

**FINANCE AND ECONOMIC
DEVELOPMENT COMMITTEE
REPORT 6
8 JULY 2015**

148

**COMITÉ DES FINANCES ET DU
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
RAPPORT 6
LE 8 JUILLET 2015**

**Report to
Rapport au:**

**Finance and Economic Development Committee
Comité des finances et du développement économique**

**and Council
et au Conseil**

**June 29, 2015
29 juin 2015**

**Submitted by
Soumis par:**

**Steve Box, Director, Corporate Programs and Business Services / directeur des
Programmes municipaux et Services opérationnels**

Contact Person

Personne-ressource:

**Renée Bertrand, Manager, French Language Services / gestionnaire, Direction
des services en français**

613-580-2424, ext./poste 21453, Renee.Bertrand@ottawa.ca

**Quartier: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE
LA VILLE**

**Numéro de dossier: ACS2015-CMR-
OCM-0003**

SUBJECT: 2014 REPORT ON FRENCH LANGUAGE SERVICES

OBJET: RAPPORT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS 2014

REPORT RECOMMENDATIONS

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

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

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

RÉSUMÉ

CONTEXTE

Le 9 mai 2001, la Ville d'Ottawa a promulgué sa Politique de bilinguisme, qui réaffirme son engagement à offrir des services dans les deux langues officielles aux résidents et au personnel (ACS2001-CMS-OCM-0002). La politique s'applique à tout le personnel et 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 l'offre active de services en français. Elle exige que tous les services préparent des plans opérationnels annuels décrivant leurs objectifs et initiatives en ce qui a trait à l'amélioration de la prestation des services en français qui seront soumis à l'approbation du Conseil. Le présent rapport vise à faire le point sur les réalisations des services depuis la présentation du dernier rapport annuel (ACS2013-CMR-OCM-0004) le 2 juillet 2014.

ANALYSE

En 2011, tous les services municipaux ont indiqué dans leurs plans opérationnels des initiatives visant à améliorer la prestation des services en français et à accroître l'excellence du service. Depuis l'élaboration et la mise en œuvre de ces plans, des progrès ont été accomplis quant à l'utilisation du français, tant dans la prestation des services que dans les activités courantes. Le processus amélioré comprend sept normes de base s'appliquant à tous les services en 2014. Les normes et les données de référence permettront d'évaluer annuellement le niveau d'amélioration associé à la prestation de services en français de qualité dans tous les services.

PRESTATION DES SERVICES

La Ville fait la promotion de la prestation de services dans les deux langues officielles. Les initiatives mises en place par les services municipaux au cours de la dernière année ont eu des répercussions positives sur la prestation globale de services dans les

deux langues à l'échelle de la Ville. Par exemple, tous les messages d'accueil des boîtes vocales et des boîtes courriel centrales du service d'OC Transpo sont dans les deux langues officielles. Au Ville d'Ottawa, 94 % des messages d'accueil des boîtes courriel et des boîtes vocales centrales qui sont désormais bilingues. Les services qui organisent des consultations et des événements publics ont obtenu un taux de conformité frôlant les 100 % pour les normes établies en matière de bilinguisme.

De nombreux services ont fait preuve d'initiative quant à l'intégration de l'esprit de la Politique de bilinguisme dans leurs plans opérationnels relatifs aux services en français et se sont bien adaptés aux besoins en constante évolution de la population francophone, tant à l'interne que dans l'ensemble de la collectivité. En voici quelques exemples:

Services sociaux et communautaires

La Direction des services de logement des Services sociaux et communautaires a amélioré sa prestation de services en français en:

- finançant des organismes qui offrent des services à la communauté francophone, notamment en matière de projets de logements abordables;
- offrant du soutien aux organismes financés par la Ville afin que soient offerts en français des services accessibles et de qualité comparables à ceux offerts en anglais et pour en faire la promotion;
- évaluant les besoins des organismes financés par la Ville et en mettant à leur disposition les ressources et les outils nécessaires à la mise sur pied d'un effectif bilingue;
- créant un lexique pour améliorer et promouvoir l'uniformité terminologique à l'interne pour les présentations bilingues et les documents publiés en ligne et pour aider les employés dans leurs communications avec le public.

Plan relatif aux personnes âgées 2012-2014

En 2012, la Ville a adopté le Plan relatif aux personnes âgées. Son objectif est de mettre en œuvre des mesures concrètes pour permettre à la Ville de servir efficacement

les personnes âgées et de répondre à leurs besoins particuliers, présentement et dans les années à venir. Des réalisations ont été accomplies dans les domaines suivants:

Communications améliorées

- Au total, 2 000 exemplaires en français du Guide des services et programmes pour les personnes âgées ont été imprimés et distribués. La liste des centres communautaires francophones pour aînés a été insérée dans le guide.
- Un portail pour les aînés de 50 ans et plus a été créé et mis en ligne sur ottawa.ca. Ce portail, qui sert de source centrale d'information, a été visité en moyenne 2 500 fois par mois.
- Un document d'une page sur les services municipaux a été rédigé et distribué aux personnes âgées à faible revenu.

Innovations apportées aux programmes dans les deux langues officielles

- Le programme de prévention *En force, en équilibre!* a été déployé dans six résidences Vieillir chez soi de Logement communautaire d'Ottawa et dans 31 établissements communautaires.
- Quelque 1 111 personnes âgées ont suivi le cours d'initiation à l'informatique et le cours sur la sécurité Internet qu'a élaboré la Bibliothèque publique d'Ottawa.
- 2000 copies du Guide de ressources à l'intention des aidants ont été distribuées et un module de formation virtuelle a été élaborés et mis en ligne sur ottawa.ca.
- Le programme de Connexion communautaire a permis de former 2 947 membres de la communauté pour qu'ils puissent repérer les personnes âgées isolées.

Accès amélioré

- Envoi de 800 bulletins d'information dans l'une des deux langues officielles, selon la préférence du destinataire;

- Lancement de la nouvelle application Web JOINDREOttawa qui offre un guichet unique contenant tous les renseignements sur les activités et les programmes récréatifs du Service des parcs, des loisirs et de la culture, de la Bibliothèque publique d'Ottawa et des centres pour aînés;
- Garantie d'une représentation francophone efficace à la Table ronde des aînés grâce à la participation de représentants du Centre de services Guigues et du Réseau des centres d'aînés francophones d'Ottawa;
- Lancement du nouveau Portail des bénévoles sur ottawa.ca afin de permettre aux personnes âgées de chercher et de choisir facilement des possibilités de bénévolat;
- Tenue de sept séances Découvrez les Services de la Ville d'Ottawa, aux quatre coins de la ville.

Service de transport en commun

OC Transpo a pris les dispositions suivantes pour faire la promotion du bilinguisme dans ses services:

- L'information sur toutes ses plates-formes publiques est disponible dans les deux langues officielles. Les réponses aux questions sont formulées dans la même langue que celles-ci.
- Tous les messages d'accueil des boîtes vocales et des boîtes courriel centrales du service sont dans les deux langues officielles.
- En 2014, OC Transpo a mené un examen officiel et une évaluation des besoins de ses postes désignés bilingues, et les candidats peuvent désormais passer l'entrevue dans la langue de leur choix.
- OC Transpo a désigné bilingues des postes de moniteurs de formation, et des employés bilingues comblent les postes d'agents des relations avec la clientèle dans ses Services des ventes et de l'information pour répondre aux demandes de renseignements en personne et par téléphone.

- Tous les événements publics projettent une image bilingue et respectent la Politique de bilinguisme de la Ville.

Service des parcs, des loisirs et de la culture

Le service démontre activement son engagement à augmenter le nombre de programmes et de services offerts en français et à hausser le taux de participation à ces programmes. Cet engagement transparaît dans les résultats globaux obtenus en 2014 : une amélioration du dialogue avec les résidents, une hausse de 200 participants aux cours, de pair avec une augmentation de 174 programmes actifs offerts en français en six mois. De plus, on remarque une augmentation de 50 % du nombre de camps d'été en français, dans l'ouest de la ville, afin de répondre aux besoins grandissants des communautés francophones de ce secteur. Voici d'autres exemples de cet engagement:

- Affectation d'employés à temps plein à l'élaboration de programmes et à l'atteinte des priorités relatives aux services en français;
- Nouveaux programmes préscolaires en français dans deux établissements pour le printemps;
- Mise en place de six carrefours dans la ville afin de répondre plus efficacement aux besoins de la communauté francophone. Le modèle des carrefours consiste à concentrer les programmes et les services en français où les besoins sont les plus grands;
- Augmentation considérable de l'offre pour les camps d'été en français partout dans la ville (un total de 167 semaines de camp en 2014 comparativement à plus de 200 semaines en 2015, ce qui représente une augmentation de 18 %);
- Offre du programme Leader en formation dans son intégralité en français dans trois secteurs en 2015 (est, centre et ouest);
- Augmentation de 66 % du nombre d'élèves ayant participé aux visites scolaires et aux ateliers offerts dans le cadre du programme Arts à la Carte du Centre des Arts Shenkman (402 élèves en 2014 par rapport à 242 auparavant);

- Hausse du nombre de spectateurs (930 personnes de plus) pour la série de spectacles présentée par le Mouvement d'implication francophone d'Orléans (MIFO) au Centre des Arts Shenkman, pour un total de 47 spectacles auxquels ont assisté 13 950 personnes en 2014.

Arts et culture

La Ville appuie l'art et la culture francophones. En effet, elle soutient divers groupes, notamment la station de radio communautaire UNIQUE FM, et a fait une contribution financière majeure pour l'agrandissement de La Nouvelle Scène, centre de théâtre jouant un rôle central dans la promotion de l'art et de la culture francophones.

Greffier municipal

Le greffier municipal a réitéré son engagement à l'égard de la Politique de bilinguisme pendant les élections municipales de 2014. En effet, des bénévoles ont été recrutés puis répartis dans la ville de façon à assurer une présence francophone dans tous les bureaux de vote. Le Bureau des élections continue de collaborer avec la Direction des services en français afin d'étudier de nouvelles mesures qui pourraient être mises en place en prévision des élections de 2018, notamment:

- Identifier clairement les employés francophones et installer des supports visuels bilingues aux tables d'accueil;
- Offrir davantage de formation à tous les employés des élections sur l'offre active des services dans les deux langues officielles.

Soutien communautaire

La Ville soutient la coopérative Maison de la francophonie d'Ottawa (CMFO) anciennement le Centre multiservices francophone de l'Ouest, laquelle offrira au cours de la prochaine année de nombreux services en français à la communauté grandissante établie dans l'ouest d'Ottawa et qui représente 15 % des résidents de ce secteur. La valeur de l'ancienne école Grant, dont la Ville d'Ottawa a fait don à la Maison de la francophonie qui y installera ses locaux, est estimée à près de deux millions de dollars. La mission du CMFO est de servir de lieu de rencontre, de faire la

promotion des services en français et d'accroître la vitalité du français pour les francophones qui demeurent dans le secteur situé à l'ouest de l'avenue Bronson.

Ressources humaines: formation en langue seconde

Le Programme de formation en langue seconde comprend trois sessions par année (hiver, printemps et automne). La majorité des formations visent à améliorer les compétences en français, et de 7 à 10 % des formations visent à améliorer les compétences en anglais. Le taux de participation à la formation en langue seconde varie d'année en année, mais se situe habituellement aux alentours de 10 %.

Le tableau suivant présente le taux de participation aux séances de formation d'apprentissage individuel et en groupe au cours des cinq dernières années.

Session	2010	2011	2012	2013	2014
Hiver	273	379	347	349	292
Printemps	355	324	355	324	276
Automne	339	379	384	297	296
Total	967	1082	1086	970	864

En 2014, 483 évaluations des compétences linguistiques ont été réalisées, principalement en raison de concours de dotation et de mutations d'employés à des postes désignés bilingues. Le processus d'évaluation est conçu de manière à ce que les tests de langue soient réalisés en fonction des types de postes. 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 suivant illustre le volume total d'évaluations linguistiques réalisées au cours des cinq dernières années:

	2010	2011	2012	2013	2014
Total	632	529	370	340	483

Santé publique Ottawa

Voici quelques-unes des principales réalisations en 2014:

- Lancement du compte Twitter [@ottawasante](#).
- Lancement de la page Facebook en français « [Être parent à Ottawa](#) » en novembre 2014.
- Lancement du programme d'exercices de prévention *En force, en équilibre!* en septembre 2014. Le programme qui vise à accroître la force musculaire, l'équilibre et la coordination des participants, a été offert quatre fois en français. Quatre cours ont été offerts en français.
- Grâce à l'aide financière du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, Santé publique Ottawa et le Bureau de santé de l'est de l'Ontario ont piloté les initiatives de la Communauté de praticiens pour les services en français dans le domaine de la santé publique, qui compte un registre central répertoriant les 914 outils et ressources actuellement disponibles en français. Le nombre de membres est passé de 12 bureaux de santé publique en Ontario et 10 organismes communautaires à 80 organismes de professionnels de santé publique et communautaire.
- Création de la Politique sur les droits et responsabilités des résidents. L'objectif de cette politique est de définir les droits et les responsabilités des résidents; d'informer les employés, les apprenants et les bénévoles des droits et responsabilités des résidents; de se conformer aux normes de pratique imposées par la loi en matière de droits des résidents; de désigner une personne-ressource pour les résidents qui souhaitent communiquer avec Santé publique Ottawa au sujet de leurs droits et responsabilité, ou de toute autre

question y étant liée et d'améliorer la satisfaction de la clientèle, la sécurité et la qualité des services.

Services en français

La Politique de bilinguisme de la Ville définit cinq priorités pour la Direction des services en français : désignation de postes bilingues, règlement des plaintes, services de traduction, promotion et offre active de services en français et coordination de l'élaboration des plans opérationnels des services et soutien en la matière.

Désignation de postes bilingues

La désignation de postes bilingues se veut un processus permettant aux gestionnaires de s'assurer qu'un nombre adéquat de postes clés sont occupés par des personnes bilingues. En date de décembre 2014, 16 % des postes équivalents temps plein (ETP) étaient désignés bilingues. Certains postes partagés et certains emplois particuliers sont exclus (p. ex., superviseurs du transport en commun, chauffeurs d'autobus, paramédics, pompiers, lieutenants et capitaines). Ce pourcentage est comparable à celui de 2013.

Règlement des plaintes

La Direction des services en français est responsable de la gestion des plaintes concernant la qualité et la prestation des services en français de la Ville d'Ottawa, et doit à cet égard rendre des comptes à la haute direction et au Conseil municipal. Les Procédures pour le règlement des plaintes concernant les services en français ont été approuvées par la haute direction en mai 2012. Ces procédures décrivent la marche à suivre pour les employés municipaux et les résidents qui souhaitent déposer une plainte. La présentation de rapports et la collecte de données sur les plaintes permettent à la Direction des services en français:

- de contribuer à améliorer la qualité des services en français;
- de mieux répondre aux besoins et aux préoccupations des résidents et du personnel;

- de collaborer avec les services afin de s'assurer que les mesures nécessaires sont prises pour éviter que les problèmes ne se posent à nouveau.

En 2014, le nombre de plaintes a augmenté de 34 % par rapport à 2013, pour un total de 119 plaintes. Toutes les plaintes reçues ont été traitées.

L'augmentation des plaintes peut être attribuée à plusieurs facteurs. En plus d'être affiché dans la section de la Direction des services en français sur le site Web ottawa.ca, le formulaire de plainte est désormais accessible directement sur le site Web de *ServiceOttawa*, en cliquant sur « Signaler », juste à côté de la rubrique concernant les plaintes sur les services en français. Qui plus est, le site Web de l'Association des communautés francophones d'Ottawa met désormais en évidence le formulaire de plainte de la Direction des services en français grâce au lien direct qui permet d'y accéder.

Sur les 119 plaintes reçues en 2014, 34 concernaient les publications d'OC Transpo sur le Web et dans les médias sociaux, ses affiches ainsi que les enjeux liés à son offre active. Les panneaux de signalisation du Service des travaux publics ont également fait l'objet de 13 plaintes.

Les plaintes concernant le Service des parcs, des loisirs et de la culture ont diminué de près de moitié. Seulement 11 plaintes ont été déposées comparativement à 19 l'année précédente, la plupart de ces plaintes étant liées à l'affichage et à la publicité.

Les plaintes portant sur l'exactitude du contenu publié en français sur le site Web de la Ville ont également diminué en 2014: en effet, 10 plaintes ont été adressées à *ServiceOttawa*, comparativement à 13 l'année précédente. Ces améliorations peuvent être attribuées aux nouvelles lignes directrices sur l'assurance de la qualité élaborées conjointement par le Service des parcs, des loisirs et de la culture, *ServiceOttawa* et d'autres services de la Ville pour le contenu Web.

Service de traduction

Les demandes de traduction ont diminué de 4,7 % en 2014, passant de 28 049 demandes en 2013 à 26 720 en 2014. Cette diminution est attribuable aux initiatives qu'ont mises en place les Services en français afin d'encourager les

employés municipaux à utiliser les outils à leur disposition (Antidote, Termium, dictionnaires et documents déjà traduits) pour certaines communications à l'interne. À long terme, ces mesures permettront d'accroître l'efficacité du Service de traduction et d'encourager les employés francophones et francophiles à mettre à profit leur connaissance du français. Ces mesures transparaissent dans les initiatives ci-dessous.

Promotion et offre active

Les efforts constants de la Direction des services en français pour promouvoir l'excellence du service au moyen d'une offre active de services en français sont mis en relief par plusieurs initiatives:

- Conception des modules de formation virtuelle « Une Ville, deux langues » spécifiquement pour aider les employés municipaux à offrir des services de qualité à la population francophone;
- Révision des plans opérationnels annuels du service;
- Célébration de la 8^e édition annuelle du Rendez-vous francophone du maire;
- Célébration du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes lors de laquelle a eu lieu la toute première marche franco-ontarienne (2014);
- Publication d'un bulletin à l'intention des abonnés du FrancoForum;
- Introduction des capsules *Le faux pas* dans la publication interne *Au courant*;
- Mise en place de procédures et de lignes directrices pour la traduction.

Plans opérationnels

En 2014, les services municipaux ont élaboré leurs plans opérationnels pour la prestation de services en français en s'appuyant sur un processus revu et renforcé de planification et de présentation de rapports. L'année 2014 termine l'actuel cycle quadriennal de 2011-2014. Le processus renforcé comprenait l'inclusion d'un cadre de référence défini s'appliquant à l'ensemble de la Ville pour la prestation de services en français, ce qui a permis d'évaluer le niveau d'amélioration associé à la prestation de

services en français de qualité dans tous les services année après année, et ce qui permettra de faire de même que pour le prochain cycle de planification.

ALLER DE L'AVANT

Le Conseil municipal est actuellement en train de définir et d'adopter les priorités pour son mandat, priorités qui constitueront le fondement du Plan stratégique de la Ville pour 2015-2018. Les plans des services ainsi que les plans opérationnels pour l'amélioration de la prestation des services en français seront par la suite révisés afin de veiller à ce qu'ils s'harmonisent aux priorités établies par le Conseil pour le Plan stratégique 2015-2018 et qu'ils en favorisent l'atteinte.

Les Services en français sont confiants que les gestionnaires et les membres du personnel continueront de faire preuve d'initiative et d'être à l'affût des occasions d'améliorer l'offre de services en français au personnel et au public pour le cycle 2015-2018.

CONCLUSION

La Politique de bilinguisme précise: « Que le directeur municipal, les directeurs généraux, les directeurs et les gestionnaires sont responsables la mise en œuvre des plans opérationnels et des moyens pour l'atteinte des objectifs ». Le présent rapport marque la fin d'un cycle de planification quadriennal au cours duquel les services ont défini et appliqué un cadre de référence guidant l'amélioration des services offerts dans les deux langues officielles.

En raison des célébrations du 150^e anniversaire du Canada qui approchent à grands pas et la tenue d'événements internationaux comme la Coupe du monde féminine de la FIFA, la Ville d'Ottawa fera figure de chef de file en matière d'organisation d'événements nationaux et internationaux de prestige et sera un pôle d'attraction pour les touristes et les résidents.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

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

CONSULTATION

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.

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.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

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

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

L'élaboration de plans opérationnels par les services municipaux pour améliorer la prestation des services en français à l'échelle de la Ville touche deux des priorités pour le mandat du Conseil 2010-2014: l'excellence du service et l'engagement des employés.

SUITE À DONNER

Les gestionnaires de service sont responsables de la mise en œuvre de leurs plans d'action. Le personnel mettra en œuvre toute directive reçue en lien avec les conclusions du présent rapport.