

Document 2 – Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville en 2024

En 2024, la Ville s'est efforcée de démontrer continuellement son engagement à fournir des services municipaux de qualité au personnel et aux résidents en français et en anglais. Pour ce faire, les Services en français (SF) ont travaillé en étroite collaboration avec toutes les directions générales de la Ville afin de s'assurer que les résidents et le personnel peuvent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix.

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

Aperçu de la prestation de services bilingues

- ServiceOttawa a reçu 38 498 demandes de renseignements en français de la part de clients externes au Centre d'appels 311 en 2024. Cela représente 6,93 % des appels reçus en 2024. Tout le personnel du Centre d'appel 311 est bilingue et disponible pour répondre aux demandes dans les deux langues officielles dans l'ordre où elles sont reçues.
- Les canaux de médias sociaux officiels de la Ville sont présentés dans les deux langues officielles; cela comprend également les alertes sur les services dans tous les canaux (X [ex-Twitter], messages sur le Web, courriels et messages textes).
- Toutes les présentations publiques du personnel, les documents imprimés à l'échelle de la Ville et les communications en ligne sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Tous les communiqués et avis aux médias sont fournis dans les deux langues officielles.
- Tous les messages d'accueil des boîtes vocales et les signatures des courriels génériques sont fournis dans les deux langues officielles.
- Tous les centres de service à la clientèle et les centres d'appels ouverts au public offrent des services dans les deux langues officielles.
- Des activités périodiques de communication avec la communauté et d'engagement des intervenants sont organisées dans les deux langues officielles.
- Les recommandations et les résumés des rapports des comités sont disponibles

dans les deux langues officielles.

- L'information sur le budget de la Ville, y compris les documents du budget annuel, l'outil du budget préliminaire et le magazine budgétaire sont invariablement disponibles en anglais et en français.
- Une traduction simultanée en français et en langue des signes québécoise a été offerte lors d'activités organisées par le Bureau de l'accessibilité, notamment lors de la Journée de l'accessibilité et de la Journée internationale des personnes handicapées.
- Un nouveau processus a été mis au point afin de rehausser la surveillance et le suivi réalisés afin que l'ensemble de la signalisation de la Ville soit bilingue.

Quelques chiffres sur la prestation de services bilingues en 2024

- Plus de 714 communications de la Ville destinées au personnel ont été produites dans les deux langues officielles, dont :
 - 449 articles dans *Au courant*
 - 3 courriels des Communications aux employés
 - 172 articles du *Bulletin des gestionnaires*
 - 26 courriels envoyés au réseau de la part de la directrice municipale
 - 34 billets dans *Connexion avec la directrice municipale*.
- Information du public et Relations avec les médias a publié un certain nombre de communications en anglais et en français, notamment :
 - 216 messages d'intérêt public
 - 21 communiqués de presse
 - 119 articles en vedette
 - 32 avis aux médias
 - 102 mises à jour du Conseil et des comités
 - 4 733 messages sur les médias sociaux, notamment sur X (ex-Twitter), Facebook, Instagram et LinkedIn.
- Information du public et Relations avec les médias a animé 197 points de presse en français et en anglais et a répondu à 269 demandes de renseignements de la

part de médias français.

- Santé publique Ottawa a répondu à 98 demandes de renseignements de la part de médias français.
- Le commissaire à la vie nocturne a répondu à 11 demandes de renseignements de la part de médias français.
- Le site Web de la Ville consacré à la participation du public a présenté 83 projets en 2024 dans les deux langues officielles. Des 32 546 personnes qui ont participé, 2 541 se sont déclarées francophones sur la plateforme anglaise Engage Ottawa et 1 311 autres utilisateurs se sont inscrits sur la plateforme française Participons Ottawa.
- Toutes les communications relatives à l'étape 2 du projet de train léger sur rail, comme les messages sur les médias sociaux, les présentations et les bulletins d'information électroniques, ont été diffusées en français et en anglais. Il y a notamment eu :
 - 312 lettres d'information à 10 609 abonnés
 - 150 mises à jour hebdomadaires sur la construction
 - 21 mises à jour bihebdomadaires sur la construction
 - 10 vidéos
- 97 places francophones désignées ont été réparties entre les fournisseurs qui ont présenté leur candidature dans le cadre de la demande de manifestations d'intérêt en 2023, ce qui a amélioré l'accès aux services communautaires et sociaux essentiels pour la communauté francophone.
- La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a observé une amélioration du taux d'inscription aux programmes donnés en français : 3 079 programmes récréatifs et culturels sur inscription offerts en français tout au long de 2024 et 15 268 personnes inscrites. En comparaison, elle a organisé 2 448 programmes récréatifs et culturels sur inscription en français et il y a eu 12 339 personnes inscrites en 2023.
- 34 jeunes âgés de 14 ans et plus ont reçu un diplôme des programmes de leadership avancé en français proposés par la Ville. Ces programmes mettent l'accent sur les compétences préalables à l'emploi, l'expérience professionnelle dans le domaine des loisirs et les certifications en matière de développement de l'enfant, de premiers secours, de réanimation cardiorespiratoire et d'utilisation de défibrillateurs.

- L'Unité du soutien au financement culturel a investi dans 17 programmes de financement et de reconnaissance pour soutenir des organisations locales d'arts, de patrimoine et de festivals, ainsi que des artistes professionnels et des professionnels du patrimoine locaux. En 2024, la Ville a attribué 58 subventions à des candidats francophones et ainsi investi plus de 2,18 millions de dollars dans des programmes de financement de la culture. L'Unité a également coordonné le Prix du livre d'Ottawa 2024 qui célèbre des auteurs francophones locaux. Le prix de la fiction française a été décerné à Sébastien Pierroz pour son roman Deux heures avant la fin de l'été. Deux autres livres ont été sélectionnés dans cette catégorie.
- L'équipe du Programme des arts communautaires et de l'engagement social, qui fait partie des Programmes consacrés à la culture et au patrimoine, a établi un partenariat avec une communauté francophone par le truchement du Programme d'animation artistique et a offert cinq programmes bilingues dans le cadre du programme J'aime danser.
- 11 chansons francophones sont proposées dans les listes de lecture Musique d'attente et Tempo de la Ville.
- Artistes en herbe a engagé 76 artistes qui se sont identifiés francophones.
- L'équipe de recrutement des Services de transports en commun offre aux personnes candidates de choisir leur langue préférée (français ou anglais) à chaque étape du processus de recrutement, et ce, pour tous les postes.

Initiatives nouvelles et novatrices visant à améliorer les services fournis en français au personnel et aux résidents

- 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.
- Les Services de la sécurité et du bien-être dans les collectivités, des politiques et des données analytiques ont fièrement lancé ANCRE – une solution de rechange novatrice pour l'intervention en cas de crises liées à la santé mentale et à l'usage de substances qui fait l'objet d'un projet pilote de trois ans dans le centre-ville. Le service est disponible dans les deux langues officielles et offre une traduction dans d'autres langues pour aider les personnes qui ne parlent ni l'anglais ni le français. Afin d'assurer une large accessibilité, tous les documents de promotion du service

sont aussi disponibles en anglais et en français, ce qui renforce notre engagement à répondre aux besoins diversifiés de notre communauté.

- 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.
- Santé publique Ottawa a veillé à ce que la signalisation soit bilingue dans tous les centres de santé et de bien-être de quartier qui offrent des services gratuits sans rendez-vous aux personnes confrontées à des obstacles à l'accès.
- Santé publique Ottawa poursuit l'initiative *Les vendredis en français* – qui consiste à tenir les réunions d'équipe en français le vendredi – afin de promouvoir l'utilisation de cette langue au travail et d'offrir au personnel un environnement sûr et sans de jugement.
- Soucieuse d'offrir au personnel des possibilités de s'exprimer en français, la Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment a organisé une activité sociale virtuelle en français pour le personnel en décembre 2024 et continuera de le faire sur demande dans l'avenir.
- 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 pour *Gang de Hockey 2025*, série télévisée franco-ontarienne populaire diffusée sur TFO qui met en lumière les sports féminins en Ontario.
- Les Allocations centralisées de la DGLCI et les Services d'exploitation des installations continuent de soutenir les programmes basés sur le programme éducatif et l'accès aux arénas pour les deux conseils scolaires de langue française d'Ottawa.
- La DGLCI a mis en place de nouvelles publicités en français dans Spotify, continue de promouvoir les programmes en français sur les canaux de médias sociaux français et a créé des vidéos mettant en valeur du personnel bilingue.
- 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.

Sensibilisation du public, travail de proximité et collaboration

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

- La DGLCI a participé à des salons de l'emploi spécifiques au français :
 - *Foire de l'emploi de la Cité* en mars 2024 : Les représentants du kiosque de la DGLCI estiment avoir parlé à environ 400 élèves tout au long de la journée.
 - *Journée de bien-être* de l'École secondaire Pierre-Savard en novembre 2024 : Cette journée visait à promouvoir un mode de vie sain et à renseigner les participants âgés de 14 à 17 ans sur les possibilités de bénévolat et d'emploi. Une centaine d'étudiants y ont pris part.
 - Salon de l'emploi des Services communautaires de Vanier en novembre 2024 à l'Université Saint-Paul : Il a permis de cibler des étudiants de collèges français et des adultes à la recherche d'un emploi à temps partiel ou à temps plein. Il y a 500 personnes qui s'y sont inscrites.
- Plan Vanier : Culture en action approuvé par le Conseil municipal en juillet 2024 : Il fait état du caractère et du patrimoine francophones du quartier et de son importance en tant que carrefour de la vie franco-ontarienne.
- 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 les 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.
- 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.

- La DGSIE a participé au programme Avenir Jeunesse. Il s'agit d'un programme basé à Ottawa qui soutient des jeunes de 16 à 21 ans en quête d'équité. Le programme guide les étudiants à mesure qu'ils terminent leurs études secondaires et font la transition vers les études postsecondaires. Les étudiants participent à des activités de leadership et de développement des compétences tout au long de l'année avant de faire un stage pratique de six semaines. Pendant la période des entrevues de recrutement, à laquelle 193 jeunes ont participé, un membre de notre personnel était chargé de mener les entrevues en français pour ce programme afin de garantir un accès équitable à la possibilité de participer au programme.
- 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.
- La DGSIE a accueilli des délégués de l'Ouganda, de l'Ukraine, de Gatineau et d'Infrastructure Canada et offert un programme complet dans les deux langues officielles qui comprenait une série de présentations et de visites de l'usine de purification de l'eau de l'île Lemieux et du Centre environnemental Robert-O.-Pickard (ROPEC).
- Santé publique Ottawa, en collaboration avec le Bureau de santé de l'Est de l'Ontario, a participé à la consultation du ministère de la Santé au sujet du document de référence pour les services en français qui fera partie des nouvelles Normes de santé publique de l'Ontario.
- En collaboration avec le Bureau de santé de l'Est de l'Ontario, Santé publique Ottawa se prépare à relancer la communauté de pratique en santé publique en français. C'est un réseau régional axé sur l'échange de connaissances et d'outils visant à accroître la capacité des agences locales de santé publique de servir la clientèle francophone dans leurs communautés.
- 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.

- L'équipe responsable de l'équité du Service de l'équité des genres et des races, de l'inclusion, des relations avec les Autochtones et du développement social a travaillé collectivement avec ses partenaires internes et externes pour améliorer les services en français par le truchement d'une série d'initiatives bilingues dynamiques, ce qui a procuré un accès équitable à des programmes, à de la formation et à des ressources.
- En juillet 2024, une séance de consultation communautaire bilingue a joué un rôle essentiel dans la création du cadre relatif à l'équité, à la diversité, à l'inclusion et à l'appartenance. Une interprétation simultanée en français et en anglais a d'ailleurs été proposée aux 121 participants. Parallèlement, les groupes affinitaires de la Ville ont constamment maintenu les pratiques exemplaires bilingues en organisant des activités et des conférences d'artistes et en diffusant des ressources en français et en anglais, ce qui a favorisé un sentiment d'appartenance véritablement inclusif dans tous les réseaux.