

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignement d'un membre du Conseil

Subject: Options for non-virtual ads for community centre programs

Objet : Options de publicités non virtuelles pour les programmes des centres communautaires

Submitted at: Community Services
Committee

Présenté au: Comité des services
communautaires

From/Exp.:

Date: April 22, 2025

File/Dossier :

Councillor/Conseiller(e) :
A. Troster

Date: le 22 avril 2025

CSC-2025-02

Clerk's office only / À
l'usage du Bureau du greffe
seulement

To/Destinataire:

General Manager, Recreation, Cultural & Facility Services / Directeur général, Direction générale des loisirs, de la culture et des installations

Inquiry:

Many senior residents in Ottawa have expressed concerns about the way that city-owned Community Centre program information is dispersed and promoted to residents. Anecdotally, there was a wider range of methods for providing information to residents, such as through physical brochures, ongoing newsletters, and routine emails. Many of these options are no longer available. As most program information and registration now takes place on the City of Ottawa's website, some residents are finding it increasingly difficult to access registration and information about available programming in their communities.

Could staff please provide the following information:

- What options for non-virtual program advertisement and registration are currently available to residents?
- What can the City do to increase the non-virtual program advertisement and registration options offered to residents?

Demande de renseignement:

De nombreux résidents âgés ont exprimé leurs inquiétudes concernant la façon dont les renseignements sur les programmes des centres communautaires appartenant à la Ville sont diffusés et annoncés à la population. Soit dit en passant, il existait un éventail plus grand de méthodes pour informer les résidents, notamment des brochures physiques, des infolettres continues et des courriels routiniers. Bon nombre de ces options n'existent plus. Comme il faut à présent aller sur le site Web de la Ville d'Ottawa pour obtenir la plupart des renseignements sur ces programmes et s'y inscrire, certains résidents trouvent de plus en plus difficile d'accéder à l'information sur les programmes disponibles dans leurs communautés et de s'inscrire.

Le personnel pourrait-il indiquer :

- Quelles options sont actuellement mises à la disposition des résidents pour la publicité sur les programmes non virtuels et l'inscription à ceux-ci?
- Que peut faire la Ville pour augmenter les options offertes aux résidents en termes de publicité et d'inscription concernant les programmes non virtuels?

Response (Date: 2025-May-27)

The City's new ActiveNet registration system allows residents to filter program content based on their interests in terms of program type, locations, dates, etc. thereby lessening the requirement for paper guides and brochures for facilitating registration. From our consultation with other municipalities, this is the preferred approach, though we recognize that it will take some time for some users to feel comfortable with this approach.

The Department's \$300,000 budget to print the three annual Recreation Activity Guides was eliminated as part of the 2010 budget. A comprehensive paper guide has not existed since that time, though an on-line pdf version was available primarily to list the program code numbers required to select programs in the Class registration system. Elimination of the paper guide was done as a cost savings initiative as well as an environmental initiative since there were indications that a good number of the guides ended up in the waste stream.

With the launch of the City's new ActiveNet registration system in 2022, measures have been taken to make access to program information and registration as easy as possible. ActiveNet does not require the publication of a catalogue of course codes to enable registration. The messaging below is now broadly communicated to residents:

An account is not required to browse available registered activities. Simply visit the register.ottawa.ca website and select the Activities tab:

For further assistance on how to browse for activities, please visit [Browse and register for courses and camps | City of Ottawa](#)

Here are some helpful tips below for searching for registered activities:

Tips for browsing activities.

1. Enter course name or a related word in search bar
2. Use 'When, Where, Who, Activities' filters below search bar to refine search
3. Use 'Activities' to select 'Type of activity'.
4. Use 'Activities' and 'Type of activity' filters to select 'Language' 'French or English'
5. Use 'Activities' and 'Department' filters to select camps
6. Use 'When' filter to select activities offered on a specific day or time
7. Use 'When' filter and 'Season' filter to select a specific registration session
8. Use 'Who' filter to select age range
9. You can sort your search results and see them in "Map view" for the location options.

Specific to meeting the needs of Seniors, the Department was successful in the past in securing funding from the Older Adult Plan fund to print a limited number of Older Adult Guides. These guides featured the City's four Older Adult Centers and a sampling of various programs of interest to older adults. Though useful in promoting the variety of services at these sites, the limited size did not permit an exhaustive listing of available programs.

1. What options for non-virtual program advertisement and registration are currently available to residents?

Registration:

- In-person registration is available at all recreation and culture facilities. For new or special program offerings, a limited number of promotional leaflets may be available at the host facility.
- The four City operated senior centres have staff trained specifically to assist senior residents with registration and senior-gear activities.
- Sessions are offered to individual residents as well as group sessions at City operated senior centres to assist with registration and with learning

how to use the registration system. This includes the distribution of printed handouts.

- Set up of booths at events to promote senior centres, senior centre activities and senior centre memberships.

For overall advertisement of recreation and cultural programming:

- Seasonal billboard ads
- Facility posters
- OC Transpo transit shelter ads
- OC Transpo bus ads
- Advertising in different community publications
- Digital screen advertising in facilities
- Seasonal radio ads
- Facility outdoor screens
- On-street signage promoting registration events
- Brochures promoting permanent services like memberships but not available for changing seasonal programming
- Print and digital newsletters (DiscoverRec) available at senior centres and distributed to associations linked to senior centres

For advertisement done by facilities or programming staff:

- Senior centre schedules for activities and membership programs
- Lunch and learn posters at senior centres
- Senior centre membership rack cards and limited site program leaflets

2. What can the City do to increase the non-virtual program advertisement and registration options offered to residents?

- Senior Centre staff are available to host information sessions as requested.
- The Department will explore other potential low-cost printed options and opportunities for funding from the Older Adult Plan and other sources

Réponse (Date: le 27 mai 2025)

Écrire la réponse à la demande de renseignement ici. Le nouveau système d'inscription ActiveNet de la Ville permet aux résidents de filtrer le contenu des programmes en fonction de leurs intérêts en termes de type de programme, d'emplacements, de dates, etc., réduisant ainsi la nécessité de recourir aux guides et brochure papier pour faciliter l'inscription. D'après nos consultations avec d'autres municipalités, c'est l'approche privilégiée, bien que nous reconnaissons qu'il faudra un peu plus de temps à certains

utilisateurs pour se sentir à l'aise avec cette approche.

Le budget de 300 000 \$ de la Direction générale pour l'impression des trois guides des loisirs annuels a été éliminé dans le cadre du budget de 2010. Aucun guide papier complet n'a été imprimé depuis, bien qu'une version PDF en ligne était disponible principalement pour énumérer les numéros de code de programme nécessaires pour choisir les programmes dans le système d'inscription CLASS. L'élimination du guide papier a été faite dans une perspective d'économie de coûts et de protection de l'environnement, car on a découvert qu'un bon nombre de guides se retrouvaient dans le flux de déchets.

En 2022, lors du lancement du nouveau système d'inscription ActiveNet de la Ville, des mesures ont été prises pour faciliter au maximum l'accès à l'information sur les programmes et l'inscription. ActiveNet ne nécessite pas la publication d'un catalogue de codes de cours pour permettre l'inscription. Le message ci-dessous est maintenant largement communiqué aux résidents :

Un compte n'est pas nécessaire pour parcourir les activités offertes nécessitant une inscription. Il suffit de se rendre sur le site inscription.ottawa.ca et de sélectionner l'onglet Activités :

Pour obtenir de l'aide sur la façon de parcourir les activités, allez à la page [Consulter les cours et les camps et s'y inscrire | Ville d'Ottawa](#)

Voici quelques conseils utiles pour rechercher des activités nécessitant une inscription :

Conseils pour parcourir les activités.

1. Entrez le nom du cours ou un mot connexe dans la barre de recherche.
2. Servez-vous des filtres « Quand », « Où », « Qui » et « Activités » sous la barre de recherche pour affiner votre recherche.
3. Utilisez le filtre « Activités » pour sélectionner le type d'activité.
4. Utilisez les filtres « Activités » et « Type » pour sélectionner la langue (français ou anglais).
5. Utilisez les filtres « Activités » et « Direction générale » pour sélectionner les camps.
6. Utilisez le filtre « Quand » pour sélectionner des activités tenues un jour ou à une heure particulière.
7. Utilisez les filtres « Quand » et « Saison » pour sélectionner une séance d'inscription particulière.

8. Utilisez le filtre « Qui » pour sélectionner une tranche d'âge.
9. Vous pouvez trier vos résultats de recherche et les afficher sur la carte pour obtenir des options de localisation.

Dans le but de répondre aux besoins des aînés, la Direction générale a réussi par le passé à obtenir un financement du Fonds du Plan relatif aux personnes âgées afin d'imprimer un nombre limité de guides pour les personnes âgées. Ces guides présentaient les quatre centres pour personnes âgées de la Ville ainsi qu'un échantillon de divers programmes s'adressant aux personnes âgées. Bien que ces guides étaient utiles pour promouvoir la variété des services offerts à ces emplacements, leur taille limitée ne permettait pas d'établir une liste exhaustive des programmes offerts.

1. Quelles options sont actuellement mises à la disposition des résidents pour la publicité sur les programmes non virtuels et l'inscription à ceux-ci?

Inscription :

- L'inscription en personne est offerte dans toutes les installations récréatives et culturelles. Lorsqu'il s'agit de nouveaux programmes ou de programmes spéciaux, l'installation hôte pourrait proposer un nombre limité de dépliants promotionnels.
- Les quatre centres pour aînés exploités par la Ville ont du personnel spécialement formé pour aider les résidents âgés à s'inscrire et à participer aux activités destinées aux aînés.
- Des séances sont offertes aux résidents sur une base individuelle ou de groupe dans les centres pour aînés exploités par la Ville pour les aider à s'inscrire et à utiliser le système d'inscription. Cela inclut la distribution de documents imprimés.
- Aménagement de kiosques lors d'événements pour promouvoir les centres pour aînés ainsi que les activités et l'adhésion dans ces centres.

Pour la publicité globale concernant la programmation récréative et culturelle :

- Panneaux publicitaires saisonniers
- Affiches dans les installations
- Publicité dans les abribus d'OC Transpo
- Publicité dans les autobus d'OC Transpo
- Publicité dans différentes publications communautaires
- Publicité sur écran numérique dans les installations
- Publicité saisonnière à la radio
- Écrans extérieurs des installations
- Affiches dans les rues annonçant les événements d'inscription

- Brochures faisant la promotion de services permanents comme l'adhésion, mais n'annonçant pas les changements de programmation saisonniers
- Bulletins imprimés et numériques (Bulletin Loisirs) disponibles dans les centres pour aînés et distribués aux associations liées aux centres pour aînés

Pour la publicité faite par les installations ou le personnel de programmation :

- Horaires des activités et des programmes d'adhésion dans les centres pour aînés
- Affiches sur les dîners-conférences dans les centres pour aînés
- Cartes de membre à mettre dans les présentoirs des centres pour aînés et nombre limité de dépliants sur la programmation offerte sur place

2. Que peut faire la Ville pour augmenter les options offertes aux résidents en termes de publicité et d'inscription concernant les programmes non virtuels?

- Le personnel des centres pour aînés est disponible pour organiser des séances d'information sur demande.
- La Direction générale explorera d'autres options possibles d'impression à faible coût et de financement provenant du Fonds du Plan relatif aux personnes âgées et d'autres sources

Standing Committees / Commission Inquiries:

Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :

Response to be listed on the Community Services Committee Agenda of May 27, 2025.

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des services communautaires prévue le 27 mai 2025.