

**Recommandations du CCSF au
Comité des finances et du développement économique
Rapport préparé par
Paul Lalonde, membre
Jean-Louis Schryburt, membre
Eli El-Chantiry, Conseiller municipal
du Comité consultatif des services en français
(CCSF)**

Le 10 novembre 2016



**Recommendations from the FLSAC to the
Finance and Economic Development Committee**

**Report prepared by:
Paul Lalonde, member
Jean-Louis Schryburt, member
Eli El-Chantiry, City Councillor**

French Language Services Advisory Committee (FLSAC)

November 10, 2016

Préambule

Le mandat du CCSF est de formuler des recommandations au Conseil municipal d'Ottawa sur 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. Avant tout, le CCSF est responsable de veiller à ce que ses activités s'harmonisent avec les priorités stratégiques du Conseil municipal et les complètent.

En septembre 2015, le CCSF a décidé par résolution d'établir un plan de travail triennal révisé annuellement. Ce plan de travail a été déposé devant le Comité des finances et du développement économique (CFDÉ) le 29 septembre 2015. Conformément au plan de travail triennal, le CCSF présentera un rapport d'étape annuel au CFDÉ, de même que des mises à jour et révisions annuelles.

Après l'adoption du plan de travail, le CCSF a formé des sous-comités chargés de la concrétisation des objectifs ciblés dans le plan de travail. Un représentant de chacun de ces sous-comités soumettra au CCSF le travail effectué pour chaque objectif et recueillera les recommandations sous forme d'un bref rapport qui sera adopté, puis soumis au comité permanent responsable afin qu'il en prenne connaissance à titre d'information.

Introduction

La première activité sous l'objectif deux établi dans le plan de travail est de conseiller la Direction du développement économique (DDÉ) en matière d'élaboration d'une stratégie de communication aux entreprises visant à tisser des liens solides avec la communauté des affaires francophone et francophile à Ottawa.

Lors de la rencontre du 8 septembre 2016, Danyelle Bélanger, adjointe en recherche et Sherry Beadle, gestionnaire de programme de la DDÉ ont présenté la stratégie de développement économique de la Ville d'Ottawa, y inclus le plan de communications pour faciliter le développement économique.

À la fin de sa présentation, Mme Bélanger a formulé quatre questions ouvertes permettant de guider la réflexion des membres du CCSF ainsi que leurs recommandations. Suivant la rencontre, les membres du CCSF ont partagé leurs commentaires avec le sous-comité, qui s'est chargé d'en faire une synthèse que vous retrouverez dans la section Discussion ci-dessous.

Comme suite à cet exercice, le CCSF a formulé quelques recommandations à la DDÉ en vue d'améliorer sa stratégie de communication avec la communauté des affaires francophone et francophile à Ottawa.

Discussion

1. Le CCSF a-t-il des conseils à nous prodiguer afin de nous aider à **développer les critères** selon lesquels un **organisme pourrait être défini** comme francophone ou francophile?

Selon le CCSF, tout établissement de langue française ou ayant une composante de services en français, et qui contribue au développement et à l'épanouissement de la francophonie, se classe parmi les organismes francophones et francophiles d'Ottawa. Cette définition s'applique par ailleurs aux organismes ou associations sans but lucratif qui œuvrent en français et qui contribuent au développement et à l'épanouissement de la francophonie.

Afin de bien définir (et distinguer) les organismes francophones et francophiles, le CCSF propose les critères suivants :

Organismes francophones

- L'entreprise s'identifie et s'affiche en tant que francophone dans ses publicités, ses menus, documents écrits, site Web, etc.;
- Le client peut être servi en français par la majorité des employés de l'entreprise;
- Tous les services de l'entreprise sont offerts activement en français;
- L'entreprise mène ses affaires entièrement ou presque entièrement en français;
- L'affichage est totalement bilingue ou uniquement en français; et
- L'entreprise s'engage activement dans la vie communautaire francophone.

Organismes francophiles

- L'entreprise ne s'identifie pas et ne s'affiche pas comme étant francophone;
 - Le milieu de travail n'est pas forcément francophone, mais prône la francophonie en raison de ses services et son engagement communautaire au sein de la francophonie;
 - L'embauche d'employés bilingues assure que le client peut être servi en français par au moins un employé dans l'entreprise;
 - L'affichage est bilingue; et
 - L'entreprise fait la promotion en français de ses services auprès de la communauté francophone;
-

Le CCSF tient à souligner la diversité croissante des communautés francophone et francophile à Ottawa. En conséquence, les entreprises d'expression française peuvent s'afficher sous une panoplie de drapeaux et cultures de diverses nations de la francophonie internationale.

2. Le CCSF a-t-il des conseils pour **encourager la participation** de la communauté des affaires francophone et francophile aux programmes offerts par la Direction du développement économique?

▪ ***Plus de publicité des programmes offerts par la DDÉ***

Selon certains membres du CCSF, ces programmes ne semblent pas être suffisamment publicisés, ce qui pourrait nuire à la participation de la communauté francophone.

Le CCSF recommande de mieux informer les parties prenantes de ces programmes par le biais des ZAC (zones d'amélioration commerciale) et des chambres de commerce. Il s'agirait de faire des représentations auprès de ces clubs lors de dîners, déjeuners, etc., et de cibler les membres francophones et francophiles.

Le Regroupement des gens d'affaires (RGA) de la Capitale nationale est une voie directe permettant de disséminer l'information quant à ces programmes à la communauté des affaires francophone.

▪ ***Utilisation du français dans les réunions du G33 et autres comités de développement économique***

Le CCSF recommande que la DDÉ veille à ce que son Groupe de collaboration en développement économique « G33 » prenne les moyens nécessaires pour tenir ses réunions en anglais et en français. Le G33 a pour but d'encourager les leaders de la collectivité à contribuer aux efforts de collaboration en matière de développement économique dans la région d'Ottawa. En sollicitant l'avis et les conseils de ses membres francophones en vue de repérer le talent, de définir une image de marque et de développer le tourisme, la Ville d'Ottawa prend un pas en avant pour encourager le milieu entrepreneurial francophone et francophile à participer aux programmes de la DDÉ.

3. Le CCSF peut-il **suggérer des entreprises francophones ou francophiles** qui bénéficieraient du Programme de relations d'affaires?

Le CCSF recommande de tisser des liens avec des organismes comme le RGA, Investir Ottawa, et le Réseau de développement économique et entrepreneurial (RDÉE). Ces organismes travaillent de très près avec des entreprises et entrepreneurs francophones et pourraient permettre à la DDÉ de mieux cibler des entreprises francophones ou francophiles pour le Programme de relations d'affaires. De plus, la DDÉ pourrait tirer profit du processus de démarrage d'entreprises d'Investir Ottawa pour identifier les entreprises francophones et francophiles.

En effet, il serait bon d'explorer un renouvellement de la relation de la DDÉ avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA). Le RGA administre le Programme d'Aide aux entreprises, qui fournit une aide pour la traduction des menus, des affiches et des sites Web, des ateliers sur le service à la clientèle efficace en français, un

accompagnement pour le recrutement de personnel bilingue et des outils pour doter l'organisme d'une image bilingue.

Nous recommandons aussi que le nouveau Centre d'innovation dans les cours Bayview conçoive ou fasse l'inventaire des outils et des services pouvant aider les entreprises à offrir des services bilingues. Ces outils et services devront être au cœur du « guichet unique d'Ottawa pour l'accélération d'entreprises » destiné aux entrepreneurs, aux entreprises, aux investisseurs et à d'autres intervenants.

4. Le CCSF a-t-il des recommandations sur la façon dont la Ville d'Ottawa et ses partenaires **positionnent la main-d'œuvre bilingue** dans leurs **efforts d'attraction d'investissement**?

Le CCSF recommande que la DDÉ explore davantage les outils en ligne. Par exemple, la DDÉ pourrait développer un registre en ligne sur lequel les entreprises peuvent indiquer quels sont leurs services offerts en français et leur nombre d'employés bilingues à leur embauche. La DDÉ pourrait aussi inclure dans une trousse à l'intention des investisseurs potentiels des statistiques et de l'information sur les avantages du bassin de travailleurs bilingues d'Ottawa, une information qui pourrait être accessible sur le site Web de la Ville.

Finalement, la DDÉ pourrait inciter davantage les entreprises et entrepreneurs vers les programmes existants du RGA, afin de bénéficier des partenariats déjà établis avec les établissements universitaires et d'enseignement francophones (p.ex. Université d'Ottawa, La Cité, Université Saint-Paul), et leurs centres d'emploi, qui peuvent recommander des candidats bilingues aux investisseurs et aux entreprises.

Recommandations

En plus des recommandations formulées dans le cadre de la discussion ci-dessus, le CCSF soumet des recommandations additionnelles à la Direction du développement économique.

- ***Développement de liens plus étroits avec le réseau des villes francophones des Amériques***

Le CCSF recommande que la DDÉ entretienne sa relation avec le Réseau des villes francophones des Amériques, dont un des objectifs est de développer des alliances économiques stratégiques. Ce réseau informel vise à promouvoir la culture, l'économie et l'industrie touristique des communautés francophones et francophiles.

- ***Appuyer et sensibiliser les Zones d'amélioration commerciales (ZAC)***

Le CCSF recommande que la DDÉ entame des discussions avec les ZAC afin d'identifier et d'intégrer des entreprises francophones et francophiles, et les appuyer pour en recruter davantage et les fidéliser.

Parmi des initiatives potentielles, la DDÉ pourrait s'engager à sensibiliser, former et accompagner les entreprises des ZAC à exercer une offre active de services en français (p. ex. menus et affichages bilingues, services de vente, promotion, etc.).

La DDÉ pourrait fixer avec les ZAC des attentes mesurables et travailler avec eux afin d'établir un système de collecte de données sur les plans : recrutement, formation, affichage, promotion, langues parlées en milieu de travail, embauche d'employés qui peuvent s'exprimer en français (entre autres), satisfaction des clientèles (sondages FB, etc.), croissance de la clientèle francophone et francophile.

- ***Encourager et appuyer les entreprises francophones et francophiles à souligner les célébrations francophones***

Le CCSF recommande que la DDÉ encourage et appuie les entreprises francophones et francophiles à reconnaître la contribution de la communauté francophone lors des jours qui leur sont dévoués. On note par exemple, la journée des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes (le 25 septembre), la Semaine nationale de la francophonie et Les Rendez-vous de la Francophonie (2^e et 3^e semaines de mars), la Journée internationale de la Francophonie (le 20 mars), et le Festival franco-ontarien (dans la semaine précédant le 24 juin).

- ***Collecte de données sur l'état de la francophonie dans le milieu des affaires***

Le CCSF croit qu'il est important de sensibiliser les membres des ZAC aux possibilités d'accroître leurs revenus en ciblant des clients francophones ou francophiles, en plus de leurs clientèles actuelles, s'il y a lieu. Pour ce faire, la DDÉ doit avoir accès à des données fiables sur la contribution de la communauté francophone à l'économie locale.

Parmi de nouvelles initiatives permettant d'évaluer la contribution d'entreprises d'expression française à Ottawa, la DDÉ pourrait s'inspirer de son Programme d'ambassadeurs des entreprises. Les entrepreneurs qui viennent d'ouvrir ou qui sont sur le point d'ouvrir un restaurant ou un établissement alimentaire doivent remplir un questionnaire (le questionnaire est accessible au <http://ottawa.ca/fr/entreprise/ambassadeur-des-entreprises/service-dambassadeur-des-entreprises>). Parmi les questions du sondage, on demande aux répondants d'identifier la langue de communication et la langue dans laquelle ils aimeraient recevoir des services de la Ville. À ces questions pourrait s'ajouter une (ou plusieurs) autre cherchant à identifier la langue d'opération et d'offre de services de l'entreprise.

Cette pratique pourrait être reprise dans le cadre d'autres programmes mis en œuvre par la DDÉ afin d'identifier la langue d'offre de services des entreprises œuvrant dans d'autres secteurs de l'économie.

La DDÉ pourrait, année après année, consigner ces données et établir des statistiques afin d'identifier les entreprises francophones et francophiles et approfondir ses connaissances à leur sujet.