

Rapport 2020 sur les services en français

CONTEXTE

La Direction des services en français (DSF) aide toutes les directions générales de la Ville à offrir en français les services municipaux aux résidents et aux employés de la Ville. À cette fin, la DSF :

- donne des conseils spécialisés au personnel municipal dans la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme de la Ville;
- aide les directions générales à élaborer, mettre en œuvre et évaluer les programmes et les services offerts en français;
- collabore avec les intervenants internes pour assurer une optique francophone dans la planification des projets municipaux et apporte une expertise des pratiques exemplaires en termes de prestation de services en français à l'appui de la priorité du Conseil visant l'excellence des services par l'innovation;
- reçoit et traite les plaintes à l'échelle de la Ville sur les services en français;
- aide les directions générales à adapter leurs stratégies de communication à la communauté francophone;
- s'engage activement auprès de la communauté francophone en organisant des activités et en assurant la liaison avec les principaux intervenants;
- seconde le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) dans l'accomplissement de son mandat;
- soutient l'adhésion de la Ville à l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) en siégeant à son conseil d'administration;
- collabore avec les directions générales à l'élaboration de leurs plans opérationnels pluriannuels afin d'améliorer les services en français dans l'ensemble de l'administration municipale;
- coordonne tous les services de traduction et d'interprétation simultanée de l'ensemble de la Ville.

Le 9 mai 2001, le Conseil municipal a adopté la Politique de bilinguisme, qui réaffirmait son engagement à offrir aux résidents et au personnel de la Ville des services en français et en anglais. Cette politique, qui s'inspire essentiellement de celle de l'ancienne Ville d'Ottawa, est jugée à la fois pratique et souple dans son approche.

La Politique de bilinguisme comprend des dispositions qui régissent plusieurs aspects de l'activité municipale. Il s'agit notamment des communications, des services offerts de façon proactive dans les deux langues aux résidents et aux employés, et des besoins organisationnels, dont la désignation des postes bilingues, la formation linguistique et la gestion des programmes culturels.

L'énoncé de principe de la Politique de bilinguisme résume l'objectif général du Conseil municipal au moment où cette politique a été adoptée. Elle précise entre autres que « la Ville d'Ottawa entend accorder les mêmes droits, statuts et privilèges aux deux groupes de langues officielles ».

La Politique de bilinguisme prévoit aussi la mise en place d'un mécanisme destiné à donner suite aux plaintes des citoyens et des employés concernant la disponibilité et la qualité des services dans les deux langues officielles. Cette tâche revient à la DSF, qui relève du Bureau du greffier municipal, responsable de la mise en œuvre de cette politique.

Enfin, cette politique prévoit la mise sur pied d'un comité consultatif permanent, soit le CCSF, qui est chargé de fournir au Conseil municipal des recommandations sur les questions se rapportant à la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et à son application aux services, programmes, politiques et initiatives de la Ville. Avant tout, le Comité doit veiller à ce que ses activités s'harmonisent avec les priorités stratégiques du Conseil municipal et les complètent.

En plus de fournir au Conseil municipal un compte rendu des réalisations de l'ensemble de la Ville depuis son examen du [Rapport 2019 sur les services en français dans le cadre du Rapport annuel du Bureau du greffier municipal](#) le 10 juin 2020, ce rapport vise à mettre en lumière les différents moyens pris par la DSF pour maintenir des liens étroits avec la communauté francophone et offrir aux directions générales de la Ville un large éventail de services qui profitent aux employés et aux résidents.

ANALYSE

La gestionnaire de la DSF, la coordonnatrice des Services en français (SEF) et l'agente de projets et des communications des SEF, qui constituent l'Unité des SEF de la DSF,

sont chargées de donner à la Ville des conseils sur les moyens les plus efficaces d'assurer les services dans les deux langues officielles dans le cadre de différentes initiatives, en travaillant en collaboration avec la communauté et en menant des projets qui permettent d'assurer la qualité des services offerts en français et en anglais aux résidents et aux employés.

La DSF est également responsable de la gestion et de l'examen de toutes les plaintes relatives à la prestation des services en français et des interventions à cet égard pour le compte de la municipalité. La Ville se conforme à des normes de service très strictes en ce qui a trait au traitement de toutes les plaintes reçues par l'entremise du mécanisme de gestion des plaintes de la Ville, et la DSF publie chaque année un rapport public sur ces plaintes. Les résidents peuvent formuler des commentaires sur les services municipaux dont ils ont bénéficié en remplissant le formulaire en ligne accessible sur le site ottawa.ca. Les plaintes permettent à la Ville de veiller à améliorer continuellement ses services bilingues.

L'Unité du service de traduction (UST) de la DSF est responsable de la coordination et de la traduction des documents de la Ville, ainsi que des services d'interprétation simultanée pour toutes les directions générales de la Ville.

Synthèse et statistiques pour 2020

(1) Services en français aux résidents

Plans opérationnels des directions générales

Conformément aux exigences de la Politique de bilinguisme, chaque direction générale de la Ville doit chaque année préparer un plan opérationnel décrivant les objectifs et les normes à respecter pour améliorer les services fournis en français. Ces plans sont approuvés par le Conseil municipal. L'Unité des SEF de la DSF est responsable de la coordination de ces plans pluriannuels, de l'élaboration des objectifs et des rapports à soumettre au Conseil municipal sur les progrès accomplis et les activités menées à bien.

Avant la pandémie de COVID-19, le 11 décembre 2019, le Conseil a approuvé à l'unanimité la motion n° 25/4 présentée par le conseiller Fleury et appuyée par le conseiller Cloutier visant à demander au personnel du Bureau du greffier municipal et de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) de travailler en étroite collaboration avec les conseillers municipaux dans le cadre d'un

projet pilote pour l'élaboration d'indicateurs clairs pour les plans opérationnels de 2020, en ce qui concerne les points suivants :

1. examiner et évaluer le nombre d'employés bilingues dont la fonction essentielle consiste à temps plein à servir directement le public dans les secteurs d'activités indiqués précédemment [clause R 4 de la Politique de bilinguisme];
2. établir un examen annuel de la conformité pour les entrepreneurs qui offrent des services directement au public, ainsi qu'aux associations et aux groupes communautaires, dont plus de 30 % du financement provient de la Ville d'Ottawa [clause R 1.18 de la Politique de bilinguisme].

Compte tenu de cette directive au Bureau du greffier municipal et à la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations, le 10 juin 2020, le Conseil municipal a approuvé les deux mesures suivantes présentées dans le cadre du Rapport 2019 sur les services en français qui s'inscrivait dans le Rapport annuel du Bureau du greffier municipal :

1. que chaque direction générale revoie la désignation linguistique de tous ses postes, afin de s'assurer que les bons postes sont désignés bilingues pour répondre aux besoins des résidents et des employés;
2. que chaque direction générale revoie et crée un inventaire de tous les entrepreneurs qui offrent de services directement au public, ainsi qu'aux associations et aux groupes communautaires dont plus de 30 pour cent du financement provient de la Ville d'Ottawa, et qu'elle fasse un examen initial de leur responsabilité de garantir le bilinguisme de l'affichage et des publications ainsi que la présence d'un minimum de personnel bilingue sur les lieux de leurs activités.

La motion du conseiller Fleury enjoint également les Services en français à appuyer les directions générales dans l'élaboration de leurs Plans opérationnels 2020 concernant la prestation de services en français et à veiller à ce que ces plans soient mis à la disposition du Comité des finances et du développement économique (CFDE) et du Conseil dans le rapport annuel du Bureau du greffier municipal, qui sera mis à la disposition du public aux fins de consultation. En raison de cette directive donnée au personnel, le Conseil a aussi approuvé le [10 juin 2020](#) les mesures ci-dessous en ce qui concerne les plans opérationnels 2020-2021 pour toutes les autres directions générales :

1. que chaque direction générale crée une trousse d'outils personnalisée sur l'offre de services en français et la rende accessible aux employés;
2. que chaque direction générale dresse et mette à jour la liste des employés en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles et que cette liste soit regroupée par thème;
3. que chaque direction générale revoie la désignation linguistique de tous ses postes, afin de s'assurer que les bons postes sont désignés bilingues pour répondre aux besoins des résidents et des employés.

Il était prévu que chaque direction générale atteindrait ses objectifs d'ici la fin de 2021 et fournirait un rapport final qui en préciserait les grandes lignes dans le Rapport annuel 2021 du Bureau du greffier municipal qui sera présenté au Conseil municipal en 2022.

Il est à noter qu'au moment de l'approbation des mesures par le Conseil en juin 2020, les répercussions prolongées de la pandémie sur l'administration municipale n'étaient pas encore connues. Chaque direction générale a rédigé un rapport d'avancement à la fin de l'année 2020. Les directions générales ont indiqué que réaliser les objectifs approuvés au courant du cycle actuel de deux ans mettrait une pression indue sur leur personnel au moment où les ressources sont déjà mobilisées et redéployées pour aider à la distribution des vaccins et aux éventuels efforts de rétablissement après la pandémie.

Ainsi, la DSF recommande au Conseil d'approuver de prolonger l'échéance pour la réalisation des objectifs actuels pour toutes les directions générales jusqu'à la fin de 2022, moment où chaque direction générale produira un rapport final. Un rapport final sur les réalisations des plans opérationnels 2020-2022 donnera une vue d'ensemble dans le rapport annuel 2022 du Bureau du greffier municipal présenté au Conseil municipal en 2023. Le personnel est d'avis que cette approche aidera à alléger les pressions actuelles au sein de l'administration municipale tout en continuant d'assurer l'engagement de la Ville à l'amélioration des services fournis en français.

Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville

La DSF collabore étroitement avec toutes les directions générales de la Ville pour veiller à mettre en œuvre les concepts liés à l'offre active. L'offre active permet de s'assurer que les services offerts en français sont manifestes, facilement disponibles, accessibles aux résidents et de qualité comparable aux services offerts en anglais, lorsqu'un résident utilise les services de la Ville. Les initiatives suivantes

constituent un modeste échantillon des mesures adoptées par la Ville pour s'adapter à l'évolution des besoins de la communauté francophone au cours de ce qui s'est révélé une année extrêmement difficile pour la Ville en raison de la pandémie de COVID-19. En effet, bien que de nombreuses installations étaient fermées et que d'autres fonctionnaient à capacité réduite, et qu'un grand nombre d'employés avaient été redéployés pour venir en aide à d'autres directions générales, la Ville a néanmoins continué à offrir les principaux services et programmes à ses résidents. D'autres exemples de la prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville sont présentés à l'annexe A.

- Plus de 570 communications générales destinées aux employés ont été rédigées dans les deux langues officielles, dont 352 articles du bulletin *Au courant*, 51 courriels de Communications aux employés, 105 numéros du Bulletin des gestionnaires, 44 courriels envoyés au réseau par le directeur municipal, 5 courriels communs de la part du directeur municipal, du maire et des représentants élus, 12 courriels au réseau de la part de l'équipe de la haute direction ou des directeurs et 4 courriels au réseau de la part d'autres représentants élus visant à promouvoir des programmes de la Ville.
- 1 343 demandes de renseignements en français de clients internes ont été soumises au centre de service des Services de technologie de l'information (STI).
- 3 146 billets ont été diffusés en français sur les réseaux sociaux, dont 1 206 sur Facebook, 1 577 sur Twitter, 237 sur Instagram et 63 sur LinkedIn.
- Les activités de médias sociaux de Santé publique Ottawa ont augmenté considérablement en 2020 :
 - le compte Twitter en français ([Twitter.com/@OttawaSante](https://twitter.com/OttawaSante)) a attiré 1 200 nouveaux abonnés, a eu 32 500 visites de profils et a été mentionné 1 544 fois.
- Le compte Facebook en français ([Facebook.com/Ottawasante](https://facebook.com/Ottawasante)) a accueilli 1 800 nouveaux abonnés, a interagi avec plus de 39 000 utilisateurs et joint plus de 478 000 utilisateurs grâce à du contenu de qualité optimale. Pour satisfaire aux besoins des francophones et des francophiles d'Ottawa, Santé publique Ottawa a lancé un groupe de conversation sur Microsoft Teams à l'intention de collègues francophones aptes et désireux d'échanger des conseils sur les façons de formuler ou d'adapter des traductions épineuses, de mieux cibler les messages

et de discuter des outils ou des mesures appropriés pour mieux joindre les auditoires cibles.

- Santé publique Ottawa a participé à 80 points de presse, en s'assurant à chaque fois que les déclarations incluaient du contenu en français et que le personnel était en mesure de répondre aux questions des médias dans les deux langues officielles.
- Divers slogans de campagne de Santé publique Ottawa ont été créés et adaptés dans les deux langues officielles : COVID Wise/COVID Avisé; COVID Kind/COVID Agréable; Social Wise/Social Avisé.
- Un camp virtuel de sensibilisation au travail des paramédics a proposé du contenu en français grâce à la traduction des sous-titres de YouTube et incluait une entrevue en français avec un membre du personnel du Service paramédic.
- Une activité de sensibilisation au Plan directeur de la gestion des déchets solides a été menée dans les deux langues officielles et des séances de discussion en français en personne ont été offertes avec des diapositives en français et des interprètes prêts à intervenir. Une séance d'information technique bilingue a été donnée aux membres du Conseil et aux médias; de plus, de la documentation bilingue a été préparée, dont un sondage destiné à la population et au personnel municipal.
- Le programme Ambassadeurs de parcs a été mis en place au cours de l'été par la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations dans le but de joindre les communautés locales et de promouvoir des activités sûres à l'extérieur. Un bon nombre de ces ambassadeurs étaient bilingues. Tous les efforts ont été déployés pour assurer la présence d'employés francophones dans les communautés comptant un pourcentage élevé de francophones.
- La Direction générale des services novateurs pour la clientèle a trouvé des moyens créatifs pour faire en sorte que les résidents continuent de communiquer par téléphone avec la Ville durant la pandémie. Par exemple, les personnes qui appellent au 3-1-1 à l'aide du Service de relais vidéo (SRV) sont mises en communication avec un interprète en langue des signes en temps réel. Cette option permet aux utilisateurs de poser des questions et de demander des renseignements à la Ville dans leur première langue officielle grâce à l'American Sign Language (ASL) ou la Langue des signes québécoise (LSQ).

- La campagne sur les médias sociaux mise sur pied par les Services des règlements municipaux à des fins de conformité, d'information et de promotion du port du masque pour lutter contre la COVID-19 misait sur des illustrations bilingues ou sans texte ainsi que sur la distribution de feuillets d'information sur la COVID-19 par le personnel.
- L'Équipe intégrée de services de quartier (ÉISQ) a lancé le Programme des ambassadeurs de quartiers en partenariat avec Santé publique Ottawa et Repaire jeunesse d'Ottawa. L'objectif de ce groupe était de faire participer les jeunes en anglais, en français, en arabe et en somali afin de faire connaître les pratiques de sécurité liées à la COVID-19 et de les promouvoir, ainsi que d'écouter les préoccupations des jeunes de notre ville. À ce jour, huit jeunes sont employés comme ambassadeurs et l'on prévoit en embaucher 24 autres d'ici le mois d'avril 2021.
- En raison de la pandémie, les Services sociaux et d'emploi se sont tournés vers la prestation de services virtuels, offrant des ateliers d'Emploi Ontario en ligne dans les deux langues officielles, y compris un atelier supplémentaire : Comment tirer le meilleur parti d'un salon de l'emploi et d'un entretien virtuel/*How to Make the Most of a Virtual Job Fair and Interview Workshop*.

(2) Processus d'amélioration continue et de traitement des plaintes

L'Unité des SEF de la DSF est chargée de gérer, d'examiner et de traiter toutes les plaintes relatives à la qualité et à la prestation de services en français offerts par la Ville, et d'y donner suite conformément à la Procédure de traitement des plaintes. À ce titre, la Ville est résolue à améliorer constamment la prestation des services municipaux dans les deux langues.

En vertu de la Procédure de traitement des plaintes de la Ville, une plainte s'entend de l'expression, par un résident, d'une insatisfaction à l'égard d'un programme, d'un service, d'une installation ou d'un employé de la Ville; le résident estimant que la Ville ne lui a pas fourni une expérience de service à la clientèle satisfaisante et s'attendant explicitement ou implicitement à ce qu'on lui fournisse une réponse ou un règlement.

L'établissement de rapports et la collecte de données sur les plaintes permettent à la DSF :

- d'aider les directions générales à améliorer la qualité des services offerts en français aux résidents et aux employés;
- de répondre aux besoins et aux préoccupations des résidents et des employés au sujet de la prestation de services en français;
- de collaborer avec les directions générales afin que les mesures nécessaires soient prises pour éviter que les mêmes plaintes se reproduisent;
- de cerner les cas et les tendances nécessitant une évaluation plus large des pratiques opérationnelles et de mettre en œuvre des mesures correctives.

Lorsqu'une plainte est déposée dans le cadre de la Procédure de traitement des plaintes de la Ville, la DSF travaille en collaboration avec la direction générale visée pour analyser le problème et déterminer les mesures à adopter afin d'améliorer le service et d'éviter que ce problème se produise de nouveau.

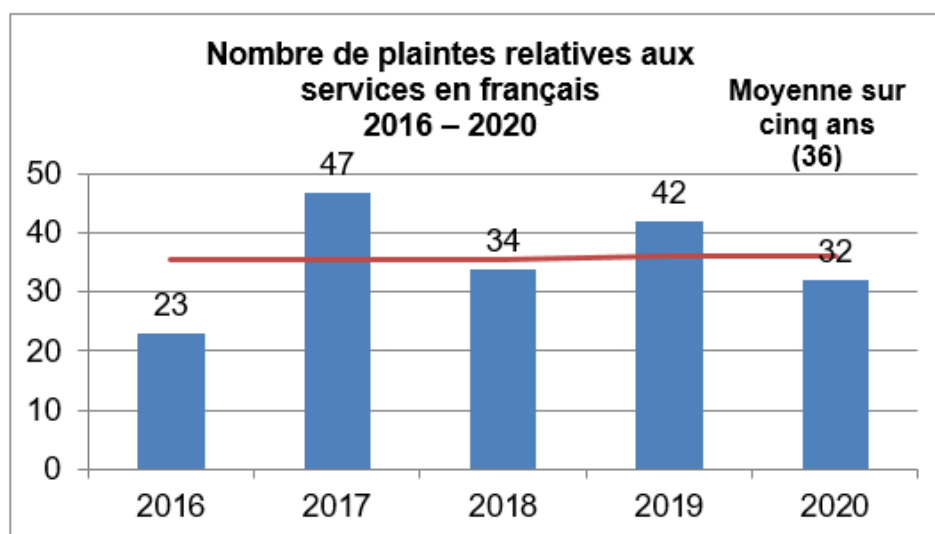
Alors que la Ville améliore les services qu'elle offre dans les deux langues officielles, la DSF a constaté que la nature des plaintes devient plus complexe. Dans certains cas, les plaintes concernent différentes directions générales ou des organismes externes ou nécessitent des solutions techniques.

Le délai moyen de traitement des plaintes en 2020 était de 11,7 jours ouvrables comparativement à 17,5 jours en 2019, ce qui représente une amélioration de six jours. Ce délai moyen surpasse la norme de 20 jours ouvrables de la Ville, soit le délai nécessaire pour envoyer une réponse définitive ou un compte rendu, sauf dans les cas exceptionnels.

En 2020, la Ville a reçu 32 plaintes concernant des services en français. Il s'agit d'une diminution par rapport aux 42 plaintes de 2019 et cela se situe sous la moyenne de 36 plaintes par année pour la période 2016-2020.

Le tableau ci-dessous fait état du nombre de plaintes déposées auprès de la Ville d'Ottawa à propos de services en français pour la période comprise entre 2016 et 2020.

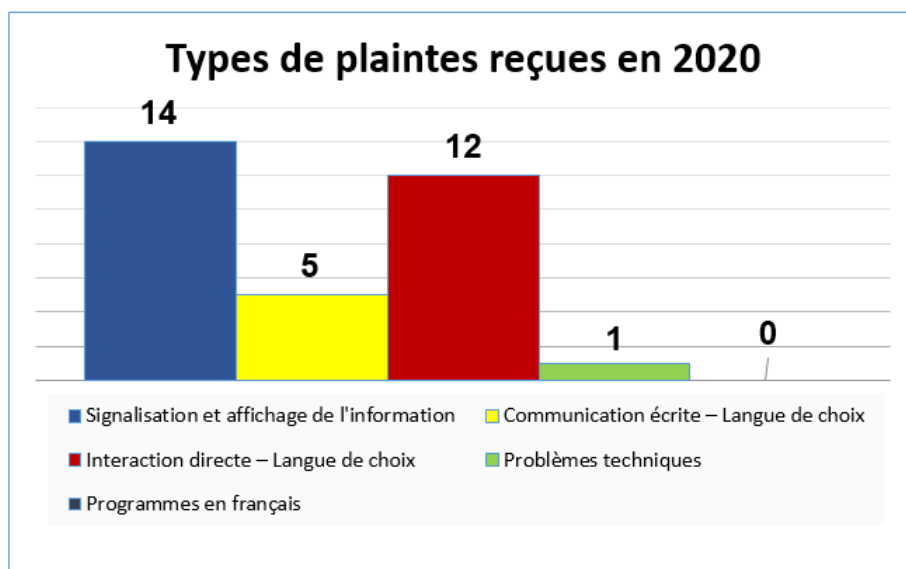
Tableau 1 : Nombre de plaintes relatives aux services en français 2016-2020



Le total des plaintes irrecevables (soit des plaintes visant d'autres organismes ou ne se rapportant pas à la Politique de bilinguisme) se chiffrait à 13 en 2020 comparativement à 10 en 2019. Toutes les plaintes reçues en 2020 ont été traitées et résolues. Un accusé de réception a été envoyé aux plaignants dans un délai de trois jours ouvrables dans 93 % des cas, ce qui constitue une amélioration d'un pour cent par rapport à 2019. En 2020, les 32 plaintes soumises à la DSF ont été déposées par 30 personnes.

Le tableau suivant fait état de la répartition des plaintes déposées en 2020 par type de plainte.

Tableau 2 : Types de plaintes reçues en 2020



Sur les 32 plaintes reçues en 2020, 14 se rapportaient à la signalisation et à l’affichage de l’information dans une seule langue ou à des fautes de grammaire, comparativement à 12 l’année précédente. Tous les problèmes liés à la signalisation et à l’affichage de l’information ont été corrigés. La DSF continue de collaborer avec les directions générales pour s’assurer que les contenus sont soumis au contrôle de la qualité par le Service de traduction avant l’affichage. Aucune plainte ne portait sur le manque de programmes en français. Les réponses envoyées par écrit en anglais pour donner suite à des demandes de renseignements soumises en français ont fait l’objet de cinq plaintes, comparativement à sept en 2019. Douze plaintes se rapportaient à des échanges directs qui ne s’étaient pas déroulés dans la langue officielle de choix des clients, ce qui représente une diminution par rapport aux 16 plaintes déposées en 2019. La DSF collabore avec toutes les directions générales pour s’assurer que les services continuent d’être offerts de façon proactive en français et en anglais aux résidents.

Lorsqu’elle apporte des solutions à des plaintes, la DSF s’en remet à une approche collaborative pour permettre à tous les intervenants concernés de créer les conditions propices à une amélioration constante des services offerts en français. La DSF fournit toujours un compte rendu au plaignant pour lui faire connaître le résultat de sa plainte.

Le personnel a également collaboré avec le Bureau de l’Ombudsman de l’Ontario pour accélérer le règlement d’une plainte concernant l’affichage unilingue des limites de vitesse sur la promenade de l’Aéroport en 2020. Dès que la DSF a été en possession

de toute l'information pertinente, le personnel a été en mesure de mener une enquête et de veiller à l'installation du panneau bilingue approprié dans les dix jours ouvrables.

(3) Collaboration et engagement communautaires

La DSF a été présente dans la communauté et a continué à renforcer les liens importants avec ses partenaires et les intervenants grâce à des activités de collaboration et d'engagement.

Initiatives externes en 2020

1. Planification du 14^e Rendez-vous francophone annuel du maire qui devait avoir lieu le 27 mars pour souligner le 75^e anniversaire de la Faculté de médecine de l'Université d'Ottawa ainsi que le 25^e anniversaire de son programme d'études médicales en français. Cet événement a dû être annulé en raison de l'évolution rapide de la situation liée à la COVID-19 et en consultation avec notre partenaire, dont les membres devaient concentrer leurs efforts sur la lutte contre la propagation du virus.
2. Célébration virtuelle du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et du 45^e anniversaire du drapeau franco-ontarien à l'hôtel de ville, en collaboration avec l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO). Une vidéo sur la cérémonie officielle de lever du drapeau devant l'édifice historique de l'hôtel de ville a été tournée, avec la participation de la présidente de l'ACFO Ottawa, des représentants élus et des membres du CCSF. La vidéo réalisée faisait partie d'une production provinciale qui a été diffusée le matin du 25 septembre par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario.
3. Dépôt de candidatures pour la cérémonie de remise des prix Bernard-Grandmaître de l'ACFO Ottawa qui s'est déroulée en février 2020 :
 - La D^{re} Vera Etches, médecin-chef en santé publique, a été sélectionnée comme finaliste dans la catégorie Alliée de la francophonie de l'année.
4. Participation à différents événements annuels, en personne ou sur des plateformes en ligne, dont le Déjeuner des flocons du Centre communautaire Richelieu-Vanier, la cérémonie de remise des prix Bernard-Grandmaître et la collaboration avec les partenaires communautaires, dont Dialogue Canada et l'ACFO Ottawa.

5. Promotion continue des partenariats avec le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO) et d'autres intervenants importants, dans le cadre de l'ouverture de la Maison de la francophonie dans le quartier 7 dans l'ouest d'Ottawa en janvier 2020; il s'agit d'un événement important pour la communauté francophone.
6. Collaboration continue avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA), afin de promouvoir son lexique des expressions utiles pour les entreprises soucieuses d'attirer une clientèle bilingue, de même que sa campagne de sensibilisation sur le thème « *Bilingualism...c'est payant* ».
7. Lancement du Mois de la francophonie 2020 en collaboration avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA) et d'un petit groupe d'élèves choisis du Glebe Collegiate à l'occasion d'une réception petit-déjeuner offerte par le maire avant la mise en place des restrictions liées à la pandémie.
8. Continuation de la promotion de l'initiative « Ottawa bilingue : avançons ensemble » avec l'ACFO Ottawa, en participant au comité directeur avec d'autres partenaires communautaires pour l'évaluation des projets soumis et en appuyant sa demande de renouvellement de financement au ministère du Patrimoine canadien.
9. Continuation des services prévus dans le projet à deux volets découlant de l'accord de contribution conclu entre le ministère du Patrimoine canadien et la Ville d'Ottawa dans le cadre du Plan d'action du gouvernement du Canada pour les langues officielles et dont le lancement est prévu en 2021.
10. Continuation de la collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario en se réunissant en octobre avec monsieur Paul Dubé, l'Ombudsman de l'Ontario et madame Kelly Burke, la nouvelle Commissaire aux services en français de l'Ontario, dans le but commun de poursuivre l'amélioration des services et des programmes que nous offrons à nos résidents francophones.
11. Participation au travail de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) en soutenant sa réorganisation par l'établissement d'un plan et d'orientations stratégiques pour jeter des bases pour l'avenir et en participant à titre de membre de son conseil d'administration avec le conseiller Jean Cloutier. Les efforts continus de l'AFMO consistent notamment à offrir une tribune publique en français et des services pertinents aux élus municipaux et aux

administrateurs francophones et à jouer le rôle de représentant et de conseiller auprès des ministères et des organismes liés aux affaires municipales en Ontario.

12. Soutien apporté à l'adhésion de la Ville en 2020 au Réseau des villes francophones et francophiles d'Amérique (RVFFA) et au conseiller Jean Cloutier qui y représente le Conseil municipal.

La Ville se proposait en 2020 de remettre la clé de la Ville à plusieurs Canadiens et Canadiennes de renom qui ont eu une incidence sur notre ville et son image sur la scène nationale et internationale. Les cérémonies entourant la remise de la clé de la Ville, qui constitue l'honneur le plus prestigieux et le plus important que décerne la Ville, ont été reportées en raison de la pandémie de COVID-19. Parmi les récipiendaires attendus, mentionnons Michaëlle Jean, ancienne gouverneure générale, journaliste accomplie et ambassadrice de la Francophonie dans le monde entier. La Ville prévoit remettre en 2021 les prix aux récipiendaires annoncés en 2020, dans la mesure où les restrictions liées à la COVID-19 le permettent.

La Ville a aussi souligné la contribution de certains citoyens exceptionnels en 2020 en leur décernant et en leur livrant à domicile l'Ordre d'Ottawa. Parmi les résidents récompensés figurent des personnalités francophones bien connues comme Bob Monette, ancien conseiller municipal, ainsi que Jean-Sophia Guillaume, récipiendaire du Prix Brian-Kilrea soulignant l'excellence d'un entraîneur. La Ville espère pouvoir remettre ces prix à l'occasion d'une cérémonie distincte cet automne.

La Direction des services en français continue de consacrer des efforts à encourager l'excellence des services dans le cadre des activités qu'elle mène en français afin de promouvoir et de mieux faire connaître la Politique de bilinguisme. Voici les initiatives internes de 2020 :

- Publication interne du bulletin mensuel FrancoForum à 450 abonnés qui souligne les activités et les événements qui se déroulent en français dans l'administration municipale et partout sur le territoire de la Ville.
- Publication des jeux-questionnaires mensuels Faux Pas dans le bulletin des employés de la Ville intitulé *Au courant*. Présentés dans un format interactif, ces jeux-questionnaires comportent des questions à choix multiples et des explications détaillées sur les bonnes réponses, ce qui rend plus agréable l'apprentissage du français.

- Consultations internes et externes sur l'actualisation du concept et de la nouvelle image de marque « Une Ville, deux langues » et participation à la création d'outils, notamment d'un nouveau module de formation mis à jour pour le personnel, qui renforceront le concept d'une offre active des services bilingues.
- Soutien continu aux directions générales en communiquant avec le personnel, en favorisant l'adoption d'approches communes de collaboration et de consultation et en mettant au point des outils pour accomplir des progrès en matière de prestation des services offerts dans les deux langues officielles, de même que pour permettre d'atteindre les objectifs approuvés des plans opérationnels annuels des directions générales.
- Conseils aux directions générales sur les moyens efficaces d'assurer les services en français et en anglais. En 2020, la DSF a fourni des conseils concernant les plateformes en ligne pour consulter et joindre la population durant la pandémie de COVID-19, surtout en ce qui a trait aux tendances émergentes sur les réseaux sociaux et à l'acquisition de biens et de services.
- Plus de 90 consultations internes ont été menées auprès de collègues municipaux sur une variété de sujets et de projets, par exemple :
 - l'interprétation simultanée lors des consultations publiques en ligne, les assemblées publiques virtuelles pour le Plan de réacheminement des déchets solides et les points de presse en ligne pour les séances d'information de Santé publique Ottawa à l'intention des médias;
 - les clauses concernant les langues dans le renouvellement des contrats ou dans les processus d'approvisionnement;
 - le remplacement des programmes de service à la clientèle à l'interne, comme Ariba SAP, et la disponibilité de documents de référence et de formation dans les deux langues;
 - les pratiques exemplaires en matière de consultation publique dans les deux langues pour l'Examen des limites de quartiers;
 - l'enregistrement de vidéos de formation dans les deux langues officielles portant sur le Code de conduite de la Ville à l'intention du personnel.
- En soutien aux efforts d'intervention d'urgence de la Ville, l'agente de projets et des communications des SEF a été redéployée temporairement à la communication et au graphisme à Santé publique Ottawa, tandis qu'au début de

2020, la coordonnatrice des SEF a apporté son aide à court terme à l'équipe d'intervention pour les crues printanières de 2020.

- Création de nouvelles synergies grâce à la fusion du Bureau des élections municipales et de la Direction des services en français à la fin de 2019. Par la suite, la coordonnatrice des SEF a été assignée au Bureau des élections pour offrir du soutien au personnel dans la préparation de l'élection partielle de 2020 dans le quartier de Cumberland qui a eu lieu le 5 octobre 2020.
 - À l'instar des élections antérieures, les documents et les séances de formation pour l'élection partielle de 2020 à Cumberland ont été fournis dans les deux langues officielles au personnel de l'ensemble des bureaux de vote ainsi qu'aux personnes responsables de veiller au respect des mesures sanitaires liées à la COVID-19 lors des activités électorales.
 - Organisation d'une élection partielle où tous les bureaux de vote étaient dotés de travailleurs électoraux bilingues afin que les électeurs puissent être servis dans la langue officielle de leur choix.
- Publication d'articles dans le Bulletin des gestionnaires de la Ville en vue de promouvoir la Politique de bilinguisme et les services offerts par la DSF. Parmi les sujets traités dans ces articles, mentionnons les suivants :
 - traduction de rapports pour le Comité et le Conseil municipal;
 - rappel concernant le budget : collaboration avec le Service de traduction durant la période budgétaire;
 - rappel de la Politique de bilinguisme.
- Enrichissement de ses connaissances sur les activités des principaux intervenants de la communauté francophone en s'abonnant à différents bulletins et en surveillant les nouvelles et l'actualité.
- Organisation d'un midi-causerie sur le thème « Midi franco » avec des employés de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique afin d'échanger de manière informelle et de réseauter avec des collègues en français.

Comité consultatif sur les services en français

Le mandat du Comité consultatif sur les services en français (CCSF) est d'émettre des avis 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. Le conseiller Jean Cloutier a été nommé agent de liaison du Conseil municipal dans une motion approuvée le 12 février 2019 par le Comité des finances et du développement économique (CFDE).

Lors de ses réunions du 20 novembre 2019 et du 13 février 2020, le CCSF a discuté de l'élaboration de son plan de travail. À la suite de ces discussions, le CCSF a recommandé un plan triennal cadrant avec les priorités pour le mandat du Conseil 2019-2022 qui a ensuite été approuvé par le Conseil municipal le 25 mars 2020.

Les membres du CCSF ont choisi les priorités suivantes pour leur plan de travail 2020-2022 :

- Effectif épanoui — Promouvoir l'excellence du service bilingue en favorisant la santé, la diversité, l'adaptabilité et l'engagement de l'effectif.
- Croissance et diversification économiques — Promouvoir la croissance et la diversification économiques en encourageant l'investissement et l'essor des entreprises, l'attraction et la fidélisation des talents et l'image de marque d'Ottawa comme lieu où il fait bon vivre.
- Excellence des services grâce à l'innovation — Offrir des services bilingues novateurs et de qualité et les améliorer constamment pour répondre aux besoins des particuliers et des communautés diverses.

En raison de la pandémie de COVID-19 en 2020, la réunion prévue le 14 mai 2020 a été annulée.

Les réunions virtuelles ont repris le 10 septembre 2020 et le CCSF a assisté à une présentation de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations sur le premier objectif de son plan de travail. La Direction générale a fourni une mise à jour sur les activités récréatives en français à Ottawa et dans les quartiers non bilingues, et communiqué de l'information sur la nécessité pour la Ville de modifier son offre de services culturels et récréatifs durant la pandémie. Un rapport de recommandations sera remis à la DGLCI au début de l'année 2021.

Le CCSF a également reçu une présentation du gestionnaire chargé des messages sur les réseaux sociaux de Santé publique Ottawa. La présentation avait pour but de faire connaître l'éventail d'outils, les réseaux et le contenu culturellement adapté qu'utilise l'équipe des réseaux sociaux pour joindre les résidents francophones et francophiles.

Par ailleurs, lors de la réunion du 10 septembre 2020, des modifications ont été apportées aux livrables du plan de travail du CCSF dans le but de tenir compte de la capacité de diverses directions générales de faire des présentations au CCSF en raison de leurs obligations liées à la pandémie.

Il y avait deux points à l'ordre du jour de la réunion du 16 novembre. Le Comité a reçu une présentation sur le budget 2021 de la Ville ainsi qu'une présentation de la part de la Direction du développement économique de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique (DGPIDE) visant à fournir aux membres une mise à jour sur sa stratégie de développement économique et sa promotion du bilinguisme auprès des partenaires de la Ville. Un rapport de recommandations sera présenté à la DGPIDE en 2021.

Enfin, le Comité consultatif a été représenté à divers événements communautaires en 2020, notamment à la remise des prix Bernard-Grandmaître et au tournage de la cérémonie de lever du drapeau franco-ontarien.

(4) Services de traduction

L'Unité du service de traduction (UST) fournit aux directions générales de la Ville des services de traduction, de révision comparative, de correction d'épreuves, de terminologie et d'interprétation simultanée. Cette unité encadre la coordination de plus de 30 fournisseurs de services de traduction pour répondre à la demande de services de traduction de la Ville.

En raison de la pandémie, l'UST a connu une augmentation de la demande en 2020. Par conséquent, au début de 2020, l'équipe de l'UST a dû adapter son modèle de prestation de services pour s'assurer que les résidents et les employés continuent à recevoir de l'information en temps opportun, et ce, malgré l'augmentation des demandes urgentes générées par la pandémie. Puisant dans son expérience des urgences passées, comme les inondations des années précédentes, le personnel de l'UST est passé sans difficulté à un modèle entièrement virtuel et a prolongé ses heures de travail au début du mois de mars afin de bonifier ses services et de répondre aux

besoins opérationnels. L'UST a également dû mettre en disponibilité un membre de son équipe et un fournisseur externe les soirs de semaine et les fins de semaine afin d'offrir en permanence des services de traduction de qualité. Du mois de mars au mois de juillet 2020, les directions générales de la Ville ont bénéficié de services de traduction 24 heures par jour et sept jours par semaine.

Malgré les pressions supplémentaires imposées par la pandémie, l'UST a continué d'effectuer toutes les traductions en lien avec les projets municipaux en cours, notamment l'Étape 2 du Train léger sur rail (TLR), le Plan officiel, le tunnel de stockage des égouts unitaires, les mises à jour des règlements ainsi que d'autres projets comme le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités, l'examen de la politique du Cadre stratégique sur le financement communautaire, l'installation partagée de la Bibliothèque publique d'Ottawa et de Bibliothèque et Archives Canada.

En 2020, l'UST a traduit 11 467 423 mots, ce qui représente une augmentation de 31 pour cent par rapport aux 8 773 080 mots traduits en 2019. Elle a reçu 29 750 demandes de services en 2020, soit une baisse de 1,6 pour cent comparativement aux 30 219 demandes traitées en 2019. Cette baisse du nombre de demandes peut s'expliquer par un nombre plus élevé de mots dans les documents soumis et par le nombre de documents soumis par demande. L'UST a traité en moyenne un peu moins de 100 demandes par jour et 54 pour cent des demandes journalières ont été jugées urgentes¹. En dépit du volume de demandes urgentes et des échéances serrées, l'UST a été en mesure de consacrer 878 heures de plus à des services internes de contrôle de la qualité, de correction d'épreuves et de conseils terminologiques à ses fournisseurs. En 2020, les traducteurs-réviseurs de la Ville ont consacré 3 272 heures à ces services, comparativement à 2 394 heures en 2019, ce qui représente une augmentation de 27 pour cent. Cette augmentation est due en partie à l'encadrement et à l'intégration de nouveaux fournisseurs externes de services de traduction à la suite d'une nouvelle demande d'offres à commandes (DOC) pour des services professionnels de traduction mise en place en juin 2020. Le renouvellement de la DOC se fait tous les trois ans conformément à la politique d'approvisionnement de la Ville. Les détails figurent ci-dessous.

Le tableau ci-après fait état de la répartition, par type, des services demandés entre 2017 et 2020.

¹ Une demande est jugée « urgente » quand le texte doit être livré le jour même ou que le délai d'exécution est inférieur aux normes de délais établies pour la traduction.

Types de services demandés	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes de traduction ²	20 526	18 201	19 879	21 702
Nombre de demandes de révision comparative ³	1 804	1 530	2 139	1 941
Nombre de demandes de correction d'épreuves ⁴	888	632	992	874
Nombre de documents ayant fait l'objet d'un contrôle de la qualité ⁵	8 622	7 939	7 008	5 062
Nombre de demandes de transcription ⁶ et de terminologie ⁷	S. O.	S. O.	201	171
Nombre total de demandes de services	31 840	28 302	30 219	29 750

En 2020, l'UST a également publié, en collaboration avec la Direction de l'approvisionnement, une nouvelle demande d'offres à commandes pour les services professionnels de traduction. Les fournisseurs externes ont été invités à soumettre des propositions pour des services de traduction, de révision comparative, de correction d'épreuves, de transcription et d'adaptation en français et en anglais. Ce processus

² Traduction : traduire un texte du français à l'anglais ou de l'anglais au français, tout en respectant le ton, le style et la terminologie utilisés par l'auteur.

³ Révision comparative : effectuer une comparaison minutieuse d'une traduction par rapport au texte source en français ou en anglais et corriger le contenu et le style de la traduction directement dans le texte.

⁴ Correction d'épreuves : relire un texte source ou une traduction pour relever les erreurs et les coquilles et indiquer les changements nécessaires. Ce processus ne constitue pas une comparaison de deux textes.

⁵ Contrôle de la qualité : évaluer si une traduction est exacte, respecte les règles linguistiques et satisfait aux normes de la Ville. Il s'agit également de faire en sorte que toutes les mesures correctrices nécessaires soient prises. Ce service est assuré uniquement par un traducteur-réviseur de la Ville.

⁶ Transcription : retranscrire intégralement ce qui a été dit dans un fichier audio.

⁷ Terminologie : ensemble de termes propres à un domaine professionnel, un champ de connaissances.

officiel, mené tous les trois ans, avait été annoncé sur MERX⁸. La DOC exige que les tarifs des fournisseurs soient fixes pendant trois ans. Pour cette nouvelle DOC, le tarif moyen au mot est demeuré inchangé à 0,23 \$. L'UST s'emploie à fournir des services de traduction de qualité à l'ensemble de l'administration municipale afin de respecter les objectifs de la Politique de bilinguisme d'Ottawa et de faire en sorte que nos résidents puissent recevoir les communications de la Ville en français et en anglais.

(5) Postes bilingues désignés et formation en langue seconde

L'Unité des SEF de la DSF joue un rôle auxiliaire auprès des Ressources humaines (RH), qui constitue le chef de file dans la désignation des postes bilingues et dans la formation en langue seconde. Les gestionnaires chargés de l'embauche doivent s'assurer que les niveaux de service continuent d'être respectés en français et en anglais et doivent en rendre compte. À ce titre, ils peuvent consulter les SEF pour déterminer les postes désignés et leur profil linguistique. Ainsi, les conseils spécialisés offerts par les SEF permettent aux gestionnaires de prendre des décisions en connaissance de cause dans la désignation des postes bilingues dans leur unité.

Les Ressources humaines mettent à jour les données, établissent des rapports sur les postes bilingues et encadrent les services de formation et d'évaluation linguistiques afin de permettre aux employés de respecter les exigences de bilinguisme des postes désignés.

En 2020, 16 pour cent des postes municipaux étaient désignés bilingues. Ce chiffre n'a pas changé au cours des cinq dernières années.

En 2020, 229 évaluations des compétences linguistiques ont été réalisées, essentiellement pour la dotation de postes par concours ou pour les employés mutés dans des postes désignés bilingues. Il s'agit d'une diminution par rapport aux 575 évaluations des compétences linguistiques de 2019. Cette diminution s'explique par le manque de services d'évaluation consécutif aux décrets de confinement provincial émis par le gouvernement en raison de la COVID-19 de mars à juillet 2020, ainsi que par l'embauche restreinte durant cette période.

Au mois de mars 2020, les services de formation et d'évaluation linguistiques en présentiel ont été interrompus en conformité avec les exigences provinciales liées à la

⁸ MERX est le principal service d'appels d'offres électroniques du Canada pour les secteurs public et privé. Les fournisseurs et entrepreneurs canadiens l'utilisent pour rechercher de nouvelles occasions d'affaires.

pandémie de COVID-19. En juillet 2020, les services d'évaluations linguistiques ont repris virtuellement en ce qui a trait aux évaluations orales, et en présentiel pour la lecture et l'écriture, dans le respect des protocoles de sécurité en vigueur. Au cours de l'année 2020, une nouvelle formation linguistique virtuelle a été mise à l'essai auprès d'employés et de groupes, et elle est maintenant offerte à plus grande échelle dans l'organisation.

Il y a eu 383 inscriptions à la formation linguistique en 2020. Au total 95 pour cent de l'ensemble des activités de formation offertes visaient à perfectionner les compétences en français. La COVID-19 a nui à la capacité d'offrir de la formation aux employés. Au cours de l'hiver 2020, le nombre d'employés inscrits s'élevait à 253, ce qui se compare aux années précédentes. Au printemps 2020, des séances de formation ont été offertes aux employés occupant des postes désignés bilingues dans le cadre d'un projet pilote sur la prestation virtuelle du programme de formation auquel ont participé 40 employés. La formation a été offerte à l'automne 2020 à 90 apprenants qui étaient de retour en formation et qui occupaient des postes bilingues.

Initiatives pour 2021 et au-delà

La DSF s'engage à maintenir son appui aux directions générales de la Ville dans la prestation de services de qualité tant aux résidents qu'aux visiteurs, en français et en anglais, et à la réalisation continue des objectifs opérationnels de l'exercice 2020-2022 tels qu'établis dans la recommandation n°2 du Rapport annuel de 2020 du Bureau du greffier municipal.

Elle continuera de le faire en collaborant avec les directions générales, en offrant des conseils spécialisés et des outils pertinents pour permettre d'appliquer les pratiques exemplaires dans les services offerts en français, puisque la Ville continue de travailler à des projets importants comme la réalisation de l'Étape 2 du TLR, la mise en œuvre de son nouveau Plan officiel et la gestion municipale de l'intervention pendant la pandémie de COVID-19. Au cours de l'année 2021, la Direction des services en français continuera de chercher des moyens créatifs pour maintenir et bonifier ses niveaux de service afin de veiller à ce que les communications liées à la COVID-19 soient traduites rapidement de manière à fournir sans délai de l'information exacte aux résidents et aux employés, en français et en anglais.

Notre engagement continu à résoudre les plaintes se rapportant aux services en français dans l'ensemble de la Ville, à aider les directions générales dans l'adaptation

de leurs stratégies de communication pour joindre la communauté francophone, à maintenir notre rayonnement auprès de la communauté francophone en organisant des activités et en assurant la liaison avec les principaux intervenants et enfin à soutenir le CCSF dans l'accomplissement de son mandat demeure au cœur de nos priorités. Nous demeurons déterminés à fournir des services de traduction de qualité et à veiller à la coordination des services de traduction et d'interprétation simultanée pour toute la Ville.

Voici quelques-unes des initiatives planifiées et entamées en 2021 :

- Atteinte des résultats prévus dans le projet en deux volets découlant de l'accord de contribution conclu entre le ministère du Patrimoine canadien et la Ville d'Ottawa dans le cadre du Plan d'action du gouvernement du Canada pour les langues officielles qui comprend ce qui suit :
 - le lancement de sa nouvelle image de marque « Une Ville, deux langues »;
 - la présentation de nouveaux outils pour aider les employés à mieux comprendre les principes de la Politique de bilinguisme et souligner l'importance d'offrir activement des services dans les deux langues officielles;
 - une nouvelle formation interactive destinée aux employés, illustrant de façon pratique la prestation d'une offre active de services en français dans le but de les aider à savoir intuitivement quand elle est nécessaire et à améliorer la capacité de la Ville à offrir d'excellents services à la clientèle à nos résidents.
- Création d'un groupe affinitaire d'employés francophones piloté par le personnel dans le cadre du Plan organisationnel sur la diversité et l'inclusion (2019-2024) qui cadre avec l'objectif de créer un effectif épanoui et un milieu de travail respectueux où les employés sont libres d'affirmer leur authenticité francophone.
- Présentation de la candidature de la D^{re} Vera Etches, médecin-chef en santé publique, dans la catégorie Intervenante en santé de l'année pour les prix Bernard-Grandmaître de l'ACFO, dont la cérémonie a eu lieu en février 2020.
- Planification et coordination des activités visant à célébrer le Mois de la francophonie en mars et planification du Rendez-vous francophone annuel du

maire, qui se déroulera virtuellement cette année en raison de la pandémie, en collaboration avec l'ACFO Ottawa.

- Lancement du Mois de la francophonie en collaboration avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA) et le maire au cours duquel une vidéo sera présentée pour promouvoir l'importance pour les commerces de détail d'offrir activement des services dans les deux langues officielles.
- Amélioration du rayonnement des SEF tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation, toute l'année et pendant le Mois de la francophonie grâce à des activités sur les réseaux sociaux.
- Collaboration continue avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA), qui est l'un de nos intervenants importants, afin de promouvoir son lexique des expressions utiles pour les entreprises soucieuses d'attirer une clientèle bilingue, de même que sa campagne de sensibilisation sur le thème « *Bilingualism...c'est payant* ».
- Maintien de la promotion de l'initiative « *Ottawa bilingue : avançons ensemble* » avec l'ACFO Ottawa, en participant au comité directeur avec d'autres partenaires communautaires pour l'évaluation des dossiers soumis.
- Maintien de l'aide aux directions générales dans l'atteinte des objectifs de leurs Plans opérationnels 2020-2022 approuvés par le Conseil.
- Collaboration avec le Bureau du maire pour l'organisation de la réunion du caucus francophone des représentants élus en janvier 2021.
- Soutien continu à la restructuration de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) par la participation du conseiller Cloutier à son conseil d'administration.
- Établissement de partenariats avec d'importants intervenants de la communauté francophone.
- Maintien de la collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour le règlement rapide des plaintes.
- Maintien des efforts visant à réduire le nombre de plaintes récurrentes à propos des interactions directes avec les clients, en offrant des outils et de la documentation, en donnant des conseils et en envoyant des rappels afin

d'améliorer ces interactions. La Ville est confiante de pouvoir traiter ses résidents sur un pied d'égalité dans tous les aspects des services municipaux régis par sa Politique de bilinguisme grâce à son processus rigoureux et transparent de traitement des plaintes. Les SEF continueront de travailler en collaboration avec toutes les directions générales de la Ville pour veiller à ce que les mesures adoptées à la suite des plaintes aient des résultats positifs pour les résidents.

- Maintien de l'aide apportée au CCSF et au conseiller Jean Cloutier dans son rôle d'agent de liaison avec le Conseil, dans le cadre des efforts consacrés par le CCSF pour définir les priorités du plan de travail.

DOCUMENTATION À L'APPUI

Annexe A – Prestation de services dans les deux langues officielles sur tout le territoire de la Ville

Annexe A

Prestation de services dans les deux langues officielles sur tout le territoire de la Ville

En 2020, la Ville d'Ottawa s'est efforcée de démontrer continuellement son engagement à offrir des services de qualité en français et en anglais aux employés et aux résidents, tout en gérant les conséquences de la pandémie de COVID-19.

La Direction des services en français (DSF) travaille en étroite collaboration avec toutes les directions générales de la Ville pour s'assurer que le public et le personnel sont servis dans la langue officielle qu'ils préfèrent lorsqu'ils font appel aux services municipaux.

Le lecteur trouvera ci-après des exemples d'initiatives de la Ville dans différentes catégories de services, qui témoignent des travaux proactifs que mène la Ville en intégrant les exigences de la Politique de bilinguisme dans son modèle de prestation de services et en s'adaptant à l'évolution des besoins de la communauté et du personnel francophones. Une nouvelle catégorie ajoutée dans le rapport de 2020 présente des exemples d'initiatives spéciales liées à la pandémie de COVID-19 qui ont été conçues et offertes dans les deux langues officielles durant la pandémie.

Pleins feux sur les secteurs d'activités

- L'information officielle de la Ville sur les réseaux sociaux est diffusée dans les deux langues officielles; cela inclut aussi des alertes de service sur tous les canaux (Twitter, billets, courriels, messages textes).
- Tous les exposés présentés par le personnel, tous les documents imprimés dans l'ensemble de l'administration municipale et toutes les communications en ligne sont rédigées dans les deux langues officielles.
- Tous les communiqués de presse et avis aux médias sont publiés dans les deux langues officielles.
- Réponse, dans la langue de prédilection, à l'ensemble de la rétroaction, des plaintes et des commentaires du public.
- Tous les messages d'accueil des boîtes vocales partagées et toutes les signatures de courriel sont établis dans les deux langues officielles.

- Tous les centres de service à la clientèle et tous les centres d'appels offrent des services dans les deux langues officielles.
- Les activités de réseautage et d'échanges communautaires se déroulent dans les deux langues officielles.
- Les recommandations des rapports des comités et les sommaires sont toujours disponibles dans les deux langues officielles.
- Le budget en bref, les documents d'information remis au Conseil et les livres budgétaires de la Ville sont publiés sur ottawa.ca en français et en anglais.
- Les interfaces utilisateurs de tous les systèmes de paiement des passages sont bilingues. Cela comprend les écrans et les instructions vocales des distributrices de billets et les commentaires aux barrières de paiement.

Voici quelques chiffres publiés en 2020 sur les services offerts dans les deux langues officielles

- 844 offres d'emploi ont été publiées dans les deux langues officielles sur toutes les plateformes pertinentes.
- Plus de 570 communications destinées aux employés ont été produites dans les deux langues officielles, y compris :
 - 352 articles dans le bulletin *Au courant*;
 - 51 courriels destinés aux employés;
 - 105 numéros du Bulletin des gestionnaires;
 - 44 courriels envoyés au réseau par le directeur municipal;
 - 5 courriels communs envoyés au réseau de la part du directeur municipal, du maire et à l'occasion, de représentants élus;
 - 12 courriels envoyés au réseau par l'équipe de la haute direction ou des directeurs;
 - 4 courriels envoyés au réseau par d'autres représentants élus pour promouvoir des programmes de la Ville.

- Les communications suivantes au sujet de l'Étape 2 du projet de TLR ont été publiées dans les deux langues officielles :
 - 25 mises à jour sur les travaux de construction;
 - 107 bulletins;
 - 6 séances publiques d'information en ligne et en personne;
 - 3 événements marquants (tous les produits de communication, notamment invitations, avis aux médias, communiqués, notes d'allocution, messages clés);
 - 4 vidéos.
- Le Centre de service des RH a traité 776 demandes de renseignements en français provenant de clients internes et externes.
- 71 événements médiatiques se sont déroulés en français et en anglais et 595 produits médiatiques ont été réalisés en français.
- 3 146 billets ont été diffusés en français sur les réseaux sociaux, dont 1 206 sur Facebook, 1 577 sur Twitter, 237 sur Instagram et 63 sur LinkedIn.
- 55 ensembles de données bilingues ont été intégrés au catalogue des données ouvertes, portant à 358 le nombre total d'ensembles de données sur Ottawa Ouverte.
- 29 activités de mobilisation en ligne ont été publiées en français sur la plateforme *Participons Ottawa*.
- 40 500 demandes de renseignements ont été reçues en français en provenance de clients externes au Centre d'appels 3-1-1, ce qui représente 8 pour cent de tous les appels et une augmentation de 1,3 pour cent par rapport à 2019.
- 280 000 ménages de la Ville ont reçu au printemps le calendrier annuel de la collecte en bordure de rue qui est produit dans les deux langues officielles et distribué par l'entremise des Centres de service à la clientèle de la Ville. La version numérique affichée sur ottawa.ca est aussi disponible en français et en anglais.

- 246 000 rappels sur la collecte hebdomadaire ont été envoyés en plus d’alertes de service transmis aux résidents qui se sont inscrits pour les recevoir en français ou en anglais.
- Les Services sociaux et communautaires (SSC) exploitent un foyer de soins de longue durée francophone et un foyer bilingue. Pendant la pandémie, chaque communication sur les éclosions, chaque bulletin, chaque mise à jour pour les résidents, les familles et le personnel, et chaque occasion de participation ont été publiés dans les deux langues officielles dans les quatre foyers.
- Les Services à l’enfance ont continué d’offrir une subvention de fonctionnement général à 61 programmes de garde d’enfants francophones afin de favoriser la réduction de la liste d’attente, l’amélioration de la qualité et l’abordabilité des services de garde. Plus de 19 pour cent du montant total des subventions pour frais de garde a été alloué aux familles d’enfants fréquentant des centres de garde agréés. Le Centre éducatif Tournesol, centre de services de garde municipal géré par les SCC, a fourni des services de garde d’urgence aux travailleurs essentiels francophones.

Initiatives nouvelles et innovantes consacrées à l’amélioration des services offerts en français à nos employés et aux résidents

Voici des exemples de ces types d’initiatives menées en 2020 :

- Les célébrations bilingues de la Semaine du Service paramédic bilingue et de la Semaine nationale des opérateurs en télécommunications se sont déroulées virtuellement et comprenaient de multiples entrevues avec des membres du personnel diffusées dans les deux langues.
- Un nouveau système de réservation en ligne pour Para Transpo est accessible dans les deux langues officielles.
- Le Programme des ambassadeurs de l’O-Train touche à sa fin et les ambassadeurs seront remplacés par des préposés de station permanents à temps plein. Tous les postes de préposé de station ont été désignés bilingues, à l’instar des autres postes du Service à la clientèle de la Direction générale des transports.

- Une liste simplifiée et plus intuitivement navigable d'annonces bilingues automatisées a été élaborée en vue d'aider les opérateurs de train électrique dans leurs communications avec les usagers.
- La DGLCI travaille actuellement à l'élaboration d'un nouveau système d'enregistrement et de réservation à l'aide du logiciel Active Net, en s'assurant que la capacité bilingue de ce nouveau système est un facteur clé.
- Santé publique Ottawa a lancé cette année deux tout nouveaux comptes de médias sociaux : Bien vieillir à Ottawa (Facebook.com/BienVieillirAOttawa) pour les adultes plus âgés et Le Lien Ottawa sur TikTok ([tiktok.com/@lelienOttawa](https://www.tiktok.com/@lelienOttawa)) pour les adolescents et les jeunes adultes.

Sensibilisation, liaison et collaboration avec le public

La Ville prend régulièrement contact avec la communauté grâce à des campagnes publiques de sensibilisation et à des consultations. Voici des exemples des moyens pris par la Ville pour assurer son engagement et sa visibilité auprès de la communauté et de ses partenaires afin de promouvoir le point de vue francophone :

- La Direction de l'élaboration des politiques publiques de la Direction générale des services de protection et d'urgence a mené des activités de prise de contact pour recueillir les commentaires de la communauté francophone sur le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités (PSBEC). Une page Web pour susciter l'engagement a été créée et des activités d'engagement ont été proposées dans les secteurs comptant de nombreux francophones. En raison des restrictions imposées par la COVID-19, la prise de contact s'est poursuivie au moyen du bulletin électronique du PSBEC, de la page Web *Participons Ottawa* et de revues francophones comme le bulletin *Mouvement d'implication francophone d'Orléans* (MIFO).
- La campagne pour une eau du robinet sans plomb a été présentée aux résidents raccordés à une conduite d'eau en plomb. Les moyens de communication utilisés comprenaient des foires aux questions bilingues sur ottawa.ca, une lettre et un feuillet bilingues postées aux résidents touchés et un message bilingue personnalisé joint aux factures d'eau.

- Un examen des limites de quartiers d'Ottawa a été mené en 2020. Conformément aux directives du Conseil municipal, une équipe d'experts-conseils externes et indépendants a été retenue pour procéder à l'examen de façon objective et impartiale. Le projet incluait deux rondes de consultation au cours desquelles l'équipe a mené de vastes consultations auprès de la population, des membres du Conseil et d'autres groupes d'intervenants, dont des conseils scolaires. Les résidents et les entreprises ont eu l'occasion d'exprimer leurs opinions grâce à des sondages et des discussions. Tous les outils ont été élaborés dans les deux langues officielles; les consultations en personne et en ligne ont été menées en français et en anglais, et des services d'interprétation simultanée ont été mis à la disposition de la population.
- Les documents de sensibilisation du Plan directeur des transports, notamment les tableaux d'affichage, les sondages, les livres blancs et les vidéos ont été publiés dans les deux langues officielles. Pour l'année 2020, cela incluait :
 - le lancement de l'engagement communautaire du Plan directeur des transports sur la plateforme Participons Ottawa de la Ville;
 - un exposé en français pour les quartiers de l'est sur l'Étude d'évaluation environnementale du prolongement du boulevard Brian-Coburn.
- Le lancement de campagnes de recrutement actif de candidats bilingues pour des postes au Service paramédic, notamment préposés aux appels stagiaires, instructeurs en formation publique et paramédics en soins primaires.
- Les Services sociaux et communautaires (SCC) ont continué de mobiliser les intervenants à l'aide de sondages dans les deux langues. L'un concernait les organismes communautaires et leurs difficultés en matière de reprise de services, et un autre ciblait les résidents à faible revenu d'Ottawa sur les sujets suivants : santé et bien-être, revenu, besoin en services et obstacles aux services.
- En janvier, nous avons collaboré avec des organismes communautaires 2SLGBTQ+ pour organiser une consultation publique, qui a attiré environ 160 participants, afin d'orienter la Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres. Le rapport final recommande davantage de services sociaux et

communautaires 2SLGBTQ+ pour soutenir les groupes sous-représentés dans cette communauté, dont les communautés francophones.

Voici quelques exemples de campagnes de sensibilisation et de slogans élaborés et adaptés dans les deux langues

- Be COVID wise/Soyez COVID avisé: slogan visant à encourager les résidents à vaquer à leurs activités quotidiennes tout en se protégeant et en protégeant les autres;
- Be COVID Kind/Soyez COVID Agréable : slogan faisant la promotion du port du masque, du civisme et du respect dans les espaces publics intérieurs;
- Be Social Wise/Soyez Social Avisé: slogan conçu pour promouvoir les lignes directrices en matière de rassemblements;
- I dig Elgin/Elgin renaît : slogan conçu pour le projet de réfection de la rue Elgin.

Mesures spéciales liées à la COVID-19 qui ont été appliquées en réponse à la pandémie

L'année 2020 a été difficile pour la Ville, alors que nombre de ses installations ont fermé ou ont fonctionné à capacité réduite et qu'un nombre important d'employés ont été redéployés pour venir en aide à d'autres directions générales. La Ville a continué d'offrir les principaux programmes et services à ses résidents.

- Bien que l'offre des programmes récréatifs ait considérablement diminué, des efforts ont été faits pour offrir des programmes dans les deux langues à nos résidents. Les programmes suivants ont été maintenus avec succès en français :
 - le programme d'initiation au patinage a donné avec succès 7 cours en français;
 - les camps d'été ont été offerts dans un format très réduit, dont 70 semaines en français;
 - le programme estival d'initiation à la natation a donné plus de 100 cours en français;
 - le programme intégré de loisirs en français a continué de fonctionner au complexe Ray-Friel, proposant des activités récréatives aux jeunes adultes qui ont des besoins particuliers;
 - Le programme Sports à l'échelle de la Ville a organisé deux programmes en français pour le samedi en partenariat avec *Le Patro d'Ottawa*, offrant

des programmes multisports aux enfants du quartier pour les amener à participer à des activités positives de développement des compétences.

- Le programme Ambassadeurs de parcs a été mis sur pied au cours de l'été par la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations dans le but de joindre les communautés locales et de promouvoir des activités sûres à l'extérieur. Un bon nombre de ces ambassadeurs étaient bilingues et tous les efforts ont été déployés pour assurer la présence d'employés francophones dans les communautés comptant un pourcentage élevé de francophones.
- Les communications des organismes partenaires bilingues se sont poursuivies tout au long de la pandémie, de sorte que les organismes partenaires ont continué de disposer de toute l'information pertinente pour fonctionner conformément aux règlements et aux exigences en vigueur actuellement.
- Un Groupe de travail sur les besoins humains (GTBH) a été formé pour travailler conjointement avec le centre des opérations d'urgence et les organismes communautaires pour veiller à ce que les résidents vulnérables puissent combler des besoins essentiels comme manger, utiliser des toilettes et se doucher. Les Services du logement, en collaboration avec Santé publique Ottawa, ont rapidement vu à l'installation et au fonctionnement de divers centres de répit, centres d'isolement et centres de distanciation physique. Ce groupe de travail est formé de partenaires internes et externes dont des fournisseurs de services francophones. De nombreuses fiches d'information bilingues ont été rédigées pour procurer au secteur des services sociaux de la région et au public des renseignements à jour sur les services locaux, notamment la sécurité alimentaire, les programmes ON y va pour enfants en ligne, et les situations où il convient d'appeler le 3-1-1, le 2-1-1 et le 9-1-1. Pour en faciliter l'accès, ces renseignements ont été publiés sur ottawa.ca. Toutes les foires aux questions et l'affichage pour les centres de répit, les centres d'isolement et les centres de distanciation physique ont été fournis dans les deux langues officielles.
- Par nécessité, les efforts déployés par Santé publique Ottawa en 2020 portaient principalement sur la réponse à la pandémie de COVID-19. Les communications avec le public, les représentants élus, les partenaires et les intervenants se sont révélées un aspect important de la lutte contre la pandémie et, en vertu de son engagement envers le bilinguisme, Santé publique Ottawa a déployé des efforts

continus et soutenus pour s'assurer que l'information était toujours fournie dans les deux langues officielles et que les messages étaient culturellement adaptés de façon qu'ils trouvent écho auprès du public visé.

- Santé publique Ottawa a créé une page consacrée à la COVID-19 sur son site Web, laquelle a été mise à jour presque quotidiennement durant la réponse à la pandémie. En plus d'offrir les renseignements les plus récents sur la situation locale, cette page Web comprend des rapports et des données, des infographies, des fiches de renseignements, des foires aux questions. Des documents à télécharger, des formulaires et des listes de vérification, des vidéos et d'autres ressources, tous offerts dans les deux langues officielles, certains dans plusieurs langues, et d'autres publiés en *American Sign Language* (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ).
- Santé publique Ottawa a pris part à 80 points de presse, en s'assurant chaque fois que les déclarations incluaient du contenu en français et que le personnel était en mesure de répondre aux questions des médias dans les deux langues officielles.
- La Direction générale des services des finances a lancé une page de soutien sur la COVID-19 en français et en anglais pour fournir des renseignements sur l'aide offerte aux entreprises et aux résidents; la cheffe des finances et la trésorière municipale adjointe ont présenté au Conseil et aux médias des mises à jour sur la situation financière liée à la COVID-19 en français et en anglais, et la Ville a proposé au public un programme de report d'impôt foncier en cas de difficultés financières dans les deux langues officielles.
- Pendant la pandémie de COVID-19, la Ville s'est engagée à tenir le personnel engagé et informé sur la pandémie à l'aide de messages transmis rapidement et simultanément dans les deux langues officielles grâce aux moyens suivants :
 - La haute direction continue de communiquer que la sécurité de nos gens est notre principale priorité, de transmettre au personnel des mises au point sur le rôle et l'influence de la Ville et de reconnaître l'engagement de nos gens à assurer notre sécurité à tous et à toutes et à protéger notre communauté.

- La Ville est déterminée à souligner le travail important de ses employés en reconnaissant les efforts qu'ils déploient pendant la pandémie pour continuer à offrir les services sur lesquels les résidents comptent chaque jour.
- La Ville communique les mesures de soutien mises en place pour la santé mentale et le bien-être des employés ainsi que les nouveaux outils, les politiques et les procédures visant à protéger et conserver son effectif.
- Les communications aux employés transmettent également des directives de santé publique aux employés en leur fournissant des liens vers les mises à jour et des vidéos éducatives de Santé publique Ottawa sur le blogue interactif des employés *Au courant*.
- La campagne d'information sur la COVID-19, de promotion du port du masque, d'éducation et d'application des règlements du Service des règlements municipaux a utilisé des images bilingues ou sans texte ainsi que des feuillets d'information bilingues sur la COVID-19 que le personnel a distribués aux résidents.