

**Objet : Rapport annuel 2023 sur les services en français**

**Numéro de dossier : ACS2024-OCC-GEN-0010**

**Rapport présenté au Comité des finances et des services organisationnels**

**le 4 juin 2024**

**et au Conseil le 12 juin 2024**

**Soumis le 24 mai 2024 par Caitlin Salter MacDonald, greffière municipale**

**Personne-ressource : Krista Bressette, gestionnaire intérimaire, Services en français et Élections municipales**

**613-580-2424, poste 23404, krista.bressette@ottawa.ca**

**Quartier : À l'échelle de la ville**

**Subject: 2023 Report on French Language Services**

**File Number: ACS2024-OCC-GEN-0010**

**Report to Finance and Corporate Services Committee on 4 June 2024**

**and Council 12 June 2024**

**Submitted on May 24, 2024 by Caitlin Salter MacDonald, City Clerk**

**Contact Person: Krista Bressette, Acting Manager, French Language Services and Municipal Elections**

**613-580-2424 ext. 23404, krista.bressette@ottawa.ca**

**Ward: Citywide**

## **RECOMMANDATIONS DU RAPPORT**

**Que le Comité des finances et des services organisationnels recommande au Conseil municipal :**

- 1. d'accepter ce rapport à titre informatif;**
- 2. d'approuver les Plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024, comme il est décrit dans le présent rapport et**

indiqué dans le document 1.

## **REPORT RECOMMENDATIONS**

**That the Finance and Corporate Services Committee recommend that City Council:**

- 1. Receive this report for information.**
- 2. Approve the 2024 Departmental French Language Services Operational Plans as described in this report and set out in Document 1.**

## **RÉSUMÉ**

En 2023, les Services en français (SF) ont continué de jouer un rôle important en aidant les directions générales de la Ville à fournir des services municipaux de qualité en français aux résidents et au personnel. Les SF soutiennent le respect mutuel et la reconnaissance des deux langues officielles conformément au [Règlement sur le bilinguisme \(Règlement n° 2001-170\)](#) et à la [Politique de bilinguisme de la Ville](#).

La Politique de bilinguisme contient des dispositions qui régissent plusieurs aspects des services municipaux bilingues. Il s'agit notamment des communications, des services offerts de façon proactive dans les deux langues aux résidents et aux employés, et des besoins organisationnels, dont la désignation des postes bilingues, la formation linguistique et la gestion des programmes culturels.

De plus, la Politique de bilinguisme détermine un certain nombre de priorités municipales pour les actions des SF, notamment les services de traduction, la résolution des plaintes, la coordination et le soutien à l'élaboration des plans opérationnels annuels des directions générales sur les services en français, la réservation de services d'interprétation pour les comités et le Conseil municipal, ainsi que la promotion et l'offre active de services municipaux en français.

### **Plans opérationnels des directions générales sur les services en français**

La Politique de bilinguisme exige que chaque direction générale de la Ville établisse un Plan opérationnel de la direction générale sur les services en français, tel qu'approuvé par le Conseil. Les plans décrivent les objectifs et les normes visant à améliorer les services municipaux fournis en français, et les directions générales de la Ville sont tenues de soumettre leur plan au Conseil municipal chaque année. Pour répondre à cette exigence, chaque direction générale soumet son plan aux SF l'année suivante

avant le 31 janvier. Les SF rendent ensuite compte au Conseil municipal des progrès et de l'achèvement des plans des directions générales dans le Rapport annuel sur les services en français du Bureau du greffe municipal.

Le 10 mai 2023, le Conseil a examiné le rapport intitulé « [Rapport annuel 2022 du Bureau du greffier municipal](#) ». Au moyen de ce rapport, le Conseil municipal a approuvé quatre domaines d'action pour le mandat du Conseil de 2022-2026 et des objectifs pour les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2023-2024, comme il est expliqué plus en détail dans la section Analyse du présent rapport.

Les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2023-2024 ont été soumis aux SF au début de l'année 2024. Toutes les directions générales ont indiqué que leurs plans opérationnels respectifs ont été achevés et la majorité a indiqué que les efforts pour achever la formation à l'offre active de la Ville se prolongeront jusqu'en 2024.

*Recommandation pour les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024*

Le plan opérationnel des directions générales sur les services en français de 2024 recommandé a été élaboré pour aider les directions générales à se conformer à la Politique de bilinguisme et à créer une culture du bilinguisme intégrée à toutes les activités de la Ville. Le plan recommandé permet également aux directions générales de continuer à s'appuyer sur les travaux réalisés dans le cadre des plans de 2023-2024 et comprend les objectifs suivants :

Tableau 2 – Domaines d'action et buts des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024

<b>Domaines d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026</b>	<b>But des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024</b>
Planification	Que la qualité et le niveau des services offerts en français soient égaux aux services offerts en anglais.

<b>Domaines d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026</b>	<b>But des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024</b>
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.
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.
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.

Conformément à la Politique de bilinguisme, le personnel recommande au Conseil d'approuver les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024 joints en tant que document 1. Outre les domaines d'action et les buts annuels indiqués ci-dessus, le modèle de plan opérationnel des directions générales sur les services en français de 2024 comprend des objectifs, des mesures et des indicateurs de rendement clés pour aider les directions générales à atteindre leurs buts annuels.

Si le Conseil municipal approuve les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024, le personnel enverra le modèle aux directions générales de la Ville pour qu'ils le remplissent d'ici le 31 janvier 2025. Les SF rendront compte au Conseil municipal des plans opérationnels dans le cadre du Rapport annuel 2024 sur les services en français du Bureau du greffe municipal, prévu pour le deuxième trimestre de 2025.

## **Renseignements et statistiques sur les postes désignés bilingues, la formation en langue seconde, l'Unité du service de traduction (UST) et les plaintes**

### *Postes désignés bilingues et formation en seconde langue*

En 2023, les SF ont continué à soutenir les Services des ressources humaines, qui sont responsables de la désignation des postes bilingues et de la formation en langue seconde dans l'ensemble de l'administration municipale.

Les conseils de la DSF permettent aux gestionnaires de prendre des décisions éclairées sur la désignation des postes bilingues dans leurs unités. En 2023, 16,7 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, ce qui représente une légère augmentation par rapport aux 16 % de postes désignés bilingues en 2022.

En 2023, 784 membres du personnel se sont inscrits à une formation linguistique, ce qui constitue une augmentation de 31 % par rapport aux 599 inscriptions en 2022. Cette augmentation est attribuée à un certain nombre de facteurs, notamment l'offre de formation à tous les membres du personnel, quelle que soit leur désignation linguistique, le retour du personnel sur le lieu de travail, la disponibilité de cours en personne, une plus grande sensibilisation à la formation linguistique et une augmentation des messages adressés aux employés portant sur les avantages de la formation en langue seconde pour le perfectionnement personnel ou professionnel.

### *Unité du service de traduction (UST)*

L'Unité du service de traduction (UST) est chargée de la coordination et de la traduction des documents de la Ville ainsi que de la coordination des services d'interprétation simultanée pour toutes les directions générales de la Ville.

En 2023, l'UST a aidé toutes les directions générales à traduire et à réviser rapidement les communications nécessaires à la bonne marche des services, des projets, des programmes et des activités de la Ville. L'UST a traduit 10 572 586 mots, soit une augmentation de 7 % par rapport aux 9 851 035 mots traduits en 2022.

L'UST a reçu 30 224 demandes de services, ce qui est comparable aux 30 611 demandes traitées en 2022, comme il est décrit en détail dans la section Analyse du présent rapport.

## **Plaintes concernant les services en français**

Les SF sont chargés de gérer, d'examiner et de traiter toutes les plaintes relatives à la qualité et à la prestation de services en français reçues par la Ville.

En 2023, la Ville a reçu 47 plaintes concernant les services en français, ce qui représente une augmentation de 29 plaintes par rapport aux 18 plaintes reçues en 2022 et se situe au-delà de la moyenne sur cinq ans de 39,8 plaintes par année pour la période 2019-2023.

Le personnel a constaté que la majorité d'entre elles concernaient la signalisation et l'affichage d'information portant sur diverses applications et installations de la Ville; plus précisément, ces plaintes portaient sur des erreurs ou des textes et messages unilingues. Bien que ces plaintes soient considérées comme résolues, le personnel a pris des mesures pour garantir le respect et la reconnaissance mutuels des deux langues officielles dans la signalisation et les communications publiées par la Ville.

Afin de répondre aux plaintes relatives à la signalisation, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a entrepris un audit interne de l'ensemble de la signalisation et des actifs dans les installations de la Ville afin de trouver les problèmes et les points à améliorer, comme il est détaillé dans la section Analyse du présent rapport.

En outre, afin de s'assurer que le personnel est conscient des exigences de la Politique de bilinguisme en matière de signalisation, les SF ont envoyé à toutes les directions générales bon nombre de communications concernant la traduction et l'assurance de la qualité des textes figurant sur la signalisation de la Ville. Les SF ont également lancé une campagne d'affichage interne portant sur les exigences de la signalisation bilingue.

## **Comité consultatif sur les services en français**

Conformément à la section R.1.19 de la Politique de bilinguisme, la Ville est tenue de créer un Comité consultatif sur les services en français (CCSF). Le CCSF a pour mandat de conseiller le Conseil municipal à l'égard des questions qui ont une incidence sur la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et son application aux services, programmes, politiques et initiatives de la Ville, comme il est décrit en détail dans la section Analyse du présent rapport.

Pour aider le CCSF à remplir son mandat, le personnel des SF assiste aux réunions du Comité; examine et fournit des conseils pour s'assurer que le plan de travail et les objectifs du Comité s'harmonisent avec les priorités du Conseil. Les SF aident aussi le

personnel à préparer les présentations au comité, le conseillant sur les domaines pour lesquels il faut solliciter l'expertise et la rétroaction du comité.

### *Établissement du Comité consultatif sur les services en français (CCSF) de 2022-2026*

Le 12 juillet 2023, le Conseil a examiné le rapport « [Examen des organismes consultatifs](#) », qui établit la structure et les exigences procédurales pour les comités consultatifs de la Ville, y compris la confirmation de l'établissement du CCSF pour la durée du mandat 2022-2026. En outre, par motion lors de la même réunion, la conseillère Stéphanie Plante a été nommée agente de liaison du Conseil pour le CCSF 2022-2026.

Comme il est expliqué plus en détail dans la section Analyse du présent rapport, à la suite du processus de recrutement, le Conseil a approuvé le 27 septembre 2023 le rapport intitulé « [Nominations au Comité consultatif sur les services en français](#) ». En approuvant ce rapport, 11 personnes ont été sélectionnées pour faire partie du CCSF 2022-2026.

Le 8 février 2024, le membre Pierre Loranger a démissionné de son poste au CCSF. Le comité de sélection du CCSF a décidé de ne pas nommer un nouveau membre pour remplacer le membre Loranger, car le total actuel de 10 membres se situe dans le seuil de 7 à 11 membres citoyens requis pour faire partie du comité, comme indiqué dans le rapport intitulé « [Examen des organismes consultatifs](#) ».

### *Élaboration du plan de travail du CCSF de 2024-2026*

Afin d'élaborer le plan de travail, les SF ont envoyé un sondage aux membres du CCSF pour obtenir de l'information sur leurs domaines d'intérêt et recevoir des commentaires portant sur les activités, y compris les points reportés du plan de travail du CCSF de 2020-2022. Les SF ont examiné les réponses soumises et ont élaboré un plan de travail conforme aux réponses au sondage, aux priorités du mandat du Conseil et au mandat du Comité.

Comme il est décrit dans le plan de travail ci-joint intitulé document 2, l'équipe des SF a retenu huit activités à inclure au plan de travail, notamment les trois activités reportées du plan de travail 2020-2022 du CCSF, comme il est expliqué plus en détail dans la section Analyse du présent rapport.

Le plan de travail a été approuvé par le CCSF lors de sa réunion du 8 février 2024, et le rapport intitulé « [Plan de travail 2024-2026 du Comité consultatif sur les services en français](#) » a ensuite été soumis au Comité des finances et des services

organisationnels et au Conseil municipal pour approbation lors de leurs réunions respectives du 5 mars 2024 et du 3 avril 2024.

À la suite de l'approbation du plan de travail du CCSF, la greffière municipale a utilisé ses pouvoirs délégués pour approuver une mise à jour visant à réattribuer l'objectif 3, activité 1, de l'ancienne Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique à la nouvelle Direction générale des initiatives stratégiques. Ce changement a été apporté afin de refléter la structure organisationnelle actuelle de la Ville, remaniée le 17 avril dernier.

Les SF rendront compte au Conseil municipal des progrès réalisés dans le cadre du Plan de travail 2024-2026 et détailleront toute autre consultation fournie dans le cadre du Rapport annuel 2024 sur les services en français du Bureau du greffe municipal, qui est prévu pour le deuxième trimestre de 2025. Le CCSF fournira également une mise à jour de son travail jusqu'à présent au moyen de ses rapports de mi-mandat et de fin de mandat au Comité des finances et des services organisationnels (CFSO) et au Conseil municipal.

### **Faits saillants des services en français en 2023**

En 2023, les SF ont continué à jouer leur rôle en appuyant les directions générales de la Ville dans la prestation de services municipaux de qualité en français, tout en s'engageant activement auprès de la communauté francophone ainsi que des parties prenantes internes et externes au moyen d'une variété d'initiatives.

La DSF a continué à consolider les relations importantes avec les partenaires et intervenants externes en aidant l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO), en coordonnant les activités pour souligner le Mois de la Francophonie en mars 2023, en soulignant le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et le 48<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien, en participant à divers événements annuels comme le Déjeuner des flocons du Centre communautaire de Vanier et les prix Bernard-Grandmaître, et en siégeant au conseil d'administration de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO).

De plus, les SF ont poursuivi leurs efforts pour encourager l'excellence du service grâce à leurs activités en français et pour sensibiliser le personnel à la Politique de bilinguisme au moyen de plusieurs initiatives internes, notamment des publications internes, l'amélioration continue du site SharePoint interne des SF avec de l'information, des outils et des ressources pour soutenir l'application de la Politique de bilinguisme, l'aide apportée aux directions générales pour la mise en œuvre de

pratiques exemplaires en matière de prestation de services bilingues, la coordination du Groupe affinitaire francophone et la collaboration avec le Centre d'apprentissage pour intégrer le contenu relatif à la Politique de bilinguisme de la Ville d'Ottawa et aux exigences en matière de traduction dans les présentations des cours pertinents.

Les SF travaillent en étroite collaboration avec toutes les directions générales de la Ville afin de garantir des services bilingues de qualité grâce à la mise en œuvre d'une offre active. D'autres éléments essentiels de la prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville sont exposés dans la section Analyse du présent rapport.

### **Initiatives en français en 2024**

Des initiatives des SF sont prévues et en cours pour 2024, comme décrit plus en détail dans la section Analyse du présent rapport.

Les SF sont déterminés à continuer d'appuyer les directions générales de la Ville dans la prestation de services de qualité aux résidents et aux visiteurs, tant en anglais qu'en français, et dans la mise en œuvre des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024, s'ils sont approuvés par le Conseil municipal.

Les SF continueront également à fournir des services de traduction de qualité et à coordonner tous les services de traduction et d'interprétation simultanée à l'échelle de la Ville.

En outre, au cœur des priorités des SF se trouve l'engagement permanent d'aider les directions générales dans le cadre de leurs stratégies de communication afin d'atteindre et d'engager la communauté francophone et les principales parties prenantes ainsi que d'assurer la liaison avec elles.

Dans l'ensemble, les SF continueront d'aider le personnel de la Ville à satisfaire aux exigences à la fois du Règlement et de la Politique de bilinguisme, ainsi qu'à respecter l'engagement de la Ville à l'égard de l'amélioration continue de la prestation des services municipaux bilingues.

### **EXECUTIVE SUMMARY**

In 2023, French Language Services (FLS) continued to play an important role in supporting City of Ottawa departments in providing quality municipal services in French to its residents and staff. FLS supports mutual respect and recognition of both official

languages in accordance with the City's [Bilingualism By-law \(By-law No. 2001-170\)](#) and [Bilingualism Policy](#).

The Bilingualism Policy contains provisions that govern several aspects of bilingual municipal services. This includes communications, the proactive delivery of services in both languages to residents and staff, and organizational requirements such as the designation of bilingual positions, language training and cultural program management.

In addition, the Bilingualism Policy identifies a number of priorities for action by FLS including translation services, complaint resolution, coordination, and support to the development of annual departmental operational plans, booking interpretation services for Committees and City Council, and the promotion and active offer of municipal French-language services.

### **Departmental French Language Services Operational Plans**

The Bilingualism Policy requires each City department to complete a Departmental French Language Services Operational Plan, as approved by City Council.

The plans describe goals and standards to improve municipal services provided in French, and City departments are required to submit their plans to Council annually. To meet this requirement, each department submits its plan to FLS by January 31 of the following year. FLS then reports annually to Council on the departments' progress and completion by way of the Office of the City Clerk's Annual Report on French Language Services.

On May 10, 2023, Council considered the report titled, "[Office of the City Clerk 2022 Annual Report](#)." Through this report, Council approved four action areas for the 2022-2026 Term of Council and goals for the 2023-2024 Departmental French Language Services Operational Plans as further described in the Discussion section of this report.

The 2023-2024 Departmental French Language Services Operational Plans were submitted to FLS in early 2024. All departments have reported that their respective operational plans have been completed and the majority of departments have advised that their efforts to complete the City's active offer training will extend into 2024.

### ***Recommendation for the 2024 Departmental French Language Services Operational Plans***

The recommended 2024 Departmental French Language Services Operational Plan has been developed to assist departments' compliance with the Bilingualism Policy and

help create a culture of bilingualism that is embedded in all City operations. The recommended plan also enables departments to continue building on the work done through the completion of the 2023-2024 plans and includes the following goals:

Table 2 – Action areas and 2024 Departmental French Language Services Operational Plan goals

<b>Action areas for the 2022-2026 Term of Council</b>	<b>Goal for the 2024 French Language Services Departmental Operational Plans</b>
Planning	That the quality and level of services provided in French be equal to those in English.
Timeliness	That each work unit at the City representing a separate and specific service to the public and/or employees be able to communicate in both official languages at all times without delay in service.
Communication	That all communication materials published by the City of Ottawa or its agencies and intended for both internal and external audiences, be published in both official languages simultaneously.
Department specific	That staff have the opportunity to work in the official language of their choice and the public be served in the official language of their choice.

In accordance with the Bilingualism Policy, staff recommend Council approve the 2024 Departmental French Language Services Operational Plan attached as Document 1. In addition to the above-noted action areas and annual goals, the 2024 Departmental French Language Services Operational Plan template contains objectives, actions and key performance indicators to assist departments in completing the annual goals.

Should Council approve the 2024 Departmental French Language Services Operational Plans, staff will issue the template to City departments for their completion by January 31, 2025. FLS will report back to Council on the operational plans in the Office of the City Clerk's 2024 Report on French Language Services, which is anticipated in Q2 of 2025.

## **Information and statistics related to designated bilingual positions, second language training, the Translation Services Unit and complaints**

### *Designated bilingual positions and second language training*

In 2023, FLS continued to support Human Resources Services which is the lead department in the designation of bilingual positions and second language training across the organization.

Advice provided by FLS allows managers to make informed decisions about the designation of bilingual positions in their units. In 2023, 16.7 per cent of the City's positions were designated bilingual, which represents a slight increase from 16 per cent of positions that were designated in 2022.

In 2023, 784 staff members registered for language training, which marks an increase of 31 per cent from 599 in 2022. This increase is attributed to a number of factors including training being offered to all staff regardless of language designation; staff returning to the workplace; the availability of in-person classes; greater awareness of language training; and an increase in messaging to employees about the benefits of second language training for personal and/or professional development.

### *Translation Services Unit*

The TSU within FLS is responsible for the coordination and translation of City documents and coordination of simultaneous interpretation services for all City departments.

In 2023, the TSU assisted all departments with the translation and revision of timely communications required for the seamless delivery of City services, projects, programs, and activities. The TSU translated 10,572,586 words, which represents a seven-per-cent increase compared to the 9,851,035 words translated in 2022.

The TSU received 30,224 requests for services, which is comparable to the 30,611 requests processed in 2022, as further described in the Discussion section of this report.

### **Complaints regarding French-language services**

FLS is responsible for managing, investigating and responding to all complaints received by the City regarding the quality and provision of French-language services.

The number of French-language complaints received in 2023 was 47. This represents an increase of 29 complaints from the 18 received in 2022 and is above the 2019-2023 five-year average of 39.8 complaints per year.

Staff note that the majority of complaints were related to signage and the display of information on various City applications and facilities; specifically, these complaints were in relation to errors or unilingual text and messaging. While these complaints are considered resolved, staff have taken steps to ensure that both official languages have mutual respect and recognition on City-issued signage and communications.

To address the complaints related to signage, the Recreation, Cultural and Facility Services Department is undertaking an internal audit of all signage and fixed assets in City facilities to identify issues and areas for improvement as further described in the Discussion section of this report.

In addition, and to ensure that staff are aware of the requirements of the Bilingualism Policy as it relates to signage, FLS issued a number of communications to all departments regarding the translation and quality assurance of text on City signs. FLS also launched an internal poster campaign to all departments about the requirements of bilingual signage.

### **French Language Services Advisory Committee**

In accordance with Section R.1.19 of the Bilingualism Policy, the City is required to establish a French Language Services Advisory Committee (FLSAC). The FLSAC's mandate is to advise City Council on issues that impact the implementation of the Bilingualism Policy and its application to the City's services, programs, policies, and initiatives as further described in the Discussion section of this report.

To support the FLSAC in carrying out its mandate, FLS staff attend committee meetings, review and provide advice to help ensure that the committee's work plan and goals align with Council's priorities. FLS also assists staff in developing presentations to the committee by providing advice on areas to seek the committee's expertise and feedback.

#### *Establishing the 2022-2026 French Language Services Advisory Committee*

On July 12, 2023, Council considered the report titled, "[Advisory Body Review](#)," which established the structure and procedural requirements for the City's Advisory Committees including confirming the establishment of the FLSAC for the 2022-2026

term. In addition, by way of motion at the same meeting, Councillor Stéphanie Plante was named as Council Liaison for the 2022-2026 FLSAC.

As further described in the Discussion section of this report, following the recruitment process, on September 27, 2023, Council approved the report titled, "[Appointments to the French Language Services Advisory Committee](#)." Through the approval of this report, 11 individuals were selected to form the 2022-2026 FLSAC.

On February 8, 2024, Member Pierre Loranger resigned from his position on the FLSAC. The selection panel for the FLSAC decided not to appoint a new member to fill Member Loranger's position as the current total of 10 members is within the threshold of seven to 11 citizen members required to be on the Committee, as outlined in the report titled, "[Advisory Body Review](#)."

#### *Developing the 2024-2026 FLSAC work plan*

To develop the FLSAC workplan, FLS issued a survey to members of the FLSAC that sought information on members' areas of interest and requested input on activities, including the deferred items from the 2020-2022 FLSAC's work plan. FLS reviewed the submitted responses and developed a work plan that was in line with survey responses, the Term of Council Priorities, and Committee's mandate.

As outlined in the work plan, attached as Document 2, FLS identified eight activities for inclusion on the work plan including the three deferred activities from the 2020-2022 FLSAC, as further described in the Discussion section of this report.

The work plan was approved by the FLSAC at its meeting on February 8, 2024, and the report titled, "[French Language Services Advisory Committee 2024-2026 Work Plan](#)," was then submitted to the Finance and Corporate Services Committee and City Council for their approval at their meetings on March 5, 2024, and April 3, 2024, respectively.

Following the approval of the FLSAC work plan, the City Clerk used her delegated authority to approve an update to reassign Goal 3, Activity 1, from the former Planning, Real Estate, and Economic Development Department to the new Strategic Initiatives Department. This change was made to reflect the City's current organizational structure that was implemented April 17.

FLS will report to Council regarding the progress made on the 2024-2026 workplan and detail any other consultations provided through the Office of the City Clerk's 2024 Report on French Language Services which is anticipated in Q2 of 2025. The FLSAC

will also provide an update on its work to date through its mid-term and end-of-term reports to the Finance and Corporate Services Committee and Council.

### **2023 French-language service highlights**

In 2023, FLS continued to fulfil its role in supporting City departments in providing quality municipal services in French, while actively engaging with the Francophone community as well as internal and external stakeholders through a variety of initiatives.

FLS continued to strengthen important relationships with its external partners and stakeholders by supporting the Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO), coordinating activities to celebrate the Francophonie Month in March 2023, celebrating Franco-Ontarian Day and the 48th Anniversary of the Franco-Ontarian Flag, attending various annual events such as the Vanier Community Centre's Déjeuner des flocons (Snowflake Breakfast) and the Prix Bernard Grandmaître Awards, and participating as a member of the Board of Directors of the Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO).

In addition, FLS continued its efforts to encourage service excellence through its activities conducted in French and to promote awareness of the Bilingualism Policy for staff through several internal initiatives. These initiatives included internal publications, continuous improvement of the internal FLS SharePoint site with information, tools, and resources to support the application of the Bilingualism Policy, assisting City departments with best practices for delivering bilingual services, coordinating a staff-led Francophone affinity group, and collaborating with the City's Learning Centre to implement content related to the City of Ottawa's Bilingualism Policy and translation requirements into presentations for relevant courses.

FLS works in close partnership with all City departments to ensure quality bilingual services through implementation of an active offer. Additional highlights of City-wide service delivery in both official languages are set out in the Discussion section of this report.

### **French-language initiatives in 2024**

There are a number of French-language initiatives planned and underway for 2024, as further described in the Discussion section of this report.

FLS is dedicated to continuing to support City departments in the successful delivery of quality services to residents and visitors alike in both English and French and the

implementation of the 2024 Departmental French Language Services Operational Plans should they be approved by City Council.

FLS will also continue to provide quality Translation Services and coordination of all City-wide translation and simultaneous interpretation services.

Further, at the core of FLS' priorities lies the ongoing commitment to assisting departments in their communications strategies to reach, engage and liaise with the Francophone community and key stakeholders.

Overall, FLS will continue to assist City staff in meeting the requirements of the *Bilingualism By-law* and Policy and in achieving the City's commitment to continuous improvement in the delivery of bilingual municipal services.

## **CONTEXTE**

Les Services en français (SF) jouent un rôle important en aidant les directions générales de la Ville à fournir des services municipaux de qualité en français aux résidents et au personnel. Les SF soutiennent le respect mutuel 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 9 mai 2001, le Conseil municipal a adopté le Règlement sur le bilinguisme (Règlement 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.

De plus, le 9 mai 2001, le Conseil municipal a adopté la Politique de bilinguisme, qui réaffirme son engagement à offrir des services municipaux en anglais et en français aux résidents et au personnel. 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 détermine un certain nombre de priorités municipales pour les actions des SF, notamment les services de traduction, la résolution des plaintes, la coordination et le soutien à l'élaboration des plans opérationnels annuels des directions générales sur les services en français, la réservation de services d'interprétation pour les comités et le Conseil municipal, ainsi que la promotion et l'offre active de services municipaux en français.

En outre, la Politique de bilinguisme contient des dispositions qui régissent plusieurs aspects des services municipaux bilingues, dont les communications, la prestation proactive de services dans les deux langues aux résidents et au personnel, et les exigences organisationnelles comme la désignation de postes bilingues, la formation linguistique et la gestion de programmes culturels.

Le 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'agit d'un projet de loi omnibus qui modifie diverses lois, notamment la [Loi de 1999 sur la Ville d'Ottawa](#). Les modifications visaient à reconnaître dans la législation provinciale le caractère bilingue de la Ville d'Ottawa et à exiger que la Ville adopte un règlement prévoyant que l'administration de la municipalité se fera en anglais et en français et que tous les services municipaux ou certains d'entre eux seront offerts au public dans les deux langues, conformément au paragraphe 14(1) de la [Loi sur les services en français](#).

Dans cette optique, les amendements au projet de loi 177 reconnaissent que le Règlement sur le bilinguisme (Règlement n° 2001-170) de la Ville remplit déjà l'obligation légale d'Ottawa d'adopter un règlement et reconnaît explicitement le pouvoir discrétionnaire du Conseil municipal de déterminer la « portée et le contenu » de ce *Règlement*.

Bien que le caractère bilingue de la Ville soit maintenant officiellement reconnu dans la *Loi de 1999 sur la Ville d'Ottawa*, les changements apportés à la *Loi de 1999 sur la Ville d'Ottawa* n'ont pas élargi les obligations de la Ville en termes de prestation de services en français, au-delà de l'exigence d'avoir un règlement en vertu du paragraphe 14(1) de la *Loi sur les services en français*, ou au-delà des obligations qui seraient déjà reconnues par la loi existante, y compris, par exemple, le Règlement n° 2001-170.

À la suite de ces changements, l'article 11.1 de la *Loi de 1999 sur la Ville d'Ottawa*, se lit désormais comme suit :

### **Le 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).

Les SF soutiennent également toutes les directions générales de la Ville dans la prestation de services municipaux en français aux résidents et au personnel de la Ville :

- Aider les directions générales à élaborer, mettre en œuvre et évaluer les programmes et services offerts en français.
- Collaborer avec les parties prenantes internes pour s'assurer qu'une optique francophone est appliquée lors de la planification de projets municipaux et offrir une expertise sur les pratiques exemplaires relatives à la prestation de services municipaux en français.
- Élaborer les plans opérationnels des directions générales afin d'améliorer la prestation de services municipaux en français dans l'ensemble de l'administration municipale.
- Recevoir et traiter les plaintes relatives aux services municipaux en français de l'administration municipale.
- Aider les directions générales à adapter leurs stratégies de communication et de sensibilisation à la communauté francophone.
- S'engager activement auprès de la communauté francophone en organisant des activités et en assurant la liaison avec les principaux acteurs concernés.
- Épauler le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) dans l'accomplissement de 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.

En outre, l'Unité du service de traduction (UST) des SF est chargée de la coordination et de la traduction des documents de la Ville ainsi que de la coordination des services d'interprétation simultanée pour toutes les directions générales de la Ville. L'UST s'engage à soutenir des services de traduction de qualité à l'échelle de la Ville afin d'atteindre les objectifs de la Politique de bilinguisme et de s'assurer que les résidents reçoivent les communications de la Ville à la fois en français et en anglais.

## **ANALYSE**

La section R.1.6 de la Politique de bilinguisme exige que chaque direction générale de la Ville établisse un Plan opérationnel de la direction générale sur les services en français approuvé par le Conseil. Les plans décrivent les objectifs et les normes créés pour améliorer les services municipaux fournis en français, et les directions générales de la Ville sont tenues de soumettre leur plan au Conseil municipal chaque année.

La section 1 du présent rapport donne donc un aperçu des résultats des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2023-2024. Il fournit également la recommandation du personnel pour les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024, joints en tant que document 1, pour approbation par le Conseil municipal, comme décrit plus en détail dans le présent rapport.

De plus, ce rapport fournit aux membres du Conseil des renseignements et des statistiques sur les services en français de la Ville dans les sections suivantes :

- Section 2 : Renseignements et statistiques sur les postes désignés bilingues, la formation en langue seconde, l'Unité du service de traduction (UST) et les plaintes
- Section 3 : Comité consultatif sur les services en français
- Section 4 : Faits saillants sur les services en français en 2023
- Section 5 : Initiatives en français en 2024

### **Section 1 : Plans opérationnels des directions générales sur les services en français**

Comme indiqué précédemment, la section R.1.6 de la [Politique de bilinguisme](#) exige que chaque direction générale de la Ville réalise un plan opérationnel de la direction générale sur les services en français approuvé par le Conseil. Le plan établit des

objectifs et des normes pour améliorer les services municipaux fournis en français et vise à aider toutes les directions générales à réaliser ce qui suit :

- Améliorer le respect de la Politique de bilinguisme
- Évaluer en permanence la qualité et la quantité des services en français afin de s'harmoniser avec la durée du mandat du Conseil et ses priorités stratégiques
- Réduire les plaintes relatives au français
- Encourager le personnel à adopter une optique bilingue dans son travail quotidien

Les directions générales sont tenues de soumettre chaque année leur plan au Conseil municipal. Pour répondre à cette exigence, chaque direction générale soumet son plan aux SF avant le 31 janvier l'année suivante. Les SF présentent ensuite au Conseil municipal un rapport annuel sur les progrès et les réalisations des directions générales en matière de services en français, dans le Rapport annuel sur les services en français du Bureau du greffe municipal.

Le [10 mai 2023](#), le Conseil municipal a approuvé le rapport intitulé « [Rapport annuel 2022 du Bureau du greffier municipal](#) ». Au moyen de ce rapport, le Conseil municipal a approuvé quatre domaines d'action pour le mandat du Conseil de 2022-2026 et des objectifs pour les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2023-2024 comme suit :

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

<b>Domaine d'action pour le mandat du Conseil de 2022-2026</b>	<b>But des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2023-2024</b>
Planification	Promotion active des services offerts dans les deux langues officielles par la direction générale.
Disponibilité en temps utile	Accès rapide aux services dans les deux langues officielles assuré grâce à une répartition réfléchie des ressources humaines bilingues.

<b>Domaine d'action pour le mandat du Conseil de 2022-2026</b>	<b>But des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2023-2024</b>
Communications	Tout document publié par la Ville d'Ottawa ou ses organismes et destiné au public (interne et externe), paraît dans les deux langues officielles.
Propre à la direction générale	Fonctionnement efficace de la direction générale par l'amélioration de la capacité linguistique de ses unités de travail.

*Mise à jour sur les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2023-2024*

Les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2023-2024 ont été soumis aux SF au début de l'année 2024. Toutes les directions générales ont indiqué que leurs plans opérationnels respectifs ont été achevés et la majorité a indiqué que les efforts pour achever la formation à l'offre active de la Ville se prolongeront jusqu'en 2024.

Pour s'assurer que le personnel fournit des services bilingues de qualité aux résidents et au personnel en fournissant une offre active, les SF recommandent que l'indicateur de rendement clé de 2023 pour les taux d'achèvement de la formation sur l'offre active, qui est un taux d'achèvement annuel de 100 % pour le personnel bilingue de première ligne et de 50 % pour le personnel occupant des postes désignés bilingues, soit reporté aux plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024. En outre, pour sensibiliser le personnel à l'obligation de fournir une offre active, le personnel recommande un indicateur de rendement clé supplémentaire : que 25 % de l'ensemble du personnel des directions générales suive la formation en 2024. De l'information complémentaire concernant les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024 est fournie ci-dessous.

*Recommandation pour les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024*

Le plan opérationnel des directions générales sur les services en français de 2024 recommandé, joint en tant que document 1, a été élaboré pour aider les directions générales à se conformer à la Politique de bilinguisme et à créer une culture du

bilinguisme intégrée à toutes les activités de la Ville. Le plan recommandé permet également aux directions générales de continuer à s'appuyer sur les travaux réalisés dans le cadre des plans de 2023-2024 et comprend les objectifs suivants :

Tableau 2 – Domaines d'action et buts des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024

<b>Domaines d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026</b>	<b>But des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024</b>
Planification	Que la qualité et le niveau des services offerts en français soient égaux aux services offerts en anglais.
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.
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.
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.

Conformément à la Politique de bilinguisme, le personnel recommande au Conseil municipal d'approuver le plan opérationnel des directions générales sur les services en français de 2024, qui figure au document 1. En plus des domaines d'action et des buts annuels susmentionnés, le modèle de plan opérationnel des directions générales sur les services en français de 2024 contient des objectifs, des actions et des indicateurs de rendement clés pour aider les directions générales à atteindre les buts annuels. Le modèle est joint au présent rapport en tant que document 1 à des fins de référence.

Si le Conseil municipal approuve les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024, le personnel enverra le modèle aux directions générales de la Ville pour qu'ils le remplissent d'ici le 31 janvier 2025. Les SF rendront compte au Conseil municipal des plans opérationnels dans le cadre du Rapport annuel

2024 sur les services en français du Bureau du greffe municipal, prévu pour le deuxième trimestre de 2025.

## **Section 2 : Renseignements et statistiques sur les postes désignés bilingues, la formation en langue seconde, l'Unité du service de traduction (UST) et les plaintes**

### *Postes désignés bilingues et formation en seconde langue*

En 2023, les SF ont continué à soutenir les Services des ressources humaines, qui constituent la direction générale responsable de la désignation des postes bilingues et de la formation en langue seconde dans l'ensemble de l'administration municipale.

En ce qui concerne la désignation des postes bilingues, et conformément à la Politique de bilinguisme, il incombe aux gestionnaires chargés de l'embauche de veiller à ce que les niveaux de service continuent d'être atteints en anglais et en français. Cela dit, les SF peuvent, sur demande, fournir des conseils portant sur la détermination des postes désignés et de leurs profils linguistiques. Les conseils fournis par les SF permettent aux gestionnaires chargés de l'embauche de prendre des décisions éclairées sur la désignation des postes bilingues dans leurs unités.

Les statistiques relatives aux postes bilingues dans l'administration municipale en 2023 sont les suivantes :

- 16,7 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, ce qui représente une légère augmentation par rapport aux 16 % de postes désignés bilingues en 2022.
- 590 évaluations des compétences linguistiques ont été réalisées, principalement dans le cadre de concours de recrutement ou de mutations de personnel à des postes désignés bilingues. Cela représente une légère augmentation par rapport aux 578 évaluations des compétences linguistiques réalisées en 2022.

En 2023, la Ville a offert une formation en langue seconde à tous les employés, quelle que soit la désignation linguistique de leur poste, en donnant la priorité au personnel qui fournit des services dans les deux langues et dont la formation est essentielle pour assurer une prestation de services adéquate, conformément à la Politique sur la formation linguistique. La formation a été donnée sous forme virtuelle au début de l'année 2023, avant d'être étendue à l'automne pour offrir aux apprenants la possibilité de suivre la formation virtuellement ou en personne. Trois formats de formation ont été proposés : en groupe, en apprentissage individuel supervisé et en privé.

Les statistiques relatives à la formation en langue seconde en 2023 sont les suivantes :

- 784 membres du personnel se sont inscrits à une formation linguistique, contre 599 en 2022, soit une augmentation de 31 %. Cette augmentation est attribuée à un certain nombre de facteurs, notamment l'offre de formation à tous les membres du personnel, quelle que soit leur désignation linguistique, le retour du personnel sur le lieu de travail, la disponibilité de cours en personne, une plus grande sensibilisation à la formation linguistique et une augmentation des messages adressés aux employés portant sur les avantages de la formation en langue seconde pour le perfectionnement personnel ou professionnel.
- En 2023, 6 % en moyenne de l'ensemble des formations linguistiques visaient à renforcer les capacités en anglais. Ce chiffre reste conforme à celui de l'année précédente.

#### *Unité du service de traduction (UST)*

Comme indiqué précédemment, l'Unité du service de traduction (UST) des SF est chargée de la coordination et de la traduction des documents de la Ville et de la coordination des services d'interprétation simultanée pour toutes les directions générales de la Ville.

Les services offerts par l'UST comprennent la révision comparative, la correction d'épreuves, la transcription et les demandes de terminologie. Cette unité supervise la coordination de plus de 30 fournisseurs de services de traduction externes afin de répondre à la demande de traduction de la Ville.

En 2023, l'UST a aidé toutes les directions générales à traduire et à réviser rapidement les communications nécessaires à la bonne marche des services, des projets, des programmes et des activités de la Ville. Les services demandés et traités par l'UST étaient très variés et couvraient une grande diversité de sujets, notamment les documents budgétaires, les pages Web de la Ville, les messages sur les médias sociaux, les ressources et les outils pour le public, les écoles, les lieux de travail et les professionnels, ainsi que les procédures et les lignes directrices municipales pour le personnel, les notes de service et les rapports au Conseil municipal.

En 2023, l'UST :

- A reçu 30 224 demandes de services, ce qui est comparable aux 30 611 demandes traitées en 2022.

- Traitement d'une moyenne de 122 demandes par jour, 38 % des demandes étant estimées comme étant urgentes.<sup>[1]</sup>
- Traduction de 10 572 586 mots, soit une augmentation de 7 % par rapport aux 9 851 035 mots traduits en 2022.

Malgré le volume des demandes et les délais serrés, l'UST a été en mesure de fournir un contrôle de qualité interne de 23 % des documents traduits en 2023. Il est important de noter qu'en raison du volume de demandes reçues et des délais, l'UST n'est pas en mesure d'effectuer un contrôle de qualité de tous les documents traduits. Cela dit, l'UST effectue un contrôle de qualité de nombreuses communications destinées au public et à l'ensemble de la Ville, ainsi que de documents traduits en interne. Par exemple, en 2023, l'UST a effectué un contrôle de la qualité de la majorité des communications des Bureaux du maire et de la directrice municipale, ainsi que de documents destinés au site ottawa.ca et aux canaux de médias sociaux de la Ville.

En outre, l'UST suit de près la qualité des fournisseurs de traduction externes de la Ville et effectue périodiquement des contrôles de qualité des documents traduits en externe afin de s'assurer que la qualité est conforme aux normes attendues.

La répartition des services demandés par type entre 2019 et 2023 est présentée dans le tableau ci-dessous pour plus d'information :

Tableau 3 – Types de services demandés par année

<b>Types de services demandés</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nombre de demandes de traduction <sup>[2]</sup>	19 879	21 702	23 803	20 812	20 968
Nombre de demandes de révision comparative <sup>[3]</sup>	2 139	1 941	2 025	1 913	2 100

<sup>[1]</sup> Une demande est qualifiée « d'urgente » lorsqu'elle est présentée le jour même ou que le délai d'exécution demandé est inférieur aux normes établies en matière de délais de traduction.

<sup>[2]</sup> 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.

<sup>[3]</sup> 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.

<b>Types de services demandés</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Nombre de demandes de correction d'épreuves <sup>[4]</sup>	992	874	888	933	529
Nombre de documents dont la qualité a été contrôlée <sup>[5]</sup>	7 008	5 062	3 947	6 842	6 560
Nombre de demandes de transcription <sup>[6]</sup> et de terminologie <sup>[7]</sup>	201	171	162	111	63
<b>Total des demandes de service</b>	<b>30 219</b>	<b>29 750</b>	<b>30 825</b>	<b>30 611</b>	<b>30 224</b>

L'UST supervise également la coordination des fournisseurs d'interprétation simultanée de la Ville. L'interprétation simultanée consiste à traduire en temps réel un message de la langue source à la langue cible, pendant que l'orateur de la langue source parle de manière continue. Conformément à la Politique de bilinguisme, ce service est requis pour toutes les réunions du Conseil municipal et pour les consultations publiques ou autres événements municipaux importants ou de grande envergure. Il est également offert sur demande aux réunions des comités permanents et des comités consultatifs.

#### *Plaintes concernant les services en français*

Les SF sont chargés de gérer, d'examiner et de traiter toutes les plaintes relatives à la prestation de services en français pour la Ville d'Ottawa. La Ville adhère à des normes de service strictes dans le traitement de toutes les plaintes reçues au moyen du mécanisme [de suivi des plaintes de la Ville](#) et les SF qui rendent compte publiquement de ces plaintes chaque année au moyen du Rapport annuel sur les services en français du Bureau du greffe municipal.

<sup>[4]</sup> 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.

<sup>[5]</sup> Contrôle de 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.

<sup>[6]</sup> Transcription : Retranscrire intégralement ce qui a été dit dans un fichier audio.

<sup>[7]</sup> Terminologie : Ensemble des termes propres à un domaine professionnel ou à un champ de savoir.

La Politique sur le traitement des plaintes de la Ville définit une plainte comme étant « 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 ».

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. Les SF collaborent également avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour la résolution des plaintes, le cas échéant.

Les SF s'appuient sur une approche collaborative pour aider toutes les parties prenantes concernées à créer des conditions qui garantissent le progrès et l'amélioration continue de la prestation de services en français à la Ville. Les SF rendent systématiquement compte au plaignant ou à la plaignante pour l'informer de l'issue de sa plainte, conformément à la Procédure sur le traitement des plaintes de la Ville et comme décrit plus en détail ci-dessous.

La Ville s'engage à améliorer continuellement la prestation de services municipaux bilingues. La réception et l'analyse des plaintes de la Ville permettent aux SF de réaliser ce qui suit :

- Aider les directions générales à améliorer la qualité des services en français, à la fois pour les résidents et le personnel.
- Répondre aux besoins et aux préoccupations des résidents et du personnel en ce qui concerne la prestation de services en français.
- Collaborer avec les directions générales pour veiller à ce que les mesures nécessaires soient prises et éviter ainsi que de telles plaintes ne se reproduisent.
- Déterminer les situations et les tendances qui nécessitent une évaluation plus large des pratiques organisationnelles et mettre en œuvre des mesures correctives.

### *Plaintes reçues en 2023*

En 2023, 47 plaintes relatives aux services en français ont été reçues. Cela représente une augmentation de 29 plaintes par rapport aux 18 plaintes reçues en 2022. Ce chiffre

est supérieur à la moyenne quinquennale de 39,8 plaintes par an de 2019 à 2023, comme le montre la figure 1 ci-dessous.

Toutes les plaintes reçues en 2023 ont été résolues dans un délai moyen de 17 jours ouvrables, dépassant ainsi la norme fixée par la Politique sur le traitement des plaintes de la Ville, qui prévoit un délai de 20 jours ouvrables pour l'envoi d'une réponse finale ou d'une mise à jour, sauf circonstances exceptionnelles.

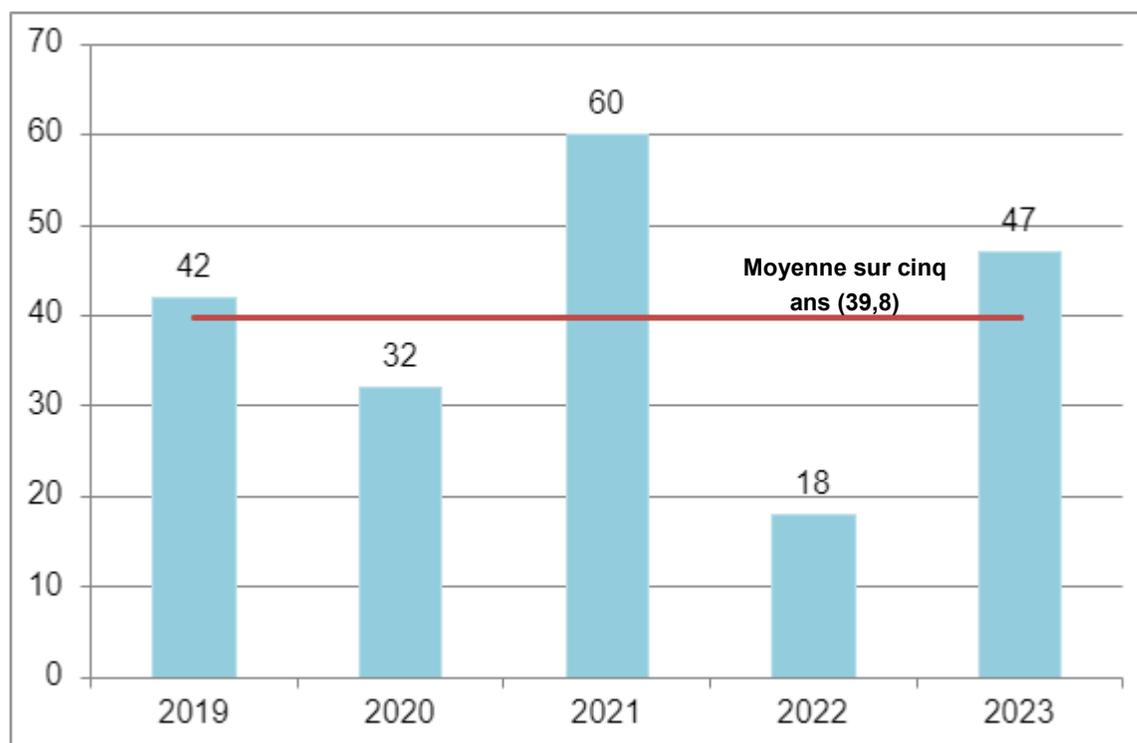


Figure 1 – Nombre de plaintes concernant le français en 2019-2023

Comme le montre la figure 2 ci-dessous, sur les 47 plaintes reçues en 2023 :

- Il y a eu 36 plaintes relatives à la signalisation et à l'affichage d'information, y compris des traductions inadéquates ou des messages unilingues, comparativement aux 10 plaintes reçues en 2022.
- Six plaintes concernaient une interaction directe qui ne s'était pas déroulée dans la langue officielle choisie par la personne concernée, contre deux en 2022.
- Deux plaintes étaient relatives à des problèmes techniques impliquant un service téléphonique automatisé, alors qu'aucune plainte n'avait été reçue en 2022.
- Trois plaintes ont été déposées concernant le manque de programmation en

français, contre une en 2022.

- Aucune plainte n'a été reçue concernant l'interaction écrite dans la langue choisie par la personne, contre cinq plaintes reçues en 2022.

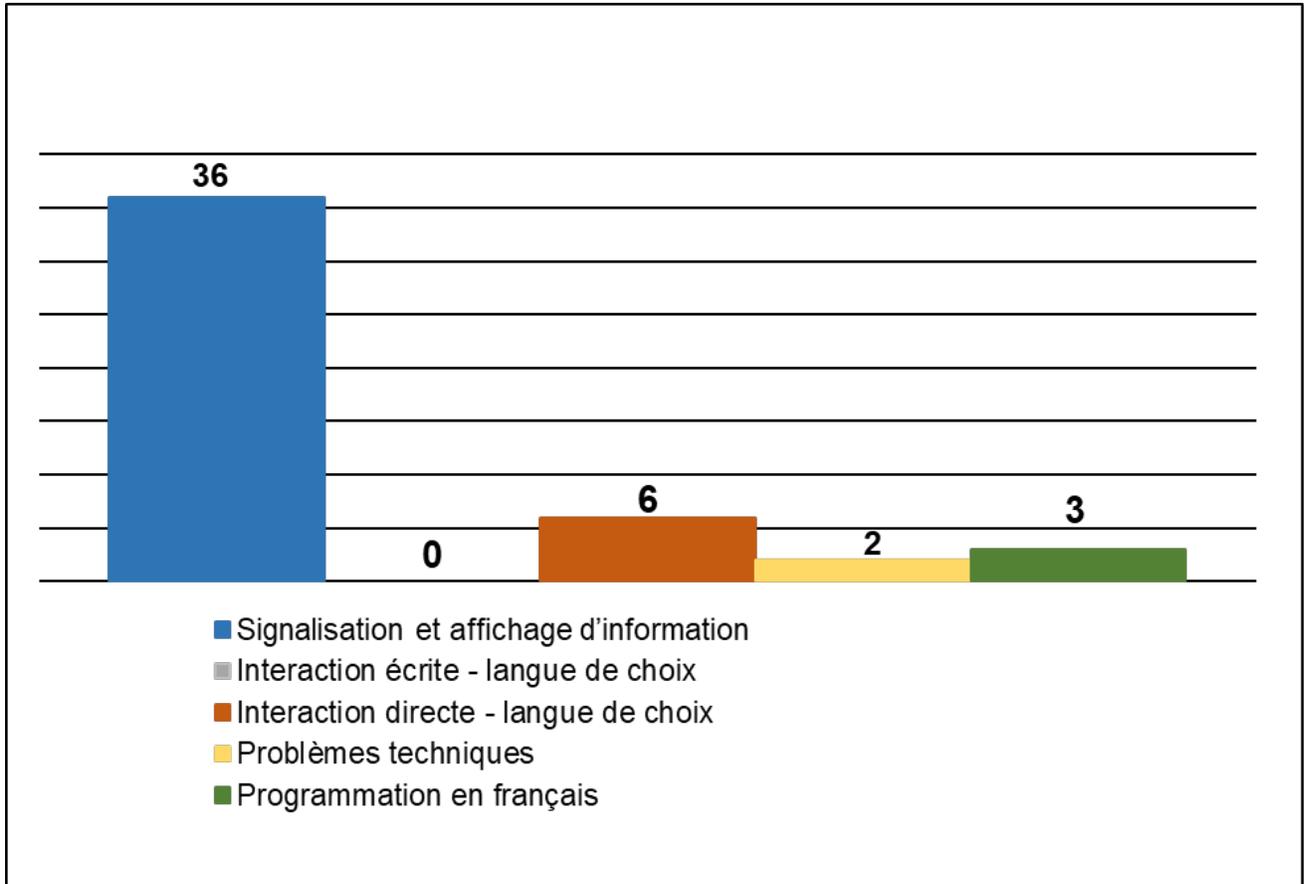


Figure 2 – Types de plaintes reçues en 2023

Après examen des plaintes reçues, le personnel a constaté que la majorité d'entre elles concernaient la signalisation et l'affichage d'information portant sur diverses applications et installations de la Ville; plus précisément, ces plaintes portaient sur des erreurs ou des textes et messages unilingues. Bien que ces plaintes soient considérées comme résolues, le personnel a pris des mesures pour garantir le respect et la reconnaissance mutuels des deux langues officielles dans la signalisation et les communications publiées par la Ville, comme décrit ci-dessous.

Afin de répondre aux plaintes relatives à la signalisation, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a entrepris un audit interne de l'ensemble de la signalisation et des actifs dans les installations de la Ville afin de trouver les problèmes et les points à améliorer. Cette vérification interne portera sur

l'ancienne signalisation installée avant la fusion de la Ville d'Ottawa, sur la signalisation mise en place après la fusion et sur les actifs qui sont unilingues.

À la suite de l'audit, la DGLCI, en collaboration avec les Services en français (SF), s'efforcera de réviser et de corriger la signalisation et les biens qui nécessitent des mesures correctives. Le personnel prévoit que les mesures correctives des points indiqués seront mises en place durant le mandat 2022-2026 du Conseil et priorisées après avoir pris en compte la faisabilité opérationnelle, les budgets annuels et le cycle de vie des actifs de la Ville.

En outre, afin de s'assurer que le personnel est conscient des exigences de la Politique de bilinguisme en matière de signalisation, les SF ont envoyé à toutes les directions générales bon nombre de communications concernant la traduction et l'assurance de la qualité des textes figurant sur la signalisation de la Ville. Les SF ont également lancé une campagne d'affichage interne portant sur les exigences de la signalisation bilingue. Ces affiches ont été envoyées à toutes les directions générales de la Ville et sont apposées dans les locaux du personnel ainsi que dans les espaces communs.

Les SF continueront de travailler avec les directions générales de la Ville pour s'assurer que la traduction de la signalisation de la Ville fait l'objet d'une assurance de la qualité et pour appuyer la prestation proactive de services aux personnes en français et en anglais au moyen d'une variété d'initiatives décrites plus en détail dans la « Section 4 : Faits saillants des services en français en 2023 » du présent rapport.

### **Section 3 : Comité consultatif sur les services en français**

Conformément à la section R.1.19 de la Politique de bilinguisme, la Ville est tenue de créer un Comité consultatif sur les services en français (CCSF). Le CCSF a pour mandat de conseiller le Conseil municipal à l'égard des questions qui ont une incidence sur la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et son application aux services, programmes, politiques et initiatives de la Ville. Le CCSF est une ressource à la disposition du personnel, à qui il peut donner son avis sur les mesures prises afin d'accomplir les priorités stratégiques du Conseil. Avant tout, le CCSF doit veiller à ce que ses activités s'harmonisent avec les priorités stratégiques du Conseil municipal et les complètent.

Pour aider le CCSF à remplir son mandat, le personnel des SF assiste aux réunions du Comité; examine et fournit des conseils pour s'assurer que le plan de travail et les objectifs du Comité s'harmonisent avec les priorités du Conseil. Les SF aident également le personnel à préparer les présentations au Comité en fournissant des

conseils sur les domaines dans lesquels il convient de solliciter l'expertise et les commentaires du comité, comme il est décrit plus en détail dans le présent rapport.

### *Établissement du Comité consultatif sur les services en français (CCSF) de 2022-2026*

Le calendrier de mise en place du CCSF de 2022-2026 a été approuvé par le Conseil municipal le 7 décembre 2022, au moyen du rapport intitulé [Examen de la structure de gestion publique du Conseil municipal pour 2022-2026](#). En adoptant ce rapport, le Conseil municipal a demandé au greffier municipal de présenter un rapport portant sur les comités consultatifs au deuxième trimestre de 2023.

Le Conseil municipal a approuvé le rapport intitulé [Examen des organismes consultatifs](#) le [12 juillet 2023](#), qui établit la structure et les exigences procédurales pour les comités consultatifs de la Ville, y compris la confirmation de l'établissement du CCSF pour la durée du mandat 2022-2026. En outre, par motion lors de la même réunion, la conseillère Stéphanie Plante a été nommée agente de liaison du Conseil pour le CCSF 2022-2026.

Le processus de recrutement des membres du CCSF s'est déroulé du 13 juillet 2023 au 24 août 2023 et a compris la diffusion d'annonces et d'information au moyen d'une variété de dispositifs, conformément à la [Politique de nomination – Membres du public nommés par le Conseil à des comités, des conseils et d'autres autorités externes](#).

À la suite du processus de recrutement, le 27 septembre 2023, le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé le rapport intitulé « [Nominations au Comité consultatif sur les services en français](#) ». En approuvant ce rapport, les personnes suivantes ont été sélectionnées pour faire partie du CCSF 2022-2026 :

- Warsama Aden
- Fatouma Ali-Ismaïl
- Marc Beaudry
- Mireille Brownhill
- Diane Desaulniers
- Katherine Dupuis
- Danièle Filion

- Pierre Loranger
- Lina Nada Maach
- Marc Maisonneuve
- Neiges Sénéchal

La réunion inaugurale du CCSF de 2022-2026 a eu lieu le 16 novembre 2023. Lors de cette réunion, le CCSF a approuvé son [Règlement de procédure](#) et a élu Neiges Sénéchal et Mireille Brownhill aux postes de présidente et de vice-présidente, respectivement jusqu'en 2025. Comme par le passé, le CCSF élira son président ou sa présidente et son vice-président ou sa vice-présidente chaque année pendant la durée du mandat du Conseil.

Le 8 février 2024, le membre Pierre Loranger a démissionné de son poste au CCSF. Au moment de la rédaction de ce rapport, le comité de sélection du CCSF a décidé de ne pas nommer un nouveau membre pour remplacer le membre Loranger, car le total actuel de 10 membres se situe dans le seuil de 7 à 11 membres citoyens requis pour faire partie du comité, comme indiqué dans le rapport intitulé [Examen des organismes consultatifs](#).

#### *Élaboration du plan de travail du CCSF de 2024-2026*

Conformément au rapport au Conseil municipal intitulé « [Renouvellement des comités consultatifs pour soutenir les priorités pour le mandat du Conseil](#) », qui a été approuvé le 12 septembre 2012, tous les comités consultatifs de la Ville sont tenus d'élaborer un plan de travail basé sur leurs mandats respectifs et les priorités pour le mandat du Conseil. En outre, les plans de travail doivent être approuvés par le comité permanent concerné et le Conseil municipal.

En outre, le 9 novembre 2016, le Conseil municipal a approuvé le rapport intitulé « [Examen de la gouvernance à mi-mandat de 2014-2018](#) », qui recommande que les plans de travail des comités consultatifs de la Ville soient présentés dans le même format et comprennent un niveau de détail semblable. Les plans de travail doivent détailler les initiatives particulières dans le cadre des priorités plus larges auxquelles le Comité consultatif sera associé, ainsi que la manière et le moment où le comité consultatif apportera sa contribution à ces initiatives.

Lors de la réunion du CCSF du [16 novembre 2023](#), le personnel des Services en français (SF) a présenté aux membres du CCSF de l'information sur le mandat du

CCSF, les priorités du mandat de 2023-2026 du Conseil, des exemples d'objectifs et d'activités du plan de travail et un processus proposé pour élaborer le plan de travail. De l'information a également été fournie sur les points qui ont été reportés du plan de travail du CCSF de 2020-2022. Comme indiqué dans le [Rapport de mi-mandat 2019-2021 du CCSF](#), soumis à la réunion du Comité des finances et du développement économique du 7 décembre 2021, en raison de la pandémie de COVID-19, trois activités ont été reportées du plan de travail du CCSF de 2018-2022 pour être examinées par le CCSF de 2022-2026 en vue de leur inclusion dans son plan de travail.

Afin d'élaborer le plan de travail, les SF ont envoyé un sondage aux membres du CCSF pour obtenir de l'information sur leurs domaines d'intérêt et recevoir des commentaires portant sur les activités, y compris les points reportés du plan de travail du CCSF de 2020-2022. Les SF ont examiné les réponses soumises et ont élaboré un plan de travail conforme aux réponses au sondage, aux priorités du mandat du Conseil et au mandat du comité.

Comme indiqué dans le plan de travail, joint en tant que document 2, les SF ont déterminé huit activités à inclure dans le plan de travail, y compris les trois activités reportées du CCSF de 2020-2022, qui correspondent aux quatre grands objectifs suivants :

- Objectif 1 : Soutenir une approche qui bonifie les programmes municipaux offerts aux résidents.
- Objectif 2 : Poursuivre la sensibilisation du personnel sur l'importance d'une offre active de services bilingues.
- Objectif 3 : Soutenir la croissance économique et la résilience dans notre ville bilingue.
- Objectif 4 : Soutenir le recrutement et l'embauche de personnel bilingue à la Ville.

Le plan de travail a été approuvé par le CCSF lors de sa réunion du 8 février 2024, et le rapport intitulé « [Plan de travail 2024-2026 du Comité consultatif sur les services en français](#) » a ensuite été soumis au Comité des finances et des services organisationnels et au Conseil municipal pour approbation lors de leurs réunions respectives du [5 mars 2024](#) et du [3 avril 2024](#).

À la suite de l'approbation du plan de travail du CCSF, la greffière municipale a utilisé ses pouvoirs délégués pour approuver une mise à jour visant à réattribuer l'objectif 3, activité 1, de l'ancienne Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique à la nouvelle Direction générale des initiatives stratégiques. Ce changement a été apporté afin de refléter la structure organisationnelle actuelle de la Ville, remaniée le 17 avril dernier.

Outre les points figurant dans son Plan de travail 2024-2026, le CCSF est également disponible pour consulter le personnel sur des projets des directions générales qui ne figurent pas dans le plan de travail établi. Le personnel peut demander la consultation du CCSF en communiquant avec la coordonnatrice du comité et en demandant qu'un point soit inscrit à l'ordre du jour.

Les SF rendront compte au Conseil municipal des progrès réalisés dans le cadre du Plan de travail 2024-2026 et détailleront toute autre consultation fournie dans le cadre du Rapport annuel 2024 sur les services en français du Bureau du greffe municipal, qui est prévu pour le deuxième trimestre de 2025.

Le CCSF fournira également une mise à jour de son travail jusqu'à présent au moyen de ses rapports de mi-mandat et de fin de mandat à la Direction générale des finances et des services organisationnels (DGFSO) et au Conseil municipal.

#### **Section 4 : Faits saillants des services en français en 2023**

En 2023, les SF ont continué à jouer leur rôle en appuyant les directions générales de la Ville dans la prestation de services municipaux de qualité en français, tout en s'engageant activement auprès de la communauté francophone ainsi que des parties prenantes internes et externes au moyen d'une variété d'initiatives décrites plus en détail ci-dessous.

##### *Initiatives externes*

En 2023, les SF ont continué à renforcer les relations importantes avec leurs partenaires externes et leurs parties prenantes notamment au moyen des actions suivantes :

- Soutien de l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO) en soumettant quatre candidatures au Prix Bernard-Grandmaître en février 2023. Les Prix Bernard-Grandmaître récompensent le leadership, l'engagement et les répercussions positives de groupes et de personnes sur la communauté francophone d'Ottawa au cours de l'année écoulée.

- Coordination des activités et publication des communications pour célébrer le Mois de la Francophonie (mars 2023), y compris le Rendez-vous francophone annuel du maire. Cet événement a accueilli plus de 250 invités, dont des membres de la communauté francophone et francophile, des parties prenantes clés et des membres de la communauté, et a souligné le 40<sup>e</sup> anniversaire du Regroupement des gens d'affaires (RGA) ainsi que sa contribution inestimable à la réussite économique de la communauté francophone.
- Célébration du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes, et du 48<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien. La célébration, qui a eu lieu le 25 septembre 2023, a été organisée par la conseillère Stéphanie Plante, au nom du maire Sutcliffe et en collaboration avec l'ACFO. Une classe de quatrième année de l'École élémentaire publique Francojeunesse, Le R Premier et Héloïse Rosenfeld ont présenté un spectacle à cette occasion. Ce jour-là, plusieurs installations de la Ville ont arboré le drapeau franco-ontarien de l'aube au crépuscule, en plus de la présence permanente du drapeau à l'hôtel de ville d'Ottawa et à la place Marion-Dewar. Nouveauté en 2023, le drapeau flotte également en permanence au Carré de la Francophonie à Vanier. Le 13 septembre 2023, la conseillère Plante a présenté au Conseil municipal une motion visant à déclarer le mât du Carré de la Francophonie à Vanier comme le tout premier mât officiel arborant le drapeau franco-ontarien de façon exclusive et permanente sur le chemin de Montréal, au cœur de Vanier.
- Participation à divers événements annuels comme le Déjeuner des flocons du Centre communautaire Vanier et les prix Bernard-Grandmaître.
- Participation en tant que membre au conseil d'administration de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) avec la conseillère Stéphanie Plante et soutien du travail de l'Association en renforçant son plan stratégique et son orientation et en jetant les bases pour l'avenir.

De plus, les SF et la Ville ont continué de rendre hommage aux personnes qui défendent et appuient les services en français dans la communauté en leur décernant l'Ordre d'Ottawa et le Prix Brian-Kilrea soulignant l'excellence d'un entraîneur. Ray Martel a reçu le Prix Brian-Kilrea 2023 lors d'une cérémonie à l'hôtel de ville d'Ottawa le 2 novembre 2023. Parmi les nombreuses contributions de M. Martel en tant qu'entraîneur, on peut citer la création d'un programme de soccer en salle, Le Vortex, qui permet aux jeunes d'Orléans de pratiquer des sports extrascolaires en français.

### *Initiatives internes*

Les SF ont poursuivi leurs efforts pour encourager l'excellence du service grâce à leurs activités en français et pour sensibiliser le personnel à la Politique de bilinguisme au moyen de plusieurs initiatives internes, notamment :

- La publication interne du bulletin mensuel « FrancoForum » à environ 400 membres du personnel abonnés, mettant en lumière les activités et les événements qui se déroulent en français dans l'administration municipale et dans la région d'Ottawa.
- Publication d'articles faisant la promotion de la Politique de bilinguisme et des services offerts par les SF dans le Bulletin des gestionnaires de la Ville et dans le bulletin d'information du personnel de la Ville « Au courant ». En outre, des jeux-questionnaires mensuels « Faux pas » ont été publiés dans « Au courant » dans un format interactif, avec des questions à choix multiples et des explications détaillées pour les bonnes réponses, rendant ainsi l'apprentissage du français plus agréable.
- Amélioration continue du site SharePoint interne des SF avec de l'information, des outils et des ressources pour soutenir l'application de la Politique de bilinguisme. En 2023, les SF ont passé en revue le site SharePoint afin de déterminer les domaines dans lesquels de l'information pourrait être ajoutée ou mieux présentée. La modification du contenu et de la structure permet ainsi au site SharePoint d'être un outil plus utile pour le personnel.
- Aider les directions générales de la Ville à mettre en œuvre les pratiques exemplaires en matière de prestation de services bilingues, à élaborer des approches communes en matière de sensibilisation et de consultation, ainsi que des outils permettant de réaliser des progrès dans la prestation de services dans les deux langues officielles et d'atteindre les objectifs fixés dans les plans opérationnels annuels pour les services en français.
- Conseiller les directions générales au sujet des pratiques exemplaires pour fournir des services en français et en anglais. Vingt-huit demandes ont été reçues par les SF portant sur une variété de sujets et de projets, notamment les suivants :
  - Pratiques exemplaires pour organiser des événements de la Ville dans les deux langues officielles.

- Exigences en matière de bilinguisme pour les outils de travail et les communications internes.
- Exigences en matière de bilinguisme pour les demandes et les documents publics comme les rapports au Conseil.
- Demandes de renseignements relatives à la désignation des postes bilingues.
- Rédiger des communications à l'intention du personnel municipal concernant le Mois de la Francophonie, la Journée internationale de la Francophonie et le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes.
- Coordonner un Groupe affinitaire francophone dirigé par le personnel. En 2023, les réunions du Groupe affinitaire francophone ont eu lieu sur une base trimestrielle. Le groupe a discuté de divers sujets, notamment de son expérience en tant que membre de la communauté francophone, de la francophonie, des obstacles linguistiques et de l'utilisation du français sur le lieu de travail.
- Collaborer avec le Centre d'apprentissage de la Ville pour intégrer le contenu relatif à la Politique de bilinguisme de la Ville d'Ottawa et aux exigences en matière de traduction dans les présentations des cours pertinents. L'objectif du matériel de formation est de rappeler au personnel les exigences de la Politique de bilinguisme pour les communications internes et externes, de fournir de l'information sur l'Unité du service de traduction (UST) de la Ville et de diriger le personnel vers les Services en français s'il a des questions sur la Politique de bilinguisme et les exigences en matière de traduction.
- Comme indiqué précédemment, les SF ont lancé une campagne d'affichage interne pour rappeler au personnel l'exigence en matière de signalisation bilingue conformément à la Politique de bilinguisme. Ces affiches ont été envoyées à toutes les directions générales de la Ville et sont apposées dans les espaces communs du personnel dans les locaux de la Ville.

#### *Initiatives des directions générales de la Ville*

Les SF travaillent en étroite collaboration avec toutes les directions générales de la Ville afin de garantir des services bilingues de qualité grâce à la mise en œuvre d'une offre active. Une offre active garantit que les services de la Ville en français sont à la fois évidents, facilement disponibles, aisément accessibles et de qualité comparable aux

services offerts en anglais. Les initiatives suivantes constituent un petit échantillon de la capacité de la Ville pour répondre aux besoins changeants de la communauté francophone.

D'autres points forts de la prestation de services à l'échelle de la Ville dans les deux langues officielles sont présentés dans le document 3.

- Les Services à l'enfance ont travaillé en collaboration avec la Table francophone pour assurer la vitalité linguistique et culturelle des espaces et des services de garde d'enfants francophones à Ottawa. En 2023, un travail de collaboration portant sur le processus de renouvellement de la désignation des programmes de garde d'enfants autorisés offerts en français a été entrepris, ce qui a permis à 16 fournisseurs de services de garde d'enfants agréés d'obtenir une désignation complète et à un fournisseur d'obtenir une désignation partielle pour ses programmes en français.
- Le centre d'Emploi Ontario de la Ville d'Ottawa s'est associé à Moi J'apprends à l'automne 2023 pour offrir aux résidents le programme *Formation Insertion Emploi*. Ce programme en français permet aux participants d'acquérir des aptitudes et des compétences clés qui les aideront dans leur recherche d'emploi, y compris, mais sans s'y limiter, le perfectionnement de compétences en matière de communication, de service à la clientèle, d'entretien et de maintien de l'emploi, ainsi que le travail avec des personnes en situation de handicap. Les diplômés du programme ont également reçu plusieurs certifications pour améliorer leur employabilité, notamment le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), santé et sécurité au travail, sécurité alimentaire, premiers secours/réanimation cardio-respiratoire (RCR) et Smart Serve. Deux cycles de formation ont été proposés en 2023, et le personnel d'Emploi Ontario a travaillé avec 34 diplômés du programme pour leur permettre de trouver un emploi.
- Les Services des installations de gestion et de traitement de l'eau ont organisé une visite en français du Centre environnemental Robert-O-Pickard (CEROP), usine de traitement des eaux usées, pour des étudiants de La Cité. Cette initiative a contribué à encourager et à attirer les étudiants francophones à estimer la Ville d'Ottawa comme un employeur potentiel qui soutient, encourage et s'engage à offrir un lieu de travail avec des services offerts dans les deux langues officielles.

- La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a mis en œuvre deux programmes avancés de leadership en français au cours de l'été 2023, destinés aux jeunes âgés de plus de 14 ans. Le programme met l'accent sur des compétences préprofessionnelles précieuses, une expérience de travail pratique dans le domaine des loisirs, la certification High Five® : principe du développement sain de l'enfant, formation aux premiers soins, à la réanimation cardio-pulmonaire et à l'utilisation d'un défibrillateur. Les heures sont prises en compte dans le cadre des exigences de service communautaire de l'école secondaire.
- Les Services de transport en commun ont mené l'une des plus importantes campagnes de recrutement de la Ville avec la campagne annuelle de recrutement des chauffeurs d'autobus. Pour atteindre les candidats potentiels, la campagne de communication et de marketing en plusieurs phases *Nous faisons avancer notre ville* a été lancée en 2023. Elle comprend du matériel destiné à un public francophone, y compris des [vidéos](#), des publicités radiophoniques, imprimées, numériques ou en ligne, ainsi que des médias sociaux.
- La Direction générale des travaux publics s'est efforcée de fournir tous les renseignements prévus par la loi pour le Programme de contrôle automatisé de la vitesse (CAV) de la Ville en anglais et en français sur [ottawa.ca](http://ottawa.ca). Étant donné que le traitement des infractions pour le Programme de contrôle automatisé de la vitesse (CAV) de la Ville a été effectué par un centre de traitement commun dans la Ville de Toronto, l'information prévue par la loi, y compris les certificats d'exactitude du système de CAV, n'étaient auparavant disponibles qu'en anglais sur le site Web de la Ville de Toronto. En 2023, les données ont été traduites en français et mises à disposition sur le site Web de la Ville d'Ottawa avant le lancement d'un centre de traitement conjoint géré par la Ville d'Ottawa.
- Les services au Conseil et aux comités ont adopté des communications proactives afin de refléter la diversité démographique d'Ottawa, y compris les francophones et les personnes parlant le français. Les efforts en matière de recrutement pour la participation du public aux comités et commissions comprenaient une sensibilisation ciblée des parties prenantes et une sensibilisation en ligne pour s'assurer que cette occasion atteignait la communauté francophone et la communauté qui parle français.
- ServiceOttawa a reçu 33 379 demandes de renseignements en français de la part de clients externes au Centre d'appels 3-1-1 en 2023. Cela représente

6,25 % des appels reçus en 2023. Tout le personnel du Centre d'appel 3-1-1 est bilingue et disponible pour répondre aux demandes dans les deux langues officielles dans l'ordre où elles sont reçues.

### **Section 5 : Initiatives en français en 2024**

Les SF sont déterminés à continuer d'appuyer les directions générales de la Ville dans la prestation de services de qualité aux résidents et aux visiteurs, tant en anglais qu'en français, et dans la mise en œuvre des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024, s'ils sont approuvés par le Conseil municipal. Cet objectif sera atteint en collaborant avec les directions générales et en fournissant des conseils et des outils pertinents en vue de soutenir les pratiques exemplaires en matière de prestation de services en français.

Les SF continueront également à fournir des services de traduction de qualité et à coordonner tous les services de traduction et d'interprétation simultanée à l'échelle de la Ville.

Au moment de la rédaction du présent rapport, les initiatives suivantes sont prévues et en cours pour 2024 :

- Continuer à soutenir le CCSF de 2022-2026 dans l'accomplissement de son mandat.
- Continuer à envoyer périodiquement des communications internes au personnel de la Ville concernant ses obligations en vertu de la Politique de bilinguisme et fournir des outils utiles pour mettre en œuvre une offre active de services bilingues dans le travail quotidien du personnel.
- Révision et mise à jour de la Boîte à outils des Services en français sur leur site SharePoint. La Boîte à outils est conçue pour aider le personnel à mettre en œuvre la Politique de bilinguisme dans le cadre de son travail quotidien et comprend actuellement des outils et des modèles de travail bilingues, des guides, des outils pour le service à la clientèle et les événements publics, une FAQ et bien plus encore.
- La poursuite et la promotion de la formation interactive du personnel concernant l'obligation de fournir une offre active de services à la fois aux résidents et au personnel. La formation présente des exemples pratiques d'offre active de services en français dans le but d'aider le personnel à reconnaître intuitivement

les besoins et de soutenir la capacité de la Ville à fournir d'excellents services à la clientèle à ses résidents.

- La poursuite de notre Groupe affinitaire francophone dirigé par le personnel, qui discute de questions relatives à l'expérience francophone ou de la langue française.
- La présentation de quatre candidatures pour le gala de remise des Prix Bernard-Grandmaître de l'ACFO afin de reconnaître les réalisations des personnes et des organisations suivantes :
  - Héloïse Rosenfeld pour le « Prix Gisèle-Lalonde – Jeune de l'année ».
  - Hermite Icart pour le Prix « Intervenante en éducation de l'année ».
  - Le Centre des services communautaires de Vanier pour le Prix « Organisation de l'année ».
  - Point d'accueil francophone pour le Prix « Organisation de l'année ».
- La candidature du Centre des services communautaires de Vanier a été retenue et le Centre a reçu le Prix « Organisation de l'année » lors du gala de remise des prix qui s'est tenu le 2 mars 2024.
- La préparation et la coordination des activités pour célébrer le Mois de la Francophonie en mars, y compris le Rendez-vous francophone annuel du maire.
- Continuer à soutenir l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) en siégeant à son conseil d'administration avec la conseillère Stéphanie Plante.
- Suivre les possibilités de subventions gouvernementales qui aideront à fournir des services en français à nos résidents.
- Surveiller les changements législatifs qui peuvent avoir une incidence sur les services en français à l'échelle municipale, y compris les changements qui pourraient survenir à la suite du projet de loi C-13 : *Loi modifiant la Loi sur les langues officielles, édictant la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale et apportant des modifications connexes à d'autres lois.*
- L'établissement continu de partenariats avec des parties prenantes importantes

de la communauté francophone.

- Poursuivre la collaboration avec le Bureau de l’Ombudsman de l’Ontario dans le cadre de la résolution des plaintes.
- Poursuivre les efforts en vue de réduire le nombre de plaintes reçues concernant les services en français en fournissant des outils, des conseils et des rappels sur les obligations du personnel en vertu de la Politique de bilinguisme. La Ville est confiante en sa capacité à traiter ses résidents de manière égale dans tous les aspects des services municipaux régis par la Politique de bilinguisme de la Ville, au moyen d’une procédure de plainte transparente et rigoureuse. Les SF continueront à travailler avec toutes les directions générales de la Ville pour s’assurer que les actions entreprises à la suite de plaintes produisent des résultats positifs pour les résidents.
- Travailler avec le Service de l’approvisionnement pour s’occuper de l’expiration du contrat avec le fournisseur actuel du système de gestion des traductions, conformément aux pratiques et politiques de la Ville en matière d’approvisionnement.

En outre, au cœur des priorités des SF se trouve l’engagement permanent d’aider les directions générales dans le cadre de leurs stratégies de communication afin d’atteindre et d’engager la communauté francophone et les principales parties prenantes ainsi que d’assurer la liaison avec elles.

Dans l’ensemble, les SF continueront d’aider le personnel de la Ville à satisfaire aux exigences à la fois du *Règlement* et de la Politique de bilinguisme, ainsi qu’à respecter l’engagement de la Ville à l’égard de l’amélioration continue de la prestation des services municipaux bilingues.

## **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Il n’y a pas de répercussions financières liées à ce rapport.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Il n’y a pas d’empêchement de nature juridique à l’approbation des recommandations du rapport.

## **DOCUMENTS À L’APPUI**

- Document 1 – Modèle de plan opérationnel des directions générales sur les

services en français de 2024

- Document 2 – Plan de travail 2024-2026 du Comité consultatif sur les services en français
- Document 3 – Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville en 2023

### **SUITE À DONNER**

Le personnel mettra en œuvre les initiatives prévues comme il est indiqué dans le présent rapport et conformément à toute directive du Conseil.