

<p>1. <b>RAPPORT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS 2016</b> <b>2016 REPORT ON FRENCH LANGUAGE SERVICES</b></p>
---

**RECOMMANDATION DU COMITÉ**

**Que le Conseil prenne connaissance du présent rapport.**

**COMMITTEE RECOMMENDATION**

**That Council receive this report.**

**DOCUMENTATION/DOCUMENTATION**

1. Rapport de la Gestionnaire, Services en français, daté le 30 mai 2017 (ACS2017-CCS-GEN-0017)

Manager's report, French Language Services , dated 30 May 2017 (ACS2017-CCS-GEN-0017)

2. Extrait de l'ébauche du procès-verbal, Comité des finance et du développent économique, le 6 Juin 2017

Extract of draft Minutes, Finance and Economic Development Committee, 6 June 2017.

Report to  
Rapport au :

Finance and Economic Development Committee  
Comité des finances et du développement économique  
6 June 2017 / 6 juin 2017

and Council  
et au Conseil  
14 June 2017 / 14 juin 2017

Submitted on May 30, 2017  
Soumis le 30 mai 2017

Submitted by  
Soumis par :  
Michèle Rochette, Manager, French Language Services /  
Gestionnaire, Services en français  
613-580-2424, ext./poste 21453, [michele.rochette@ottawa.ca](mailto:michele.rochette@ottawa.ca)

Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE      File Number: ACS2017-CCS- GEN-0017

SUBJECT: 2016 REPORT ON FRENCH LANGUAGE SERVICES

OBJET: RAPPORT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS 2016

#### REPORT RECOMMENDATION

That the Finance and Economic Development Committee recommend that Council receive this report.

#### RECOMMANDATION DU RAPPORT

Que le Comité des finances et du développement économique recommande au Conseil de prendre connaissance du présent rapport.

## CONTEXTE

Le 9 mai 2001, le Conseil municipal a donné son approbation au maintien de la Politique de bilinguisme qui réaffirme son engagement à soutenir la prestation de ses services aux résidents et au personnel dans les deux langues officielles : (ACS2001-CMS-OCM-002). De plus, le Conseil a reconnu le « caractère bilingue de la Ville d'Ottawa », tel qu'il est décrit dans le Règlement n° 2001-170. La Politique s'applique à tout le personnel ainsi qu'à tous les services, et concerne principalement la désignation des postes bilingues, les services de traduction, le règlement des plaintes ainsi que la promotion et la prestation de services en français au public. Elle exige également que toutes les directions générales préparent des plans opérationnels annuels décrivant leurs objectifs et leurs initiatives à venir en ce qui a trait à l'amélioration de la prestation de leurs services en français, et qu'elles les fassent approuver par le Conseil. Le présent rapport vise à faire le point sur ce qui a été accompli à l'échelle de la Ville depuis la présentation du dernier rapport annuel (ACS2016-CCS-GEN-0020) le 26 octobre 2016. Le rapport tient compte du changement de nom des Services dû au remaniement organisationnel de juillet et d'octobre 2016.

## ANALYSE

En 2016, les directions générales de la Ville ont montré leur engagement à offrir des services de qualité en français et en anglais au personnel et aux résidents d'Ottawa. Le résumé de ces services figure ci-dessous.

### ***Prestation des services***

La Ville fait la promotion de la prestation de services en français et en anglais, et les initiatives entreprises par les directions générales de la Ville en 2016 ont continué d'avoir des effets positifs sur l'ensemble des services bilingues offerts à l'échelle d'Ottawa. Comme on le précise ci-dessous, en 2016, les directions générales ont pris des mesures pour se conformer aux quatre normes approuvées par le Conseil dans le cadre de leur plan opérationnel respectif. L'objectif est que les directions générales atteignent ces quatre normes d'ici la fin de 2017. Notons en outre que le nombre de plaintes relatives aux services en français qu'a reçues la Ville en 2016 a diminué de 72 % par rapport à l'année précédente, passant de 83 en 2015 à 23 en 2016.

Les Services en français travaillent en étroite collaboration avec les directions générales de la Ville afin de veiller à ce que les clients, les employés et le public reçoivent les services municipaux dans la langue officielle de leur choix. Les directions générales se sont montrées proactives en intégrant les principes de la Politique de bilinguisme à leur modèle de prestation des services et en étant attentives aux besoins changeants de la population et du personnel francophones. Voici quelques exemples des initiatives prises par différentes directions générales.

*Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI)*

La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) s'efforce de fournir des services culturels et récréatifs de haute qualité aux résidents, tant en français qu'en anglais. De concert avec ses partenaires communautaires, la DGLCI offre des programmes, des cours, des ateliers, des camps, ainsi que des productions et des activités pour des participants inscrits ou en libre-service. La DGLCI est aussi responsable de la gestion de nombreuses installations qui permettent aux résidents de mener une vie saine et active.

Après avoir lancé ses six carrefours pour la communauté francophone en 2015, la DGLCI a continué à faire leur promotion en 2016 comme centres d'activités pour les francophones. Le modèle de carrefour vise à créer des endroits stratégiques axés sur la prestation durable de programmes, grâce auxquels il est possible d'offrir un plus grand nombre de programmes en français et d'améliorer les mécanismes pour tisser des liens avec les résidents francophones. On offre dans ces carrefours toutes sortes de programmes en français, notamment des cours de natation, des camps de jour, des programmes artistiques et culturels, des programmes de sport et de conditionnement physique ainsi que des programmes spécialisés. Bien qu'en 2016, le modèle de carrefour ait donné des résultats encourageants, une diminution du taux d'inscription a été constatée dans les programmes offerts par la Ville en français et en anglais. Cette diminution peut être attribuable au fait que la saison d'été comptait une semaine de plus de temps de programmation en 2015, ce qui a créé une perception de diminution dans les inscriptions de 2016, étant donné que l'été représente une période particulièrement abondante pour l'offre de programmation. Lorsqu'on compare les inscriptions de 2014

avec celles de 2016, on peut observer une augmentation d'environ 3.2% dans les inscriptions aux programmes francophones, ce qui reflète plus justement les tendances habituelles de la DGLCI. De plus, une fermeture prolongée de la piscine Bob MacQuarrie, centre fréquenté par un grand nombre de clients francophones, a engendré une diminution dans l'offre possible de cours et de programmes de natation durant la saison de programmation de 2016.

- Environ 9 000 participants se sont inscrits à des programmes en français, dont 2 400 personnes qui se sont jointes aux 316 camps offerts en français.
- Parmi ces inscriptions, on dénombre 4 848 participants aux cours de natation en français. Un éventail de 1 080 cours leur a été offert.
- Le Centre des Arts Shenkman et ses partenaires ont offert 75 programmes en français et 91 programmes bilingues, auxquels se sont inscrites 780 personnes. En tout, 19 activités en français ont été proposées dans le cadre de leur programme Arts à la carte, pour les écoles, et 353 élèves y ont participé.

À l'avenir, la DGLCI concentrera ses efforts sur les initiatives de sensibilisation des résidents francophones en vue d'évaluer leurs besoins et les possibilités de programmation additionnelle en français. Elle travaille actuellement avec ses partenaires francophones et la population pour déterminer comment améliorer et étendre ses programmes en français, en particulier dans l'ouest de la ville. D'ailleurs, elle prépare en ce moment de nouveaux programmes pour les aînés, les enfants d'âge préscolaire et les jeunes qui habitent dans ce secteur.

En 2016, l'un des secteurs d'intérêt de la DGLCI visait à rehausser les efforts de recrutement de personnel bilingue. La Direction générale a d'ailleurs participé à de nombreuses activités pour joindre les jeunes francophones dans l'optique de recruter des employés bilingues aux postes de premier échelon. Des documents de recrutement ont été conçus et remis aux participants aux salons de l'emploi tenus dans les écoles secondaires et les établissements d'enseignement postsecondaire, au cours du salon SIXUNTROIS et par l'intermédiaire des conseillers pédagogiques des écoles.

Toujours en 2016, la DGLCI a continué à jouer un rôle actif dans le projet des partenaires francophones des loisirs, maintenant appelé « coalition des organismes de loisirs francophones d'Ottawa ». L'objectif de la coalition est de maintenir un réseau de

collaboration continue entre les fournisseurs de services de loisirs en français et d'élaborer des stratégies efficaces et durables pour les programmes. La coalition a été mise sur pied en 2015, lorsque des organismes communautaires ont joint leurs efforts pour étudier les besoins en services de loisirs des résidents francophones de la ville. Cette étude a été financée par la Fondation Trillium.

Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC)

La Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) a pour mandat d'offrir aux résidents un continuum de services de soutien, notamment des soins de longue durée, des logements abordables, des refuges d'urgence, des services de prévention de l'itinérance, de l'aide financière, des services de garde d'enfants et des services d'aide à l'emploi. En collaboration avec ses partenaires communautaires, elle conçoit et finance des services, des programmes et des stratégies qui répondent aux besoins de la population, favorisent l'inclusion et l'autonomie des résidents, et améliorent leur qualité de vie.

Bon nombre d'initiatives ont été mises sur pied en 2016 dans le cadre de la Stratégie de la Ville d'Ottawa en matière d'immigration, notamment l'amélioration continue des communications grâce au Portail de l'immigration de la Ville, un site Web central bilingue contenant des renseignements sur les services municipaux et communautaires offerts aux nouveaux arrivants. Ce site Web présente un profil de la communauté francophone, qui décrit la vie en français à Ottawa et dont le contenu spécifique a été conçu en partie par des représentants de la communauté francophone. De plus, la Ville continue d'être membre et partenaire du Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'est de l'Ontario.

Dans le but de faire le pont entre les étudiants internationaux et les services municipaux, les organismes communautaires, les fournisseurs de services d'établissement et les intervenants du secteur privé à Ottawa, une activité d'accueil des étudiants internationaux a eu lieu dans les deux langues pendant l'année. On y a donné un atelier pour les francophones où l'on expliquait comment tisser des liens avec la communauté francophone locale.

Autre événement organisé en 2016 : la quatrième édition annuelle du Forum de discussion communautaire. Toute l'information a été fournie aux participants dans les deux langues, et quatre tables rondes ont été tenues en français avec des organisations francophones seulement.

Les résidents ont toujours accès à de l'information en français sur les portails des jeunes et des aînés, qui ont pour but de centraliser l'information municipale pertinente pour ces deux groupes.

Les services offerts en français et en anglais par les Services à l'enfance comprennent entre autres la mise à jour du *Guide à l'intention des fournisseurs de services de garde* et du *Guide sur les services de garde d'enfants agréés à Ottawa à l'intention des parents*, l'amélioration et la mise à niveau de la technologie du Registre et liste d'attente des services de garde d'enfants qui comprend des tutoriels vidéo et des aide-mémoire en français, ainsi que des consultations et des présentations sur les programmes de garde d'enfants en français.

Les Services à l'enfance ont également tenu deux séances de consultation en français pour les fournisseurs de services destinés à la petite enfance et de services de garde agréés, pour leur donner des nouvelles et obtenir leur rétroaction sur les grands changements dans le milieu. En 2016, plus de 15 % des places subventionnées sont demeurées réservées aux programmes en français (1 320 sur 7 440 places), soit 17 % des places.

Les Centres de soutien social et communautaire ont élaboré des stratégies d'engagement ciblant les élèves francophones pour qu'ils participent au programme Avenir Jeunesse. Avenir Jeunesse est un programme de sept mois à l'intention des élèves du secondaire âgés de 16 à 21 ans qui sont issus de familles et de milieux à faible revenu. Ces derniers y trouveront des services d'amélioration des compétences, des renseignements, du soutien et des occasions d'acquérir de l'expérience pratique qui les aideront à réussir au collège, à l'université et sur le marché du travail. En 2016, 73 participants, dont 34 étaient bilingues, ont suivi avec succès le programme Avenir Jeunesse.

La DGSSC a également mené des activités de sensibilisation en 2016, notamment en déléguant des agents de liaison communautaire à des comités francophones, en faisant des présentations à des organismes communautaires et en participant à des forums

externes au service de clients francophones. Il a fallu pour cela créer et maintenir des partenariats avec les carrefours communautaires bilingues qui répondaient aux besoins en services dans les secteurs prioritaires (santé mentale, toxicomanie, emploi, établissement, etc.). De plus, les agents de liaison communautaire ont distribué des brochures bilingues sur la DGSSC à plus de 2 000 résidents au cours de différentes activités communautaires. Ces brochures mettent en lumière les avantages et les programmes offerts par la Direction générale. Ceux qui désirent utiliser ces services y trouveront également les coordonnées de la DGSSC.

Dans le cadre du carrefour communautaire du Centre de soutien social et communautaire Ouest, 13 comptoirs d'aide fiscale bilingues ont eu lieu pour les bénéficiaires du programme Ontario au travail ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et les résidents à faible revenu.

D'autres initiatives de la Direction générale portaient notamment sur le maintien de la disponibilité, de l'accessibilité et de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par l'Unité des demandes et des prestations. En 2016, on a observé une hausse considérable du nombre d'appels en français concernant les services de garde d'enfants : il y en a eu 3 637 en tout, soit 25 % de plus qu'en 2015.

La Direction générale a fourni des ressources clés pour le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance et fait en sorte que les francophones soient représentés aux comités établis dans le cadre du plan. Elle a aussi veillé à la mise en place d'un processus d'engagement et de consultation en continu pour lequel les documents ont été traduits et des tables rondes ont été mises en place pour les francophones. Mentionnons aussi un nouveau projet : la construction d'un nouvel immeuble de 48 logements en milieu de soutien à Orléans, en partenariat avec Montfort Renaissance. L'ouverture de cet immeuble a eu lieu en mai 2017.

#### *Direction générale de l'innovation et du rendement (DGIR)*

ServiceOttawa est le premier endroit où trouver de l'information et des services municipaux pour les résidents, les entreprises et les visiteurs, que ce soit par l'intermédiaire d'ottawa.ca, du Centre d'appels 3-1-1 ou des sept centres du service à la clientèle ainsi que des trois bureaux de la *Loi sur les infractions provinciales*. Sa

mission est de fournir une expérience client uniforme, accessible et de grande qualité en français et en anglais. En 2016, ServiceOttawa a pris part à plusieurs initiatives visant à améliorer l'expérience des résidents en ce qui a trait aux services offerts en français.

Dans le cadre des récentes mises à niveau d'ottawa.ca, ServiceOttawa a travaillé étroitement avec les Services en français pour améliorer la qualité du contenu du site avant sa mise en ligne. Ces efforts se poursuivront tout au long de 2017.

ServiceOttawa a également créé un programme d'amélioration de la qualité des sites Web qui contribue à s'assurer que tout le contenu d'ottawa.ca respecte les lois et les politiques municipales, dont la Politique de bilinguisme. Les directions générales qui ont un site Web peuvent mettre en œuvre ce programme, en complément à l'information fournie sur ottawa.ca, afin d'assurer la cohérence et la qualité du contenu sur les sites Web de la Ville. La Direction des services Web et de la gestion des connaissances gère aussi les normes de gestion du Web de la Ville, notamment en informant et en sensibilisant sur les critères du Web, y compris les normes permettant d'assurer un service amélioré du contenu en français et en anglais.

La base de connaissances de ServiceOttawa constitue le répertoire central de renseignements sur les programmes et les services offerts aux résidents par la Ville d'Ottawa. Les employés de l'ensemble de la Ville s'y reportent afin de fournir aux résidents, aux entreprises et aux visiteurs des renseignements cohérents. Le coordonnateur de la base de connaissances veille à ce que les versions française et anglaise des articles fournis par les intervenants des directions générales soient mises en ligne.

D'après les données sur le Web de ServiceOttawa, il y a eu en 2016 au-delà de 25 000 opérations en français de plus sur ottawa.ca qu'en 2015, ce qui représente une hausse de 2 %.

Information du public et Relations avec les médias emploie différents canaux de communication comme les médias sociaux (Twitter et Facebook), du contenu médiatique (messages d'intérêt public, avis aux médias, communiqués), des documents graphiques (affiches générales, documents numériques et affiches de la Ville), des nouvelles sur ottawa.ca et des publicités pour fournir aux résidents de l'information à jour en français et en anglais sur les programmes et services municipaux.

En 2016, environ 450 documents médiatiques ont été diffusés, plus de 6 000 messages ont été publiés sur les médias sociaux et 75 conférences de presse ont eu lieu en français et en anglais. Qu'il s'agisse de gazouillis sur l'enlèvement de la neige, d'une réponse à une demande sur les médias sociaux sur l'utilisation d'un passage pour piétons, d'un message d'intérêt public sur les programmes de loisirs offerts au printemps et à l'été ou d'une conférence de presse sur la prochaine étape du projet de train léger, Information du public et Relations avec les médias produit différentes communications bilingues de la Ville qui sont pertinentes et informatives pour les résidents d'Ottawa. Par ailleurs, Relations et Communications médiatiques et Affaires législatives collaborent avec les directions générales de la Ville pour trouver des porte-parole bilingues pour les réunions des comités, les réunions publiques et les entrevues avec des journalistes. Elles rédigent aussi des notes d'allocution dans les deux langues officielles pour les représentants élus et le personnel de la Ville.

Relations et Communications médiatiques collabore également avec les journalistes francophones pour s'assurer que les entrevues et les réponses aux médias sont aussi publiées en français.

Pour leur part, les Ressources humaines sont responsables des examens et des formations en langue seconde destinés aux employés. Leur programme de formation aide le personnel à améliorer ses compétences en anglais ou en français afin de respecter les exigences de bilinguisme de la Ville. La majorité des formations offertes visent à améliorer la maîtrise du français des employés ; seulement 8 % des formations visent la maîtrise de l'anglais.

Le tableau suivant montre le taux de participation aux séances de formation en langue seconde (apprentissage autonome et en groupe) pour les six dernières années.

<b>Semestre</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Hiver	379	347	349	292	306	255
Printemps	324	355	324	276	289	251
Automne	379	384	297	296	271	257
<b>Total</b>	<b>1 082</b>	<b>1 086</b>	<b>970</b>	<b>864</b>	<b>866</b>	<b>763</b>

En 2016, 444 évaluations des compétences linguistiques ont été réalisées, principalement dans le cadre de concours de dotation et de mutations d'employés à des postes désignés bilingues. Selon les exigences des postes et des unités de travail, les candidats peuvent être évalués dans un ou plusieurs domaines de compétences linguistiques : expression orale, compréhension orale, lecture et écriture.

Le tableau ci-dessous fait état du nombre total d'évaluations linguistiques réalisées au cours des six dernières années :

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Total	529	370	340	483	421	444

La désignation de postes bilingues est un processus par lequel les gestionnaires établissent le nombre de postes devant être occupés par des personnes bilingues dans leur unité de travail afin d'assurer la prestation de services aux résidents et aux employés dans la langue officielle de leur choix. Les Ressources humaines épaulent les gestionnaires dans ce processus en leur fournissant les rapports annuels sur la désignation de postes, la formation et les examens passés. Les Services en français travaillent en collaboration avec les Ressources humaines pour offrir des recommandations ou des conseils pour déterminer les postes désignés bilingues et les exigences linguistiques connexes. Il incombe aux gestionnaires de veiller à ce que les employés qui ne satisfont pas aux exigences d'un poste bilingue s'inscrivent à la formation et à ce que leurs progrès fassent l'objet d'un suivi.

En décembre 2016, 16 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, ce qui est semblable à 2015.

### ***Services en français***

Les Services en français jouent un rôle de premier plan en aidant les différentes directions générales de la Ville à offrir aux résidents et au personnel des services en français de qualité, dans le respect mutuel et la reconnaissance des deux langues officielles.

Des changements importants ont été apportés à la structure administrative de la Ville en 2016 ; le remaniement organisationnel a donné naissance à huit directions générales, chacune menée par un directeur général, en plus du Bureau du greffier municipal et de l'avocat général. Les Services en français relèvent désormais du greffier municipal et avocat général.

La Politique de bilinguisme de la Ville définit un certain nombre de champs d'action prioritaires pour les Services en français : services de traduction, règlement des plaintes, coordination de l'élaboration des plans opérationnels annuels des services et soutien en la matière, ainsi que promotion et offre active de services en français. Les Services en français épaulent également le Comité consultatif sur les services en français dans l'atteinte des objectifs de son plan de travail annuel.

#### *1) Services de traduction*

En 2016, le Service de traduction a reçu 31 256 demandes de service. Le tableau ci-dessous présente le nombre de demandes selon le type.

Nombre de demandes de traduction	20 145
Nombre de demandes de révision comparative	1 586
Nombre de demandes de correction d'épreuves	979
Nombre de documents ayant fait l'objet de contrôles de qualité	8 546

Nombre total de demandes de service	31 256
-------------------------------------	--------

## 2) *Règlement des plaintes*

Les Services en français sont responsables de la gestion des plaintes concernant la qualité et la prestation des services en français de la Ville d'Ottawa. En 2016, la Ville a mis en place un nouveau processus municipal de traitement des plaintes assorti d'un formulaire de plainte en ligne pour les résidents. Le nouveau processus permet de faire la distinction entre les plaintes, les réclamations à la Ville, les demandes de service, les demandes d'information, les commentaires, les compliments et les suggestions. Pour ce processus, une plainte est une expression d'insatisfaction par un résident concernant un programme, un service, un établissement ou un membre du personnel de la Ville d'Ottawa. Le résident se dit insatisfait du service offert par la Ville ou le personnel municipal au point de prestation des services et s'attend explicitement ou implicitement à ce qu'on lui fournisse une réponse ou une solution.

La présentation de rapports et la collecte de données sur les plaintes permettent aux Services en français :

- d'aider les directions générales à améliorer la qualité des services en français offerts aux résidents et au personnel;
- de répondre aux besoins et aux préoccupations des résidents et du personnel 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 ne se reproduisent.

En 2016, le nombre de plaintes relatives aux services en français a diminué de 72 % par rapport à 2015, pour un total de 23 plaintes l'an passé comparativement à 83 en 2015; la Ville a également reçu cinq plaintes non recevables (par ex. : plaintes portant sur un autre organisme). Pour la deuxième année consécutive, le nombre de plaintes concernant les services en français a diminué par rapport à l'année précédente. Toutes les plaintes reçues en 2016 ont été traitées.

La diminution observée quant au nombre de plaintes entre 2015 et 2016 peut être attribuée à différents facteurs tels que :

- les directions générales ont régulièrement consulté les Services en français au sujet des pratiques exemplaires en matière de prestation de services bilingues;
- les directions générales se sont engagées à tenir compte de manière proactive des exigences de service en français dans leurs modèles de prestation des services et continuent de le faire;
- les plans opérationnels et les normes des directions générales continuent d'avoir des retombées positives sur la prestation des services en français aux résidents et au personnel.

Il faut souligner qu'à la suite de ces efforts, le nombre de plaintes sur les services en français offerts par la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations a diminué de 44 % entre 2015 et 2016, passant de 16 à 9 plaintes. De plus, pour la deuxième année consécutive, le nombre de plaintes sur les services en français offerts par la Direction générale des transports a diminué de 70 %, passant de 10 plaintes en 2015 à 3 en 2016, alors que le nombre de plaintes sur les services en français de la Direction générale de l'innovation et du rendement a diminué de 40 % pendant cette période, passant de 5 à 3.

### 3) *Plans opérationnels*

La Politique de bilinguisme exige que toutes les directions générales préparent des plans opérationnels annuels décrivant leurs objectifs et leurs normes en ce qui a trait à l'amélioration de la prestation de leurs services en français et les fassent approuver par le Conseil.

En 2016, dans le cadre du Rapport sur les services en français (ACS2016-CCS-GEN-0020) soumis au Conseil le 9 novembre 2016, quatre nouvelles normes ont été adoptées pour 2016-2017. L'objectif est d'atteindre le respect complet de ces normes d'ici la fin de 2017.

Les quatre normes pour 2016-2017 sont les suivantes :

1. Veiller à ce que les directions générales révisent et modifient, s'il y a lieu, la désignation bilingue des postes afin de respecter leurs exigences opérationnelles liées à la prestation de services en français au personnel et aux résidents.

2. Veiller à ce qu'une personne-ressource bilingue soit indiquée dans les articles de la base de connaissances (3-1-1) de chaque direction générale et à ce que ses coordonnées soient mises à jour régulièrement afin d'offrir un service à la clientèle homogène dans la langue officielle choisie par le client.
3. Créer un répertoire des adresses courriel générales de chaque direction générale et s'assurer qu'elles sont bilingues ou publiées dans les deux langues officielles sur tous les sites Web internes et externes et dans tous les médias électroniques et publications de la Ville.
4. Créer un lexique de termes propre à chaque direction générale qui sera affiché dans Ozone afin d'assurer l'uniformité de la terminologie de la Ville dans ses communications et ses publications en français destinées au personnel et aux résidents.

Chaque direction générale a produit un rapport d'étape qui indiquait sa bonne progression vers l'atteinte des normes approuvées par le Conseil.

#### *4) Promotion et initiatives courantes*

Il est possible de constater ci-après les efforts continus déployés par les Services en français pour mettre l'accent sur l'excellence du service grâce à la prestation et la promotion de services de qualité et d'événements en français :

- Organisation du 10<sup>e</sup> Rendez-vous francophone annuel du maire, qui donne l'occasion aux dirigeants municipaux et aux leaders de la communauté francophone de se rassembler pour discuter des enjeux importants de la communauté, et à la Ville de mettre en lumière ses réussites en matière de services en français. A été souligné durant le rendez-vous de 2016 le 10<sup>e</sup> anniversaire du Muséoparc Vanier et de son Festival des sucres annuel. Des familles de réfugiés syriens nouvellement établis à Ottawa y ont participé, et ont goûté pour la première fois à de la tige d'érable sur neige.
- Célébration du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et du 41<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien à l'hôtel de ville, en collaboration avec l'Association des communautés francophones d'Ottawa. Le 25 septembre 2016 au matin, le maire Jim Watson s'est joint aux leaders de la communauté francophone pour un pique-nique et concert franco-ontarien à la

place Marion-Dewar, où ont célébré près de 1 500 participants des deux conseils scolaires de langue française de la ville et des membres du public.

- Publication de *FrancoForum* en anglais et en français depuis janvier 2016. En 2016, 12 numéros de ce bulletin ont été distribués à près de 700 employés inscrits. *FrancoForum* est un bulletin interne qui présente au personnel les activités et les événements prévus en français à la Ville et dans la ville.
- Publication mensuelle des jeux-questionnaires *Le faux pas* dans le bulletin des employés de la Ville *Au courant*. En juin, le format du jeu-questionnaire est devenu interactif, avec des questions à choix multiples et des explications détaillées des bonnes réponses, pour rendre l'apprentissage du français plus amusant.
- Prestation de services de soutien continu aux directions générales : communication et relations avec le personnel, aide à l'élaboration d'approches communes de collecte de données, et création d'outils pour assurer l'atteinte des quatre normes figurant aux plans opérationnels des directions générales.
- Conseils aux directions générales sur les méthodes de prestation des services les plus efficaces dans les deux langues officielles, particulièrement concernant les nouvelles tendances en matière de médias sociaux, d'applications et de produits.

### ***Comité consultatif sur les services en français***

Le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) a pour mandat de faire des recommandations au Conseil municipal d'Ottawa sur les questions qui touchent la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme ainsi que sur les répercussions de cette politique sur les services, les programmes, les politiques et les initiatives de la Ville. Avant tout, le Comité doit veiller à ce que ses activités soient en harmonie avec les priorités stratégiques du Conseil municipal et les complètent.

Les membres du CCSF ont choisi les priorités suivantes dans le cadre de leur plan de travail 2015-2018 :

- Prospérité économique – Promouvoir Ottawa;
- Excellence du service – Offrir davantage d'activités de loisirs en français ;
- Améliorer l'équité et l'inclusion de la population diversifiée de la ville.

En 2016, le CCSF, en collaboration avec la Ville et Ottawa 2017, s'est concentré sur la première priorité établie : appuyer l'élaboration d'un programme et d'activités promotionnelles entièrement bilingues pour les célébrations de la Ville d'Ottawa entourant le 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération canadienne en 2017. En février 2016, le CCSF a fourni à Ottawa 2017 un rapport contenant 15 recommandations, puis, en novembre 2016, Célébrations Ottawa Inc. a présenté un rapport d'étape au CCSF sur la mise en œuvre réussie de ces recommandations.

En mai 2016, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a fait une présentation au CCSF sur les programmes, les activités et les cours actuellement offerts en français à Ottawa. En septembre 2016, le CCSF a adopté le rapport contenant les recommandations de la DGLCI au personnel quant à l'atteinte de l'objectif du plan de travail, soit d'appuyer et de rehausser les activités de loisirs en français dans l'ouest de la ville, tout en conservant l'offre de qualité déjà en place pour les autres secteurs. Ce rapport a ensuite été présenté à titre d'information au Comité des services communautaires et de protection (CSCP) à sa réunion du 20 octobre 2016.

En septembre 2016, le CCSF a également reçu une présentation de la Direction du développement économique de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique. Cette présentation visait à le renseigner sur les services actuellement fournis par la Ville aux entreprises locales. En novembre 2016, le CCSF a adopté le rapport de la Direction du développement économique, qui contient ses recommandations pour le personnel sur la création d'une stratégie de communication visant à créer des liens solides entre les gens d'affaires francophones et francophiles d'Ottawa. Ce rapport a ensuite été soumis à titre d'information au Comité des finances et du développement économique (CFDE) à sa réunion du 24 février 2017.

## **SUITE DES CHOSES**

La Ville d'Ottawa a maintenu son engagement à améliorer ses services en français en 2016, et les directions générales continuent de montrer leur volonté d'assurer l'excellence du service tant en anglais qu'en français. Pour 2017, les Services en français continueront d'aider les directions générales à offrir des services de qualité dans les deux langues officielles et de rester à l'affût des occasions d'améliorer l'offre et

la prestation de services en français au personnel et à la population pour le cycle 2015-2018.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Aucune répercussion sur les zones rurales n'est associée au présent rapport.

### **CONSULTATIONS**

Il ne s'agit que d'une mise à jour, une consultation n'est donc pas nécessaire.

### **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

Cette question concerne la Ville dans son ensemble; les commentaires des conseillers de quartier n'ont donc pas été sollicités.

### **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Le Comité consultatif sur les services en français a reçu des mises à jour régulières à ses réunions en 2016.

### **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES**

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des risques n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Aucune répercussion sur l'accessibilité n'est associée au présent rapport.

### **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

L'élaboration de plans opérationnels par les directions générales de la Ville pour améliorer la prestation des services en français à l'échelle d'Ottawa s'inscrit dans l'une des priorités pour le mandat du Conseil 2015-2018 : l'excellence du service.

## **SUITE À DONNER**

Comme les célébrations de 2017 vont bon train, les Services en français continueront de prêter main-forte aux directions générales de la Ville pour leurs communications et leurs services aux résidents et aux visiteurs en français et en anglais. Pour y parvenir, ils collaboreront avec elles dans l'élaboration des plans opérationnels, leur donneront des conseils d'experts, les informeront des pratiques exemplaires en matière de prestation des services en français pouvant être intégrées aux modèles de prestation actuels et leur offriront des services de traduction de qualité à l'échelle de la Ville.

Le personnel mettra en œuvre toute directive reçue en lien avec les conclusions du présent rapport.