Document 2

Rapport 2019 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. C'est pourquoi 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 des 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;
- 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 proactivement 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.

La Déclaration de principe de la Politique de bilinguisme résume l'objectif général du Conseil municipal au moment où cette politique a été adoptée. Cette déclaration 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 2018 sur les services en français (ACS2019-CCS-GEN-0007), le 22 mai 2019, ce rapport vise aussi 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 des communications et des projets 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 strictes concernant le traitement de toutes les plaintes reçues, 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 2019

1) Services en français aux résidents

Plans opérationnels des directions générales

Conformément aux exigences de la Politique de bilinguisme, les directions générales de la Ville doivent chaque année, depuis 2013, préparer des plans opérationnels 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 terminées.

En janvier 2020, toutes les directions générales de la Ville ont soumis un rapport approuvé par leur directeur général indiquant qu'elles avaient terminé de mettre en œuvre les objectifs adoptés pour 2018-2019 dans le rapport intitulé « Rapport 2017 sur les services en français » (ACS2018-CCS-GEN-0002), sur lequel s'est penché le Conseil municipal le 11 avril 2018. Voici en quoi consistaient les quatre objectifs de 2018-2019 :

1. examiner tous les comptes de médias sociaux de la Ville, y compris les comptes des porte-parole désignés, et voir à ce que les directions générales s'assurent que les activités de médias sociaux respectent les directives relatives aux médias sociaux et les exigences en matière de bilinguisme;

2. veiller à ce que tous les messages des boîtes vocales générales de la Ville, internes et externes, soient enregistrés dans les deux langues officielles;

3. chaque direction générale nommera des « champions » des services en français, qui joueront auprès du personnel un rôle d'information, de promotion et de sensibilisation en ce qui concerne les outils, les services et les exigences se rapportant aux services en français. Ils devront assumer ce rôle sur une base trimestrielle en utilisant les moyens de communication de leur choix;

4. sensibiliser davantage les directions générales aux exigences en matière de bilinguisme lorsqu'elles s'approvisionnent en biens et services au nom de la Ville d'Ottawa, et à consulter la Direction des services en français, au besoin.

Le 3 décembre 2019, le Comité des finances et du développement économique a adopté à l'unanimité une motion présentée par le conseiller Cloutier visant à modifier les « priorités du mandat du Conseil de 2019-2022 » afin d'inclure le caractère bilingue d'Ottawa dans trois secteurs de priorité. De plus, le 11 décembre 2019, le Conseil municipal a reçu et adopté à l'unanimité la motion n^{o} 25/4 présentée par le conseiller Fleury et appuyée par le conseiller Cloutier. Cette motion oblige le personnel du Bureau du greffier municipal et de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) à travailler en collaboration avec les conseillers municipaux intéressés, dans le cadre d'un projet pilote, afin d'élaborer des 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 est de servir directement le public à temps plein dans les secteurs d'activité 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 sont versés par la Ville d'Ottawa [clause R 1.18 de la Politique de bilinguisme].

Compte tenu de cette directive aux membres du personnel, le Bureau du greffier municipal et de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations

proposent que les deux mesures suivantes fassent partie de leurs plans opérationnels de 2020 :

1. que chaque direction générale revoie la désignation linguistique de tous ses postes, afin de s'assurer que les bons postes sont désignés bilingues afin de répondre aux besoins des résidents et des employés.

2. que chaque direction générale revoie et crée un inventaire de tous les entrepreneurs qui offrent des services directement au public, ainsi qu'aux associations et aux groupes communautaires dont plus de 30 % du financement sont versés par la Ville d'Ottawa et qu'elle fasse un examen initial de leur responsabilité de garantir l'affichage et les publications bilingues ainsi qu'un minimum de personnel bilingue sur les lieux de leurs activités.

En raison de la situation actuelle de pandémie, le personnel n'a pu consulter les conseillers intéressés au sujet des indicateurs avant la publication de ce rapport. Le personnel recommande donc que cette consultation se fasse au cours des T3 et T4 de 2020 en ayant comme objectif de proposer des mesures additionnelles en 2021 pour le Bureau du greffier municipal et la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations.

En outre, la motion enjoint aussi les Services en français à appuyer les Directions générales dans l'élaboration de leurs Plans opérationnels des services en français et à s'assurer que ces plans sont mis à la disposition du CFDE et du Conseil dans le rapport annuel du Bureau du greffier municipal, qui sera disponible aux fins de consultation publique. En raison de cette directive au personnel et compte tenu de la situation actuelle de pandémie, le personnel recommande que les mesures suivantes soient adoptées pour les Plans opérationnels de 2020-2021 de 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 disponible 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.

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. 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.

- La possibilité, pour les élèves du programme d'activités après l'école à l'intention des francophones, d'expérimenter la technologie de la réalité virtuelle dans le cadre des ateliers Maker Mobile financés par TELUS, ce qui a permis d'offrir 10 ateliers hebdomadaires à plus de 40 enfants au Complexe récréatif Minto et au Centre communautaire de la Côte-de-Sable.

- L'attribution d'une subvention de 20 000 $, dans le cadre du Programme d'appui à la francophonie ontarienne, par le ministère des Affaires francophones de l'Ontario pour mobiliser la population francophone et la nouvelle population francophone immigrante dans la revitalisation du quartier Vanier grâce à la culture.

- Le succès du partenariat entre les Services en français et la DGLCI pour l'obtention d'un accord de contribution de 224 500 $ du ministère du Patrimoine canadien dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles du gouvernement du Canada. Cette subvention permet d'élaborer et de mettre en œuvre, entre avril 2019 et mars 2021, de nouvelles initiatives d'un projet à deux volets intitulés « Une Ville, deux langues – l'offre active au service du citoyen » et « Une Ville, deux langues – au service du citoyen par l'entremise de services et programmes francophones ».

- Le renforcement de la relation entre la Ville et le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA) par l'établissement d'un partenariat de création d'un lexique d'expressions utiles pour les entreprises souhaitant attirer une clientèle bilingue dans le cadre de sa campagne de sensibilisation sur le thème « *Bilingualism : c'est payant!* ».

- Le lancement de la nouvelle campagne permanente « Parlez-nous » pour mobiliser notre communauté francophone en lui fournissant un accès direct au

personnel chargé de la programmation en français afin de mettre sur pied des programmes répondant mieux à leurs besoins. Dans le cadre de cette campagne, on invite les résidents à communiquer avec le personnel à propos des programmes de loisirs en français en utilisant la page Facebook de la DGLCI, la boîte de réception de courriels loisirsetculture@ottawa.ca et en s'adressant directement au coordonnateur des programmes offerts en français.

- La proposition d'appellation commémorative du parc du 6601, rue Carrière afin de souligner l'importance historique de Laurier Carrière pour la communauté francophone. Directeur de l'École secondaire Garneau à Ottawa, M. Carrière a reçu l'Ordre du mérite scolaire franco-ontarien en 1952 et est devenu chevalier de l'Ordre de Saint-Grégoire-le-Grand en 1954.

- La diffusion en français de 2 734 billets sur les réseaux sociaux, dont 700 sur Facebook, 1 845 sur Twitter, 169 sur Instagram et 20 sur LinkedIn.

- La diffusion, dans les deux langues officielles, de 72 bulletins électroniques « Bâtisseurs de la Ville » par la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique (DGPIDE). À l'heure actuelle, plus de 1 000 francophones sont abonnés à ce bulletin électronique.

- L'intégration de 28 ensembles de données bilingues dans le catalogue des données ouvertes.

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 des services en français offerts par la Ville, et d'y donner suite conformément à la procédure de traitement des plaintes de la Ville. 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 des 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 ne 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.

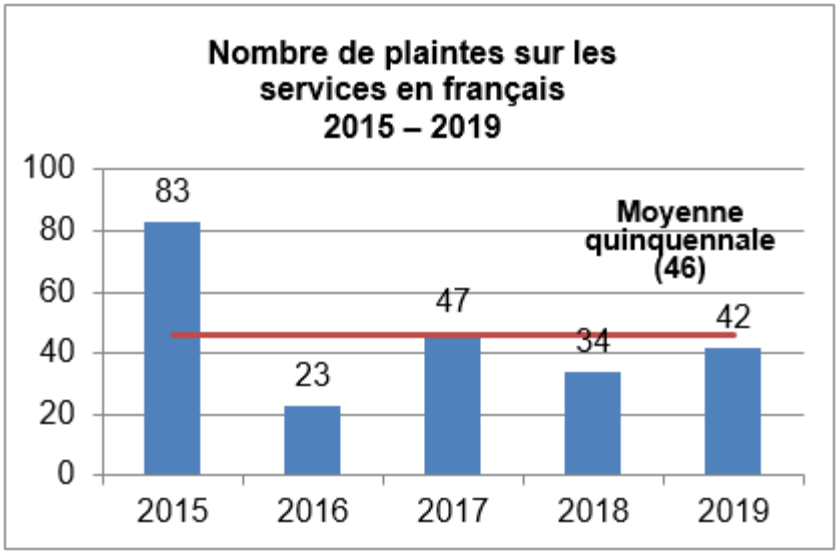
Alors que la Ville améliore les services qu’elle offre dans les deux langues officielles, la DSF a constaté que la nature des plaintes devient plus complexe. Dans certains cas, les plaintes concernent différentes directions générales ou des organismes externes ou nécessitent des solutions techniques.

Une défectuosité technique intermittente du Portail de dépôt des plaintes de la Ville en 2019 a eu pour effet de retarder l’acheminement de certaines plaintes à la DSF. Des mesures ont été prises pour s’assurer que toutes les plaintes sont traitées rapidement.

Cette défectuosité combinée à la nature complexe de certaines plaintes et aux possibilités de formation croisée données aux employés clés de la DSF en gestion et en règlement de plaintes a eu des répercussions sur le délai de réponse aux plaintes. Bien que le délai de traitement moyen des plaintes ait doublé par rapport à 2018 pour passer de 8,7 jours à 17,5 jours ouvrables en 2019, ce délai est resté inférieur à 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.

Le nombre de plaintes déposées à propos des services offerts en français a augmenté pour passer de 34 en 2018 à 42 en 2019. Ces chiffres sont toujours inférieurs à la moyenne quinquennale de 46 plaintes par an.

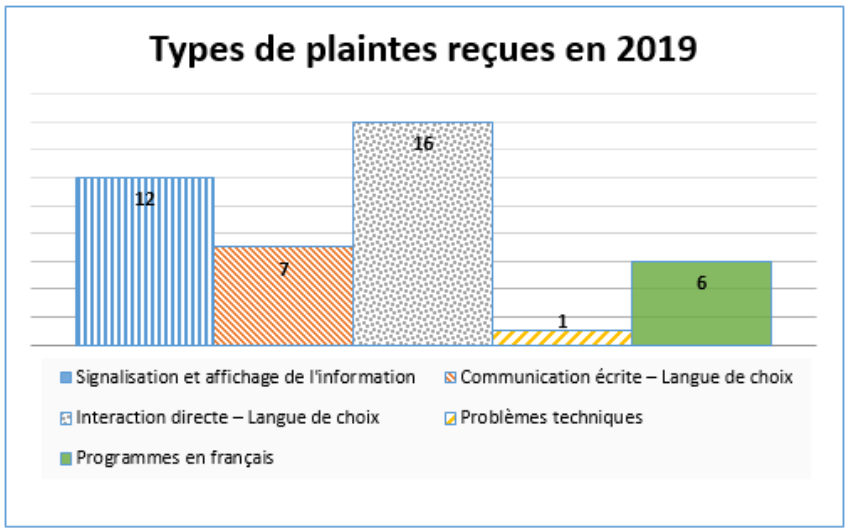
Le tableau ci-dessous fait état du nombre de plaintes déposées auprès de la Ville d’Ottawa à propos des services offerts en français pour la période comprise entre 2015 et 2019.



Le total des plaintes irrecevables (soit les plaintes visant d'autres organismes ou ne se rapportant pas à la Politique de bilinguisme) se chiffrait à 10 en 2019 comparativement à 13 en 2018 et à 15 en 2017. Toutes les plaintes reçues en 2019 ont été traitées et résolues.

En raison de la défectuosité technique récurrente du système des plaintes, un accusé de réception a été envoyé aux plaignants dans un délai de trois jours ouvrables dans 92 % des cas. En 2019, les 42 plaintes soumises à la DSF ont été déposées par 35 personnes au total.

Le tableau ci-dessous fait état de la répartition des plaintes déposées en 2019 par type de plainte :



Sur les 42 plaintes déposées en 2019, 12 se rapportaient à la signalisation et à l'affichage de l'information dans une seule langue ou à des fautes de grammaire, comparativement à huit durant l'année précédente. Tous les problèmes liés à la signalisation et à l'affichage de l'information ont été corrigés. Six plaintes ont porté sur les programmes en français. Pour donner suite à ces plaintes, on a fourni aux résidents des renseignements et des ressources complémentaires sur la programmation. Les réponses envoyées par écrit en anglais pour donner suite à des demandes de renseignements soumises en français ont fait l'objet de sept plaintes, comparativement à six en 2018. Seize plaintes se rapportaient à des échanges qui ne s'étaient pas déroulés dans la langue officielle de choix des clients, ce qui représente une baisse par rapport aux 18 plaintes déposées en 2018. Une des plaintes était liée à un problème technique qui était en voie d'être corrigé grâce au remplacement projeté d'un logiciel. Les SEF ont continué de collaborer avec les directions générales pour mettre au point des mesures d'atténuation, par exemple, en envoyant des messages de rappel aux employés et en mettant à leur disposition des outils pour insister sur l'importance du respect de la Politique de bilinguisme dans les échanges avec le public.

Entre 2018 et 2019, cinq plaintes de plus qu'en 2018 ont été déposées relativement à la DGLCI; le nombre de plaintes est ainsi passé de 11 en 2018 à 16 en 2019. On a constaté une légère augmentation du nombre de plaintes se rapportant à la rareté des cours de natation offerts en français dans différents secteurs de la Ville. Cette augmentation peut être attribuable en partie à une erreur de publication et à un plus grand intérêt de la population francophone pour ces cours. Puisque la DGLCI a travaillé en collaboration avec les résidents et les programmeurs des Activités aquatiques afin de proposer des cours mieux adaptés aux besoins de la clientèle, on s'attend à ce que ce type de plaintes diminue en 2020. On a constaté une baisse considérable des plaintes concernant la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique : le nombre de plaintes est passé de 12 en 2018 à trois en 2019. Le nombre de plaintes déposées concernant la Direction générale des transports (DGT) a augmenté pour passer de quatre en 2018 à 16 en 2019. Sur ces 16 plaintes, onze ont été reçues au quatrième trimestre, dans le cadre de la mise en service du train léger sur rail (TLR). Il fallait s'attendre à cette augmentation du nombre de plaintes en raison de l'envergure de ce projet. La DGT continue à travailler à résoudre, de concert avec les Services en français, les problèmes relatifs aux interactions directes dans la langue de choix, à la signalisation et à la diffusion des messages.

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

permettant une amélioration constante des services offerts en français. La DSF adresse toujours un compte rendu au plaignant pour lui faire connaître le résultat de sa plainte.

3) Collaboration et engagement communautaire

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

Initiatives externes en 2019 :

1. Organisation du 13e Rendez-vous francophone annuel du maire qui constitue, pour la Ville et les dirigeants francophones, une plateforme permettant de se réunir afin de discuter des enjeux importants dans la communauté et, pour la Ville, l'occasion de mettre en lumière les réalisations et les services municipaux en français. Le Rendez-vous de 2019 s'est déroulé en collaboration avec le MIFO (Mouvement d'implication francophone d'Orléans) pour souligner le 40e anniversaire de cet organisme.

2. Célébration du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et du 44e anniversaire du drapeau franco-ontarien à l'hôtel de ville, en collaboration avec l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO). Dans l'avant-midi du 25 septembre 2019, le maire Jim Watson s'est réuni avec des dirigeants de la communauté francophone, des employés et des représentants du public devant l'édifice historique (à l'entrée de la rue Elgin). On avait demandé aux invités de porter du vert et du blanc pour assister au déploiement du drapeau franco-ontarien par le maire; la cérémonie s'est déroulée en compagnie d'une chorale d'enfants de l'École élémentaire catholique Saint-Rémi. Dans l'après-midi du 25 septembre 2019, le maire Watson accompagné du conseiller Tim Tierney a visité l'École élémentaire publique Séraphin-Marion, où ils ont participé aux fêtes organisées pour souligner le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes. Puis, le maire Watson, accompagné de la conseillère Jenna Sudds, a visité l'École élémentaire publique Julie-Payette, où ils ont aussi participé aux fêtes du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes.

3. Dépôt de candidatures pour la cérémonie de remise des prix Bernard-Grandmaître de l'ACFO Ottawa, qui s'est déroulée en février 2019.

    - Tyler Cox, gestionnaire des Services législatifs au Bureau du greffier municipal, a obtenu le prix de l'Allié de la francophonie de l'année.

- Johanne Leroux, ancienne présidente du CCSF, a obtenu le Prix Claudette-Boyer de citoyenne de l'année.
- Louis-Philippe St-Arnaud, candidat de la Ville, a été sélectionné comme finaliste pour le prix Jeunesse de l'année.

4. Participation à différents événements annuels, dont le Déjeuner des flocons du Centre communautaire Richelieu-Vanier, la cérémonie de remise des prix Bernard-Grandmaître, la cérémonie de déploiement du drapeau de l'Association Vanier et la collaboration avec les partenaires communautaires, dont le MIFO et l'ACFO Ottawa.

5. Renforcement des relations de la Ville avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA) par l'établissement d'un partenariat de création d'un lexique d'expressions utiles pour les entreprises souhaitant attirer une clientèle bilingue dans le cadre de la campagne de sensibilisation de cet organisme sous le thème « *Bilingualism : c'est payant!* ».

6. Lancement du Mois de la francophonie avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA) à l'occasion d'une réception-petit-déjeuner offerte par le maire Jim Watson, le 1er mars 2019 pour donner directement suite aux recommandations du CCSF.

7. Participation aux réunions de lancement de l'initiative « Ottawa bilingue : avançons ensemble » à la suite du succès de la demande déposée par l'ACFO Ottawa dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles du gouvernement du Canada. Le rôle de la Ville consiste à appuyer la communauté en siégeant au comité directeur pour l'évaluation des mémoires de projet.

8. Dépôt, en collaboration avec la DGLCI, d'une demande auprès du ministère du Patrimoine canadien. La Ville a réussi à signer un accord de contribution dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles du gouvernement du Canada, afin de réaliser un projet prévoyant deux volets intitulés « Une Ville, deux langues – l'offre active au service du citoyen » et « Une Ville, deux langues – au service du citoyen par l'entremise de services et programmes francophones ».

9. Participation à la Conférence sur les langues minoritaires de l'Ombudsman de l'Ontario, tenue à Toronto les 26 et 27 juin 2019. La conférence portait sur les meilleures pratiques en matière de protection des droits linguistiques des minorités et sur les barrières communes auxquelles les ombudsmans et les commissaires aux langues se heurtent dans leur travail quotidien. Elle a permis à

la Ville d'approfondir sa relation avec le Bureau de l'Ombudsman et nos partenaires fédéraux et provinciaux.

10. Siège au conseil d'administration de l'Association des municipalités francophones de l'Ontario (AFMO) et participation à la Conférence de 2019 avec le conseiller Jean Cloutier à Sudbury les 26 et 27 septembre 2019. Ceci est en appui aux efforts continus de l'AFMO afin d'offrir en français une tribune publique et des services pertinents aux élus municipaux et aux administrateurs francophones et de jouer le rôle de représentant et de conseiller auprès des ministères et des organismes liés aux affaires municipales en Ontario.

11. Soutien apporté à l'adhésion de la Ville au Réseau des villes francophones et francophiles d'Amérique (RVFFA) et au conseiller Jean Cloutier qui représente le Conseil municipal. La participation à la Conférence 2019 du RVFFA tenue à Moncton au Nouveau-Brunswick du 15 au 17 août 2019 a permis à la Ville d'établir des liens avec d'autres municipalités et de discuter des défis communs et des occasions liées à la prestation de services bilingues, ainsi que des manières de tirer parti de solutions novatrices mutuelles.

Outre les efforts de la DSF, la Ville a récompensé, de l'un de ses prix les plus prestigieux, soit la clé de la Ville, le 18 juin 2019, l'un des plus éminents citoyens francophones d'Ottawa, Ronald F. Caza, associé du cabinet d'avocats Caza Saikaley s.r.l. et président du conseil d'administration de la Fondation Montfort. M^{e} Caza a mérité cet honneur pour ses contributions à la communauté francophone d'Ottawa, notamment son leadership pour sauvegarder l'hôpital Montfort de 1997 à 2002.

La Ville a aussi souligné en 2019 la contribution de certains citoyens exceptionnels en remettant l'Ordre d'Ottawa à 16 résidents. Figurant au nombre des résidents récompensés, des personnalités francophones bien connues tels Marc LeBoutillier, chef de file et stratège dans les domaines de la gestion hospitalière régionale et des services de laboratoire médical; Jean-Michel Lemieux, dirigeant canadien dans le secteur de la technologie, auteur et chef de la technologie de Shopify; Bernard A. Poulin, portraitiste, sculpteur et muraliste, reconnu au Canada et dans le monde entier; et Madeleine Meilleur, qui a servi la Ville d'Ottawa et l'Ontario pendant plus de 20 ans comme infirmière, avocate et élue et aussi connue pour sa défense de la communauté franco-ontarienne.

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 réalisées en 2019 :

1. la DSF a modernisé le bulletin mensuel *FrancoForum* en actualisant sa présentation et en en améliorant le contenu à la suite d'un sondage envoyé à ses abonnés. C'est un bulletin interne destiné au personnel qui met en évidence les activités et les événements qui se déroulent en français dans l'administration municipale et partout sur le territoire de la Ville;

2. elle a publié tous les mois *FrancoForum* à l'intention d'un grand nombre d'employés abonnés;

3. elle a publié les jeux-questionnaires mensuels *Faux Pas* dans le bulletin des employés de la Ville intitulé *Au courant*. Présentés dans un format interactif, ces jeux-questionnaires mensuels comportent des questions à choix multiples et des explications détaillées sur les bonnes réponses, ce qui rend plus agréable l'apprentissage du français;

4. elle a assuré le soutien permanent des directions générales en communiquant avec le personnel et en se rapprochant des employés, en aidant à adopter des approches communes dans la collecte des données et en mettant continuellement au point des outils pour accomplir des progrès dans les services offerts dans les deux langues officielles, de même que pour permettre d'atteindre les quatre objectifs des plans annuels opérationnels des directions générales;

5. elle a continué de conseiller les directions générales sur les moyens efficaces d'assurer les services en français et en anglais, surtout en ce qui a trait aux tendances émergentes nouvelles sur les réseaux sociaux et à l'acquisition des biens et des services. Elle a mené près de 70 consultations internes auprès de ses collègues municipaux sur une variété de sujets et de projets, par exemple :

    - les consultations publiques sur le Plan officiel
    - les clauses linguistiques dans le renouvellement des contrats ou dans les appels d'offres
    - le remplacement des programmes de service à la clientèle, par exemple, ceux qui permettent de faire des réservations auprès des Services des parcs et des Services des loisirs ou d'acheter des billets pour des activités, ou encore du logiciel de gestion de la paie;
    - le déploiement des solutions d'Office 365 dans les deux langues officielles;

- la mise à l'essai, dans les deux langues officielles, de nouveaux concepts et produits en faisant appel à l'intelligence artificielle.

6. avant la mise en service officielle du TLR, le personnel de la DSF a effectué une révision de la signalisation bilingue en se rendant dans les 13 stations du TLR. L'équipe a commencé sa révision en montant dans le train à la station Tunney's Pasture et en se rendant jusqu'à la station Blair. À chacune des stations, elle a soumis à des essais l'équipement destiné au public et a vérifié les messages, les enseignes et les panneaux indicateurs dans les installations et dans les voitures de train. Elle a aussi fait des suggestions et des recommandations pour améliorer les services bilingues afin de réduire le risque de nouvelles plaintes.
7. elle a publié, dans le *Bulletin des gestionnaires* de la Ville, des articles dans le cadre des efforts consacrés à l'amélioration des services offerts en français et en lien avec le type de plaintes déposées. Les articles publiés ont porté sur des thèmes comme :
    - les lignes directrices du Service de traduction;
    - le bilinguisme et l'achat de biens et de services pour le compte de la Ville;
    - un rappel et les lignes directrices à propos de la traduction des rapports à l'intention des comités et du Conseil municipal.
8. elle a continué d'enrichir 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.
9. elle a collaboré au succès des réunions informelles organisées sur le thème des « Vendredis en français » dans le cadre du Mois de la francophonie en mars. Ces activités ont permis au personnel de Santé publique Ottawa et de la Direction générale des services sociaux et communautaires de se réunir, de socialiser, d'apprendre, de se divertir et de réseauter en français.
10. en mars, elle a tenu une midi-causerie sur le thème « Midi Franco » avec des employés du Bureau du greffier municipal afin d'animer une discussion informelle et de nouer avec des collègues des réseaux de contacts en français pendant le Mois de la francophonie.
11. le 25 septembre 2019, elle a tenu une midi-causerie sur le thème « Midi Franco » pour encourager le personnel de la Ville à prendre ses pauses en français. Au

cours de cette séance, le personnel de la DSF a donné des conseils et de l'information pour rendre encore plus intéressant le contenu publié sur les réseaux sociaux et le Web afin de permettre aux utilisateurs de se divertir et de s'informer en français pour qu'ils puissent continuer de se perfectionner dans cette langue.

12. elle a défini, de concert avec les directions générales, les objectifs des plans opérationnels de 2020-2021 à approuver par le Conseil municipal.

13. de concert avec le personnel du Bureau du greffier municipal, elle a prêté main-forte, selon le principe d'« Une Ville, une équipe », aux opérations d'urgence pendant les inondations du printemps 2019, en assurant les services de traduction et en apportant de l'aide dans les activités d'intervention et de reprise des opérations.

Comité consultatif sur les services en français (CCSF)

Le nouveau CCSF a commencé, au début de 2019, à s'acquitter de son mandat de quatre ans. 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).

À sa première réunion, le 9 mai 2019, le CCSF a commencé à exercer son mandat, qui consiste à formuler au Conseil municipal des recommandations à propos des enjeux qui ont une incidence sur la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et sur son application à l'ensemble des politiques, des services, des programmes et des initiatives de la Ville. Le rôle du Comité consiste d'abord à s'assurer que ses activités cadrent avec les priorités stratégiques du Conseil municipal et les complètent.

À la suite d'un exposé présenté par la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique (DGPIDE) en vue de demander aux membres du CCSF des recommandations sur le renouvellement du Plan officiel de la Ville d'Ottawa, un sous-comité a été mis sur pied pour passer en revue l'information recueillie, réunir des données et inviter tous les membres du Comité à formuler des recommandations. Un bref rapport de recommandations a par la suite été soumis à la DGPIDE le 16 juillet 2019.

Le CCSF a également reçu une présentation de la Direction de l'accessibilité municipale sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) et a été invité à soumettre des recommandations. On a mis sur pied un sous-comité, et des

recommandations ont été adressées au Bureau de l'accessibilité de la Ville le 20 juin 2019 en prévision de la nouvelle version du PAMVO.

Les deux rapports ont été déposés pour être approuvés officiellement par le CCSF à sa réunion du 12 septembre 2019. La DGPIDE a participé à cette réunion pour se pencher sur les recommandations déposées auparavant par le CCSF.

À sa réunion du 20 novembre 2019, le CCSF a fait des commentaires sur le budget 2020 de la Ville. De plus, les commentaires exprimés par le CCSF sur les priorités du mandat du Conseil pour 2019-2022 ont eu pour effet de modifier trois priorités importantes : la croissance et la diversification économiques, l'excellence des services grâce à l'innovation et l'épanouissement de l'effectif. Ce travail a pu être réalisé grâce à une motion pilotée par le conseiller Cloutier afin de modifier les priorités quadriennales du Conseil pour qu'elles s'étendent au caractère bilingue d'Ottawa dans les trois secteurs prioritaires définis ci-dessus, à l'occasion de la réunion qu'a tenue le CCSF le 4 septembre 2019. Les modifications qui ont par la suite été apportées à cette motion ont été déposées par le conseiller Mathieu Fleury à la réunion du Conseil municipal le 11 décembre 2019 et ont été adoptées à l'unanimité. À la suite de ces travaux, l'importance du caractère bilingue des activités de la Ville est intégrée explicitement dans les priorités du Conseil, ce qui marque une étape dans la planification des services municipaux.

En 2019, le Comité consultatif a été représenté lors de différents événements communautaires, dont la cérémonie de remise des prix Bernard-Grandmaître et le Rendez-vous francophone annuel du maire. Le Comité consultatif a aussi participé aux fêtes du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes organisées à l'hôtel de ville ainsi qu'au Déjeuner des flocons, petit-déjeuner annuel tenu à Vanier.

4) Service 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 40 fournisseurs externes de services de traduction pour répondre à la demande de services de traduction de la Ville.

Le tableau ci-après fait état de la répartition, par type, des services demandés entre 2016 et 2019.

Types de services demandés	2016	2017	2018	2019
Nombre de demandes de traduction[1]	20 145	20 526	18 201	19 879
Nombre de demandes de révision comparative[2]	1 586	1 804	1 530	2 139
Nombre de demandes de correction d'épreuves[3]	979	888	632	992
Nombre de documents ayant fait l'objet d'un contrôle de la qualité [4]	8 546	8 622	7 939	7 008
Nombre de demandes de transcription et de terminologie	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles	201
Nombre total de demandes de services	**31 256**	**31 840**	**28 302**	**30 219**

[1] 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.
[2] 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.
[3] 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.
[4] 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.

En 2019, l'UST a traduit 8 773 080 mots, ce qui représente une augmentation de 8,2 % par rapport aux 8 108 748 mots traduits en 2018. Elle a reçu 30 219 demandes de services en 2019, soit une hausse de près de 7 % comparativement aux 28 302 demandes traitées en 2018. Ce volume représente plus d'une centaine de demandes par jour en moyenne à l'UST. 45 % des demandes journalières ont été jugées urgentes[5]. Pour répondre au fort volume de demandes urgentes, on a assuré des services de correction d'épreuves dans certains cas au lieu d'un contrôle de la qualité à l'interne afin de respecter les échéances des clients internes.

L'année 2019 a été bien remplie pour l'Unité du service de traduction. Cette dernière a assuré les services de traduction pour répondre aux grandes priorités et mener à bien les initiatives importantes de la Ville tels le lancement de l'Étape 1 du TLR, les nombreux projets d'infrastructure et de construction sur l'ensemble du territoire de la Ville, le nouveau Plan officiel, les différents rapports et examens de règlements majeurs et les nombreux épisodes d'intempéries, par exemple, les chutes de neige abondantes, les inondations printanières et les vagues de chaleur. Pendant l'état d'urgence déclaré en 2019 en raison de la crue des eaux de la rivière des Outaouais, l'UST a prolongé ses heures de services afin de bonifier ses services et de veiller à ce que les communications soient traitées rapidement de manière à tenir les résidents et le personnel informés sans délai en français et en anglais.

En 2020, l'UST publiera, en collaboration avec la Direction de l'approvisionnement, une nouvelle demande d'offres à commandes (DOC) pour des services professionnels de traduction. Les fournisseurs externes seront invités à déposer des propositions pour les services de traduction, de révision comparative et de correction d'épreuves en français et en anglais. Ce processus officiel, mené tous les quatre ans, est annoncé sur MERX[6]. Étant donné que les tarifs des fournisseurs de traduction ont été les mêmes au cours des quatre dernières années dans le cadre des exigences de la DOC, l'Unité du service de traduction s'attend à une hausse du tarif au mot pour cette nouvelle DOC. 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.

[5] Une demande est « 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.

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

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 constituent la direction 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 bilingues des postes désignés.

En 2019, 16 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues. Ce chiffre n'a pas changé au cours des cinq dernières années.

En 2019, 575 évaluations des compétences linguistiques ont été réalisées, essentiellement pour la dotation de postes par concours et pour les employés mutés dans des postes désignés bilingues. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 393 évaluations des compétences linguistiques en 2018. Cette augmentation s'explique par les évaluations supplémentaires menées pour les besoins de la planification de la relève et des campagnes de recrutement en 2019.

La formation linguistique est proposée chaque année en trois sessions. Les employés titulaires d'un poste désigné bilingue ayant besoin d'une formation pour répondre en permanence aux exigences linguistiques de leur poste ont la priorité dans la formation linguistique. L'essentiel de la formation offerte vise à perfectionner les compétences en français. Les taux de participation varient d'une année à l'autre en fonction de la disponibilité des employés et des impératifs opérationnels. En 2019, 250 employés en moyenne ont participé à chaque session de formation, soit un total de 723 inscriptions pour l'année. 92 % de l'ensemble des activités de formation offertes visaient à perfectionner les compétences en français.

Initiatives pour 2020 et au-delà

À la suite du premier cas de COVID-19 à Ottawa le 11 mars 2020, la Direction des services en français a prolongé ses heures d'ouverture afin de soutenir l'intervention de la Ville pour répondre aux besoins face à la pandémie. Elle a ainsi bonifié ses niveaux

de service afin de veiller à ce que les communications afférentes soient traitées rapidement de manière à fournir de l'information exacte et sans délai aux résidents et aux employés en français et en anglais.

La DSF s'engage à continuer d'aider les directions générales de la Ville à fournir une prestation de services réussie et de qualité aux résidents comme aux visiteurs, en français et en anglais, et à mettre en œuvre les objectifs opérationnels de l'exercice 2020-2021.

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 et le rétablissement par la suite.

La résolution des plaintes se rapportant aux services en français de l'ensemble de la Ville, l'aide à apporter aux directions générales dans l'adaptation de leurs stratégies de communication pour joindre la communauté francophone, l'engagement auprès de la communauté francophone en organisant des activités et en assurant la liaison avec les principaux intervenants et le soutien apporté au CCSF dans l'accomplissement de son mandat continueront de faire partie des priorités des SEF, alors que nous continuons d'assurer des services de traduction de qualité et de veiller à la coordination des services de traduction et d'interprétation simultanée pour toute la Ville.

Voici, entre autres, les initiatives planifiées et entamées en 2020 :

- continuité des services prévus dans le projet en deux volets qui découle 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.

- présentation de la candidature de la D^{re} Vera Etches, médecin chef en santé publique, dans la catégorie Alliée de la francophonie de l'année pour les prix Bernard-Grandmaître de l'ACFO Ottawa, dont la cérémonie a eu lieu en février 2020.

- planification du 14^{e} Rendez-vous francophone annuel du maire prévu 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. Le rendez-vous a dû être annulé en raison de la pandémie de COVID-19.

- 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!* ».

- lancement du Mois de la francophonie en collaboration avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA) et certains élèves du Glebe Collegiate à l'occasion d'une réception petit-déjeuner offerte par le maire.

- amélioration du rayonnement des SEF toute l'année et pendant le Mois de la francophonie sur les réseaux sociaux.

- continuité 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 mémoires de projet.

- création d'outils utiles pour assurer le succès de la réalisation des objectifs des plans opérationnels 2020-2021 qui auront été approuvés par le Conseil municipal.

- continuité de la promotion des travaux de l'Association des municipalités francophones de l'Ontario (AFMO), en siégeant à son conseil d'administration avec le conseiller Jean Cloutier, et en continuant de représenter la Ville auprès du Réseau des villes francophones et francophiles d'Amérique (RVFFA).

- 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 secteur Ouest d'Ottawa en janvier 2020; il s'agit d'une étape importante pour la communauté francophone.

- maintien de relations professionnelles harmonieuses avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, surtout en ce qui a trait à la fonction du commissaire aux services en français au niveau de l'Ombudsman adjoint au sein du Bureau de l'Ombudsman.

- efforts continus 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 mise sur sa capacité à 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 de plaintes aient des résultats positifs pour les résidents.

- continuité de l'aide apportée au nouveau CCSF et au conseiller Cloutier dans son rôle d'agent de liaison avec le Conseil, dans le cadre des efforts consacrés par le CCSF à définir les priorités du plan de travail, qui doivent concorder avec les priorités du mandat du Conseil municipal pour 2019-2022.

- actualisation de l'image de marque « Une Ville, deux langues », conceptualisation et mise au point d'outils, par exemple, le module de formation nouveau et mis à jour pour le personnel, qui viendra étayer la notion d'offre active.

- création de nouvelles synergies portées par la fusion de la Direction des élections municipales avec la Direction des services en français à la fin de 2019.

PIÈCES JUSTIFICATIVES

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

Annexe A

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

En 2019, la Ville d'Ottawa a continué de démontrer qu'elle avait la volonté d'offrir, aux employés et aux résidents, des services de qualité en français et en anglais.

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 de la Ville.

Le lecteur trouvera ci-après des exemples des 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 francophone et du personnel.

Services offerts uniformément dans les deux langues officielles

Voici les mesures que nous prenons pour assurer l'uniformité des services offerts dans les deux langues officielles :

- l'information officielle de la Ville sur les réseaux sociaux est diffusée dans les deux langues officielles;
- 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 rédigés dans les deux langues officielles;
- tous les communiqués de presse et avis destinés aux médias sont publiés dans les deux langues officielles;
- on donne suite, dans la langue officielle 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; et
- les visites guidées dans les établissements de la Ville pendant l'événement Portes ouvertes Ottawa sont offertes dans les deux langues officielles.

Voici quelques chiffres publiés en 2019 sur les services offerts dans les deux langues officielles :

- 1 278 offres d'emploi ont été publiées dans les deux langues officielles sur toutes les plateformes pertinentes;
- 610 communications destinées aux employés ont été produites dans les deux langues officielles, dont 423 articles du bulletin *Au courant/In the Loop*, 82 numéros du *Bulletin des gestionnaires*/*Management Bulletins*, 105 courriels destinés aux employés de la Ville et 19 vidéos;
- 409 demandes de renseignements ont été adressées en français, par des clients internes et externes, au Centre de service des RH, qui y a donné suite;
- 66 événements médiatiques se sont déroulés en français et en anglais et 719 produits médiatiques ont été réalisés en français;
- 2 734 billets ont été diffusés en français sur les réseaux sociaux, dont 700 sur Facebook, 1 845 sur Twitter, 169 sur Instagram et 20 sur LinkedIn;
- 28 ensembles de données bilingues ont été intégrés au catalogue des données ouvertes;
- 72 bulletins électroniques « Bâtisseurs de la Ville » ont été diffusés dans les deux langues officielles par la Direction générale de la planification, de l’infrastructure et du développement économique. À l’heure actuelle, il y a plus de 1 000 abonnés à la version française de ce bulletin;
- 35 activités de mobilisation en ligne ont été publiées en français sur la plateforme *Participons Ottawa*;
- 15 000 échanges par téléphone, par courriel ou en personne liés aux Finances ont eu lieu chaque mois avec des résidents, qui ont le choix d’être servis en français ou en anglais;

- la Ville continue d'exploiter un foyer de soins de longue durée francophone et un foyer bilingue qui assurent des soins et une qualité de vie à 175 résidents qui, tout comme leurs familles, ont indiqué avoir le français comme leur langue première;

- en 2019, l'encadrement de 52 fournisseurs de logements communautaires et de plus de 17 000 logements à loyer proportionné au revenu, qui ont donné lieu à 46 examens internes de demandes, s'est déroulé en français;

- la Ville a financé 55 demandes d'organismes francophones qui souhaitaient se prévaloir du financement culturel offert par la DGLCI et de candidats au programme de prix culturels pour soutenir les organismes artistiques et patrimoniaux et les festivals de la région, ainsi que les artistes professionnels et les professionnels du patrimoine locaux, ce qui a représenté en 2019 un investissement de plus de 1,8 million de dollars; et

- la participation a augmenté sur toutes les plateformes mises en ligne en français sur les réseaux sociaux par Santé publique Ottawa (SPO), notamment sur les comptes Instagram, et a même quintuplé dans un cas :
    - Instagram Le Lien Ottawa en français : hausse de 511 % en 2019.
    - compte principal Instagram de SPO : augmentation de 94 % du nombre d'abonnés en 2019;
    - page de SPO en français : progression de 40 % des témoignages d'appréciation (« J'aime ») de la page en 2019.
    - Twitter de Santé publique Ottawa en français : progression de 9 % du nombre d'abonnés en 2019.
    - page Être parent à Ottawa en français : gain de 5 % du nombre de témoignages d'appréciation (« J'aime ») de la page en 2019.

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

Voici des exemples des types d'initiatives menées en 2019 :

- l'installation et la mise en service d'environ 100 distributrices de billets bilingues dans les 13 stations de la Ligne 1 de l'O-Train ainsi que dans 20 autres points de service, dont l'aéroport international d'Ottawa et le Centre Rideau. Grâce à ces distributrices, les utilisateurs peuvent appeler directement le centre du service à la clientèle d'OC Transpo et vidéobavarder en direct avec un agent dans les

deux langues officielles;

- le lancement officiel de la nouvelle facture d'eau, entièrement libellée dans la langue choisie par l'utilisateur, dans la foulée des consultations menées auprès de la communauté francophone d'Ottawa, et la promotion de la campagne « Choisissez votre langue » pour inviter les utilisateurs à choisir la langue dans laquelle ils préfèrent recevoir leur facture d'eau;
- le lancement de la nouvelle plateforme bilingue en ligne de participation citoyenne (« Participons Ottawa »), qui permet d'offrir, à la communauté francophone d'Ottawa, des occasions de participer à la vie publique;
- l'établissement d'une version bêta de l'application mobile de la Ville dans les deux langues officielles, en continuant d'en publier toutes les nouvelles versions dans les deux langues officielles;
- la conception, pour la semaine de congé de mars, d'un nouveau camp en français, qui s'est déroulé avec succès au Centre communautaire Glen Cairn à Kanata;
- la collaboration entre Le Patro et le Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland et la présentation du programme « J'aime danser » à 66 enfants francophones avec un invité spécial (LeFLOFRANCO, artiste hip-hop francophone de la région) pour le spectacle de fin d'année;
- la possibilité, pour les élèves du programme d'activités francophones après l'école, d'expérimenter la technologie de la réalité virtuelle dans le cadre des ateliers Maker Mobile financés par TELUS, qui a permis d'offrir 10 ateliers hebdomadaires à plus de 40 enfants au Complexe récréatif Minto et au Centre communautaire de la Côte-de-Sable;
- l'établissement d'accords de contribution avec trois organismes francophones pour l'exploitation de sept centres pour l'enfant et la famille ON y va sur l'ensemble du territoire de la Ville. Ces centres ont offert des services spécialisés en français aux enfants de moins de 6 ans et à leur famille;
- le financement des immobilisations d'un fournisseur francophone de services de garde d'enfants pour lui permettre d'ouvrir 15 établissements supplémentaires de garde pour les tout-petits;

- la possibilité, pour les résidents, de consulter, dans les deux langues officielles, une carte interactive des travaux de construction prévus;
- le partenariat avec les musées d'Ottawa afin de créer une nouvelle série d'expositions bilingues sur le thème « L'eau : un retour aux sources », mettant en vitrine, dans tous les musées de la Ville, l'histoire de l'eau à Ottawa, reconnue mondialement pour la qualité de son eau potable;
- l'attribution d'une subvention de 20 000 $, dans le cadre du Programme d'appui à la francophonie ontarienne, par le ministère des Affaires francophones de l'Ontario pour mobiliser la population francophone et la nouvelle population francophone immigrante dans la revitalisation du quartier Vanier grâce à la culture;
- la collaboration de la Direction générale des services sociaux et communautaires avec Santé publique Ottawa afin d'offrir des activités culturelles pendant le Mois de la francophonie en mars 2019. Les réunions informelles organisées sur le thème des « Vendredis en français » ont offert aux employés l'occasion de s'exercer à s'exprimer en français et à d'autres de réseauter dans leur langue maternelle;
- la mise sur pied du groupe Microsoft Teams en français de SPO, constitué de francophones et de francophiles de l'ensemble de la direction générale, pour permettre de rédiger des documents en français, d'offrir des idées de dépannage et d'échanger des ressources.

Sensibilisation, rayonnement et collaboration avec le public

La Ville se met régulièrement en rapport avec la communauté, grâce à des campagnes publiques de sensibilisation et à des consultations. Voici des exemples des moyens grâce auxquels la Ville a assuré l'engagement de la communauté et de ses partenaires et son rayonnement afin de promouvoir le point de vue francophone :

- le lancement de la nouvelle campagne permanente « Parlez-nous » pour mobiliser notre communauté francophone en lui fournissant un accès direct au personnel chargé de la programmation en français afin de mettre sur pied des programmes répondant mieux à leurs besoins. Dans le cadre de cette campagne, on invite les résidents à communiquer avec le personnel à propos des programmes de loisirs sur la page Facebook de la DGLCI, dans la boîte de

réception de courriels loisirsetculture@ottawa.ca et en s'adressant directement au coordonnateur des programmes offerts en français;

- la proposition d'appellation commémorative du parc du 6601, rue Carrière afin de souligner l'importance historique de Laurier Carrière pour la communauté francophone. Directeur de l'École secondaire Garneau à Ottawa, M. Carrière a reçu l'Ordre du mérite scolaire franco-ontarien en 1952 et est devenu chevalier de l'Ordre de Saint-Grégoire-le-Grand en 1954;

- la désignation importante, déclarée par le Conseil municipal le 25 septembre 2019, dans le cadre de la Journée des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes, selon laquelle la terrasse du 290, rue Dupuis s'appellera désormais « Carré de la francophonie de Vanier »;

- l'affectation d'au moins un membre bilingue auprès de chaque équipe du programme des Ambassadeurs du programme des bacs verts pour distribuer des affichettes de porte à plus de 22 000 ménages;

- la coordination de la campagne bilingue « Pour une eau de robinet sans plomb », grâce à des comptes rendus adressés aux conseillers municipaux, à des documents de promotion, aux réseaux sociaux et à des messages personnalisés sur les factures d'eau;

- la promotion des partenaires communautaires et des partenariats avec les conseils scolaires francophones afin d'offrir dans les écoles des cliniques de vaccination et des séances de dépistage des problèmes dentaires et des troubles de la vue à l'intention des élèves;

- l'organisation d'une vaste campagne de mobilisation des intervenants afin d'examiner et de mettre à jour le Plan relatif aux personnes âgées et le Cadre stratégique sur le financement communautaire, en mettant sur pied des groupes de discussion en français et en menant des sondages dans les deux langues officielles. Le Financement communautaire a investi 4,9 millions de dollars dans 12 organismes francophones qui ont offert des services aux résidents francophones les plus vulnérables d'Ottawa;

- les échanges menés pour adopter un point de vue francophone dans le nouveau Plan officiel, en recrutant plusieurs représentants francophones pour faire partie du Groupe de travail des ambassadeurs;

- la diffusion de l'information dans les deux langues officielles afin d'aider les clients dans leur nouveau parcours multimodal et d'être « Prêts pour l'O-Train » en prévision de la mise en service du TLR.

Voici quelques exemples de campagnes et de slogans de sensibilisation élaborés dans les deux langues et qui, en plus de rendre compte du sens du message, sont adaptés à la culture :

- la mise au point de la campagne Graissez votre bac vert!, inspirée de la campagne *Green Bin Your Grease!*, pour faire connaître aux résidents la bonne méthode d'élimination des graisses dans le cadre des opérations de gestion des eaux usées, grâce à des annonces imprimées, aux réseaux sociaux et à des articles de fond publiés en ligne.

- la diffusion des messages sur la « trainologie » dans les deux langues officielles en prévision de la mise en service du TLR. Cette campagne mise sur le succès des précédentes campagnes de publicité d'OC Transpo qui visaient à orienter le comportement des usagers dans les autobus. Des slogans amusants ont été créés en anglais (« *You can board at the back, no need to tap* ») et adaptés au français (« *Entrez par l'arrière sans utiliser votre carte* »).

- la création, pour une campagne de propreté et de lutte contre la pollution dans les parcs, du message « *Qu'est-ce qui NE VA PAS dans ce parc*? » adapté de l'anglais « *What's wrong with this park?* ».