

**Objet : Rapport annuel 2024 sur les services en français**

**Numéro de dossier : ACS2025-OCC-GEN-0002**

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

**le 1er avril 2025**

**et au Conseil le 16 avril 2025**

**Soumis le 21 mars 2025 par Caitlin Salter MacDonald, Greffière municipale**

**Personne ressource : Krista Bressette, Gestionnaire intérimaire, Services en français et élections municipales**

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

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

**Subject: 2024 Report on French Language Services**

**File Number: ACS2025-OCC-GEN-0002**

**Report to Finance and Corporate Services Committee on 1 April 2025**

**and Council on 16 April 2025**

**Submitted on March 21, 2025 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**

## **RECOMMANDATION(S) 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 2025, comme il est décrit dans le présent rapport et indiqué dans le document 1.**

## REPORT RECOMMENDATION(S)

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

- 1. Receive this report for information.**
- 2. Approve the 2025 Departmental French Language Services Operational Plans as described in this report and set out in Document 1.**

## RÉSUMÉ

En 2024, 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 \(n° 2001-170\)](#) et à la [Politique de bilinguisme](#).

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 sur les services en français des directions générales**

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.

Le plan décrit les buts 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 la fin janvier. Les SF rendent

ensuite compte au Conseil municipal des progrès et de l'achèvement des plans des directions générales dans son rapport annuel sur les services en français.

Le 10 mai 2023, le Conseil a examiné le Rapport sur les services en français de 2022 dans le cadre du [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 à 2026 et des buts 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 sur les services en français 2024 ont été présentés aux SF au début de 2025. Les directions générales ont indiqué que les objectifs de leur plan opérationnel respectif sont achevés.

*Recommandation pour les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2025*

Le plan opérationnel des directions générales sur les services en français de 2025 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 proposé pour 2025 permet aux directions générales de tirer parti des réalisations accomplies dans les précédents plans et inclut les buts énumérés dans le *Tableau 2 - Domaines d'action et buts des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2025* ci-dessous.

Tableau 2 – Domaines d'action et buts des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2025

<b>Domaine d'action pour le mandat du Conseil de 2022 à 2026</b>	<b>But des plans opérationnels de 2025 des directions générales sur les services en français</b>
Planification	Promouvoir le bilinguisme et encourager l'utilisation des deux langues officielles au travail et dans des projets.
Disponibilité en temps utile	Offrir en tout temps une prestation rapide et efficace de services dans les deux langues officielles et de qualité égale.

<b>Domaine d'action pour le mandat du Conseil de 2022 à 2026</b>	<b>But des plans opérationnels de 2025 des directions générales sur les services en français</b>
Communications	Fournir une offre active de communication de qualité dans les deux langues officielles.
Propre à la direction générale	Initiatives et efforts de sensibilisation aux services offerts en français de la direction générale.

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 2025, 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 2025 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 le modèle de plan opérationnel pour les directions générales sur les services en français de 2025, le personnel l'enverra aux directions générales de la Ville pour qu'elles le remplissent d'ici le 30 janvier 2026. Les SF rendront compte au Conseil municipal des plans opérationnels dans le Rapport annuel sur les services en français de 2025 qui devrait paraître au deuxième trimestre de 2026.

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

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

En 2024, les SF ont continué de 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.

Les conseils formulés par les SF permettent aux gestionnaires de prendre des décisions éclairées sur la désignation des postes bilingues dans leurs unités. En 2024, 16,7 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, conservant le même pourcentage qu'en 2023.

En 2024, 1 331 membres du personnel se sont inscrits à une formation linguistique. Ils étaient 784 en 2023, ce qui dénote une augmentation de 41 %. Cette augmentation est

attribuable à un certain nombre de facteurs, notamment l'offre de formation à tous les membres du personnel, quelle que soit la 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 et professionnel.

Au total, 540 évaluations des compétences linguistiques ont eu lieu, principalement dans le cadre de concours de recrutement ou de mutations de personnel à des postes désignés bilingues. Il y en avait eu 590 en 2023.

En 2024, la Formation linguistique a offert une nouvelle initiative à l'ensemble du personnel, à savoir une série de 20 ateliers de français conçus pour permettre au personnel d'apprendre et de pratiquer le français. Il y a 280 membres du personnel qui se sont inscrits aux 20 ateliers tenus d'avril à juin 2024. En décembre 2024, les SF ont collaboré avec l'équipe chargée de la formation et des évaluations linguistiques et ont tenu six séances de soutien à l'apprentissage linguistique dans le cadre d'ateliers de conversation en français avancé et d'activités en personne. Ainsi, deux ateliers de conversation en français, deux ateliers de conversation en anglais, ainsi que deux activités ludiques d'apprentissage du français ont eu lieu. Au total, 50 membres du personnel se sont inscrits à ces activités.

#### *Unité du service de traduction*

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

En 2024, cette unité 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'Unité a traduit 9 887 583 mots, ce qui représente une baisse de 6,5 % par rapport aux 10 572 586 mots traduits en 2023. Bien que l'on note une baisse du nombre de mots, l'UST a traité 33 268 demandes de services, soit 3 048 de plus que les 30 220 demandes traitées en 2023. C'est une hausse de 10 % du nombre de demandes traitées en 2024.

Malgré le volume de demandes reçues et les échéances « serrées », l'UST a été en mesure d'effectuer le contrôle de la qualité de 30 % des documents traduits en 2024. Il

est important de noter qu'en raison du nombre de demandes reçues et des échéances, l'UST ne peut pas assurer le contrôle de la qualité de tous les textes traduits. Cela dit, elle 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 2024, l'UST a procédé à 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.

De plus, l'Unité suit de près la qualité des fournisseurs de traduction externes de la Ville et effectue régulièrement un contrôle de qualité des documents traduits en externe afin de s'assurer que la qualité est conforme aux normes attendues.

### *Plaintes sur 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 2024, la Ville a reçu 33 plaintes concernant des services en français, ce qui représente une diminution de 14 plaintes par rapport aux 47 reçues en 2023. Ce chiffre est en outre inférieur à la moyenne quinquennale de 38 plaintes par an de 2020 à 2024.

Le personnel note que même s'il y a eu une baisse importante des plaintes liées à la signalisation et à l'affichage de renseignements sur diverses installations de la Ville en 2024, la majorité des plaintes reçues en ce qui concerne la signalisation étaient dues à des erreurs, à des textes et messages unilingues ou à des panneaux indicateurs dans les installations de la Ville.

Bien que ces plaintes soient considérées comme résolues, le personnel a pris des mesures pour s'assurer que l'ensemble de la signalisation sur la propriété de la Ville ou de ses agences est bilingue ou présente des symboles internationaux. Ces mesures comprennent notamment des efforts constants pour voir à ce que le personnel connaisse les exigences de la Politique de bilinguisme en matière de signalisation.

De plus, les SF ont adressé un certain nombre de communications à toutes les directions générales au sujet de la traduction et de l'assurance de la qualité du texte sur la signalisation de la Ville, y compris au sujet de la création d'une nouvelle page SharePoint sur les modèles d'affiches temporaires bilingues, qui ont été communiquées à l'ensemble du personnel par l'intermédiaire du bulletin d'information interne de la Ville.

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 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 sur les faits saillants des services en français en 2024 du présent rapport.

En 2024, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a également entrepris, en collaboration avec les SF, une révision interne de l'ensemble de la signalisation et des actifs dans les installations de la Ville afin de repérer les problèmes et les points à améliorer. Les travaux visant à remédier aux problèmes relevés sont entamés et se poursuivront tout au long du mandat de 2022 à 2026 du Conseil. Les remplacements ont lieu en fonction de l'urgence et de la faisabilité opérationnelle après l'examen des budgets annuels et des exigences relatives au cycle de vie des actifs de la Ville. Cette révision interne vise notamment à examiner la signalisation installée avant la fusion de la Ville d'Ottawa, celle mise en place après la fusion, ainsi que les actifs unilingues.

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

Conformément à l'article 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 sur des questions qui ont une incidence sur la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et son application aux services, aux programmes, aux politiques et aux initiatives de la Ville. Davantage de détails sont fournis à ce chapitre dans la section Analyse du présent rapport.

Pour aider le CCSF à remplir son mandat, les SF assistent aux réunions du Comité et examinent et fournissent des conseils pour s'assurer que le plan de travail et les objectifs du Comité cadrent avec les priorités du Conseil. Ils aident aussi le personnel à préparer des présentations au CCSF et le conseillent sur les domaines qui nécessitent la sollicitation de l'expertise et de la rétroaction du CCSF.

Le plan de travail a été approuvé par le CCSF lors de sa réunion du 8 février 2024. Le [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 à des fins d'approbation lors de leur réunion respective du [5 mars 2024](#) et du [3 avril 2024](#).

Le Bureau du greffe municipal a entrepris une campagne de recrutement de membres publics à mi-parcours pour divers comités de la Ville. Cela comprenait de pourvoir deux postes vacants et des membres de réserve pour le CCSF. La période de recrutement pour la soumission des candidatures a eu lieu du 23 janvier 2025 au 27 février 2025. Au

moment de la rédaction de ce rapport, le processus de recrutement était terminé et les candidats sont en cours d'examen par le comité de sélection pour recommandation au Conseil.

### *Mise en œuvre du plan de travail du CCSF pour 2024 à 2026*

Après l'adoption de son plan de travail lors de sa réunion du 8 février, le CCSF, appuyé des SF, a invité les directions générales indiquées dans le [Plan de travail 2024-2026 du Comité consultatif sur les services en français](#) à entamer leurs activités.

Le CCSF a reçu et fourni des commentaires aux représentants de diverses directions générales lors de leurs réunions en 2024.

- 9 mai : La DGLCI a fait une présentation sur la participation des francophones aux programmes récréatifs et culturels et aux programmes en français offerts par la Ville d'Ottawa, les services en français fournis aux résidents ainsi que sur la formation offerte aux recrues en ce qui concerne la Politique de bilinguisme et l'exigence de fournir une offre active de services bilingues.
- 12 septembre : La Direction générale des services de transport en commun a donné une présentation sur le matériel de formation et de perfectionnement professionnels en lien avec la Politique de bilinguisme et l'obligation de fournir une offre active de services bilingues, ainsi que des stratégies de recrutement d'opérateurs et de chauffeurs francophones pour les services d'autobus, de Para Transpo et de train léger à OC Transpo.
- 14 novembre : La Direction générale des services sociaux et communautaires a fait une présentation sur les services offerts par les Services à l'enfance en français dans l'ouest d'Ottawa et des quartiers non bilingues, ainsi que les programmes et services en français pour tous les résidents, y compris, mais sans s'y limiter, les aînés, les immigrants et les personnes en situation de handicap.

Le mandat du CCSF consiste aussi à se mettre à la disposition du personnel à titre de ressource afin d'exprimer son avis sur des dossiers visant la réalisation des priorités stratégiques du Conseil. C'est pourquoi le CCSF a accepté l'invitation du Bureau de l'accessibilité du Bureau du greffe municipal à offrir une consultation sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) lors de sa réunion du 12 septembre 2024.



De plus, le CCSF a reçu une présentation sur le budget préliminaire de fonctionnement et d'immobilisations de 2025 de la part de la Direction générale des finances et des services organisationnels lors de sa réunion du 14 novembre 2024. Le CCSF a soumis des commentaires écrits au Comité des finances et des services organisationnels (CFSO).

En 2024, le CCSF a été représenté à diverses activités communautaires comme le 17<sup>e</sup> Rendez-vous francophone annuel du maire qui a eu lieu le jeudi 21 mars 2024 et la cérémonie de lever du drapeau franco-ontarien qui s'est déroulée à l'hôtel de ville d'Ottawa le 25 septembre 2024.

Le CCSF fournira une mise à jour sur son travail à ce jour par le biais de son rapport de mi-mandat, qui devrait être approuvé lors de la prochaine réunion régulière du comité au deuxième trimestre 2025 et sera ensuite soumis au CFSO.

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

Le CCSF fournira également une mise à jour finale de son travail jusqu'à présent dans son rapport de mi-mandat au CFSO et au Conseil municipal.

### **Faits saillants des services en français en 2024**

En 2024, les SF ont continué de jouer leur rôle en appuyant les directions générales de la Ville dans la prestation de services municipaux de qualité en français, tout en consultant activement la communauté francophone et des intervenants internes et externes au moyen d'une variété d'initiatives.

Les SF ont aussi continué de consolider des relations importantes avec des partenaires et des intervenants externes en aidant l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO), en coordonnant des activités pour souligner le Mois de la Francophonie en mars 2024, en soulignant le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et le 49<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien, en soutenant le programme de microsubventions de l'ACFO, en participant à diverses activités annuelles comme le Déjeuner des flocons du Centre communautaire de Vanier et les prix Bernard-Grandmaître, ainsi qu'en siégeant au conseil d'administration de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO).

Les SF ont également poursuivi les efforts pour encourager l'excellence des services dans le cadre d'activités tenues en français et pour sensibiliser le personnel à la

Politique de bilinguisme grâce à plusieurs initiatives internes, notamment des publications internes, l'amélioration continue du site SharePoint interne des SF par des renseignements, des outils et des ressources qui soutiennent l'application de la Politique de bilinguisme, l'aide apportée aux directions générales pour mettre en œuvre des pratiques exemplaires sur la prestation de services bilingues, la coordination du Groupe affinitaire francophone dirigé par le personnel 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. En décembre, les SF ont collaboré avec l'équipe chargée de la formation et des évaluations linguistiques pour animer une séance visant à soutenir l'apprentissage linguistique dans le cadre de conversations en français avancé et d'activités en personne.

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 faits saillants 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 2025**

Des initiatives des SF sont prévues et en cours pour 2025, comme il est 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 2025, s'ils sont approuvés par le Conseil municipal.

Les SF continueront également de fournir des services de traduction de qualité et de 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 de mobiliser la communauté francophone et les principaux intervenants, et d'assurer la liaison avec eux.

Dans l'ensemble, les SF continueront d'aider le personnel de la Ville à satisfaire aux exigences du *Règlement sur le bilinguisme* 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 2024, 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 the end of January of the following year. FLS then reports annually to Council on the departments' progress and completion in its Annual Report on French Language Services.

On May 10, 2023, Council considered the 2022 Report on French Language Services as part of the [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 2024 Departmental French Language Services Operational Plans were submitted to FLS in early 2025. Departments have reported that their respective operational plan objectives have been completed.

*Recommendation for the 2025 Departmental French Language Services Operational Plans*

The recommended 2025 Departmental French Language Services Operational Plan, attached as Document 1, 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 proposed 2025 plan allows departments to build on the achievements of past plans and sets the following objectives as listed in *Table 2 – Action areas and new 2025 Departmental French Language Services Operational Plan goals* below.

Table 2 – Action areas and new 2025 Departmental French Language Services Operational Plan goals

<b>Action areas for the 2022-2026 Term of Council</b>	<b>Goal for the 2025 French Language Services Departmental Operational Plans</b>
Planning	Promoting bilingualism and encouraging the use of both official languages at work and in projects.
Timeliness	Prompt and efficient service delivery is always available in both official languages and of equal quality.
Communication	Active offer of quality communication in both official languages.
Department specific	Departmental French language initiatives and outreach efforts.

In accordance with the Bilingualism Policy, staff is recommending that City Council approve the 2025 Departmental French Language Services Operational Plan attached as Document 1. In addition to the above-noted action areas and annual goals, the 2025 Departmental French Language Services Operational Plan template contains objectives, actions, and key performance indicators to assist departments in completing the annual goals. The template is attached to this report as Document 1 for reference purposes.

Should City Council approve the 2025 Departmental French Language Services Operational Plans, staff will issue the template to City departments for their completion by January 30, 2026. FLS will report back to City Council on the operational plans in the 2025 Report on French Language Services which is anticipated in Q2 of 2026.

## **Section 2: 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 2024, 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 2024, 16.7% of the City's positions were designated as bilingual, maintaining the same percentage as in 2023.

In 2024, 1,331 staff members registered for language training compared to 784 in 2023, marking an increase of 41 per cent. This increase is attributed to a number of factors including offering training 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 benefit of second language training for personal and / or professional development.

A total 540 language proficiency assessments were conducted primarily for staffing competitions and/or staff who transferred to designated bilingual positions as compared to 590 in 2023.

In 2024, Language training offered a new initiative, a series of 20 French language workshops designed to allow staff an opportunity to learn and practice French were made available to all staff. 280 staff members registered for 20 workshops held from April to June 2024. In December 2024, FLS collaborated with the Language Training and Testing Team and hosted six sessions to support language learning through an advanced French conversation as well as in-person activities. As a result, two French and two English conversation workshops, as well as two Fun French learning events were held. A total of 50 staff members registered for these events.

### *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 2024, 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 9,887,583 words which represents a 6.5 per cent decrease compared to the 10,572,586 words translated in 2023. Although there was a decrease in word count, TSU processed 33,268 requests for services, which is 3,048 more than the 30,220 requests processed in 2023. This represents a 10 per cent increase in the number of requests processed in 2024.

Despite the volume of requests and “rushed” timelines, the TSU was able to provide internal quality control on 30 per cent of translated documents in 2024. It is important to note that due to the volume of requests received and timelines, the TSU is unable to perform quality control on all translated documents. That said, the TSU performs quality control on many public facing and city-wide communications as well as documents translated internally. For example, in 2024, the TSU performed quality control on the majority of communications from the Mayor and City Manager’s Offices, as well as documents for ottawa.ca and the City’s social media channels.

In addition, the TSU monitors the quality of the City’s external translation providers and regularly performs quality control on externally translated documents to ensure that the quality meets the expected standard.

### *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 2024 was 33. This represents a decrease of 14 complaints from the 47 received in 2023 and is below the 2020-2024 five-year average of 38 complaints per year.

Staff note that, although there was a significant decline of complaints related to signage and the display of information on various City facilities in 2024, the majority of

complaints received for signage were due to errors, unilingual text and messaging or directional signs in City facilities.

While these complaints are considered resolved, staff has taken steps to ensure that all signs on City property or that of its agencies are bilingual or make use of international symbols. This includes continuous efforts to ensure that staff are aware of the requirements of the Bilingualism Policy as it relates to signage.

In addition, FLS issued a number of communications to all departments regarding the translation and quality assurance of text on City signs, including the creation of a new SharePoint page on Bilingual Temporary signs templates which were communicated to all staff via the City's internal newsletter.

FLS will continue to work with City departments to ensure that the translation of City-issued signage is quality controlled and support a proactive delivery of services to individuals in both French and English through a variety of initiatives as further described in "Section 4: 2024 French-language service highlights" of this report.

In 2024, Recreation, Cultural and Facility Services (RCFS) Department also started work, in collaboration with French Language Services, on an internal revision and review of all signage and fixed assets in City facilities to identify issues and areas for improvement. Work toward remediation for improvement on identified items has started and will continue throughout the 2022-2026 Term of Council. Replacements are being made based on urgency and operational feasibility following consideration of the annual budgets and lifecycle requirements for City assets. This internal revision has a goal of reviewing historical signage that was developed prior to the City of Ottawa's amalgamation, signage developed following amalgamation, and fixed assets that are unilingual.

### **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.

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.

The Office of the City Clerk undertook a mid-term public member recruitment drive for various Committees at the City. This included the filling of two vacancies and reserve members for the FLSAC. The recruitment period for the submission of applications took place from January 23, 2025 to February 27, 2025. At the time of writing this report, the recruitment process had concluded and candidates are being considered by the Selection Panel for recommendation to Council.

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

Following the adoption of its workplan at its meeting on February 8, FLSAC, with the support of the French Language Services, extended invitations to the Departments listed in the [French Language Services Advisory Committee 2024-2026 Work Plan](#) to begin its activities.

FLSAC received and provided feedback to representatives from various departments at their meetings in 2024:

- May 9: the Recreation, Cultural and Facilities Services Department (RCFS) provided a presentation regarding Francophone participation in recreation and cultural programs and French programming offered by the City of Ottawa, French-language services provided to residents, as well as training provided to new hires as it relates to the Bilingualism Policy and the requirement to provide an active offer of bilingual services.
- September 12: the Transit Services Department provided a presentation regarding professional training and development materials as they relate to the Bilingualism Policy and the requirement to provide an active offer of bilingual services, as well as strategies to recruit French-speaking bus, Para Transpo, and Light Rail Transit Operators at OC Transpo.
- November 14: the Community and Social Services Department provided a presentation regarding services offered by Children's Services in French in



Ottawa's west end and in non-bilingual neighbourhoods as well as French-language programs and services for all residents, including but not limited to older adults, immigrants, and persons with disabilities.

The FLSAC's mandate also includes being available as a resource to staff to provide input on matters being pursued to achieve Council's strategic priorities. Accordingly, the FLSAC accepted an invitation from the Office of the City Clerk's Accessibility Office to consult on the City of Ottawa Municipal Accessibility Plan (COMAP) at its September 12, 2024 meeting.

Additionally, the FLSAC received a presentation on the 2025 Draft Operating and Capital Budget from the Finance Services Department at its November 14, 2024, meeting. The FLSAC submitted written comments to the Finance and Corporate Services Committee.

In 2024, the FLSAC was represented at various community events such as the 17<sup>th</sup> annual Mayor's Francophone RendezVous with the Mayor held on Friday, March 21, 2024 and at the Franco-Ontarian Flag raising ceremony held at Ottawa City Hall on September 25, 2024.

The FLSAC will provide an update on its work to date through its mid-term report, anticipated to be approved at the committee's next regular meeting in Q2, 2025 and will subsequently be submitted to FCSC.

FLS will report to City Council regarding the progress made on the 2024-2026 work plan and detail any other consultations provided through the 2025 Report on French Language Services which is anticipated in Q2 of 2026.

The FLSAC will also provide a final update on its work through its end-of-term report to FCSC and City Council.

### **2024 French-language service highlights**

In 2024, 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 2024, celebrating Franco-Ontarian Day and the 49<sup>th</sup> Anniversary of the Franco-Ontarian Flag,

supporting ACFO's Ottawa Bilingue Microgrants Program, 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. In December, FLS collaborated with the Language Training and Testing team to facilitate a session to support language learning through an advanced French conversation as well as in-person activities.

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 2025**

There are a number of French-language initiatives planned and underway for 2025, 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 2025 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 assist 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 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 aux membres du personnel. Les SF favorisent 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](#).

Le 9 mai 2001, le Conseil municipal a adopté le *Règlement sur le bilinguisme* (n° 2001-170), qui reconnaît le caractère bilingue d'Ottawa et énonce que les citoyens ont le droit de communiquer avec la Ville en français et en anglais et de recevoir des services de la Ville 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. La Politique de bilinguisme s'inspire largement de celle de l'ancienne Ville d'Ottawa et est jugée à la fois pratique et souple dans son approche.

La Politique de bilinguisme définit un certain nombre de priorités municipales pour lesquelles les SF doivent jouer un rôle, notamment les services de traduction, le règlement des plaintes, la coordination et le soutien des directions générales dans la rédaction de leurs plans opérationnels annuels pour les services en français, les services d'interprétation pour les comités et le Conseil municipal, ainsi que la promotion et l'offre active des services municipaux bilingues.

En outre, la Politique de bilinguisme contient des dispositions qui régissent plusieurs aspects des services municipaux bilingues. Cela comprend les communications, la prestation proactive de services dans les deux langues officielles aux résidents et au personnel, et les exigences organisationnelles telles que la désignation de postes bilingues, la formation linguistique et la gestion des 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 d'Ottawa et à exiger que la Ville adopte un règlement prévoyant que l'administration de

la municipalité a lieu en anglais et en français et que tous les services municipaux ou certains d'entre eux sont offerts au public dans les deux langues, conformément au paragraphe 14(1) de la [Loi sur les services en français](#).

Il convient de noter que ce projet de loi reconnaît que le *Règlement sur le bilinguisme* (n° 2001-170) de la Ville remplit déjà l'obligation légale de la Ville d'Ottawa d'adopter un règlement et que le Conseil municipal possède le pouvoir discrétionnaire de déterminer la « portée et le contenu » de ce règlement.

Bien que le caractère bilingue d'Ottawa 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 matière 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 une loi existante, y compris, par exemple, le *Règlement sur le bilinguisme* (n° 2001-170).

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

### **Bilinguisme**

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

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

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

#### **Idem, conseil de santé**

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

#### **Portée et contenu du règlement municipal**

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

#### **Règlement existant**

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

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, à mettre en œuvre et à évaluer les programmes et les services offerts en français.
- Collaborer avec les intervenants 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 leur rayonnement auprès de la communauté francophone.
- S'engager activement auprès de la communauté francophone en organisant des activités et en assurant la liaison avec les principaux intervenants.
- Épauler le CCSF pour l'aider à s'acquitter de son mandat.
- S'investir dans l'adhésion de la Ville à l'Association française des municipalités de l'Ontario en siégeant à son conseil d'administration.

En outre, l'Unité du service de traduction 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. Cette unité est déterminée 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 sur les services en français approuvé par le Conseil. Ce plan décrit les buts et les normes adoptées pour améliorer les services

municipaux fournis en français, et les directions générales sont tenues de le soumettre au Conseil municipal chaque année.

La section 1 du présent rapport donne 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 2025, joints en tant que document 1, à des fins d'approbation par le Conseil municipal, comme il est décrit davantage 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 et les plaintes
- Section 3 : Comité consultatif sur les services en français
- Section 4 : Faits saillants sur les services en français en 2024
- Section 5 : Initiatives en français en 2025

### **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](#) requiert que chaque direction générale de la Ville réalise un plan opérationnel sur les services en français approuvé par le Conseil. Le plan établit des buts 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 le 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 l'année suivante avant la fin janvier. 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 son Rapport annuel sur les services en français.

Le [10 mai 2023](#), le Conseil a examiné le Rapport sur les services en français de 2022 dans le cadre du [Rapport annuel 2022 du Bureau du greffier municipal](#). Au moyen de ce rapport, le Conseil municipal a approuvé quatre domaines d'action (planification, disponibilité en temps utile, communications et propre à la direction générale) pour les plans opérationnels des directions générales sur les services en français pour le mandat du Conseil de 2022 à 2026. Les objectifs correspondants à chaque domaine d'action sont élaborés chaque année et soumis au Conseil municipal à des fins d'examen dans le rapport annuel sur les services en français du Bureau du greffe municipal.

Le [12 juin 2024](#), le Conseil municipal a approuvé le [Rapport annuel 2023 sur les services en français](#), qui fixe les buts des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2024 indiqués ci-après.

Tableau 1 – 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 de 2022 à 2026</b>	<b>But des plans opérationnels de 2024 des directions générales sur les services en français</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

<b>Domaines d'action pour le mandat du Conseil de 2022 à 2026</b>	<b>But des plans opérationnels de 2024 des directions générales sur les services en français</b>
	paraisse dans les deux langues officielles simultanément.
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.

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

Les plans opérationnels sur les services en français de 2024 ont été présentés aux SF au début de 2025. Les directions générales ont indiqué que les objectifs de leur plan opérationnel respectif sont achevés.

*Recommandation pour les plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2025*

Le plan opérationnel des directions générales sur les services en français de 2025 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 proposé pour 2025 permet aux directions générales de tirer parti des réalisations accomplies dans les plans précédents et inclut les buts qui suivent dans le *Tableau 2 - Domaines d'action et buts des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2025*.

Tableau 2 – Domaines d'action et buts des plans opérationnels des directions générales sur les services en français de 2025

<b>Domaines d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026</b>	<b>But des plans opérationnels de 2025 des directions générales sur les services en français</b>
Planification	Promouvoir le bilinguisme et encourager l'utilisation des deux langues officielles au travail et dans des projets.



<b>Domaines d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026</b>	<b>But des plans opérationnels de 2025 des directions générales sur les services en français</b>
Disponibilité en temps utile	Offrir en tout temps une prestation rapide et efficace de services dans les deux langues officielles et de qualité égale.
Communications	Fournir une offre active de communication de qualité dans les deux langues officielles.
Propre à la direction générale	Initiatives et efforts de sensibilisation aux services offerts en français de la direction générale.

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 2025, 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 2025 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 le modèle de plan opérationnel pour les directions générales sur les services en français de 2025, le personnel l'enverra aux directions générales de la Ville pour qu'elles le remplissent d'ici le 30 janvier 2026. Les SF rendront compte au Conseil municipal des plans opérationnels dans le Rapport annuel sur les services en français de 2025 qui devrait paraître au deuxième trimestre de 2026.

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

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

En 2024, les SF ont continué de 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 leur profil linguistique respectif. 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 2024 sont les suivantes.

- En 2024, 16,7 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, conservant le même pourcentage qu'en 2023.
- 540 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. Il y en avait eu 590 en 2023.

En 2024, 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. En 2024, trois formats de formation ont été proposés : en groupe, en apprentissage individuel supervisé et en privé par voie virtuelle ou en personne.

Voici les statistiques relatives à la formation en langue seconde en 2024.

- 1 331 membres du personnel se sont inscrits à une formation linguistique. Ils étaient 784 en 2023, ce qui dénote une augmentation de 41 %. Cette augmentation est attribuable à un certain nombre de facteurs, notamment l'offre de formation à tous les membres du personnel, quelle que soit la 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 et professionnel.
- En 2024, 4 % en moyenne de l'ensemble des formations linguistiques visaient à renforcer les capacités en anglais. Cela représente une diminution de 2 % par rapport à l'année précédente.

En 2024, la Formation linguistique a offert une nouvelle initiative à l'ensemble du personnel, à savoir une série de 20 ateliers de français d'une heure chacun qui sont

conçus pour permettre au personnel d'apprendre et de pratiquer le français. Il y a 280 membres du personnel qui se sont inscrits aux 20 ateliers tenus d'avril à juin 2024. En décembre 2024, les SF ont collaboré avec l'équipe chargée de la formation et des évaluations linguistiques à la tenue de six séances de soutien à l'apprentissage linguistique dans le cadre d'ateliers de conversation en français avancé et d'activités en personne. Ainsi, deux ateliers de conversation en français, deux ateliers de conversation en anglais, ainsi que deux activités ludiques d'apprentissage du français ont eu lieu. Au total, 50 membres du personnel se sont inscrits à ces activités.

### *Unité du service de traduction*

Comme indiqué précédemment, l'Unité du service de traduction 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'Unité 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 2024, cette unité 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'Unité étaient très variés et couvraient une grande diversité de sujets, notamment des documents budgétaires, des pages Web de la Ville, des messages sur les médias sociaux, des ressources et des outils pour le public, les écoles, les lieux de travail et les professionnels, ainsi que des procédures et des lignes directrices municipales pour le personnel, des notes de service et des rapports au Conseil municipal.

En 2024, l'Unité du service de traduction a traité une moyenne de 134 demandes par jour, dont 33 % étant estimées comme étant urgentes<sup>[1]</sup>.

Elle a traduit 9 887 583 mots, ce qui représente une diminution de 6,5 % par rapport aux 10 572 586 mots traduits en 2023. Bien que l'on note une baisse du nombre de mots, l'UST a traité 33 268 demandes de services, soit 3 048 de plus que les 30 220

---

[1] 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.

demandes traitées en 2023. C'est une hausse de 10 % du nombre de demandes traitées en 2024.

Malgré le volume des demandes et les délais serrés, l'Unité a été en mesure de fournir en interne un contrôle de qualité de 30 % des documents traduits en 2024. Il est important de noter qu'en raison du volume de demandes reçues et des délais, cette unité n'est pas en mesure d'effectuer un contrôle de qualité de tous les documents traduits. Cela dit, elle 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 2024, l'Unité 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'Unité suit de près la qualité des fournisseurs de traduction externes de la Ville et effectue périodiquement des contrôles de la 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 2020 et 2024 est présentée dans le tableau ci-dessous à titre informatif.

Tableau 3 – Types de services demandés par année

<b>Types de services demandés</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Nombre de demandes de traduction <sup>[2]</sup>	21 702	23 803	20 812	20 968	20 131
Nombre de demandes de révision comparative <sup>[3]</sup>	1 941	2 025	1 913	2 100	2 097
Nombre de demandes de correction d'épreuves <sup>[4]</sup>	874	888	933	529	888

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

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

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

<b>Types de services demandés</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Nombre de documents dont la qualité a été contrôlée <sup>[5]</sup>	5 062	3 947	6 842	6 560	10 060
Nombre de demandes de transcription <sup>[6]</sup> et de terminologie <sup>[7]</sup>	171	162	111	63	92
<b>Total des demandes de service</b>	<b>29 750</b>	<b>30 825</b>	<b>30 611</b>	<b>30 220</b>	<b>33 268</b>

L'Unité du service de traduction 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 les consultations publiques ou autres activités municipales importantes ou de grande envergure. Il est également offert sur demande aux réunions des comités permanents et des comités consultatifs.

#### *Plaintes sur 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 rigoureuses pour le traitement de toutes les plaintes reçues au moyen du processus de [plaintes générales](#) et les SF rendent compte publiquement de ces plaintes chaque année dans le rapport annuel sur les services en français du Bureau du greffe municipal.

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

---

[5] 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.

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

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

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, les SF collaborent avec la direction générale concernée pour cerner le problème et déterminer les mesures à prendre en vue d'améliorer le service et d'éviter la répétition du problème. Les SF collaborent également avec le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario à la résolution des plaintes au besoin.

Les SF s'appuient sur une approche collaborative pour aider tous les intervenants concernés 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 permettent aux SF de réaliser ce qui suit.

- Aider les directions générales à améliorer la qualité des services en français 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 la répétition de telles plaintes.
- Cerner les situations et les tendances qui nécessitent une évaluation plus large des pratiques organisationnelles et mettre en œuvre des mesures correctives.

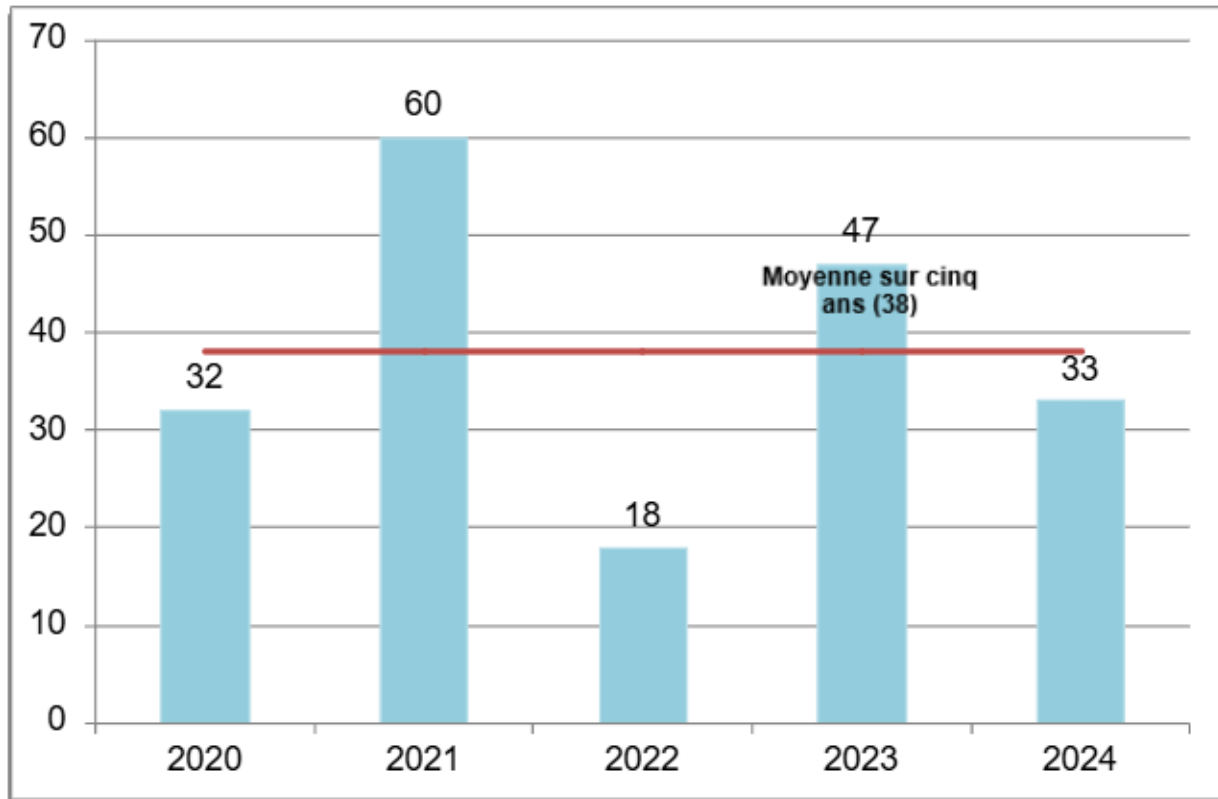
#### *Plaintes reçues en 2024*

En 2024, nous avons reçu 33 plaintes relatives aux services en français, ce qui représente une diminution de 14 plaintes par rapport aux 47 reçues en 2023. Ce chiffre est inférieur à la moyenne quinquennale de 38 plaintes par an de 2020 à 2024, comme le montre la figure 1 ci-après.

Toutes les plaintes reçues en 2024 ont été résolues dans un délai moyen de 11 jours ouvrables. Cela surpasse la norme fixée dans 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 en cas de circonstances exceptionnelles.

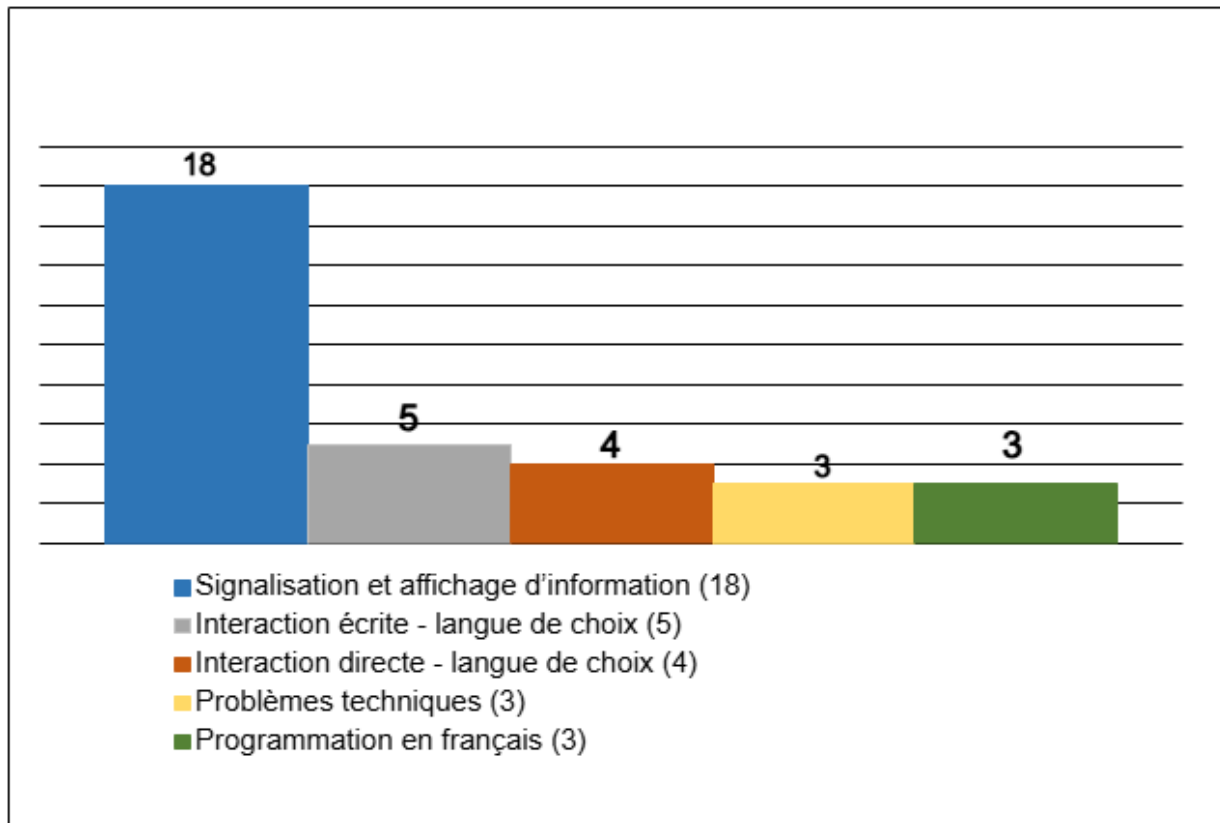
Figure 1 – Nombre de plaintes concernant les services en français de 2020 à 2024



Comme le montre la figure 2 ci-après, des 33 plaintes reçues en 2024 :

- 18 portaient sur la signalisation et l'affichage de renseignements, notamment des erreurs ou des messages unilingues. Il y en a eu 36 à ce chapitre en 2023.
- 4 concernaient une interaction directe qui ne s'était pas déroulée dans la langue officielle choisie par la personne concernée. Il y en a eu 6 à ce sujet en 2023.
- 3 portaient sur des problèmes techniques avec un service téléphonique automatisé. Il y a eu 2 plaintes à ce chapitre en 2023.
- 3 concernaient le manque de programmes en français – soit le même nombre qu'en 2023.
- 5 portaient sur une interaction écrite dans la langue choisie par la personne. Il n'y en a eu aucune à ce sujet en 2023.

Figure 2 – Types de plaintes reçues en 2024



Après l'examen des plaintes reçues, le personnel a constaté que même s'il y a eu une baisse significative des plaintes liées à la signalisation et à l'affichage de renseignements dans diverses installations de la Ville en 2024, la majorité des plaintes reçues concernant la signalisation étaient dues à des erreurs, à des textes et messages unilingues ou à des panneaux de signalisation dans des installations de la Ville.

Bien que ces plaintes soient considérées comme résolues, le personnel a pris des mesures pour s'assurer que l'ensemble de la signalisation dans les propriétés de la Ville ou de ses agences soit bilingue ou présente des symboles internationaux. Il a notamment veillé à ce que le personnel connaisse les exigences de la Politique de bilinguisme en matière de signalisation.

De plus, les SF ont adressé un certain nombre de communications à toutes les directions générales au sujet de la traduction et de l'assurance de la qualité du texte sur la signalisation de la Ville, y compris au sujet de la création d'une nouvelle page SharePoint sur les modèles de panneaux temporaires bilingues, qui ont été communiquées à l'ensemble du personnel par l'intermédiaire du bulletin d'information interne de la Ville



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 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 sur les faits saillants des services en français en 2024 du présent rapport.

En 2024, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a également entrepris, en collaboration avec les SF, une révision interne de l'ensemble de la signalisation et des actifs dans les installations de la Ville afin de repérer les problèmes et les points à améliorer. Les travaux visant à remédier aux problèmes relevés sont entamés et se poursuivront tout au long du mandat de 2022 à 2026 du Conseil. Les remplacements ont lieu en fonction de l'urgence et de la faisabilité opérationnelle après l'examen des budgets annuels et des exigences relatives au cycle de vie des actifs de la Ville. Cette révision interne vise notamment à examiner la signalisation installée avant la fusion de la Ville d'Ottawa, celle mise en place après la fusion, ainsi que les actifs unilingues.

### **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, aux programmes, aux politiques et aux initiatives de la Ville. Le CCSF est une ressource à la disposition du personnel pour lui donner son avis sur des mesures prises afin d'accomplir les priorités stratégiques du Conseil. Avant tout, le CCSF doit veiller à ce que ses activités soient harmonisées aux 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, en plus d'examiner et de fournir 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 pour lesquels il convient de solliciter l'expertise et les commentaires du Comité, comme il est décrit plus en détail dans le présent rapport.

La réunion inaugurale du CCSF 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 jusqu'à la fin du présent mandat du Conseil.

Le CCSF a approuvé le plan de travail lors de sa réunion du 8 février 2024. Le [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 à des fins d'approbation lors de leur réunion respective du [5 mars 2024](#) et du [3 avril 2024](#).

Le Bureau du greffe municipal a entrepris une campagne de recrutement de membres publics à mi-parcours pour divers comités de la Ville. Cela comprenait de pourvoir deux postes vacants et des membres de réserve pour le CCSF. La période de recrutement pour la soumission des candidatures a eu lieu du 23 janvier 2025 au 27 février 2025. Au moment de la rédaction de ce rapport, le processus de recrutement était terminé et les candidats sont en cours d'examen par le comité de sélection pour recommandation au Conseil.

#### *Mise en œuvre du Plan de travail 2024-2026 du CCSF*

Après l'adoption de son plan de travail lors de sa réunion du 8 février, le CCSF, avec le soutien des SF, a invité les directions générales indiquées dans le [Plan de travail 2024-2026 du Comité consultatif sur les services en français](#) à entamer leurs activités.

Le Plan de travail 2024-2026 du CCSF comprend huit activités, dont trois qui sont reportées du Plan de travail 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 à 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.

Lors de ces réunions, le CCSF a assisté aux présentations de la part du personnel municipal, a posé des questions de suivi et a fourni au personnel des commentaires, y

compris des recommandations écrites dans certains cas. Ceci a été effectué en adoptant, lors d'une réunion ultérieure du CCSF, un rapport officiel rédigé par un membre ou un groupe de travail responsable du dossier en question ou par l'entremise d'un sommaire écrit des commentaires des membres qui a été établi par la présidente du CCSF ou un membre du CCSF désigné par la présidente.

À sa réunion du 9 mai 2024, le CCSF a assisté à une présentation de représentants de la DGLCI au sujet de l'objectif de son plan de travail concernant la participation des francophones aux programmes récréatifs et culturels et aux programmes en français offerts par la Ville d'Ottawa, ainsi que les services en français fournis aux résidents et la formation offerte aux recrues en ce qui concerne la Politique de bilinguisme et l'exigence de faire une offre active de services bilingues. Le CCSF a approuvé son rapport et ses recommandations à la DGLCI. La DGLCI a fourni une réponse par courriel qui a été communiquée au CCSF le 22 janvier 2025.

À sa réunion du 12 septembre 2024, le CCSF a assisté à une présentation de représentants de la Direction générale des services de transport en commun sur le matériel de formation et de perfectionnement professionnels en lien avec la Politique de bilinguisme et l'obligation de faire une offre active de services bilingues, ainsi que sur les stratégies de recrutement de chauffeurs et d'opérateurs francophones pour les services d'autobus, de Para Transpo et de train léger à OC Transpo. Un rapport de recommandations doit être présenté à la réunion du 8 mai 2025.

En outre, le mandat du CCSF consiste notamment à se mettre à la disposition du personnel à titre de ressource afin d'exprimer son avis sur des dossiers visant la réalisation des priorités stratégiques du Conseil. C'est pourquoi le CCSF a accepté l'invitation du Bureau de l'accessibilité du Bureau du greffe municipal, dans le cadre de son mandat, à offrir une consultation sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) lors de sa réunion du 12 septembre 2024.

À sa réunion du 14 novembre 2024, le CCSF a assisté à une présentation de représentants de la Direction générale des services sociaux et communautaires sur les services offerts par les Services à l'enfance en français dans l'ouest d'Ottawa et des quartiers non bilingues, ainsi que sur les programmes et les services en français pour tous les résidents, y compris, mais sans s'y limiter, les aînés, les immigrants et les personnes en situation de handicap. Un rapport de recommandations doit être présenté lors de la réunion du 8 mai 2025. À cette même réunion, le CCSF a reçu une présentation sur le budget préliminaire de fonctionnement et d'immobilisations de 2025

donnée par la Direction générale des finances. Le CCSF a soumis des commentaires écrits au Comité des finances et des services organisationnels.

Dernièrement, en 2024, le CCSF a été représenté à diverses activités communautaires comme le 17<sup>e</sup> Rendez-vous francophone annuel du maire qui a eu lieu le jeudi 21 mars 2024 et la cérémonie de lever du drapeau franco-ontarien qui s'est déroulée à l'hôtel de ville d'Ottawa le 25 septembre 2024.

Le CCSF fournira une mise à jour sur son travail à ce jour par le biais de son rapport de mi-mandat, qui devrait être approuvé lors de la prochaine réunion régulière du comité au deuxième trimestre 2025 et sera ensuite soumis au CFSO.

Les SF rendront compte au Conseil municipal des progrès réalisés dans le plan de travail 2024-2026 et détailleront toute autre consultation fournie dans le rapport sur les services en français de 2025 qui est prévu pour le deuxième trimestre de 2026.

Le CCSF fournira également une mise à jour finale de son travail jusqu'à présent dans son rapport de mi-mandat au Comité des finances et des services organisationnels et au Conseil municipal.

#### **Section 4 : Faits saillants des services en français en 2024**

En 2024, 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 consultant activement la communauté francophone et des intervenants internes et externes au moyen d'une variété d'initiatives décrites plus en détail ci-après.

##### *Initiatives externes*

En 2024, les SF ont continué de renforcer les relations importantes avec les partenaires externes et les intervenants.

- Ils ont soutenu l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO) par la soumission de quatre candidatures aux prix Bernard-Grandmaître en mars 2024. Ces prix récompensent le leadership, l'engagement et les répercussions positives de groupes et de personnes en ce qui concerne la communauté francophone d'Ottawa au cours de l'année écoulée. La candidature du Centre des services communautaires de Vanier transmise par la Ville a été retenue. Il a reçu le prix Organisme de l'année lors du gala de remise des prix qui s'est tenu le 2 mars 2024. Les SF soutiennent aussi fièrement l'ACFO et son programme de microsubventions.

- Ils ont coordonné des activités et publié des communications pour célébrer le Mois de la Francophonie (mars), y compris le 17<sup>e</sup> Rendez-vous francophone annuel du maire qui a eu lieu le 21 mars 2024. Cette activité a attiré plus de 200 personnes, dont des francophones, des francophiles, des intervenants clés et des membres de la communauté. En 2024, l'activité a été organisée en partenariat avec le Collège La Cité, l'Université d'Ottawa et l'Université Saint-Paul. Ces établissements sont des piliers du milieu de l'éducation à Ottawa et contribuent de manière importante au maintien d'une économie diversifiée et prospère.
- Ils ont célébré le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et le 49<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien. La célébration a eu lieu le 25 septembre 2024 avec le maire à l'hôtel de ville d'Ottawa. En raison de la météo, elle a eu lieu à l'intérieur à la Place-Jean-Pigott en collaboration avec l'Association des communautés francophones d'Ottawa. Pour souligner cette journée, la Ville d'Ottawa a accueilli la poète officielle francophone d'Ottawa, Véronique Sylvain. Des élèves de l'École élémentaire catholique Terre-des-Jeunes ont interprété l'hymne officiel franco-ontarien Notre place, tandis que des élèves de l'École secondaire publique Louis-Riel ont chanté Mon beau drapeau pendant le déploiement du drapeau franco-ontarien. Le même après-midi, le personnel des SF a assisté à une célébration organisée par l'Association communautaire de Vanier au Carré de la Francophonie.
- Ils ont participé à diverses activités annuelles comme le Déjeuner des flocons du Centre communautaire de Vanier et les prix Bernard-Grandmaître.
- Ils ont siégé au conseil d'administration de l'Association française des municipalités de l'Ontario avec la conseillère Stéphanie Plante et ont participé au congrès de cette association qui a eu lieu en septembre 2024 à Clarence-Rockland, en plus de soutenir le travail de cette association en renforçant son plan stratégique et son orientation globale.

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. Jean-Pierre Saab a reçu le Prix Brian-Kilrea 2024 lors d'une cérémonie à l'hôtel de ville d'Ottawa le 14 novembre 2024. Parmi les nombreuses contributions de M. Saab en tant qu'entraîneur, mentionnons son travail bénévole auprès des équipes gauloises de

volley-ball, de hockey, de football, de ringuette, de soccer et de curling à l'École secondaire catholique Garneau d'Orléans.

Parmi les récipiendaires de l'Ordre d'Ottawa en 2024 figurent les personnalités francophones Paul Fournier et Catherine Mensour.

### *Initiatives internes*

Les SF ont poursuivi leurs efforts pour encourager l'excellence des services grâce à leurs activités en français et sensibiliser le personnel à la Politique de bilinguisme au moyen de plusieurs initiatives internes, dont celles qui suivent.

- Promouvoir et encourager le suivi de la formation à l'offre active de la Ville en partenariat avec les Services des ressources humaines afin d'accroître la visibilité et la connaissance des éléments clés de la Politique de bilinguisme dans le matériel de formation et les notes de cours du Centre d'apprentissage.
- En plus de la formation à l'offre active que tous les nouveaux employés doivent suivre au cours de leur premier mois de travail, inclure des clarifications au sujet des exigences de la Politique de bilinguisme dans les cours d'orientation des nouveaux employés, toute la série de cours de rédaction, la formation sur la consultation publique et la formation intitulée Présentations percutantes, dont les clarifications suivantes :
  - rappel des exigences de la Politique de bilinguisme en ce qui concerne les communications internes et externes;
  - indication de la disponibilité et de l'importance de notre Service de traduction;
  - rappel que le personnel de la Ville est tenu de faire une offre active de services tant aux résidents qu'au personnel et qu'il peut être plus facile de la faire en suivant chaque année la formation à l'offre active de la Ville;
  - encouragement du personnel à poser des questions sur la Politique de bilinguisme et les exigences en matière de traduction.
- Assurer la publication interne du bulletin mensuel FrancoForum à environ 400 membres du personnel abonnés pour mettre en lumière les activités qui se déroulent en français dans l'administration municipale et dans la région d'Ottawa.

- Publier des 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 le bulletin d'information *Au courant* destiné aux employés de la Ville. En outre, des jeux-questionnaires mensuels « Faux pas » ont été publiés dans *Au courant* dans un format interactif. Il y avait des questions à choix multiples et des explications détaillées sur les bonnes réponses, ce qui a rendu l'apprentissage du français plus agréable.
- Élaborer de nouvelles ressources pour la Boîte à outils des SF afin d'aider le personnel de la Ville à fournir des services municipaux en français à la suite de consultations. Voici un aperçu des outils créés ou améliorés :
  - nouvel aide-mémoire sur l'offre active à l'intention du personnel;
  - liste de vérification actualisée sur les exigences linguistiques concernant l'approvisionnement en biens et en services;
  - mise à jour du lexique du vocabulaire au bureau
  - page actualisée sur la participation des francophones;
  - modèles bilingues actualisés de signatures de courriel, de messages et de messages de boîte vocale;
  - nouvelle page sur les modèles de signalisation temporaire bilingue;
  - liste de vérification sur la désignation de postes bilingues à l'intention des gestionnaires.
- Créer d'autres outils pour épauler davantage le personnel, dont les suivants :
  - page SharePoint pour appuyer chaque champion des SF à aider sa direction générale à fournir des services municipaux de qualité en français aux résidents et au personnel de la Ville, conformément à la Politique de bilinguisme;
  - page SharePoint pour aider les directions générales à donner des présentations au CCSF et à le consulter, ainsi que guide et formulaire de demande de consultation;
  - guide actualisé sur la prestation de services en français après la consultation de champions des SF et du personnel du Bureau du greffe

municipal tenant compte des plaintes reçues et des questions posées par le personnel sur la prestation de services en français;

- guide actualisé sur les exigences en matière de bilinguisme pour les réunions du Conseil et des comités permanents et les rapports tenant compte des commentaires reçus depuis sa dernière publication.
- 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 qu'à utiliser des outils permettant de réaliser des progrès dans la prestation de services dans les deux langues officielles et d'atteindre les buts fixés dans les plans opérationnels annuels sur les services en français des directions générales.
- Conseiller les directions générales au sujet des pratiques exemplaires sur la prestation de services en français et en anglais. Les SF ont reçu près de 80 demandes portant sur une variété de sujets et de projets, dont les suivants :
  - formations et ateliers sur les initiatives de lutte au racisme à l'intention du personnel;
  - pratiques exemplaires sur la signalisation bilingue dans les installations de la Ville;
  - pratiques exemplaires sur l'organisation d'activités dans les deux langues officielles;
  - exigences en matière de bilinguisme en ce qui concerne les outils de travail et les communications internes;
  - exigences en matière de bilinguisme à l'égard des demandes et des documents publics comme les rapports au Conseil;
  - exigences en matière de bilinguisme pour les applications internes et les contenus SharePoint utilisés par le personnel dans l'exercice de ses fonctions;
  - exigences en matière de bilinguisme en ce qui concerne la création et la mise en œuvre de la première série de balados de la Ville;



- demandes de renseignements en lien avec la désignation de postes bilingues.
- Réaliser un examen sur place de la signalisation en français sur les lignes 2 et 4 des nouvelles stations du train léger sur rail en collaboration avec la Direction générale des services de transport avant l'ouverture officielle au début du mois de janvier 2025.
- 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 le Groupe affinitaire francophone dirigé par le personnel qui tient chaque trimestre des discussions centrées sur la francophonie et la façon dont les membres célèbrent et intègrent la culture et le patrimoine francophones tout au long de l'année dans leurs activités. Ces réunions fournissent également des occasions de tester les connaissances et de promouvoir les ressources versées dans la Boîte à outils des SF. En décembre, les SF ont eu le plaisir de s'associer à l'équipe chargée des formations et des évaluations linguistiques pour animer des séances de soutien à l'apprentissage linguistique dans le cadre d'ateliers de conversation en français avancé et d'activités en personne.
- Les SF ont continué de collaborer avec le Centre d'apprentissage de la Ville pour s'assurer que le matériel de formation fourni au personnel est conforme à la Politique de bilinguisme de la Ville d'Ottawa.

### *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 en évolution de la communauté francophone.

D'autres faits saillants sur la prestation de services à l'échelle de la Ville dans les deux langues officielles sont présentés dans le document 2.

- ServiceOttawa a reçu 38 498 demandes de renseignements en français de clients externes au centre d'appels du 311 en 2024. Ce qui représente 6,93 % des appels reçus en 2024. Tout le personnel du centre d'appels du 311 est bilingue et disponible à répondre aux demandes de renseignements dans les deux langues officielles dans l'ordre dans lequel elles sont reçues.
- Les Services sociaux et communautaires ont lancé une formation sur les premiers soins en santé mentale en français et l'ont offert au personnel. Les participants ont reçu leur certificat de la Commission de la santé mentale du Canada à l'issue d'un cours complet de deux jours. C'est une formation précieuse sur le soutien à la santé mentale qui a permis de veiller à ce que des résidents francophones aient accès à des ressources essentielles dans la langue de leur choix.
- L'équipe intégrée des services de quartier, en collaboration avec le Service paramédic d'Ottawa et le Centre d'emploi Compétences mondiales, a lancé le programme de l'École de formation d'instructeurs du Service paramédic d'Ottawa. C'est une initiative puissante conçue pour renforcer les capacités de professionnels formés à l'étranger. Sur les dix participants recrutés, deux ont terminé la formation d'instructeur bilingue.
- Le plan Vanier : Culture en action, qui a été approuvé par le Conseil municipal en juillet 2024, fait état du caractère et du patrimoine francophones du quartier et de son importance en tant que carrefour de la vie franco-ontarienne.
- Les Allocations centralisées de la DGLCI et les Services d'exploitation des installations ont collaboré avec TFO en 2024 à la planification d'une date de film à venir de Gang de Hockey 2025, série télévisée franco-ontarienne populaire à venir diffusée sur TFO, mettant en lumière les sports féminins en Ontario.
- La nouvelle Direction générale des initiatives stratégiques a lancé de nombreux projets en 2024 qui ont permis de mobiliser la communauté des affaires dans les deux langues officielles. Les projets incluent un nouveau sondage sur les petites entreprises d'Ottawa, un plan d'action sur l'économie de la vie nocturne et la création du Conseil de la vie nocturne.
- La Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (DGSIE) a participé à une activité en français de « rencontres éclairs sur l'emploi » à La Cité en février 2024. À cette occasion, elle a fait la promotion de la Ville d'Ottawa auprès

de talents hautement qualifiés francophones ou bilingues qui ne sont pas des résidents permanents d'Ottawa et qui ont suivi un des parcours francophones de La Cité. Des employés bilingues ont participé à l'activité.

- En réponse à une demande d'une école française locale au service 311, le coordonnateur de la sensibilisation et des communications de la DGSIE a organisé une présentation en français sur nos systèmes d'eau pour les élèves de deuxième année de l'École élémentaire Cœur-de-Ville. Au total, 26 élèves en ont appris sur les processus et l'excellente qualité de l'eau du robinet à Ottawa. Des documents en français comme des signets et des autocollants ont été distribués.
- Les SF et l'équipe chargée de la formation et des évaluations linguistiques ont collaboré à la tenue de séances de soutien à l'apprentissage linguistique dans le cadre d'ateliers de conversation en français avancé et d'activités en personne. Ainsi, deux ateliers de conversation en français, deux ateliers de conversation en anglais, ainsi que deux activités ludiques d'apprentissage du français ont eu lieu. Au total, 50 membres du personnel se sont inscrits à ces six activités.
- En 2024, l'équipe de recrutement centralisée de la Direction générale des services de transport en commun a ciblé la population francophone en participant à certains salons de l'emploi.
  - Le Collège La Cité organise des séances individuelles entre les personnes participantes et des membres de l'équipe de recrutement pour des postes de chauffeurs d'autobus. En 2024, l'équipe de recrutement a participé à trois séances organisées par La Cité.
  - La Société économique de l'Ontario, en partenariat avec le Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'Est de l'Ontario, tient un salon de l'emploi ciblant les personnes bilingues. En 2024, l'équipe de recrutement a participé à trois séances organisées par la Société économique.
- Les Services des incendies d'Ottawa ont organisé des présentations en français dans des écoles françaises et dans la communauté francophone au sujet de la sécurité incendie, des carrières en lutte contre les incendies et du rôle des pompiers dans la communauté.

## **Section 5 : Initiatives en français en 2025**

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 2025, 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 de fournir des services de traduction de qualité et de 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 2025 :

- Continuer de soutenir le CCSF 2022-2026 dans l'accomplissement de son mandat.
- Continuer d'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.
- Réviser et mettre à jour la Boîte à outils des SF sur leur site SharePoint. La Boîte à outils est conçue pour aider le personnel à mettre en œuvre la Politique de bilinguisme dans 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 activités publiques, une FAQ et bien plus encore. Au cours des premiers mois de 2025, les SF ont conçu de nouvelles séries d'affiches bilingues que le personnel peut apposer pour informer les résidents et les employés que les services municipaux sont offerts dans les deux langues officielles et proposer ainsi une offre active de services bilingues.
- Poursuivre et promouvoir 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.

- Continuer le Groupe affinitaire francophone dirigé par le personnel, qui permet de discuter de questions relatives à l'expérience francophone ou de la langue française. En 2025, les SF continueront de collaborer avec l'Unité de la formation linguistique pour offrir aux membres du Groupe affinitaire francophone la possibilité de discuter en français aux deux mois.
- Présenter trois candidatures pour le gala de remise des prix Bernard-Grandmaître de l'ACFO afin de reconnaître les réalisations des personnes et des organismes suivants :
  - Hermite Icart pour le prix Intervenante en éducation de l'année;
  - Vox Théâtre pour le prix Organisme de l'année;
  - Jeanne-Hélène Tardivel pour le prix Bernard Grandmaître.

Toutes les candidatures soumises ont été retenues parmi les finalistes dans leur catégorie respective. Le prix Organisme de l'année a été décerné à Vox Théâtre. C'est le seul organisme qui se consacre exclusivement au théâtre pour la jeunesse de la francophonie canadienne en milieu minoritaire. Ce prix est décerné à un organisme sans but lucratif d'Ottawa qui a fait avancer la cause de la francophonie. Jeanne-Hélène Tardivel a reçu le prix Bernard Grandmaître. C'est le prix le plus prestigieux de l'ACFO. Il reconnaît l'engagement et le leadership d'une personne en ce qui concerne la promotion et le développement de la communauté franco-ontarienne et souligne ses réalisations professionnelles et personnelles ainsi que son engagement social tout au long de son parcours.

- Continuer de soutenir l'ACFO et son programme de microsubventions.
- Planifier et coordonner des activités visant à célébrer le Mois de la Francophonie en mars, y compris le Rendez-vous francophone annuel du maire, qui a lieu en collaboration avec le Festival Franco-Ontarien le 21 mars afin de souligner son 50<sup>e</sup> anniversaire.
- Continuer de soutenir l'Association française des municipalités de l'Ontario en siégeant à son conseil d'administration avec la conseillère Stéphanie Plante.

- Représenter le Bureau du greffe au Comité exploratoire en ce qui concerne la soumission de la Ville d'Ottawa au Sommet de la Francophonie de 2028.
- Surveiller les possibilités de subventions gouvernementales qui aideront à fournir des services en français aux 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.*
- Poursuivre l'établissement de partenariats avec des intervenants importants de la communauté francophone.
- Poursuivre la collaboration avec le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario dans le cadre de la résolution de 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 au titre de la Politique de bilinguisme. La Ville est confiante en sa capacité de 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 de travailler avec toutes les directions générales de la Ville pour s'assurer que les mesures prises à la suite de plaintes produisent des résultats positifs pour les résidents.
- Travailler avec les Services de l'approvisionnement pour s'occuper de l'expiration et du renouvellement du contrat avec le fournisseur actuel du système de gestion des traductions, conformément aux pratiques et aux 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 leurs stratégies de communication afin d'atteindre et de mobiliser la communauté francophone et les principaux intervenants, ainsi que d'assurer la liaison avec elles.

Dans l'ensemble, les SF continueront d'aider le personnel de la Ville à répondre aux exigences du *Règlement sur le bilinguisme* 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**

Aucune répercussion juridique n'est associée à l'approbation des recommandations du présent rapport.

## **CONSULTATIONS**

Puisque ce rapport a un caractère administratif interne, il n'a pas été nécessaire de tenir de consultation publique.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Les SF travaillent en étroite collaboration avec le Bureau de l'accessibilité pour s'assurer que les services offerts aux francophones en situation de handicap sont conformes aux exigences que doit respecter la Ville au titre de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005) et de la Politique sur l'accessibilité de la Ville.

Des mesures d'adaptation sont activement offertes dans le cadre des activités organisées par les SF, comme le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et le Rendez-vous francophone annuel du maire.

Comme indiqué précédemment dans le rapport, le CCSF a offert une consultation sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) pour 2025 à 2029 afin de s'assurer que ce plan comprend des mesures dans l'intérêt des francophones en situation de handicap. Il y a également eu des consultations communautaires en français animées par des employés francophones pour éclairer l'élaboration de ce plan.

Les SF continueront de travailler en étroite collaboration avec le Bureau de l'accessibilité pour s'assurer que des services équitables sont offerts aux francophones en situation de handicap.

## **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

Le travail présenté dans le présent rapport soutiendra la réalisation des priorités pour le mandat du Conseil 2023-2026.

### **DOCUMENTS À L'APPUI**

- Document 1 – Modèle de plan opérationnel des directions générales sur les services en français de 2025
- Document 2 – Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville en 2024

### **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.