

**Objet : Rapport annuel 2025 sur les services en français**

**Numéro de dossier : ACS2026-OCC-GEN-0001**

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

**le 7 avril 2026**

**et au Conseil le 22 avril 2026**

**Soumis le 2026-03-25 par Caitlin Salter MacDonald, greffière municipale**

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

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

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

**Subject: 2025 Annual Report on French Language Services**

**File Number: ACS2026-OCC-GEN-0001**

**Report to Finance and Corporate Services Committee on April 7, 2026**

**and Council April 22, 2026**

**Submitted on March 25, 2026, by Caitlin Salter MacDonald, City Clerk**

**Contact Person: Krista Bressette, 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 sur les services en français de 2026,  
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 2026 Operational Plan for French-language services as described in this report and set out in Document 1.**

## RÉSUMÉ

En 2025, 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 favorisent le respect mutuel et la reconnaissance des deux langues officielles conformément au [Règlement sur le bilinguisme \(Règlement n° 2001-170\)](#) et à la [Politique de bilinguisme](#).

La Politique de bilinguisme régit 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 au personnel, 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 précise les priorités pour les services en français. Les SF les dirigent et en appuient plusieurs, notamment les services de traduction, la résolution des plaintes, la coordination et le soutien à l'élaboration des plans opérationnels annuels sur les services en français, ainsi que la promotion et l'offre active de services municipaux en français.

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

La Politique de bilinguisme exige que chaque direction générale de la Ville établisse un plan opérationnel 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 des mesures menées à bien dans leur rapport annuel sur les services en français.

Le 10 mai 2023, le Conseil a examiné le Rapport 2022 sur les services en français 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 2022-2026 et des buts pour les plans opérationnels sur les services en français de 2025, comme il est expliqué plus en détail dans la section Analyse du présent rapport.

Les Plans opérationnels sur les services en français de 2025 ont été présentés aux SF au début de 2026, et les directions générales ont indiqué que leurs buts de plan opérationnel respectifs sont terminés et intégrés aux activités quotidiennes.

*Recommandation pour les Plans opérationnels sur les services en français de 2026*

Conformément à la Politique de bilinguisme, le personnel recommande au Conseil municipal d'approuver le plan opérationnel sur les services en français de 2026, qui figure au document 1.

Le plan a été élaboré en consultation avec le personnel pour appuyer la Politique de bilinguisme et aider à créer une culture du bilinguisme intégrée à toutes les activités de la Ville. Le plan proposé permet au personnel de tirer parti des réalisations accomplies dans les précédents plans et comprend les buts indiqués dans le Tableau 2 ci-dessous :

Tableau 2 – Domaines d'action et nouveaux buts pour les plans opérationnels sur les services en français de 2026

<b>Domaine d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026</b>	<b>Buts des Plans opérationnels sur les services en français de 2026</b>
Planification	Utilisation uniforme des deux langues officielles en milieu de travail.
Disponibilité en temps utile	Prestation de services en temps opportun aux résidents francophones, processus de travail efficaces et détection précoce des besoins.
Communications	Production constante de communications bilingues de grande qualité.
Propre à la direction générale	Initiatives et efforts de rayonnement en français de la direction générale

En plus des domaines d'action et des buts annuels susmentionnés, le modèle de plan opérationnel sur les services en français de 2026 contient des objectifs, des mesures et des directives clés pour aider les directions générales à atteindre les buts annuels.

Si le Conseil municipal approuve le modèle de plan opérationnel sur les services en français de 2026, le personnel l'enverra aux directions générales de la Ville pour qu'elles le remplissent d'ici le 29 janvier 2027. Les SF rendront compte au Conseil municipal des plans opérationnels dans le Rapport annuel 2026 sur les services en français, qui devrait paraître au deuxième trimestre de 2027.

## **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*

Les SF ont continué à soutenir les Services des ressources humaines dans la désignation des postes bilingues et la gestion de la formation en langue seconde. Les conseils des SF permettent aux gestionnaires de prendre des décisions éclairées sur la désignation des postes et, en 2025, 16,7 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, soit le même pourcentage qu'en 2024.

La demande pour le perfectionnement linguistique a continué d'augmenter : 1 378 membres du personnel se sont inscrits à la formation en 2025 (en hausse de 3,5 % par rapport à 2024), grâce à un accès élargi, à des options plus nombreuses en présentiel, à la réintégration en milieu de travail et à une meilleure promotion des possibilités d'apprentissage. En tout, 576 évaluations des compétences linguistiques ont été effectuées, comparativement à 540 en 2024.

Pour appuyer davantage l'apprentissage, la Ville a offert d'autres occasions de formation sans inscription, soit des ateliers, séances de conversation et activités amusantes en français qui ont attiré 260 participants. Des outils souples comme News in Slow French et Super Duolingo ont continué de compléter la formation formelle et d'appuyer le personnel dans le perfectionnement de ses compétences linguistiques.

### *Unité du service de traduction*

L'UST dans les SF est chargée de la coordination et de la traduction des documents municipaux et des services d'interprétation simultanée pour toutes les directions générales de la Ville.

En 2025, l'UST a offert un soutien en matière de traduction et d'interprétation simultanée à toutes les directions générales de la Ville, facilitant ainsi une communication bilingue rapide pour les services et les initiatives de la Ville. L'UST a traduit 11 059 522 mots en 2025, ce qui représente une hausse de 11,8 % par rapport aux 9 887 583 mots traduits en 2024. L'UST a traité 35 045 demandes de services, soit 1 777 de plus que les 33 268 demandes traitées en 2024. Cela représente une augmentation de 5,3 % par rapport au nombre de demandes traitées en 2025.

Malgré le nombre plus élevé de demandes et d'échéances serrées, l'UST a renforcé la surveillance de la qualité en effectuant un contrôle de la qualité de 43,5 % des documents traduits. La priorité a été donnée aux communications publiques et à l'échelle de la Ville, notamment la plupart des documents provenant du Bureau du maire et du Bureau de la directrice municipale, et ceux destinés à ottawa.ca et aux médias sociaux.

L'UST a également continué de surveiller et d'évaluer le rendement des fournisseurs de traduction externes afin d'assurer une qualité constante dans toutes les communications de la Ville.

#### *Plaintes sur les services en français*

Les SF sont également responsables 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 2025, la Ville a reçu 24 plaintes concernant les services en français, ce qui représente une diminution de 9 plaintes par rapport aux 33 reçues en 2024. Ce chiffre est en outre inférieur à la moyenne quinquennale de 36 plaintes par année.

Les SF continuent de travailler avec les directions générales de la Ville pour s'assurer que le personnel est au courant des exigences de la Politique de bilinguisme. D'autres renseignements sur les plaintes concernant les services en français sont décrits plus en détail à la « Section 2 : Renseignements et statistiques sur les postes désignés bilingues, la formation en langue seconde, l'Unité du service de traduction et les plaintes » du présent rapport.

### **Section 3 : 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 à l'égard des questions qui ont une incidence

sur la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et son application aux services, programmes, politiques et initiatives de la Ville.

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

Comme il est décrit plus en détail dans la section Analyse du présent rapport, le CCSF s’est réuni quatre fois en 2025 et a fourni une rétroaction et des recommandations à la Direction générale des services de transport en commun et à la Direction générale des services sociaux et communautaires. Le Comité a également reçu des présentations des Services des ressources humaines et il préparera un rapport de recommandations qui sera présenté plus tard en 2026. Le CCSF a également reçu une présentation de la Direction générale des initiatives stratégiques et il a formulé des commentaires verbaux après la présentation du personnel.

Le CCSF continuera son travail en 2026 et fournira un rapport de fin de mandat au Comité des finances et des services organisationnels et au Conseil municipal.

#### **Section 4 : Faits saillants des Services en français en 2025**

En 2025, les SF ont continué d’appuyer les directions générales de la Ville dans la prestation de services municipaux en français de grande qualité tout en maintenant un fort engagement auprès de la communauté francophone et de ses principaux partenaires. Les SF ont renforcé leurs relations avec les partenaires externes en appuyant l’Association des communautés francophones d’Ottawa (ACFO), en coordonnant les activités du mois de la Francophonie, en célébrant la Journée franco-ontarienne et le 50<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien, en contribuant à l’organisation de la célébration communautaire Cinq-Zéro, en participant à des événements francophones annuels et en siégeant au conseil d’administration de l’Association francophone des municipalités de l’Ontario (AFMO).

Parmi les faits saillants à l’échelle de la Ville, mentionnons la création de 57 nouvelles places en services de garde francophones au nouvel emplacement du Centre éducatif Pinocchio, et l’aménagement prévu de 125 autres places pour les quartiers mal desservis. La Ville a également lancé *OttawaVoix*, son balado officiel, comptant 10 épisodes en français, mettant en vedette 17 membres du personnel francophones qui contribuent à démystifier les services municipaux et générant près de

1 000 téléchargements. Une liste complète d'autres initiatives clés est présentée dans le document 2, dont voici les points saillants :

- Traitement par ServiceOttawa de 42 484 demandes de renseignements en français adressées au Centre d'appels 3-1-1 en 2025, ce qui représente 7,04 % de tous les appels reçus. Tout le personnel du Centre d'appel 3-1-1 est bilingue et répond aux demandes dans l'ordre où elles sont reçues. On s'assure ainsi que les résidents sont servis dans la langue officielle de leur choix.
- Travail en partenariat avec les directions générales de la Ville et le comité de candidature mis sur pied pour appuyer les efforts du gouvernement du Canada pour que la Ville d'Ottawa soit désignée ville-hôte du 21<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie en 2028, conformément à la [motion](#) approuvée par le Conseil municipal le 28 janvier 2026.
- Lancement par la Direction générale des initiatives stratégiques d'une Stratégie de recrutement et de maintien en poste de fournisseurs de soins primaires afin d'améliorer l'accès aux soins primaires pour les résidents qui parlent français.
- Financement de 2,19 millions de dollars par la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations à 51 candidats francophones pour appuyer les arts et le patrimoine locaux et le recrutement de 2 agents de liaison culturels francophones.

## **Section 5 : Initiatives des Services en français en 2026**

Plusieurs initiatives clés de services en français sont prévues pour 2026, comme il est décrit plus en détail dans la section Analyse du présent rapport. Les SF continueront d'appuyer les directions générales dans la prestation de services bilingues de grande qualité et dans la mise en œuvre de leurs plans opérationnels sur les services en français de 2026, sous réserve de l'approbation du Conseil.

Les SF conserveront leur rôle de coordination des services de traduction et d'interprétation simultanée pour la Ville. Une priorité essentielle pour 2026 demeure l'appui apporté aux directions générales pour l'élaboration de stratégies de communication efficaces visant à interagir avec la communauté francophone et les principaux partenaires clés et à établir des liens 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

poursuivre l'engagement de la Ville à l'égard de l'amélioration continue de la prestation de services municipaux bilingues.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

In 2025, French Language Services (FLS) continued to play an important role 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 governs several aspects of bilingual municipal services. This includes communications, the proactive delivery of services in both official 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 outlines priorities for French-language services. FLS leads and supports several of these, including translation services, complaint resolution, coordination and support to develop the annual operational plan for French-language services, booking interpretation services for Committees and City Council, and the promotion and active offer of municipal French-language services.

### **Section 1: Operational Plans for French-language services**

The Bilingualism Policy requires each City department to complete an operational plan for French-language services as approved by City Council. The plan describes goals and standards to improve municipal services provided in French, and City departments are required to submit their plan to Council annually. To meet this requirement, each department and office submits its plan to FLS by the end of January of the following year. FLS then reports annually to Council on the 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 2025 Operational Plan for French-language services as further described in the Discussion section of this report.

The 2025 Operational Plan for French-language services were submitted to FLS in early 2026 and departments and offices have reported that their respective operational plan objectives are complete and are being integrated into day-to-day operations.

*Recommendation for the 2026 Operational Plan for French-language services*

In accordance with the Bilingualism Policy, staff is recommending that City Council approve the 2026 Operational Plan for French-language services as described in this report and as attached as Document 1.

The plan was developed in consultation with staff to support the Bilingualism Policy and help create a culture of bilingualism that is embedded in all City operations. The proposed plan allows staff to build on the achievements of past plans and sets the following objectives as listed in Table 2 below:

Table 2 – Action areas and new goals for the 2026 Operational Plan for French-language services

<b>Action areas for the 2022-2026 Term of Council</b>	<b>Goals for the 2026 Operational Plan for French-language services</b>
Planning	Consistent use of both official languages in the workplace.
Timeliness	Timely service delivery with French-speaking residents, efficient work processes, and earlier detection of needs.
Communication	Consistent production of high-quality bilingual communications.
Department or Office specific	Department or Office French language initiatives and outreach efforts.

In addition to the above-noted action areas and annual goals, the 2026 Operational Plan for French-language services' template contains objectives, actions, and key directives to assist departments and offices in completing the annual goals.

Should City Council approve the 2026 Operational Plan for French-language services, staff will issue the template to City departments and offices for their completion by January 29, 2027. FLS will report back to City Council on the plan in the 2026 Report on French Language Services which is anticipated in Q2 of 2027.

## **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*

FLS continued to support Human Resources Services in leading the designation of bilingual positions and managing second-language training. FLS' advice enables managers to make informed designation decisions, and in 2025, 16.7% of City positions were designated bilingual—this remains consistent with 2024.

Demand for language development continued to rise: 1,378 staff registered for training in 2025 (up 3.5% from 2024), driven by broader access, increased in person options, workplace reintegration, and enhanced promotion of learning opportunities. A total of 576 language proficiency assessments were completed, compared to 540 in 2024.

To further support learning, the City offered additional drop in opportunities—workshops, conversation sessions, and Fun in French events—engaging 260 participants. Flexible tools such as News in Slow French and Super Duolingo continued to complement formal training and support staff in developing their language skills.

### *Translation Services Unit*

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

In 2025, the TSU delivered translation and simultaneous interpretation support across all City departments, enabling timely, bilingual communication for City services and initiatives. The TSU translated 11,059,522 words in 2025, which represents a 11.8 per cent increase compared to the 9,887,583 words translated in 2024. TSU processed 35,045 requests for services, which is 1,777 more than the 33,268 requests processed in 2024. This represents a 5.3 per cent increase in the number of requests processed in 2025.

Despite rising demand and rushed timelines, the TSU significantly strengthened quality oversight, completing internal quality control on 43.5% of translated documents. Priority was given to public facing and city-wide communications, including most materials from the Mayor's Office, City Manager's Office, ottawa.ca, and social media channels.

The TSU also continued to monitor and assess the performance of external translation providers to ensure consistent quality across all City communications.

### *Complaints regarding French-language services*

FLS is also 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 2025 was 24. This represents a decrease of 9 complaints from the 33 received in 2024 and is below the five-year average of 36 complaints per year.

FLS continues to work with City departments to ensure that staff are aware of the requirements of the Bilingualism Policy. Additional information related to complaints on French Language Services are further described in “Section 2: Information and statistics related to designated bilingual positions, second language training, the Translation Services Unit, and complaints” of this report.

### **Section 3: 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.

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 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.

As further described in the Discussion section of this report, the FLSAC met four times in 2025 and provided feedback and recommendations to Transit Services and Community and Social Services. The Committee also received presentations from the Human Resources Services Branch and the FLSAC will prepare a recommendations report that will be presented later in 2026. The FLSAC also received a presentation from the Strategic Initiatives Department and the FLSAC provided verbal comments following staff’s presentation.

The FLSAC will continue its work in 2026 and will provide an end of term report to the Finance and Corporate Services Committee and City Council.

## Section 4: 2025 French-language services highlights

In 2025, FLS continued to support City departments in delivering high-quality municipal services in French while maintaining strong engagement with the Francophone community and key partners. FLS strengthened relationships with external partners by supporting the Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO), coordinating Francophonie Month activities, celebrating Franco-Ontarian Day and the 50<sup>th</sup> Anniversary of the Franco-Ontarian Flag, contributing to the organization of the *Cinq-Zéro* community celebration, attending annual Francophone events, and participating as a member of the Association francophone des municipalités de l'Ontario (AFMO) Board of Directors.

City-wide highlights include the creation of 57 new Francophone childcare spaces at the Centre Éducatif Pinocchio's new location, with another 125 spaces planned for underserved neighbourhoods. The City also launched *OttawaVoix*, its official podcast, with 10 French-language episodes featuring 17 Francophone employees who help demystify municipal services and generating close to 1,000 downloads. A comprehensive list of additional key initiatives is outlined in Document 2 with highlights that include the following:

- The handling of 42,484 French-language inquiries to the 3-1-1 Call Centre by ServiceOttawa in 2025, representing 7.04% of all calls received. All 3-1-1 staff are bilingual and respond to inquiries in the order they are received, ensuring residents are served in the official language of their choice.
- Working in partnership with City departments and the bid committee established to support the efforts of the Government of Canada's bid to have the City of Ottawa designated as the host city for the 21<sup>st</sup> Francophonie Summit in 2028, in accordance with the [motion](#) approved by City Council on January 28, 2026.
- Launch of a Primary Care Provider Recruitment and Retention Strategy by the Strategic Initiatives Department to improve primary care access to French speaking residents.
- Cultural funding allocation by Recreation, Cultural and Facility Services of \$2.19 million to 51 Francophone applicants to support local arts and heritage, and the recruitment of two Francophone cultural liaisons.

## Section 5: French Language Services initiatives in 2026

Several key French language initiatives are planned for 2026, as outlined in the Discussion section of the report. French Language Services (FLS) will continue to support departments in delivering high quality bilingual services and in implementing their 2026 Operational Plan for French-language services, pending Council approval.

FLS will maintain its role in coordinating translation services and simultaneous interpretation for the City. A core priority for 2026 remains supporting departments in developing effective communication strategies to engage and connect with the Francophone community and key partners.

Overall, FLS will continue to help staff meet the requirements of the Bilingualism By-law and Bilingualism Policy and advance the City's commitment to continuously improve bilingual municipal service delivery.

### CONTEXTE

Les Services en français (SF) jouent un rôle important en aidant les directions générales de la Ville à fournir des services municipaux de qualité en français aux résidents et 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* (Règlement n° 2001-170), qui reconnaît le caractère bilingue d'Ottawa et énonce que les citoyens ont le droit de communiquer avec la municipalité en anglais et en français et de recevoir des services dans ces deux langues, conformément à la Politique de bilinguisme.

De plus, le 9 mai 2001, le Conseil municipal a adopté la Politique de bilinguisme, qui réaffirme son engagement à offrir des services municipaux en anglais et en français aux résidents et au personnel. 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 précise les priorités pour les services en français. Les SF les dirigent et en appuient plusieurs, 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, ainsi que la promotion et l'offre active de services municipaux bilingue.

En outre, 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 au personnel, et des besoins organisationnels, dont la désignation des postes bilingues, la formation linguistique et la gestion des programmes culturels.

Le 14 décembre 2017, le [projet de loi 177, la Loi de 2017 pour un Ontario plus fort et plus juste \(mesures budgétaires\)](#) a reçu la sanction royale. Il s'agit d'un projet de loi omnibus qui modifie diverses lois, notamment la [Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa](#). Les modifications visaient à reconnaître dans la législation provinciale le caractère bilingue de la Ville d'Ottawa et à exiger que la Ville adopte un règlement prévoyant que l'administration de la municipalité se fera en anglais et en français et que tous les services municipaux ou certains d'entre eux seront offerts au public dans les deux langues, conformément au paragraphe 14(1) de la [Loi sur les services en français](#).

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

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

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

### **Bilinguisme**

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

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

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

### **Idem, conseil de santé**

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

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

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

### **Règlement existant**

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

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

- Aider les directions générales à élaborer, mettre en œuvre et évaluer les programmes et les services offerts en français.
- Travailler avec des partenaires internes pour s'assurer que la perspective francophone est prise en compte dans la planification de projets municipaux et offrir des conseils d'experts en matière de pratiques exemplaires pour la prestation de services 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 partenaires.
- Épauler le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) pour l'aider à s'acquitter de son mandat et mettre en œuvre son plan de travail approuvé par le Conseil.

- S'investir dans l'adhésion de la Ville à l'Association francophone des municipalités de l'Ontario (AFMO) en siégeant à son conseil d'administration.

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

## **ANALYSE**

L'article 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. Ces plans décrivent les objectifs et les normes élaborés pour améliorer les services municipaux offerts en français, et les directions générales sont tenues de soumettre leur plan au Conseil municipal chaque année.

La section 1 du présent rapport donne donc un aperçu des résultats des plans opérationnels sur les services en français de 2025. Elle fournit également la recommandation du personnel pour les plans opérationnels sur les services en français de 2026, joints en tant que document 1, aux fins d'approbation par le Conseil municipal, comme décrit plus en détail dans le présent rapport.

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

- Section 2 : Renseignements et statistiques sur les postes désignés bilingues, la formation en langue seconde, l'Unité du service de traduction et les plaintes
- Section 3 : Comité consultatif sur les services en français
- Section 4 : Faits saillants des Services en français en 2025
- Section 5 : Initiatives des Services en français en 2026

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

Comme indiqué précédemment, l'article R.1.6 de la [Politique de bilinguisme](#) exige que chaque direction générale de la Ville rédige un plan opérationnel sur les services en français approuvé par le Conseil municipal. Le plan établit des objectifs et des normes

pour améliorer les services municipaux fournis en français et vise à aider le personnel 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 de la Ville sont tenues de présenter 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 rendent ensuite compte au Conseil municipal des progrès et des réalisations en matière de services en français dans leur Rapport annuel sur les services en français.

Le [10 mai 2023](#), le Conseil municipal a approuvé le rapport 2022 sur les services en français 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, communication et propre à la direction générale) pour les plans opérationnels sur les services en français pour le mandat du Conseil de 2022-2026. 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 [16 avril 2025](#), le Conseil municipal a approuvé le « [Rapport annuel 2024 sur les services en français](#) » qui énonce les buts des Plans opérationnels sur les services en français de 2025 dans le tableau 1 :

Tableau 1 – Domaines d'action et buts des Plans opérationnels sur les services en français de 2025

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

<b>Domaine d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026</b>	<b>Buts des Plans opérationnels sur les services en français de 2025</b>
Disponibilité en temps utile	Offrir en tout temps une prestation rapide et efficace de services dans les deux langues officielles
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

*Mise à jour sur les Plans opérationnels sur les services en français de 2025*

Les plans opérationnels sur les services en français de 2025 ont été présentés aux SF au début de 2026. Les directions générales ont indiqué que les objectifs de leur plan opérationnel respectif sont atteints et intégrés aux activités quotidiennes.

*Recommandation pour les Plans opérationnels sur les services en français de 2026*

Conformément à la Politique de bilinguisme, le personnel recommande au Conseil municipal d'approuver le plan opérationnel sur les services en français de 2026, qui figure au document 1.

Le plan a été élaboré en consultation avec le personnel pour appuyer la Politique de bilinguisme et aider à créer une culture du bilinguisme intégrée à toutes les activités de la Ville. Le plan proposé permet au personnel de tirer parti des réalisations accomplies dans les précédents plans et comprend les objectifs indiqués dans le Tableau 2 ci-dessous :

Tableau 2 – Domaines d'action et nouveaux buts pour les plans opérationnels sur les services en français de 2026

<b>Domaine d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026</b>	<b>Buts des Plans opérationnels sur les services en français de 2026</b>
Planification	Utilisation uniforme des deux langues officielles en milieu de travail.

<b>Domaine d'action pour le mandat du Conseil 2022-2026</b>	<b>Buts des Plans opérationnels sur les services en français de 2026</b>
Disponibilité en temps utile	Prestation de services en temps opportun aux résidents francophones, processus de travail efficaces et détection précoce des besoins.
Communications	Production constante de communications bilingues de grande qualité.
Propre à la direction générale	Initiatives et efforts de rayonnement en français de la direction générale

En plus des domaines d'action et des buts annuels susmentionnés, le modèle de plan opérationnel sur les services en français de 2026 contient des objectifs, des actions et des directives clés pour aider le personnel à atteindre les buts annuels.

Si le Conseil municipal approuve le modèle de plan opérationnel sur les services en français de 2026, les SF l'enverront aux membres du personnel pour qu'ils le remplissent. Les SF rendront compte au Conseil municipal des plans opérationnels dans le Rapport annuel 2026 sur les services en français, qui devrait paraître au deuxième trimestre de 2027.

## **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 2025, les SF ont continué à soutenir les Services des ressources humaines, qui sont responsables de la désignation des postes bilingues et de la formation en langue seconde dans l'ensemble de l'administration municipale.

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

Les statistiques relatives aux postes bilingues dans l'administration municipale en 2025 sont les suivantes :

- 16,7 % des postes de la Ville ont été désignés bilingues, ce qui est semblable à 2024.
- 576 évaluations des compétences linguistiques ont eu lieu, principalement pour des concours de recrutement ou des mutations de personnel à des postes désignés bilingues. Il y en avait eu 540 en 2024.

En 2025, la Ville a offert une formation en langue seconde à tous les membres du personnel, 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 2025, trois formats de formation ont été proposés : en groupe, en apprentissage individuel supervisé et en privé, tous offerts virtuellement ou en présentiel.

Voici les statistiques relatives à la formation en langue seconde en 2025 :

- 1 378 membres du personnel se sont inscrits à une formation linguistique, comparativement à 1 331 en 2024, soit une augmentation de 3,5 %. 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 au personnel portant sur les avantages de la formation en langue seconde pour le perfectionnement personnel et professionnel.
- En moyenne, 4 % de l'ensemble des formations linguistiques en 2025 visaient à renforcer les capacités en anglais. Ce chiffre est similaire à celui de l'année précédente.

En 2025, la Formation linguistique a offert des occasions d'apprentissage sans inscription, notamment quatre ateliers en français, six séances de conversation en français en collaboration avec les SF, quatre séances de conversation en anglais et cinq activités amusantes en français, le tout ayant attiré 260 personnes. Chaque événement durait une heure et a été conçu pour permettre au personnel d'apprendre et de pratiquer son français. La Ville a continué d'offrir d'autres ressources

d'apprentissage flexibles, comme des licences pour News in Slow French et Super Duolingo, conçues pour compléter la formation formelle ou offrir aux personnes qui ne peuvent pas s'engager dans une formation en classe l'occasion de développer leurs compétences linguistiques.

### *Unité du service de traduction*

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

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

En 2025, l'UST a soutenu l'ensemble des directions générales en assurant la traduction et la révision rapides de communications nécessaires à la prestation harmonieuse de services, projets, activités et programmes municipaux. Les services demandés et traités par l'UST étaient très variés et couvraient une grande diversité de sujets, notamment les documents budgétaires, les pages Web de la Ville, les messages sur les médias sociaux, les ressources et les outils pour le public, les écoles, les lieux de travail et les professionnels, ainsi que les procédures et les lignes directrices municipales pour le personnel, les notes de service et les rapports au Conseil municipal.

En 2025, l'UST a traité une moyenne de 141 demandes par jour, dont 29 % étaient estimées comme étant urgentes.<sup>[1]</sup>

L'UST a traduit 11 059 522 mots en 2025, ce qui représente une hausse de 11,8 % par rapport aux 9 997 583 mots traduits en 2024. L'UST a traité 35 045 demandes de services, soit 1 777 de plus que les 33 268 demandes traitées en 2024. Cela représente une augmentation de 5,3 % par rapport au nombre de demandes traitées en 2025.

Malgré le nombre de demandes et le caractère urgent de certaines, l'UST a été en mesure de contrôler la qualité de 43,5 % des documents traduits en 2025. Il est important de noter qu'en raison du nombre de demandes reçues et des échéances,

---

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

l'UST ne peut pas assurer le contrôle de la qualité de tous les textes traduits. Cela dit, elle effectue le contrôle de qualité de nombreuses communications destinées au public et à l'ensemble de la Ville, ainsi que des documents traduits en interne. Par exemple, en 2025, 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.

La répartition des services demandés par type entre 2021 et 2025 est présentée dans le tableau ci-dessous pour plus d'information :

Tableau 2 – Types de services demandés par année

<b>Types de services demandés</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Nombre de demandes de traduction <sup>[2]</sup>	23 803	20 812	20 968	20 131	21 747
Nombre de demandes de révision comparative <sup>[3]</sup>	2 025	1 913	2 100	2 097	2 643
Nombre de demandes de correction d'épreuves <sup>[4]</sup>	888	933	529	888	1 122
Nombre de documents dont la qualité a été contrôlée <sup>[5]</sup>	3 947	6 842	6 560	10 060	9 453

---

[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.

[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.

<b>Types de services demandés</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Nombre de demandes de transcription <sup>[6]</sup> et de terminologie <sup>[7]</sup>	162	111	63	92	80
<b>Total des demandes de service</b>	<b>30 825</b>	<b>30 611</b>	<b>30 220</b>	<b>33 268</b>	<b>35 045</b>

L'UST supervise également la coordination des fournisseurs d'interprétation simultanée de la Ville.

En 2025, l'UST a publié, en collaboration avec la Direction de l'approvisionnement, une nouvelle demande d'offres à commandes (DOC) pour des services professionnels d'interprétation. Les fournisseurs externes ont été invités à déposer des propositions pour les services d'interprétation en anglais et en français. Trois fournisseurs ont été retenus. Ce processus officiel, mené tous les trois ans, est annoncé sur MERX<sup>[8]</sup>

L'UST s'emploie à fournir des services d'interprétation de qualité à l'échelle de la Ville afin de respecter les objectifs de la Politique de bilinguisme de la Ville d'Ottawa. Ces services sont requis aux réunions du Conseil municipal et aux consultations publiques ou autres événements municipaux d'envergure. Ils sont fournis sur demande aux réunions des comités permanents et des comités consultatifs.

#### *Plaintes sur les services en français*

Les SF sont responsables 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 officielles](#), et les SF qui rendent compte publiquement de ces plaintes chaque année au moyen du Rapport annuel sur les services en français du Bureau du greffe municipal.

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

[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.

[8] MERX est le service le plus important au Canada pour la publication des appels d'offres électroniques du secteur public et du secteur privé. Les fournisseurs et les entrepreneurs canadiens le consultent pour connaître les nouveaux projets de marché public.

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 partenaires 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 de la Ville permettent aux SF de réaliser ce qui suit :

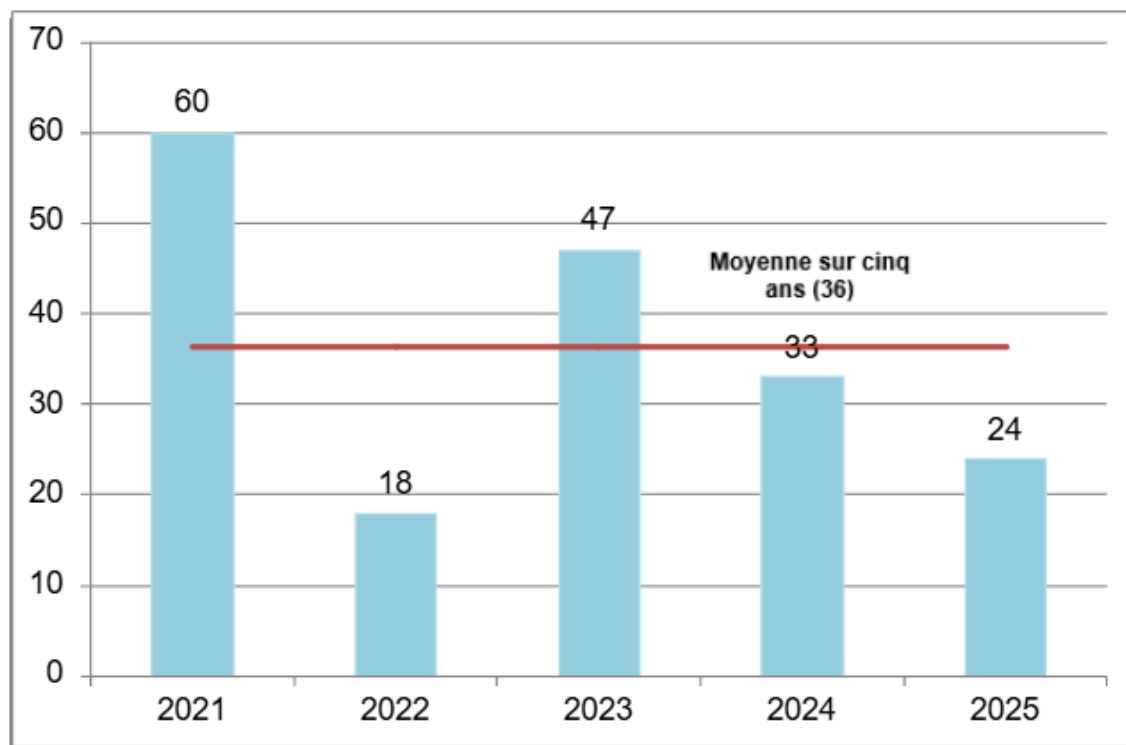
- Aider les directions générales à améliorer la qualité des services en français, à la fois pour les résidents et le personnel.
- Répondre aux besoins et aux préoccupations des résidents et du personnel en ce qui concerne la prestation de services en français.
- Collaborer avec les directions générales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

### *Plaintes reçues en 2025*

En 2025, nous avons reçu 24 plaintes relatives aux services en français, ce qui représente une diminution de 9 plaintes par rapport aux 33 reçues en 2024. Ce chiffre est inférieur à la moyenne quinquennale de 36 plaintes par année de 2021 à 2025, comme le montre la figure 1 ci-dessous.

Toutes les plaintes reçues en 2025 ont été résolues dans un délai moyen de 9 jours ouvrables, une amélioration de 18 % par rapport à 2024, dépassant ainsi la norme fixée par la Politique sur le traitement des plaintes de la Ville, qui prévoit un délai de 20 jours ouvrables pour l'envoi d'une réponse définitive ou d'une mise à jour, sauf circonstances exceptionnelles.

Tableau 1 : Nombre de plaintes relatives aux services en français de 2021-2025

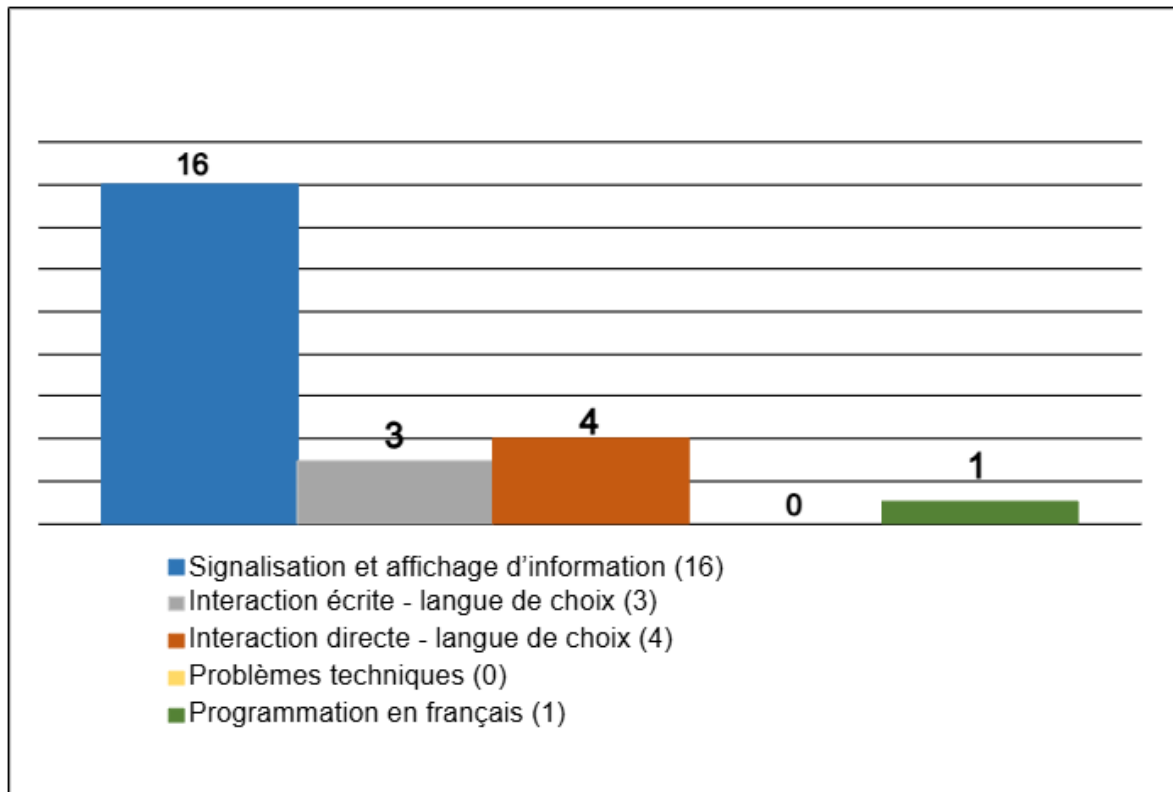


Comme le montre la figure 2 ci-dessous, sur les 24 plaintes reçues en 2025 :

- Seize portaient sur la signalisation et l'affichage d'information, notamment des erreurs ou des messages unilingues, comparativement à dix-huit plaintes reçues en 2024.
- Quatre concernaient une interaction directe qui ne s'était pas déroulée dans la langue officielle choisie par la personne concernée, comparativement au même nombre en 2024.
- Nous n'avons reçu aucune plainte concernant des problèmes techniques avec un service téléphonique automatisé, comparativement à trois plaintes reçues en 2024.

- Une visait le manque de programmes en français, comparativement à trois plaintes reçues en 2024.
- Trois concernaient une interaction écrite dans la langue choisie par la personne, comparativement à cinq reçues en 2024.

Figure 2 – Types de plaintes reçues en 2025



Après l'examen des plaintes reçues, le personnel a constaté que la majorité des plaintes 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 sur les propriétés 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 envoyé un certain nombre de communications à toutes les directions générales au sujet de la traduction et de l'assurance de la qualité du texte figurant 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.

En 2025, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a également continué de travailler en collaboration avec les SF à une révision interne de l'ensemble de la signalisation et des immobilisations dans les installations de la Ville afin de repérer les problèmes et les points à améliorer.

Les travaux visant à remédier aux problèmes se sont poursuivis grâce à un examen d'environ 50 installations, y compris l'hôtel de ville d'Ottawa et le Complexe récréatif Ray-Friel. Le personnel a mis à jour la signalisation au besoin. À l'avenir, la DGLCI abordera les problèmes de signalisation au cas par cas au fur et à mesure qu'ils surgissent, en fonction de la faisabilité opérationnelle et des considérations relatives au cycle de vie.

Les SF continueront de collaborer 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 : Faits saillants des Services en français en 2025 » du présent rapport.

### **Section 3 : 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 à l'égard des questions qui ont une incidence sur la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et son application aux services, programmes, politiques et initiatives de la Ville. Le CCSF est une ressource à la disposition du personnel, à qui il peut donner son avis sur les mesures prises afin d'accomplir les priorités stratégiques du Conseil. Avant tout, le CCSF doit veiller à ce que ses activités s'harmonisent avec les priorités stratégiques du Conseil municipal et les complètent.

Pour aider le CCSF à remplir son mandat, 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. Les SF aident également le personnel à préparer les présentations au Comité en fournissant des conseils sur les domaines dans lesquels il convient de solliciter l'expertise et les commentaires du comité, comme il est décrit plus en détail dans le présent rapport.

Au début de 2025, le Bureau du greffe municipal a mené à bien une campagne de recrutement de membres du public à mi-mandat pour siéger à divers comités de la Ville. Il s'agissait notamment de pourvoir deux postes vacants et de recruter des membres en tant que membres de réserve pour le CCSF. Le 30 avril 2025, le [Conseil a approuvé](#) les nominations au CCSF pour le reste du mandat du Conseil de 2022-2026.

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

Le [Plan de travail 2024-2026 du Comité consultatif sur les services en français](#) comprend huit activités, dont trois qui sont reportées du Plan de travail 2020-2022 du CCSF, 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.

Dans le but d'exécuter son plan de travail, 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. Ce travail a été effectué en adoptant 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.

Voici un aperçu des réunions du CCSF en 2025 :

- À sa réunion du 13 février 2025, les membres du CCSF ont discuté du rapport de mi-mandat de 2023-2026 du CCSF aux fins d'examen et d'adoption à une réunion ultérieure.
- Lors de sa réunion du 8 mai, les membres du CCSF ont adopté leur rapport de mi-mandat, qui a ensuite été adopté par le Comité des finances et des services organisationnels lors de sa réunion du 3 juin. Ils ont également reçu une

présentation de la *Maison de la francophonie* en lien avec la présentation donnée par les Services sociaux et communautaires lors de la réunion du 14 novembre 2024 pour laquelle le rapport sur les recommandations du CCSF était en attente. Le Bureau du greffe municipal et les SF ont donné une présentation d'orientation aux nouveaux membres, et les règles de procédure du CCSF ont également été adoptées. Enfin, les membres du CCSF ont adopté le rapport de recommandations à la Direction générale des services de transport en commun portant 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, conformément à l'objectif 2, activité 1 et à l'objectif 4, activité 2 de son [plan de travail](#) et pour faire suite à sa présentation du 12 septembre 2024.

- Lors de sa réunion du 11 septembre 2025, le CCSF a reçu une présentation des Services des ressources humaines sur le soutien au recrutement et à l'embauche de personnel municipal bilingue, conformément à l'objectif 4, activité 1 de son [plan de travail](#). Les membres ont également adopté le rapport de recommandations à la Direction générale des services sociaux et communautaires portant sur les services offerts en français par les Services à l'enfance 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, conformément à l'objectif 1, activité 2 et à l'objectif 1, activité 3 de son [plan de travail](#) et pour faire suite à sa présentation du 14 novembre 2024.
- Lors de sa réunion du 13 novembre 2025, le CCSF a reçu une présentation de la Direction générale des initiatives stratégiques portant sur les stratégies visant à soutenir la croissance économique et la résilience dans notre ville bilingue, du point de vue des services en français et conformément à l'objectif 3, activité 1 de son [plan de travail](#). Le CCSF a fourni des commentaires verbaux directement après la présentation. Lors de la même réunion, le CCSF a reçu une présentation sur le budget provisoire de fonctionnement et d'immobilisations de 2026 de la part de la Direction générale des finances et des services organisationnels. Le CCSF a soumis des commentaires écrits au Comité des finances et des services organisationnels.

Enfin, en 2025, le CCSF a été représenté à diverses activités communautaires, comme le 18<sup>e</sup> Rendez-vous francophone annuel du maire qui a eu lieu le vendredi 21 mars 2025 et la cérémonie de lever du drapeau franco-ontarien qui s'est déroulée à l'hôtel de ville d'Ottawa le 25 septembre 2025 et célébrait le 50<sup>e</sup> anniversaire de ce drapeau.

Le CCSF rendra compte au Conseil municipal des progrès réalisés dans le plan de travail 2024-2026 et détaillera toute autre consultation fournie dans le Rapport sur les services en français de 2026 qui est prévu pour le deuxième trimestre de 2027. 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.

#### **Section 4 : Faits saillants des Services en français en 2025**

En 2025, les SF ont continué à jouer leur rôle en appuyant les directions générales de la Ville dans la prestation de services municipaux de qualité en français, tout en s'engageant activement auprès de la communauté francophone ainsi que des partenaires internes et externes au moyen d'une variété d'initiatives décrites plus en détail ci-dessous.

##### *Initiatives externes*

En 2025, les SF ont continué à renforcer les relations importantes avec leurs partenaires externes au moyen des actions suivantes :

- Appuyer l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO) par la soumission de trois candidatures aux Prix Bernard Grandmaître, dont le gala a eu lieu le 1<sup>er</sup> mars 2025 à l'hôtel de ville d'Ottawa. Les Prix Bernard Grandmaître récompensent le leadership, l'engagement et les répercussions positives de groupes et de personnes sur la communauté francophone d'Ottawa au cours de l'année écoulée. Deux des candidatures de la Ville ont été retenues, Vox Théâtre ayant reçu le prix « Organisme de l'année » et Jeanne-Hélène Tardivel ayant reçu le très convoité prix « Bernard Grandmaître », en reconnaissance de son engagement et de son leadership exceptionnels quant au développement et à la vitalité de la communauté franco-ontarienne. Les SF ont également fièrement appuyé l'ACFO Ottawa et son programme de microsubventions.
- Coordonner des activités et publier des communications pour célébrer le Mois de la Francophonie (en mars), y compris le 18<sup>e</sup> Rendez-vous francophone annuel du maire, en collaboration avec le Bureau du protocole, qui s'est tenu le

21 mars 2025. Cet événement regroupait plus de 200 invités, dont des membres du personnel de toute la Ville, des partenaires de la communauté francophone, des membres du public et des élus locaux, et visait à souligner les contributions importantes et le grand dynamisme de la communauté francophone d'Ottawa. L'édition du Rendez-vous francophone de cette année était axée sur la célébration du 50<sup>e</sup> anniversaire du Festival Franco-Ontarien, soulignant un demi-siècle de fierté francophone et d'engagement culturel dans la communauté.

- Célébrer la Journée franco-ontarienne et le 50<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien
  - Une célébration visant à souligner cette étape importante a eu lieu le 25 septembre 2025 en présence du maire à l'hôtel de ville d'Ottawa. En raison de la météo, ces célébrations ont eu lieu à la Place-Jean-Pigott en collaboration avec l'Association des communautés francophones d'Ottawa. Madeleine Meilleur a agi à titre de maîtresse de cérémonie pour souligner cette journée avec les membres de la communauté francophone. Des élèves du Centre d'excellence artistique de l'Ontario, de l'École secondaire publique De La Salle et de l'École secondaire catholique Franco-Cité ont participé à la cérémonie aux côtés de Véronique Sylvain, poète officielle d'Ottawa. Le Bureau du protocole de la Ville a collaboré avec les SF à l'organisation de cet événement.
  - Toute la journée, le drapeau franco-ontarien a flotté fièrement sur plusieurs bâtiments municipaux, et les lettres OTTAWA du marché By se sont illuminées en vert et blanc dans la soirée.
  - Les célébrations du 50<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien se sont également prolongées jusque dans la soirée du 25 septembre avec la tenue du Cinq-Zéro, une grande célébration communautaire organisée par la Ville d'Ottawa en association avec l'ACFO Ottawa et d'autres organismes communautaires qui avait lieu à la Place TD et mettait en vedette de nombreux artistes francophones de la région.
- Participer à divers événements annuels, comme le Déjeuner des flocons du Centre communautaire Vanier et les prix Bernard Grandmaître.
- Soutenir nos collègues municipaux dans l'élaboration de stratégies visant à renforcer et à promouvoir un meilleur accès à des services bilingues, équitables et adaptés à la culture et aux besoins des clients.

- Participer en tant que membre du conseil d'administration de l'Association francophone des municipalités de l'Ontario (AFMO) avec la conseillère Stéphanie Plante et appuyer le travail de l'Association en renforçant son plan stratégique et son orientation globale.

De plus, les SF et la Ville ont aussi continué à rendre hommage à diverses personnes qui défendent et appuient les services en français dans la communauté en leur décernant l'Ordre du Canada. Parmi les récipiendaires de l'Ordre d'Ottawa en 2025 figurent les personnalités francophones Bernadette Sarazin, Patrick Newton Bondo, la D<sup>re</sup> Louise McNaughton-Filion et Michael McLellan.

### *Initiatives internes*

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

- 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.
- Publier le bulletin mensuel interne « FrancoForum » pour environ 400 membres du personnel abonnés, mettant en lumière les activités et les événements qui se déroulent en français dans l'administration municipale et dans la région d'Ottawa.
- 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 dans le bulletin d'information du personnel de la Ville « Au courant ». En outre, des jeux-questionnaires mensuels « Faux pas » ont été publiés dans « Au courant » dans un format interactif qui contient des questions à choix multiples et des explications détaillées pour les bonnes réponses, rendant ainsi 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. Voici un aperçu des outils créés ou améliorés :
  - Un guide des pratiques exemplaires pour la tenue de réunions d'équipe bilingues

- Un lexique du vocabulaire au bureau mis à jour afin d'encourager l'utilisation active des deux langues officielles sur le lieu de travail
- Une nouvelle série d'affiches bilingues pour informer les résidents et le personnel que les services municipaux sont offerts dans les deux langues officielles
- 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 rayonnement 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.
- Conseiller les directions générales au sujet des pratiques exemplaires pour fournir des services en français et en anglais. Près de 80 demandes ont été reçues par les SF portant sur une variété de sujets et de projets, notamment les suivants :
  - Pratiques exemplaires sur la prestation de formation et d'ateliers bilingues destinés au personnel.
  - Participation à l'examen interne du Plan culturel municipal avec l'Unité des initiatives et du développement culturels de la DGLCI.
  - Conseils sur la façon de s'assurer que les kiosques d'événements publics et les éléments connexes sont conformes aux normes bilingues de la Ville.
  - Exigences en matière de bilinguisme pour les outils de travail et les communications internes.
  - Conseils sur les exigences en matière de bilinguisme pour la mise en œuvre d'un balado interne dont le contenu bilingue est inclusif.
  - Pratiques exemplaires pour intégrer des exigences techniques précises liées aux langues officielles dans les demandes de propositions.
  - Conseils et renseignements sur les pratiques d'écriture inclusive en français et l'utilisation des pronoms.

- 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.
- Continuer de mobiliser les membres des groupes affinitaires francophones par le biais de discussions et de communications régulières axées sur la francophonie et collaborer avec l'équipe chargée de la formation et des évaluations linguistiques pour appuyer l'apprentissage des langues en offrant des séances d'apprentissage sans inscription, qui comprenaient quatre ateliers en français, six séances de conversation en français en collaboration avec les SF, quatre séances de conversation en anglais et cinq événements amusants en français, le tout ayant attiré 260 participants.
- Collaborer avec l'équipe chargée de la formation et des évaluations linguistiques sur une demande de subvention pour le Programme d'appui à la francophonie ontarienne 2025. Étant donné que cette demande de subvention n'a pas été sélectionnée pour du financement, les SF chercheront à collaborer à une demande améliorée en 2026.
- Continuer de collaborer avec le Centre d'apprentissage de la Ville pour s'assurer que le matériel de formation fourni au personnel respecte 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 à répondre aux besoins en évolution de la communauté francophone.

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

- La Direction générale des services sociaux et communautaires a élargi son soutien aux familles francophones en approuvant le déménagement du Centre éducatif Pinocchio, ce qui créera 57 nouvelles places en services de garde francophones, portant la capacité totale de ce centre de service de garde

municipal francophone à 88 enfants.

- La Direction générale des services de protection et d'urgence a participé à deux épisodes d'*Ottavoix*, le balado officiel en français de la Ville, mettant en vedette le Service paramédic d'Ottawa, qui a expliqué comment son unité sert la communauté, et les Services des règlements municipaux, qui ont démystifié le rôle de leurs agents.
- ServiceOttawa a reçu 42 484 demandes de renseignements en français de la part de clients externes au Centre d'appels 3-1-1 en 2025, ce qui représente 7,04 % de tous les appels reçus. Tout le personnel du Centre d'appel 3-1-1 est bilingue et disponible pour répondre aux demandes dans les deux langues officielles dans l'ordre où elles sont reçues. On s'assure ainsi de répondre à toutes les demandes dans la langue officielle choisie par le résident.
- La Direction générale des services d'infrastructure et d'eau a effectué un examen stratégique de tous ses secteurs d'activités afin de renforcer son engagement à offrir des services en français dans le but d'augmenter le nombre de postes désignés et de redistribuer les postes désignés existants afin d'assurer une répartition équitable du personnel francophone entre les unités.
- Les Services juridiques ont lancé la nouvelle formation sur le Code de conduite des employés à l'occasion de la Journée mondiale de l'éthique. Cette formation offre des ressources pertinentes créées dans les deux langues officielles et qui traitent de la prestation de services en français.
- Le Bureau du greffe municipal a mis en place une offre active efficace de services bilingues lors de l'élection partielle d'Osgoode, desservant 6 223 électeurs dans les deux langues. Le Bureau des élections a dépassé son objectif initial de dotation de travailleurs électoraux bilingues qui était de 30 % pour tous les jours de vote, en atteignant un taux de dotation bilingue de 73 % le jour du vote par anticipation et de 57 % le jour du scrutin.
- Santé publique Ottawa a établi le Groupe de leadership en français pour fournir des conseils stratégiques sur la façon de renforcer la prestation de services bilingues dans l'ensemble des programmes de santé.
- La Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment a procédé à un examen complet de la signalisation pertinente, mis en œuvre des correctifs fondés sur les recommandations des Services en français et mis à jour les politiques pertinentes ainsi que les systèmes internes.

- Les Services de l'information du public et des relations avec les médias ont élargi les canaux de communication en français en ouvrant un compte en français sur Bluesky et en produisant 10 épisodes en français d'*OttawaVoix*, le balado officiel de la Ville.
- La Direction générale des travaux publics a continué de favoriser les compétences linguistiques du personnel grâce à l'utilisation continue d'un lexique spécialisé contenant 660 traductions de phrases et de la terminologie liées aux opérations des Travaux publics.
- La Direction des loisirs, de la culture et des installations a alloué un financement culturel de 2,19 millions de dollars à 51 candidats francophones pour appuyer le patrimoine et les arts locaux et a recruté 2 agents de liaison culturels francophones afin de mener des travaux de recherche et de faciliter les activités d'engagement nécessaires à l'élaboration du Plan culturel municipal 2026-2031, dans le but d'amplifier les voix francophones et de promouvoir la diversité culturelle dans l'élaboration des politiques.
- La Direction générale des initiatives stratégiques a lancé une Stratégie de recrutement et de maintien en poste de fournisseurs de soins primaires afin d'améliorer l'accès aux soins primaires pour les résidents francophones en préconisant des exemptions provinciales pour permettre aux médecins francophones formés à l'étranger de pratiquer à Ottawa immédiatement après leur évaluation, augmentant ainsi directement l'accès local aux soins de santé en français.
- La Direction générale des services de transport en commun a maintenu des normes bilingues exhaustives dans toutes les opérations d'OC Transpo, en veillant à ce que tout l'affichage, les panneaux d'orientation et les annonces sonores dans les autobus et aux arrêts d'autobus, dans les minibus de Para Transpo, à l'intérieur des stations de l'O-Train et dans les trains soient fournis en anglais et en français.

## **Section 5 : Initiatives des Services en français en 2026**

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 sur les services en français de 2026, 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 2026 :

- Soutenir le CCSF 2022-2026 dans l'accomplissement de son mandat et l'exécution de son plan de travail.
- Cerner les occasions d'aider les directions générales de la Ville à s'acquitter de leurs responsabilités en vertu de la Politique de bilinguisme et à 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 le cadre de son travail quotidien et comprend actuellement des outils et des modèles de travail bilingues, des guides, des outils pour le service à la clientèle et les événements publics, une FAQ et bien plus encore. Au cours des premiers mois de 2026, les SF ont travaillé à la conception et au déploiement d'un nouvel identifiant visuel bilingue pour le personnel de première ligne. Ils ont également collaboré avec les Services de l'information du public et des relations avec les médias à un nouveau document des faits saillants axé sur le visuel pour le rapport annuel sur les services en français, comme décrit dans le document 3.
- 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.
- Mobiliser notre groupe affinitaire francophone dirigé par le personnel au moyen de communications et de conversations régulières où le personnel peut échanger sur des événements et des sujets en lien avec l'expérience

francophone ou la langue française. En 2026, 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 sur une base régulière.

- Travailler avec les Services de l'information du public et des relations avec les médias à la création d'un épisode de balado sur la mise en valeur du bilinguisme et la démythification du travail en français dans l'administration municipale.
- Collaborer avec le Centre d'apprentissage des RH pour encourager les membres du personnel qui en sont à l'étape du maintien de leur parcours d'apprentissage linguistique à s'inscrire aux occasions de perfectionnement professionnel en français du Centre d'apprentissage.
- Collaborer avec l'équipe chargée de la formation et des évaluations linguistiques des RH sur une demande de subvention améliorée pour le Programme d'appui à la francophonie ontarienne 2026.
- Travailler à une série de profils mettant en vedette des membres du personnel francophones et soulignant leur fierté de servir la communauté francophone.
- Collaborer avec ServiceOttawa afin de promouvoir la disponibilité de services à la clientèle bilingues lorsque l'on compose le 3-1-1.
- Soumettre les candidatures aux Prix Bernard Grandmaître de l'ACFO afin de reconnaître les réalisations des personnes et des organismes. Le gala de remise des Prix Bernard Grandmaître aura lieu à l'hôtel de ville d'Ottawa le vendredi 8 mai 2026.
- Continuer le partenariat avec l'ACFO Ottawa en collaborant à l'organisation des célébrations du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes.
- 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 la Maison Marie-Louise le 27 mars, afin de souligner ses précieux programmes et services offerts à la communauté francophone d'Ottawa.
- Continuer à soutenir l'Association francophone des municipalités de l'Ontario (AFMO) en siégeant à son conseil d'administration avec la conseillère Stéphanie Plante.

- Travailler en partenariat avec les directions générales de la Ville et le comité de candidature pour appuyer les efforts du gouvernement du Canada pour que la Ville d'Ottawa soit désignée ville-hôte du 21<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie en 2028, conformément à la [motion](#) approuvée par le Conseil municipal le 28 janvier 2026.
- Suivre les possibilités de subventions gouvernementales qui aideront à fournir des services en français à nos résidents.
- Surveiller les modifications importantes apportées à la législation qui pourraient avoir une incidence sur les services en français à l'échelle municipale.
- Continuer d'établir des partenariats avec des partenaires importants de la communauté francophone.
- Poursuivre la collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario en vue de la résolution des plaintes.
- Poursuivre les efforts en vue de réduire le nombre de plaintes reçues concernant les services en français en fournissant des outils, des conseils et des rappels sur les obligations du personnel au titre de la Politique de bilinguisme. La Ville est confiante en sa capacité à traiter ses résidents de manière égale dans tous les aspects des services municipaux régis par la Politique de bilinguisme de la Ville, au moyen d'une procédure de plainte transparente et rigoureuse. Les SF continueront à travailler avec toutes les directions générales de la Ville pour s'assurer que les actions entreprises à la suite de plaintes produisent des résultats positifs pour les résidents.
- Continuer de collaborer avec le Bureau des élections pour favoriser une offre active de services bilingues lors de l'élection municipale de 2026.

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 partenaires, 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.

## **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 le présent 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 en vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées 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 aux activités organisées par les SF, comme le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et le Rendez-vous francophone annuel du maire.

D'autres soutiens liés à l'accessibilité ont également été offerts en français lors des célébrations de la Journée de l'accessibilité et de la Journée internationale des personnes handicapées de la Ville d'Ottawa, qui comprenaient l'interprétation en temps réel en langue des signes québécoise (LSQ) et le sous-titrage en français.

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 DU MANDAT DU CONSEIL**

Les renseignements et les initiatives décrits dans le présent rapport appuient les priorités du Conseil de 2023-2026.

## **PIÈCES JUSTIFICATIVES**

- Document 1 : Modèle des plans opérationnels sur les services en français de 2025
- Document 2 : Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville en 2025
- Document 3 : Faits saillants des Services en français en 2025

## **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.