

Document 2 – Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville en 2025

En 2025, la Ville d'Ottawa a continué de démontrer son engagement à offrir, aux employés et aux résidents, des services de qualité en français et en anglais. Pour ce faire, les Services en français (SF) ont travaillé en étroite collaboration avec toutes les directions générales de la Ville afin de s'assurer que les résidents et le personnel peuvent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix.

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

Aperçu de la prestation de services bilingues

- ServiceOttawa a traité 42 484 demandes de renseignements en français de clients externes au Centre d'appels du 3-1-1 en 2025, ce qui représente 7,04 % du total des appels reçus, avec 100 % de membres du personnel bilingues présents pour répondre aux demandes dans les deux langues officielles, dans l'ordre où elles sont reçues.
- Les canaux de médias sociaux officiels de la Ville sont présentés dans les deux langues officielles; y compris les alertes sur les services dans tous les canaux.
- Toutes les présentations publiques du personnel, les documents imprimés à l'échelle de la Ville et les communications en ligne sont offerts dans les deux langues officielles.
- Tous les communiqués et avis aux médias sont fournis dans les deux langues officielles.
- Tous les messages d'accueil des boîtes vocales et les signatures des courriels génériques sont fournis dans les deux langues officielles.
- Tous les centres de service à la clientèle et les centres d'appels ouverts au public offrent des services dans les deux langues officielles.
- Des activités périodiques de rayonnement dans la communauté et d'engagement des intervenants sont organisées dans les deux langues officielles.
- Les recommandations et les résumés des rapports des comités sont toujours offerts dans les deux langues officielles.
- L'information sur le budget de la Ville, y compris les documents du budget annuel, l'outil du budget préliminaire et le magazine budgétaire sont invariablement offerts en

français et en anglais.

- La traduction simultanée en français et en langue des signes québécoise (LSQ) a été offerte lors d'activités organisées par le Bureau de l'accessibilité, notamment lors de la Journée de l'accessibilité et de la Journée internationale des personnes handicapées.

Quelques chiffres sur la prestation de services bilingues en 2025

- Information du public et Relations avec les médias (IPRM) a publié un certain nombre de communications bilingues, notamment :
 - 227 messages d'intérêt public
 - 40 communiqués de presse
 - 133 articles en vedette
 - 80 avis aux médias
 - 10 épisodes de balado
 - 5 013 publications pour les médias sociaux
- Information du public et Relations avec les médias a animé 255 points de presse en français et en anglais et a répondu à 263 demandes de renseignements de la part de médias français.
- Près de 700 communications de la Ville destinées au personnel ont été produites dans les deux langues officielles, dont :
 - 469 articles dans « Au courant »/« In the Loop »;
 - 149 articles dans le Bulletin des gestionnaires;
 - 35 billets dans Connexion avec la directrice municipale;
 - 22 courriels envoyés au réseau de la part de la directrice municipale;
 - 14 courriels communs de la directrice municipale, du maire et, à l'occasion, de conseillers municipaux et de directeurs généraux ont été envoyés au réseau;
 - sept courriels envoyés au réseau de l'équipe de la haute direction de la Ville;
 - deux courriels de Communications aux employés.
- Santé publique Ottawa (SPO) a répondu à 75 demandes de renseignements de la part de médias français.
- Le Service des incendies (SIO) a diffusé 2 500 publications bilingues pour les médias sociaux et effectué 24 présentations en français ou présentations bilingues au public.
- Les Services des règlements municipaux ont diffusé 586 publications en français pour les médias sociaux.
- Toutes les communications relatives à l'Étape 2 du projet de TLR, comme les messages sur les médias sociaux, les présentations et les bulletins d'information électroniques, ont été diffusées en français et en anglais. Parmi elles, mentionnons :

- 386 bulletins d'information à 10 526 abonnés;
 - 88 mises à jour hebdomadaires sur la construction;
 - 21 mises à jour bihebdomadaires sur la construction;
 - huit vidéos.
- Durant l'élection partielle de 2025 à Osgoode, 6 223 électeurs ont été en mesure de voter, tout en profitant d'une offre active de services bilingues tout au long du processus électoral. Le Bureau des élections a dépassé son objectif initial qui était de 30 % pour la dotation en travailleurs électoraux bilingues tous les jours de vote.
 - Le jour du vote par anticipation : trois bureaux de vote plus le Centre d'appels avaient un taux de dotation bilingue de 73 %.
 - Le jour du scrutin : 13 bureaux de vote plus le Centre d'appels avaient un taux de dotation bilingue de 57 %.
 - Le site Web de la Ville consacré à la participation du public a présenté 94 projets en 2025 dans les deux langues officielles. Des 34 589 utilisateurs inscrits qui ont participé sur la plateforme anglaise Engage Ottawa, 2 675 se sont déclarés francophones et 1 311 autres utilisateurs se sont inscrits sur la plateforme française Participons Ottawa.
 - Environ 12 500 participants inscrits à 2 350 programmes récréatifs et culturels offerts en français (jusqu'à la fin de la programmation estivale).
 - Arts communautaires et Engagement social de la DGLCI : Partenariat avec deux communautés francophones et organisation de 11 ateliers bilingues par le truchement du Programme d'animation artistique.
 - Quatre nouvelles chansons francophones ont été proposées dans les listes de lecture Musique d'attente et Tempo de la ville.
 - Le programme Artistes en herbe de la DGLCI a engagé 40 artistes qui se sont déclarés francophones.
 - Les Services de transport en commun ont participé à 14 salons de l'emploi bilingues, dont des séances au Collège La Cité et à l'Université d'Ottawa, afin de recruter des chauffeurs bilingues.
 - La Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (DGSIE) a organisé deux présentations en français dans des écoles et a participé à trois salons de l'emploi axés sur le recrutement de candidats francophones.
 - Les Ressources humaines (RH) ont lancé 13 nouveaux cours d'apprentissage en ligne bilingues et ont donné accès au personnel à 18 400 cours LinkedIn Learning en français ou avec sous-titrage en français.
 - La Direction générale des travaux publics (TP) a inclus 660 traductions de phrases et

termes dans son lexique bilingue spécialisé.

Nouvelles initiatives et innovations visant à améliorer les services fournis en français au personnel et aux résidents

- Nouvelles places en garderie francophone : 57 nouvelles places seront créées dans les nouveaux locaux du Centre éducatif Pinocchio et 125 places supplémentaires sont prévues dans les zones mal desservies.
- Le Centre d'accueil Champlain a demandé une désignation complète de fournisseur de services en français afin que soient officiellement reconnus les soins et services en français qu'il fournit depuis son ouverture il y a plus de 50 ans.
- Série de balados *OttaVoix* : la Ville a lancé son balado officiel comprenant 10 épisodes en français et mettant en vedette 17 membres francophones du personnel qui démystifient l'administration municipale, avec un total de 915 téléchargements.
- La Direction du courrier, de l'imprimerie et des opérations techniques a collaboré avec l'équipe du Marketing et des Communications de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations, afin d'instaurer un comptoir d'impression permettant au personnel d'accéder rapidement à des documents promotionnels bilingues, dont des affiches et des panneaux d'orientation fréquemment utilisés.
- La DGLCI a recruté deux 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.
- Les Ressources humaines ont instauré de nouveaux outils d'apprentissage numériques pour permettre au personnel de développer ses compétences linguistiques. Duolingo affiche un taux d'utilisation de 90 % et « News in Slow French » de 60 %.
- La Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment (DGSPAB) a créé une nouvelle page SharePoint en français à l'intention du personnel afin de lui permettre d'accéder rapidement aux ressources essentielles en français.
- Les Services de protection et d'urgence (SPU) ont mis à jour le lexique français du Service paramédic d'Ottawa et prévoient le lancement d'un bulletin d'information interne bilingue présentant les travaux du comité du Service paramédic d'Ottawa et d'autres réalisations.

Sensibilisation du public, travail de proximité et collaboration

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

- Célébrations Ottawa 200 : La Direction générale des initiatives stratégiques en collaboration avec la DGLCI et la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) ont cerné des occasions de faire participer les communautés francophones aux célébrations du 200^e anniversaire de la fondation de Bytown en 2026 et du 200^e anniversaire du marché By en 2027.
- La DGLCI a coordonné le « Prix du livre d'Ottawa 2025 », qui honore les auteurs et auteures francophones de la région. Le prix de la fiction française a été décerné à Emmanuelle Erny pour son roman « Charlotte au pays des mots ». Trois autres livres ont été sélectionnés dans cette catégorie.
- Le nouveau Plan de système de services de garde d'enfants et de la petite enfance (2025-2029) a été élaboré en collaboration avec la communauté et les parties prenantes, notamment des familles francophones, la Table francophone, les organismes francophones et les conseils scolaires francophones. Le plan comprend 10 mesures spécifiques visant à soutenir les enfants et les familles francophones.
- La Direction générale des initiatives stratégiques a soutenu les ZAC bilingues, telles que :
 - ZAC du cœur d'Orléans : Partenariat avec la Société franco-ontarienne du patrimoine et de l'histoire d'Orléans (SFOPHO) afin de préserver le patrimoine francophone local grâce à des plaques historiques.
 - ZAC de Vanier : Mise en valeur d'artistes franco-ontariens par l'entremise d'Acoustik et d'autres événements culturels.
 - ZAC du centre-ville : Collaboration avec l'Alliance Française pour promouvoir les arts, la langue et l'engagement communautaire des francophones.
- SPO a relancé le comité directeur pour la Communauté de pratique *en français* de la santé publique afin d'aider à réduire les obstacles à la prestation de services de santé publique en français partout en Ontario.
- Les Services de développement économique ont lancé un site Web bilingue, « ottawalanuit.ca », qui présente la vie nocturne animée d'Ottawa et fait la promotion des événements et des activités organisés dans toute la ville, y compris les événements spéciaux célébrant la communauté francophone.

- Le Programme de financement du développement économique communautaire a investi 49 000 \$ dans des initiatives économiques bilingues menées par la communauté, notamment pour aider les jeunes francophones à trouver un emploi ou à entrer en contact avec des entrepreneurs, et mettre en place des programmes de formation coopérative et d'animation en français.
- La DGSIE a élaboré et diffusé des slogans de campagne, des messages publics et du contenu pour les médias sociaux dans les deux langues officielles, en veillant à ce que les messages soient adaptés à la culture du public francophone et publiés constamment sur les plateformes de la Ville.
- Les Services de transport en commun ont participé à des initiatives bilingues de rayonnement et de recrutement, notamment des salons professionnels, des activités postsecondaires, des événements communautaires liés à l'emploi avec des groupes communautaires francophones, tels que le Collège La Cité ou l'Université d'Ottawa.