

Report to  
Rapport au :

Finance and Economic Development Committee  
Comité des finances et du développement économique  
7 May 2019 / 7 mai 2019

and Council  
et au Conseil  
22 May 2019 / 22 mai 2019

Submitted on April 26, 2019  
Soumis le 26 avril 2019

Submitted by /Soumis par :

Contact Person / Personne ressource :  
Michèle Rochette, Manager, French Language Services /  
Gestionnaire, Services en français  
*613-580-2424, ext./poste 21453, michele.rochette@ottawa.ca*

Quartier : À L'ÉCHELLE DE LA VILLE

No de dossier : ACS2019-CCS-GEN-0007

SUBJECT: 2018 REPORT ON FRENCH LANGUAGE SERVICES

OBJET : RAPPORT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS 2018

## 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.

## RÉSUMÉ

En 2018, la Ville d'Ottawa a continué à démontrer son engagement à fournir des services de qualité, en français et en anglais, au personnel et aux résidents.

La Direction des services en français (DSF) travaille en partenariat avec toutes les directions générales afin que les employés et le public reçoivent les services municipaux dans la langue officielle de leur choix. Les initiatives municipales illustrent le travail proactif de la Ville qui a intégré les exigences de la Politique de bilinguisme dans son modèle de prestation de services et tient compte de l'évolution des besoins de la communauté francophone et du personnel. Le rapport donne des exemples de plusieurs de ces initiatives.

La Politique de bilinguisme exige que toutes les directions générales préparent des plans opérationnels annuels décrivant leurs objectifs et normes relatives à l'amélioration de la prestation des services en français. En 2018, quatre nouveaux objectifs ont été adoptés pour l'année 2018-2019 avec un engagement à fournir au Conseil un rapport d'étape pour 2018 et à atteindre la pleine conformité et l'incorporation des objectifs et normes dans les activités quotidiennes d'ici la fin 2019. Chaque direction générale a présenté un rapport d'étape indiquant qu'elle est sur la bonne voie pour atteindre les objectifs approuvés par le Conseil d'ici la fin 2019.

En 2018, le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) a poursuivi sa collaboration étroite avec le Bureau des élections municipales pour aider ce dernier à relever les défis liés au recrutement du personnel et à l'offre active de services en français. En recrutant et en déployant en priorité des employés bilingues, le Bureau des élections a réussi à pourvoir 56 % des 4 000 postes par des personnes pouvant fournir un service exemplaire dans les deux langues officielles.

L'Unité des Services en français (SEF) de la Direction des services en français est chargée de gérer et d'examiner toutes les plaintes relatives à la qualité et à la prestation des services en français reçues par la Ville, et d'y donner suite. En 2018, les plaintes sur les services en français ont diminué de 27 % par rapport à 2017 pour un total de 34 plaintes, ce qui est bien en dessous de la moyenne 2014-2018 de 61 plaintes par an. Toutes les plaintes reçues en 2018 ont été résolues. Le temps moyen requis pour régler une plainte était de 8,7 jours ouvrables, une amélioration de 3,5 jours par rapport à 2017. En outre, ce résultat dépasse la norme municipale qui précise qu'une réponse

définitive ou une mise à jour doit être envoyée dans les 20 jours ouvrables, à moins de circonstances exceptionnelles.

La Direction des services en français était présente dans la communauté et a continué à consolider les relations importantes avec ses partenaires et les intervenants. La DSF a poursuivi ses efforts pour encourager l'excellence du service en organisant des activités en français destinées à promouvoir la Politique de bilinguisme auprès des employés et à les sensibiliser à ce sujet.

L'Unité du service de traduction (UST) de la DSF est responsable de coordonner les services de traduction, de révision comparative, de correction d'épreuves, de terminologie et d'interprétation simultanée pour toutes les directions générales de la Ville. En 2018, l'UST a traduit plus de 8 millions de mots et reçu 28 302 demandes de service, ce qui représente en moyenne 100 demandes par jour.

L'Unité des SEF de la DSF joue un rôle de soutien auprès des Services des ressources humaines responsables de la désignation des postes bilingues et de la formation en langue seconde. Les conseils d'experts fournis par la DSF ont ainsi permis aux gestionnaires de prendre des décisions éclairées sur la désignation des postes bilingues dans leurs unités. En 2018, 16 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, chiffre qui n'a pas changé depuis cinq ans.

La Ville d'Ottawa demeure engagée à assurer une prestation de services de qualité dans les deux langues officielles et continuera d'être attentive aux besoins de la population et du personnel francophones et francophiles.

## **CONTEXTE**

La Direction des services en français (DSF) apporte son soutien à toutes les directions générales de la Ville pour la prestation de leurs services municipaux en français aux résidents et aux employés de la Ville. À cette fin, la DSF donne des conseils d'expert aux employés municipaux sur la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme; aide les directions générales à élaborer, à mettre en place et à évaluer les programmes et services en français; collabore avec des intervenants internes pour assurer une optique francophone dans la planification des projets municipaux; et apporte une expertise sur les meilleures pratiques en termes de prestation des services en français à l'appui de la priorité du Conseil : l'excellence du service. De plus, la DSF reçoit et traite les plaintes à

l'échelle de la Ville concernant les services en français; prête main-forte aux services pour adapter leurs stratégies de communication afin de mieux joindre la communauté francophone; interagit activement avec la communauté francophone en organisant des activités et en assurant la liaison avec des intervenants clés; et seconde le Comité consultatif sur les services en français dans la poursuite de son mandat. Par ailleurs, l'Unité du service de traduction (UST) de la Direction des services en français est responsable de la coordination de tous les services de traduction et d'interprétation simultanée à l'échelle de la Ville.

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

La Politique de bilinguisme contient des dispositions régissant plusieurs aspects de l'activité municipale, notamment les communications; la prestation proactive de services dans les deux langues aux citoyens et aux employés; l'organisation du travail, dont la désignation des postes bilingues, la formation linguistique, et la gestion des programmes culturels.

L'Énoncé de principe résume bien l'objectif général poursuivi par le Conseil municipal au moment de l'adoption de la Politique de bilinguisme. Il stipule, 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. C'est à la Direction des services en français qu'incombe cette responsabilité. Cette Direction est placée sous l'autorité du Bureau du greffier municipal et de l'avocat général qui est chargé de la mise en œuvre de la Politique.

Enfin, la Politique prévoit la création d'un comité consultatif — le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) — qui est chargé de faire des recommandations au Conseil municipal d'Ottawa sur les questions qui touchent à 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 s'harmonisent avec les priorités stratégiques du Conseil municipal et les complètent.

La Direction des services en français produit un rapport annuel sur les services en français à l'échelle de la Ville destiné à tenir le Conseil au courant de la mise en œuvre de la politique et des plaintes relatives aux services en français, et à souligner les réussites de la Ville dans la prestation de services bilingues de qualité au public et au personnel. Le présent rapport vise à informer le Conseil de ce qui a été accompli à l'échelle de la Ville depuis la présentation du dernier rapport (ACS2018-CCS-GEN-0002), le 27 mars 2018.

## **ANALYSE**

La gestionnaire et la coordonnatrice des services en français, qui composent l'Unité des services en français (SEF) de la Direction, sont tenues d'offrir à la municipalité des conseils sur les méthodes de prestation des services les plus efficaces dans les deux langues officielles, au moyen de différentes initiatives, de travailler avec la collectivité et de diriger des projets qui appuient la prestation de services de qualité en français et en anglais, à la fois aux résidents et aux employés. La Direction des services en français (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. Le mécanisme de traitement des plaintes de la Ville permet aux résidents de formuler des rétroactions à l'égard des services municipaux qu'ils ont reçus, et à la Ville de garantir l'amélioration de ses services bilingues. L'Unité du service de traduction (UST) de la DSF est responsable de la coordination et de la traduction des documents et des services d'interprétation simultanée pour toutes les directions générales de la Ville.

### **(1) Services en français pour les résidents**

*Plans opérationnels annuels des directions générales*

Tous les ans, conformément aux exigences de la Politique de bilinguisme, toutes les directions générales sont tenues de préparer des plans opérationnels annuels décrivant leurs objectifs et normes relatives à l'amélioration de la prestation des services en français, plans qui doivent être approuvés par le Conseil. Il incombe à l'Unité des SEF de la Direction des services en français de coordonner les plans, de fixer les objectifs et de rendre compte au Conseil des progrès et des réalisations.

En 2018, dans le cadre du Rapport sur les services en français (Rapport n° ACS2018-CCS-GEN-0002) soumis au Conseil le 11 avril 2018, quatre nouveaux objectifs ont été adoptés pour l'année 2018-2019. À ce moment-là, la Ville s'est engagée à fournir au Conseil un rapport d'étape pour 2018 et à atteindre la pleine conformité et l'incorporation dans les activités quotidiennes d'ici la fin 2019.

Ces quatre objectifs ont été établis pour gérer les risques, répondre aux plaintes et promouvoir la Politique de bilinguisme. Voici les quatre objectifs pour l'année 2018-2019 :

1. Examiner tous les comptes de médias sociaux de la Ville, y compris les comptes porte-parole désignés, et s'assurer qu'ils sont approuvés par la Direction de l'information du public et des relations avec les médias; Les directions générales doivent s'assurer que les activités de médias sociaux respectent les directives en matière de médias sociaux et les exigences en matière de bilinguisme.
2. Veiller à ce que tous les messages vocaux généraux 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.

Chaque direction générale a présenté un rapport d'étape à la fin 2018 indiquant qu'elle est sur la bonne voie pour atteindre les objectifs approuvés par le Conseil d'ici la fin 2019.

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

La Direction des services en français (DSF) travaille en partenariat avec toutes les directions générales afin que les employés et le public reçoivent les services municipaux dans la langue officielle de leur choix. Les initiatives suivantes constituent un bref échantillon de l'adaptabilité de la Ville 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 création d'un nouveau programme, en collaboration avec l'Université d'Ottawa, qui permet à la Ville d'offrir à 90 enfants francophones vivant dans des quartiers à faible revenu une occasion intéressante : participer à un atelier sur le terrain visant à développer des compétences en mathématiques, en sciences et en technologie. On envisage d'ailleurs de reproduire cette offre dans plusieurs autres quartiers défavorisés l'an prochain;
- la collaboration avec 59 partenaires communautaires dans le cadre d'un dénombrement ponctuel effectué sur une période de 24 heures, du 19 au 20 avril. Dans le cadre des efforts déployés par la province pour mettre fin à l'itinérance chronique d'ici 2025, le ministère du Logement a introduit une disposition visant à obliger les gestionnaires de services à procéder au recensement local des sans-abri tous les deux ans. Ces enquêtes ont été menées en français et en anglais auprès de plus de 1 400 personnes et familles;
- l'offre de services entièrement bilingues par le Programme d'ambassadeurs des entreprises, par l'entremise de son agent des relations avec les intervenants et le public, aux personnes souhaitant ouvrir un service d'alimentation à Ottawa. Les clients qui utilisent le programme franchissent les différentes étapes administratives beaucoup plus rapidement – en moyenne 35 jours ouvrables plus rapidement que les autres;
- l'organisation du premier Salon de l'emploi de la Ville - *Les bonnes connexions* : vitrine sur [ottawa.ca/emplois](http://ottawa.ca/emplois), qui a donné l'occasion aux partenaires communautaires, à différents groupes de diversité et aux établissements d'enseignement de la région d'y participer. Cet événement, qui a attiré près de 400 participants, a servi d'élément de base dans l'élaboration et la mise en œuvre

de la stratégie de sensibilisation et de recrutement de la Ville dans les deux langues officielles;

- grâce à la Subvention de fonctionnement générale octroyée à 66 fournisseurs de services de garde francophones, plus de 17 % du montant total des subventions pour frais de garde d'enfants ont été alloués aux familles dont les enfants fréquentent des programmes de garde d'enfants agréés;
- au total, 2 650 publications sur les médias sociaux ont été rédigées en français, dont 512 sur Facebook, 2 045 sur Twitter et 98 sur Instagram;
- 42 bulletins électroniques de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique ont été distribués en français à 1 481 abonnés;
- trois cours d'Abécédaire de l'aménagement ont été dispensés en français au cours de l'année.

#### *Élections municipales de 2018 – Bureau du greffier municipal et de l'avocat général*

Le 22 octobre, les résidents d'Ottawa ont exercé leur droit de vote dans plus de 640 bureaux de vote. En prévision des élections municipales, le Bureau des élections a collaboré avec la DSF et le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) pour élaborer et planifier la mise en œuvre de différentes stratégies destinées à recruter des travailleurs bilingues pour la journée du scrutin, et pour veiller à ce que l'offre active de services bilingues soit une priorité pendant les élections municipales de 2018.

À cette fin, le Bureau des élections a tenu des kiosques d'information lors d'événements communautaires francophones, publié différents articles de journaux, donné des entrevues à la radio et à la télévision et s'est lancé dans le recrutement sur les médias sociaux afin d'inciter des candidats bilingues à se présenter aux postes disponibles. Le Bureau des élections, en collaboration avec le personnel de la DSF, a offert une formation en français et en anglais à tous les membres du personnel électoral au cours de laquelle tous les participants ont été sensibilisés à la Politique de bilinguisme et à leur obligation d'accueillir le public et de lui offrir activement des services dans les deux langues officielles. Tous les membres du personnel électoral ont reçu un manuel d'instruction contenant un glossaire bilingue de terminologie et d'expressions liées aux



élections. Les électeurs ont pu repérer les membres du personnel électoral bilingues puisque ceux-ci portaient des autocollants indiquant qu'ils pouvaient fournir des services en français et en anglais.

Le Bureau des élections a également lancé, en collaboration avec l'École secondaire catholique Garneau, un projet pilote qui a permis à environ six élèves de 16 et 17 ans de travailler comme adjoint électoral. Ce projet visait à inciter les jeunes francophones à s'intéresser au processus électoral, mais aussi à assurer une présence francophone plus importante dans les bureaux de vote des quartiers accueillant d'importantes populations francophones, en l'occurrence : 1-Orléans, 2-Innes et 19-Cumberland.

En 2018, en recrutant et en déployant en priorité des employés bilingues, le Bureau des élections a réussi à pourvoir 56 % des 4 000 postes par des personnes pouvant fournir un service exemplaire dans les deux langues officielles. En 2022, le Bureau des élections s'efforcera de réitérer cette opération réussie en améliorant encore les procédures de recrutement et en élargissant la portée du projet pilote afin de recruter des élèves du secondaire relevant des deux conseils scolaires de langue française d'Ottawa.

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

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

En vertu de la procédure sur le traitement des plaintes de la Ville d'Ottawa, 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'attend explicitement ou implicitement à ce qu'on lui fournisse une réponse ou un règlement.

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

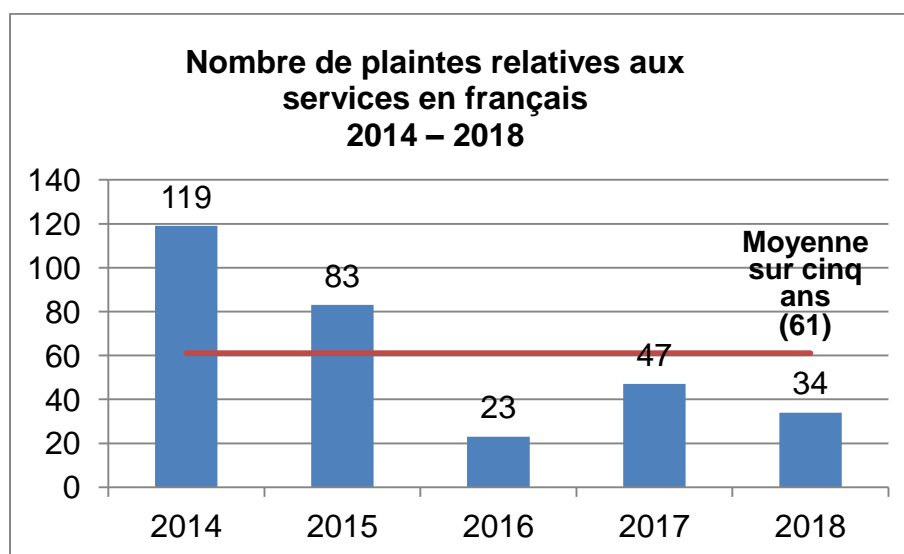
- d'aider les directions générales à améliorer la qualité des services en français offerts aux résidents et au personnel;

- de répondre aux besoins et aux préoccupations des résidents et 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 des situations et des tendances nécessitant une évaluation plus large des pratiques opérationnelles et de mettre en œuvre des mesures correctives.

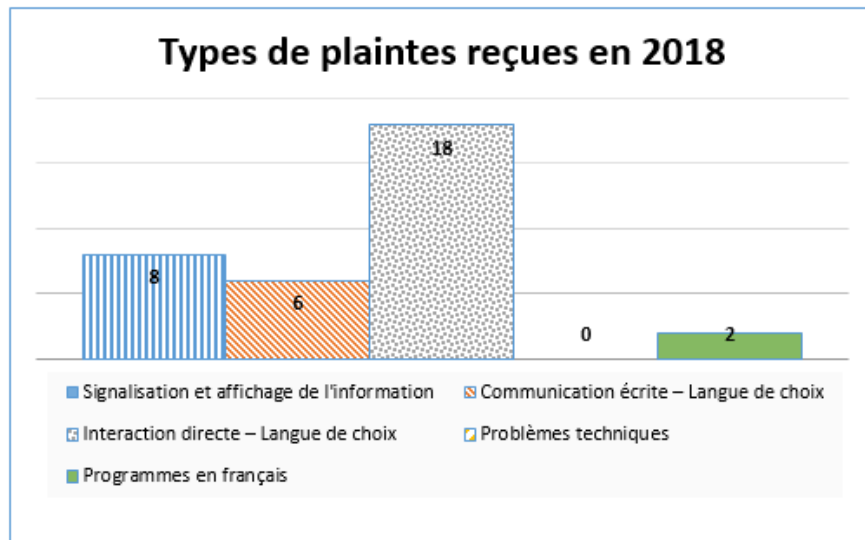
En 2018, le nombre de plaintes relatives au français reçues a diminué de 47 en 2017 à 34 en 2018, ce qui est bien en dessous de la moyenne 2014-2018 de 61 plaintes par an. Il y a eu 13 plaintes non recevables en 2018 en comparaison à 15 en 2017 et à 5 en 2016 (p. ex. des plaintes liées à d'autres organismes ou ne se rapportant pas à la Politique de bilinguisme). Toutes les plaintes reçues en 2018 ont été traitées. Le temps moyen requis pour régler une plainte était de 8,7 jours ouvrables, une amélioration de 3,5 jours par rapport à 2017. En outre, ce résultat dépasse la norme municipale qui précise qu'une réponse définitive ou une mise à jour doit être envoyée dans les 20 jours ouvrables, à moins de circonstances exceptionnelles. Un accusé de réception a été envoyé aux plaignants dans un délai de trois jours ouvrables 98,6 % du temps.

En 2018, 24 personnes ont soumis 34 plaintes sur les services en français à la Ville d'Ottawa. Dix-huit pour cent des plaintes, soit 6 plaintes sur 34, ont été déposées par trois personnes. De surcroît, une personne a déposé 4 plaintes sur les 34 au total.

Le tableau ci-dessous illustre le nombre de plaintes que la Ville d'Ottawa a reçues entre 2014 et 2018:



Le tableau suivant indique la répartition des plaintes reçues en 2018 par type de plainte :



Sur les 34 plaintes reçues en 2018, 8 étaient liées à la signalisation et à l’affichage d’information dans une seule langue ou contenant des fautes de grammaire, comparativement à 14 l’année précédente. La signalisation et l’affichage d’information ont été corrigés. Deux plaintes portaient sur la programmation en français. Pour y remédier, les clients ont reçu des renseignements et des ressources additionnels sur la programmation. Les réponses rédigées en anglais à des demandes reçues en français représentaient 6 plaintes reçues en 2018, contre 11 en 2017; 18 plaintes concernaient une interaction directe avec le client qui ne s’était pas déroulée pas dans la langue officielle de son choix, soit 9 de plus qu’en 2017. En raison de la hausse du nombre de plaintes liées aux interactions écrites et directes avec les clients, l’Unité des SEF a immédiatement pris les mesures d’atténuation suivantes auprès des directions générales : émission de messages de rappel et envoi d’outils au personnel afin de souligner l’importance de se conformer à la Politique de bilinguisme lors de toute interaction avec le public.

### (3) Collaboration et engagement communautaire

La Direction des services en français a été présente dans la communauté et a continué à consolider les relations importantes avec ses partenaires et les intervenants.

Initiatives externes menées en 2018 :

1. Organisation du 12<sup>e</sup> Rendez-vous francophone annuel du maire, qui a donné 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. Le Rendez-vous de 2018 a été réalisé en collaboration avec le District Trois-Rives des Scouts du Canada pour marquer le 100<sup>e</sup> anniversaire de la création du tout premier groupe francophone de scouts au Canada, 1<sup>re</sup> *Camp Notre-Dame*;
2. célébration du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et du 43<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien à l'hôtel de ville, en collaboration avec l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO). Le matin du 25 septembre 2018, le maire Jim Watson s'est joint aux leaders de la communauté francophone, au personnel et aux membres du public à la Place-Jean-Pigott, en raison de la pluie. Les invités avaient été encouragés à porter du vert et du blanc pour assister au déploiement du drapeau franco-ontarien par le maire, et à la brève réception qui a suivi;
3. soumission de candidatures au Prix Bernard Grandmaître de l'ACFO Ottawa, qui a eu lieu en février 2018. Les candidats de la Ville ont été retenus parmi les finalistes dans les catégories suivantes : Claudette Boyer – Citoyen(ne) de l'année : M. Louis Patry; Jeunesse de l'année : Liam Roche; et Jeune leader de l'année : Alex Gutzman;
4. participation à différents événements annuels, tels que le Déjeuner des flocons du Centre communautaire de Vanier, le Prix Bernard Grandmaître, la cérémonie de lever du drapeau de l'Association communautaire de Vanier; et collaboration avec des partenaires communautaires tels que District Trois-Rives des Scouts du Canada;
5. renforcement des liens de la Ville avec le Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA), en partenariat avec nos collègues municipaux de l'Unité de développement économique et du Programme des ambassadeurs des entreprises;
6. engagement des discussions avec le ministère du Patrimoine canadien et l'ACFO d'Ottawa au sujet de la demande déposée dans le cadre du Plan d'action

pour les langues officielles du gouvernement du Canada pour un projet intitulé « *Ottawa bilingue : avançons ensemble* ». Le rôle de la Ville consiste à appuyer la communauté en participant au comité aviseur lors de l'évaluation des projets soumis;

7. participation, à titre de membre, au Conseil d'administration de l'Association des municipalités francophones de l'Ontario (AFMO) avec le conseiller Jean Cloutier, et appui aux efforts de cet organisme qui offre aux élus et cadres municipaux un forum et des services en français, en plus d'agir en tant qu'intervenant et conseiller dans le domaine municipal. L'Association maintient des liens avec les associations francophones et bilingues qui s'intéressent à la gestion des municipalités au Canada;
8. appui à l'adhésion de la Ville au Réseau des villes francophones et francophiles d'Amérique (RVFFA), et au conseiller Cloutier, qui représente le Conseil.

La Ville a également rendu hommage à certains de ses citoyens exceptionnels en 2018 en leur remettant l'Ordre d'Ottawa. Parmi les personnes honorées, mentionnons la francophone de renommée, Marie-Claude Doucet, directrice générale du Mouvement d'implication francophone d'Orléans (MIFO).

La Direction des services en français a poursuivi ses efforts pour encourager l'excellence du service en organisant des activités en français destinées à promouvoir la Politique de bilinguisme auprès des employés et à les sensibiliser à ce sujet. Elles sont énoncées ci-dessous.

Initiatives internes menées en 2018 :

1. Publication du bulletin mensuel *FrancoForum* destiné à un grand nombre d'employés abonnés. Ce bulletin interne présente au personnel des activités et des événements prévus en français à la Ville et partout à Ottawa.
2. Publication mensuelle des jeux-questionnaires *Faux Pas* dans le bulletin des employés de la Ville *Au courant*. Ces jeux-questionnaires sont présentés en format interactif et comprennent des questions à choix multiples et les explications détaillées des bonnes réponses de manière à rendre l'apprentissage du français plus amusant.
3. 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 continue d'outils pour progresser dans la prestation de services dans les deux langues officielles et assurer ainsi l'atteinte des quatre objectifs figurant aux plans opérationnels des directions générales.

4. Publication d'articles trimestriels dans le Bulletin des gestionnaires de la Ville dans le cadre des efforts déployés pour améliorer la prestation des services en français et en relation directe avec les types de plaintes reçues. Ces articles portaient sur des sujets tels que : traduction des rapports destinés aux comités et au Conseil municipal, contenu bilingue – pratiques exemplaires pour les productions vidéos, interactives et multimédias; exigences en matière de bilinguisme pour les comptes des médias sociaux de la Ville, et lignes directrices visant les services de traduction générale.
5. Maintien d'une connaissance approfondie des principaux intervenants de la collectivité francophone, à l'aide d'abonnements à différents bulletins, de la surveillance des nouvelles et du suivi des événements à l'affiche.
6. Organisation de la première d'une nouvelle série de rencontres officielles avec le Bureau du greffier municipal et de l'avocat général afin de permettre aux employés de réseauter en français.
7. Conseils aux directions générales sur les méthodes de prestation des services efficaces en français et en anglais, particulièrement en ce qui concerne les nouvelles tendances des médias sociaux, et l'approvisionnement en produits et services.

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

Le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) a terminé son mandat de quatre ans fin 2018. Grâce au leadership du conseiller Eli El-Chantiry, dans son rôle de liaison du Conseil, le plan de travail triennal approuvé par le Conseil a guidé les efforts déployés par le CCSF pour remplir son mandat, à savoir formuler des recommandations au Conseil municipal sur les questions qui ont une incidence sur la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme, et son application aux politiques, aux services, aux programmes et aux initiatives de la Ville. Avant tout, le Comité consultatif a veillé à ce que ses activités s'harmonisent avec les priorités stratégiques du Conseil municipal et contribuent à les compléter. Avant 2018, le CCSF avait terminé les éléments du plan de travail qui portaient sur les activités d'Ottawa 2017 et appuyaient

une offre accrue d'activités récréatives en français, en particulier dans le secteur ouest d'Ottawa. En 2018, sous la direction de la gestionnaire des Services en français (DSF), les membres du CCSF se sont efforcés d'atteindre les derniers objectifs prévus dans le plan de travail 2015–2018.

Afin de le compléter, les Services des ressources humaines (SRH) sont revenus devant le Comité le 22 février 2018, pour faire le point sur ce qu'ils avaient accompli en vue d'atteindre l'excellence du service, et de favoriser une représentation bilingue, équitable et inclusive de la population diversifiée de la Ville parmi les employés municipaux. Le CCSF a remis un rapport contenant de nouvelles recommandations le 27 juin 2018. En réponse aux recommandations visant la représentation bilingue, équitable et inclusive de la population diversifiée de la Ville au sein du personnel, la Ville a organisé son premier Salon de l'emploi – *Les bonnes connexions : Vitrine sur ottawa.ca/emplois*, le 8 juin 2018. En prévision de cet événement, les SRH ont collaboré avec toutes les directions générales, et notamment la DSF, et se sont assurés de la présence de nombreux champions de la communauté, dont des partenaires francophones.

L'Unité de développement économique est retournée devant le Comité le 27 juin 2018 pour souligner les initiatives mises en œuvre en vue d'achever l'objectif du plan de travail visant à soutenir la croissance des entreprises francophones et francophiles à Ottawa. En réponse aux recommandations formulées par le Comité, la Ville a procédé à une vaste mise à jour et restructuration de la section « Entreprises » du site Ottawa.ca. L'amélioration du contenu visait à faciliter la navigation pour les entreprises, les entrepreneurs et les intervenants en développement économique; une nouvelle section intitulée « Ottawa en bref » a été créée pour donner un aperçu de l'économie d'Ottawa, et notamment de ses avantages économiques, tels que la diversité des secteurs, les prix et la reconnaissance; un article spécial a d'ailleurs été consacré à son bilinguisme.

En 2018, le CCSF a poursuivi sa collaboration étroite avec le Bureau des élections municipales pour aider ce dernier à relever les défis liés au recrutement du personnel et à l'offre active de services en français.

En plus d'avoir terminé le plan de travail en 2018, le Comité a été représenté lors de différents événements communautaires organisés en 2018, tels que le Prix Bernard Grandmaître et le Rendez-vous francophone annuel du maire; il a participé à une

consultation entre la Ville et les aînés francophones et a assisté aux célébrations du Jour des Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes à l'hôtel de ville.

La DSF tient à remercier les membres sortant du CCSF pour leur contribution, notamment la présidente sortante, Johanne Leroux, et le conseiller Eli El-Chantiry, dans son rôle de liaison avec le Conseil, dont l'appui constant a permis au Comité de formuler des recommandations pertinentes aux employés, qui les ont aidés à améliorer le service bilingue offert aux résidents.

#### **(4) Service de traduction**

L'Unité du service de traduction (UST) fournit des services de traduction, de révision comparative, de correction d'épreuves, de terminologie et d'interprétation simultanée pour toutes les directions générales de la Ville. Cette unité supervise la coordination de plus de 40 fournisseurs de services de traduction externes afin de répondre à la demande de la Ville en la matière.

En 2018, l'UST a traduit plus de 8 millions de mots et reçu 28 302 demandes de service, ce qui représente en moyenne 100 demandes par jour, dont près de 20 % sont jugées urgentes<sup>1</sup>.

Au premier trimestre 2018, l'Unité du service de traduction est passé de MultiTrans à Broca, un nouveau système de gestion de la traduction. Broca permet de simplifier et de raccourcir la durée de traitement des demandes de traduction en combinant, en reliant et en assignant plus rapidement et efficacement les projets de traduction aux traducteurs. Ce nouveau processus, qui accorde plus de temps au processus de traduction et d'assurance de la qualité, a permis à l'Unité de répondre plus efficacement aux demandes urgentes et contenant peu de mots à traduire. Ce nouvel outil de collaboration en temps réel fournit des mécanismes de gestion des demandes, de suivi, de gestion de la charge de travail et de vérification de la qualité tout en éliminant l'utilisation de papier au quotidien. Les fournisseurs de services de traduction reçoivent des rétroactions immédiates sur l'exécution de leurs tâches, et leur rendement fait l'objet d'une évaluation et d'un suivi. Broca a également contribué à accroître l'efficacité

---

<sup>1</sup> Une demande est qualifiée d'« urgente » lorsqu'il s'agit d'une demande pour le jour-même ou à remettre dans un délai inférieur à celui prévu dans les normes établies pour les délais de traduction.



des opérations et à renforcer l'expérience vécue par les clients, les employés et les fournisseurs.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des services demandés par type entre 2015 et 2018 :

<b>Types de services demandés</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Nombre de demandes de traduction <sup>2</sup>	19 890	20 145	20 526	18 201
Nombre de demandes de révision comparative <sup>3</sup>	1 413	1 586	1 804	1 530
Nombre de demandes de correction d'épreuves <sup>4</sup>	477	979	888	632
Nombre de documents ayant fait l'objet d'un contrôle de la qualité <sup>5</sup>	9 525	8 546	8 622	7 939
<b>Nombre total de demandes de service</b>	<b>31 305</b>	<b>31 256</b>	<b>31 840</b>	<b>28 302*</b>

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

\* *Le système de gestion des demandes de traduction a changé en 2018. La méthode de collecte des données employée en 2018 diffère de celles des autres années présentées ci-dessus.*

L'année 2018 a été particulièrement occupée pour le personnel de l'UST puisqu'il a offert ses services de traduction dans le cadre des grandes priorités et initiatives de la Ville, à savoir les élections de 2018, le projet de l'Étape 1 du TLR, différentes tribunes de mobilisation du public, la légalisation du cannabis, et bien d'autres.

## **5) Postes désignés bilingues et formation en langue seconde**

L'Unité des SEF de la DSF joue un rôle de soutien auprès des Services des ressources humaines, responsables de la désignation des postes bilingues et de la formation en langue seconde. Les gestionnaires chargés de l'embauche sont tenus de s'assurer que les niveaux de service continuent d'être offerts en anglais et en français, et d'en rendre compte. À ce titre, ils peuvent demander conseil à la DSF au sujet de la détermination des postes désignés et de leurs profils linguistiques. Les conseils d'experts fournis par la DSF ont ainsi permis aux gestionnaires de prendre des décisions éclairées sur la désignation des postes bilingues dans leurs unités.

En 2018, 16 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, chiffre qui n'a pas changé depuis cinq ans.

En 2018, 393 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. Il s'agit d'une baisse notable par rapport aux 623 évaluations des compétences linguistiques réalisées en 2017 attribuée au remaniement organisationnel de 2016. Depuis, les évaluations des compétences linguistiques sont revenues à leur niveau normal.

La priorité en ce qui concerne l'accès à la formation linguistique est accordée aux employés qui occupent un poste désigné bilingue et qui ont besoin de formation afin de respecter et de maintenir les exigences linguistiques de leur poste. La majorité des formations offertes visent à améliorer la maîtrise du français, et 8 % des formations visent à améliorer les compétences en anglais. Les taux de participation peuvent varier d'une année à l'autre, en fonction de la disponibilité des employés et des exigences

opérationnelles. En 2018, 677 employés ont profité d'une formation linguistique dont 92 % était offerte en français.

## **(6) Prochaines étapes**

Pour 2019, la DSF continuera d'aider toutes les directions générales à offrir aux résidents et au personnel des services de qualité en français et en anglais. Initiatives prévues par la DSF en 2019 :

- Discussions avec le ministère du Patrimoine canadien et préparation d'une demande, en collaboration avec la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations, en vertu du Plan d'action du gouvernement du Canada pour les langues officielles. Il s'agit d'un projet en deux volets intitulé « Une Ville, deux langues — L'offre active en action pour nos résidents » et « Une Ville, deux langues — au service du citoyen par l'entremise de services et programmes francophones »;
- soumission de candidatures au Prix Bernard Grandmaître de l'ACFO Ottawa, qui a eu lieu en février 2019;
- collaboration avec le Mouvement d'implication francophone d'Orléans à l'occasion du 13<sup>e</sup> Rendez-vous francophone annuel du maire;
- lancement du Mois de la Francophonie en compagnie du Regroupement des gens d'affaires de la capitale nationale (RGA), l'un de nos plus importants partenaires, à l'occasion d'un déjeuner-réception donné par le maire d'Ottawa, à la suite des recommandations du CCSF;
- présence accrue de la DSF qui a organisé des activités spéciales à l'intention du personnel lors du mois de la francophonie;
- atteinte des objectifs du Plan opérationnel 2018-2019 et préparation et consultations avec les directions générales afin de définir les objectifs pour 2020-2021, que le Conseil devra approuver;
- soutien continu du travail de l'Association des municipalités francophones de l'Ontario (AFMO) en siégeant à son conseil d'administration avec le conseiller Cloutier, et maintien de l'adhésion de la Ville au Réseau des villes francophones et francophiles d'Amérique (RVFFA);
- établissement de partenariats avec le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO) et d'autres intervenants majeurs, en prévision de l'ouverture

de La Maison de la Francophonie dans le secteur ouest d'Ottawa, un jalon important pour la communauté francophone;

- établissement d'une transition harmonieuse pour le traitement des plaintes avec le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario, lequel, en vertu des changements législatifs entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2019, a incorporé les fonctions du commissaire aux services en français à celles d'un ombudsman adjoint, à son bureau. Cette mesure fait suite à l'adoption, le 6 décembre 2018, de la *Loi de 2018 visant à rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité* (l'exposé économique du gouvernement à l'automne, également appelé Projet de loi 57), qui a élargi le mandat de l'ombudsman pour y inclure les services en français;
- efforts continus visant à réduire le nombre de plaintes récurrentes concernant les interactions directes avec les clients, en fournissant des outils, des conseils, des rappels et des documents afin de les améliorer. La Ville est confiante en sa capacité à traiter équitablement ses résidents dans tous les aspects des services municipaux régis par la Politique de bilinguisme de la Ville, grâce à son processus de traitement des plaintes rigoureux et transparent; elle continuera en outre à collaborer avec toutes les directions générales pour s'assurer que les mesures prises en réponse aux plaintes aboutissent à des résultats positifs pour les résidents;
- remise de la clé de la Ville, en 2019, à cinq personnalités illustres, dont plusieurs sont bilingues :
  - Ronald Caza, avocat et pilier de la communauté francophone;
  - Maureen McTeer, auteure, avocate et militante politique;
  - Patrick Chan, médaillé d'or olympique et patineur artistique décoré – qui est né à Ottawa;
  - Sue Garvey, directrice générale de l'organisme Le pilier logements pour femmes;
  - Dalton McGuinty, ancien premier ministre – seul premier ministre de l'Ontario à représenter Ottawa à l'Assemblée législative;
- soutien continu au nouveau CCSF et au conseiller Jean Cloutier, dans son rôle de liaison avec le Conseil, alors que le Comité s'emploie à déterminer les priorités de son plan de travail, qui doivent concorder avec les priorités du mandat du Conseil pour 2019-2022. La première réunion du Comité, qui se tiendra le 9 mai 2019, vise à élire un nouveau président et vice-président et à

assister aux présentations sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) et le Plan Officiel de la Ville, à des fins de consultation.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Aucune répercussion particulière 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 lors de ses réunions en 2018.

## **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 SUR LA GESTION DES ACTIFS**

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des actifs 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.

## **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 s'inscrit dans l'une des priorités pour le mandat du Conseil 2015-2018 : l'excellence du service.

## **DOCUMENT À L'APPUI**

L'annexe suivant fait immédiatement suite au rapport.

Document 1 – Annexe A : Prestation de services dans les deux langues officielles à l'échelle de la Ville

## **SUITE À DONNER**

Dans la perspective du lancement de la Ligne de la Confédération du réseau de train léger et du nouveau Plan officiel de la Ville, la Direction des services en français (DSF) continuera d'appuyer les directions générales de la Ville dans la mise en œuvre fructueuse de leurs objectifs opérationnels 2018-2019, et la prestation de services de qualité aux résidents et touristes, en français et en anglais. Pour y parvenir, la DSF poursuivra sa collaboration avec les directions générales en leur donnant des conseils d'experts et des outils pertinents à l'appui des pratiques exemplaires en matière de prestation des services en français pouvant être intégrées aux modèles de prestation de services actuels, et leur offrira 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.



## Document 1

### Annexe A

#### **Prestation des services municipaux dans les deux langues officielles**

En 2018, la Ville d'Ottawa a continué de démontrer son engagement à fournir des services de qualité, en français et en anglais, au personnel et aux résidents.

La Direction des services en français (DSF) travaille en partenariat avec toutes les directions générales de la Ville afin que le public et le personnel aient accès aux services municipaux dans la langue officielle de leur choix.

Vous trouverez ci-dessous des exemples d'initiatives municipales classées par catégorie, illustrant le travail proactif de la Ville qui a intégré les exigences de la Politique de bilinguisme dans son modèle de prestation de services et tient compte de l'évolution des besoins de la communauté francophone et du personnel.

#### **Services systématiquement offerts dans les deux langues officielles**

Les services suivants ont été systématiquement offerts dans les deux langues officielles :

- Les réseaux de médias sociaux officiels de la Ville sont présentés dans les deux langues officielles.
- Toutes les présentations du personnel, le matériel imprimé à l'échelle de la Ville ainsi que les communications en ligne sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Tous les communiqués et avis aux médias sont rédigés dans les deux langues officielles.
- Tous les commentaires, toutes les plaintes et suggestions reçus du public reçoivent une réponse dans la langue officielle du correspondant.
- Tous les messages d'accueil de boîtes vocales partagées et signatures de courriel sont offerts dans les deux langues officielles.



- Tous les centres de service à la clientèle et centres d'appels offrent des services dans les deux langues officielles.
- Les activités de sensibilisation communautaire et d'engagement des intervenants ont lieu dans les deux langues officielles.
- Les visites guidées des installations de la Ville au cours de l'événement Portes ouvertes Ottawa sont offertes dans les deux langues officielles.

### **Voici quelques-uns des chiffres rapportés sur les services offerts dans les deux langues officielles en 2018**

- 1 163 possibilités d'emploi ont été affichées dans les deux langues officielles sur toutes les plateformes pertinentes.
- 598 communications pour les employés ont été produites dans les deux langues officielles, notamment 400 articles du bulletin *Au courant*, 117 numéros du *Bulletin des gestionnaires*, 60 courriels au personnel de la Ville et 21 vidéos.
- 519 demandes provenant de clients internes et externes et reçues en français au centre de services des Ressources humaines ont reçu une réponse.
- 364 réponses à des demandes des médias francophones ont été fournies.
- 74 événements médiatiques ont eu lieu en français et en anglais, et 295 produits médiatiques ont été produits en français.
- 26 ensembles de données bilingues ont été ajoutés au catalogue de données ouvertes.
- 17 sondages bilingues ont été produits et ont reçu 2 162 réponses.
- Un foyer de soins de longue durée francophone et un foyer bilingue continuent d'être exploités par la Ville, assurant des soins et une qualité de vie à 179 résidents francophones et leurs familles.

### **Nouvelles initiatives novatrices visant à améliorer les services offerts en français à notre personnel et aux résidents**

Voici des exemples de ces types d'initiatives en 2018 :

- La possibilité pour les résidents de choisir la langue de leur facture lors de l'inscription à la facturation électronique par le biais du portail Mon Service Ottawa sur le Web fournissant une expérience personnalisée pour recevoir et visualiser l'information dans l'une ou l'autre langue officielle.
- Le lancement d'un processus d'examen et le renforcement de sa stratégie sur les programmes francophones afin d'améliorer et d'affiner son offre de programmation francophone aux résidents. Des consultations ont eu lieu dans tous les domaines d'expertise de la programmation afin de déterminer les pratiques exemplaires, les défis actuels et réaffirmer que les services en français sont une priorité. L'information compilée sert de fondement à la nouvelle Stratégie sur les programmes en français. L'un des résultats positifs est la création de nouveaux camps d'été francophones en milieu rural au sud, ainsi qu'à Stittsville et à Kanata.
- L'engagement continu à offrir des services et des programmes de haute qualité à la communauté. Les carrefours francophones sont en cours d'amélioration afin de mieux répondre aux besoins de la communauté, de susciter un engagement communautaire et de tisser de nouveaux liens. Le recrutement du personnel étant un élément important de cette offre, on élabore actuellement de nouvelles initiatives pour appuyer l'embauche d'un plus grand nombre d'employés bilingues à tous les postes de premier échelon.
- L'amélioration de la qualité et de l'uniformité de l'information diffusée sur ottawa.ca en surveillant le contenu francophone à l'aide de nouveaux outils et processus standard.
- Un soutien continu et l'accès aux ressources nécessaires pour le personnel en concentrant les efforts dans le volet formation de leur perfectionnement. Le programme de formation *High Five* a été élaboré et est maintenant offert au personnel en français. Des outils et des ressources de programmation continuent d'être élaborés et mis en œuvre.
- Le processus de sélection pour les nouveaux employés est maintenant offert dans les deux langues officielles pour le Service paramédic d'Ottawa.
- La tenue, par certaines directions générales, de réunions sur une base régulière afin que les employés puissent pratiquer et améliorer leur capacité de conversation en français dans un cadre informel, permettant ainsi d'améliorer les

services offerts dans les deux langues. De plus, certaines directions générales ont bonifié les communications internes pour mettre l'accent sur les activités culturelles franco-ontariennes et diffuser de l'information et des ressources en français à l'appui du personnel francophone.

### **Sensibilisation et collaboration du public**

La Ville a régulièrement communiqué avec la communauté par le biais de campagnes de sensibilisation et de consultation. Voici quelques exemples de la façon dont la Ville a assuré la visibilité et l'engagement auprès de la communauté et de ses partenaires pour favoriser une optique d'inclusion des francophones :

- L'amélioration du Plan quinquennal du réseau de services de garde d'enfants et d'éducation à la petite enfance de la Ville, en menant des consultations approfondies et des activités de sensibilisation auprès de 458 parents francophones, des fournisseurs de services et des intervenants clés, à l'aide de sondages en ligne, de groupes de discussion et d'entrevues. Une table de planification francophone a également été créée pour aider à guider l'élaboration et la mise en œuvre du plan de services, pour assurer des services adaptés aux familles francophones.
- La création de partenariats communautaires afin de développer et d'améliorer l'offre de programmes francophones aux aînés vivant dans le secteur ouest d'Ottawa en collaborant avec le Patro, le Mouvement d'implication francophone d'Orléans (MIFO), Retraite en Action et, plus récemment, La Maison de la Francophonie.
- La collaboration de Développement économique et Tourisme Ottawa avec l'agence Destination Think! afin de comprendre ce qui différencie Ottawa des autres destinations dans le monde et de mieux comprendre quelles expériences font d'Ottawa la ville où les gens veulent vivre, jouer et visiter. L'objectif de cette initiative consistait à créer la Place DNA d'Ottawa, une stratégie interne de promotion de l'image de marque de la Ville, afin de promouvoir nos atouts, comme notre culture de bilinguisme.
- L'ajout d'un nouveau cadre pour les Centres pour l'enfant et la famille ON y va, lequel comprend un volet de financement distinct pour les services francophones, assurant des services pertinents au plan culturel. Ce dernier procure un montant proportionnel du financement total (actuellement 16 %) pour les programmes de services francophones à la petite enfance tout en allouant des fonds à l'échelle de la

ville afin d'améliorer l'accès aux services pour les familles francophones des régions mal desservies.

- La coordination, entre la Ville d'Ottawa et la Ville de Gatineau, d'une soumission conjointe pour le HQ2 d'Amazon constitue l'une des occasions de collaboration pour mettre en évidence la main-d'œuvre bilingue de la région en tant qu'atout indéniable pour le développement économique. Les discussions continuent avec Gatineau afin d'explorer d'autres possibilités de collaboration en 2019 et au-delà.
- La mise en place d'un partenariat entre la Ville de Gatineau et la Ville d'Ottawa pour organiser une nouvelle visite en autobus bilingue pour les nouveaux arrivants. Cette visite en autobus a contribué à intégrer 45 nouveaux arrivants dans la région en faisant la promotion des attraits historiques, récréatifs et culturels de la région ainsi que les nombreux programmes et services offerts dans les deux villes. Cette collaboration avec la Ville de Gatineau a souligné nos bonnes relations et la force de notre région de la capitale nationale bilingue.
- Le processus de consultation visant à examiner et mettre à jour le Plan relatif aux personnes âgées et le Cadre stratégique sur le financement communautaire, en tenant des groupes de discussion en français et en offrant des sondages dans les deux langues auxquels plus de 1 000 personnes ont participé.
- Le lancement de discussions entre les deux conseils scolaires de langue française dans le but de créer des partenariats collaboratifs plus officiels afin de relever les défis de la promotion et de la commercialisation de leurs programmes et services en français. Les premières discussions et propositions ont été positives et prometteuses et seront bientôt officialisées. Un partenariat permanent avec le Conseil des écoles catholiques du Centre-Est (CECCE) a également contribué à permettre aux enfants de quartiers prioritaires de participer à 40 semaines de camps d'été.
- Le partenariat en cours avec les conseils scolaires francophones et anglophones où des agents de liaison donnent des présentations sur le recyclage dans les écoles locales afin d'éduquer la population et de la sensibiliser au programme de recyclage de la Ville.
- La proposition d'un nom commémoratif pour le parc situé au 710, chemin Mikinak en reconnaissance de l'importance historique d'Eugène Martineau pour la communauté francophone. Le Comité sur les dénominations commémoratives de la Ville a procédé à des

consultations publiques portant sur la proposition de nom « parc Eugène-Martineau ». M. Martineau a été le premier maire français d'Ottawa et un solide représentant de la communauté francophone.

**Voici quelques exemples de campagnes et de slogans de sensibilisation élaborés dans les deux langues et qui reflètent, non seulement le sens, mais sont aussi adaptés à la culture :**

- L'élaboration, par Santé publique Ottawa, d'une campagne de sensibilisation au cannabis appelée *Toke Joke*. En français, le nom de la campagne a été adapté et s'appelle « Juste pour rire Pot-Pot - Qui est là? ». Un autre exemple est la campagne *have THAT talk* pour la santé mentale qui a été adaptée et s'appelle « temps D'EN parler » en français.
- Une initiative de sensibilisation du personnel de la Ville, en vue de l'ouverture de la Ligne 1 de l'O-Train, lancée auprès des conseils scolaires francophones et anglophones encourageant les enfants et les jeunes de 16 ans et moins à soumettre leurs propositions au concours « Donne un nom aux trains », afin de nommer les véhicules légers sur rail. À partir des 1 899 soumissions reçues, 40 noms gagnants bilingues ou faciles à traduire ont été annoncés et quatre sont nommés d'après d'importants personnages historiques francophones.