

Rapport 2021 sur les services en français

CONTEXTE

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

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

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

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

L'énoncé de principe de la Politique de bilinguisme résume l'objectif général du Conseil municipal au moment où cette politique a été adoptée. Elle précise notamment 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 suivant son examen du Rapport 2020 sur les services en français dans le cadre du [Rapport annuel 2020 du Bureau du greffier municipal](#) le 26 mai 2021, ce rapport vise à mettre en lumière les différents moyens pris par la DSF pour maintenir des liens étroits avec la communauté francophone et offrir aux directions générales de la Ville un large éventail de services qui profitent aux employés et aux résidents.

ANALYSE

La gestionnaire de programme, la coordonnatrice et l'agente de projets et des communications de la DSF sont chargées de donner à la Ville des conseils sur les

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

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

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

Synthèse et statistiques pour 2021

(1) Services en français aux résidents

Plans opérationnels des directions générales

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

Avant la pandémie de COVID-19, le 11 décembre 2019, le Conseil a approuvé à l'unanimité la [motion n° 25/4](#) présentée par le conseiller Mathieu Fleury et appuyée par le conseiller Jean Cloutier visant à demander au personnel du Bureau du greffier municipal et de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) de travailler en étroite collaboration avec les conseillers municipaux dans le cadre d'un projet pilote pour l'élaboration d'indicateurs clairs pour les plans opérationnels de 2020, en ce qui concerne les points suivants :

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

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

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

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

1. que chaque direction générale crée une trousse d'outils personnalisée sur l'offre de services en français et la rende accessible aux employés;

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

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

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

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

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

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

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

- Plus de 720 communications générales destinées aux employés ont été rédigées dans les deux langues officielles, dont 427 articles du bulletin *Au courant*, 55 courriels de Communications aux employés, 165 articles du Bulletin des gestionnaires, 44 courriels envoyés au réseau par le directeur municipal, 20 courriels communs de la part du directeur municipal, du maire et des représentants élus, 6 courriels au réseau de la part de l'équipe de la haute direction ou des directeurs et 7 courriels au réseau de la part d'autres représentants élus visant à promouvoir des programmes de la Ville.
- 4 018 billets ont été diffusés en français sur les réseaux sociaux, dont 1 572 sur Facebook, 2 085 sur Twitter, 267 sur Instagram et 94 sur LinkedIn.
- 1 385 demandes de renseignements en français de clients internes ont été soumises au centre de service des Services de technologie de l'information (STI).
- Santé publique Ottawa a maintenu une page consacrée à la COVID-19 sur son site Web, laquelle a été mise à jour presque quotidiennement durant la réponse à la pandémie. En plus d'offrir les renseignements les plus récents sur la situation locale, cette page Web comprend des rapports et des données, des infographies, des fiches de renseignements, des foires aux questions, des documents à télécharger, des formulaires et des listes de vérification, des vidéos et d'autres ressources, tous offerts dans les deux langues officielles, certains dans plusieurs langues. En outre, Santé publique Ottawa a participé à 57 points de presse, en s'assurant à chaque fois que les déclarations incluaient du contenu en français et que le personnel était en mesure de répondre aux questions des médias dans les deux langues officielles.
- La Direction de l'élaboration des politiques publiques au sein de la Direction générale des services de protection et d'urgence a mis au point des pages de ressources bilingues exhaustives à l'intention des propriétaires et des locataires

pour leur fournir des renseignements sur leurs responsabilités et droits respectifs afin d'améliorer la qualité globale des logements locatifs dans la Ville. Cela faisait partie des mesures non réglementaires approuvées par le Conseil municipal dans l'[Étude sur les logements locatifs](#).

- La révision des Normes de qualité en matière d'entretien hivernal a été une occasion pour les résidents de formuler leurs commentaires sur les Normes de qualité pour l'entretien hivernal de la Ville. Des séances publiques bilingues ont été organisées et les résidents ont eu la possibilité d'y assister en personne, en ligne ou au moyen d'un numéro de téléphone spécial offert aux résidents qui avaient besoin d'un soutien supplémentaire pour formuler des commentaires. Pour cette première initiative, le personnel du Bureau de l'accessibilité a fourni des services en français et en anglais par téléphone pendant la période de consultation publique.
- Tous les documents ont été publiés et partagés sur le site Participons Ottawa et mis à jour en anglais et en français.
- OC Transpo a lancé un numéro de téléphone principal pour le service à la clientèle, soit le 613-560-5000, regroupant plusieurs numéros existants afin d'offrir un accès simplifié à l'information destinée à la clientèle du transport en commun. Grâce à cette nouvelle ligne, les clients peuvent choisir l'option en français dès le début de l'appel, plutôt que d'écouter l'enregistrement des options en anglais et en français.
- Malgré la pandémie, de nombreux programmes et événements culturels et artistiques ont été maintenus, dans un format virtuel. Qu'il s'agisse de la Journée du patrimoine, d'ateliers en français et de rencontres avec le père Noël, de nombreux programmes intéressants et stimulants ont été offerts en français. Quelques événements bilingues en personne ont eu lieu dans les musées locaux pour aider à célébrer diverses festivités, notamment :
 - Fête de la culture au Musée-village du patrimoine de Cumberland, présentant de la danse carrée avec Louis Mercier et une activité artistique mobile avec Cj Fleur;
 - Programme [MASC](#) – [Je vis en campagne](#) – programme de cinq jours conçu à l'origine comme un programme français par le MASC et offert par des artistes bilingues au musée;

- Les programmes Halloween Hijinks et Village d'antan aux mille lumières offerts au Musée-village du patrimoine de Cumberland.
- Deux numéros d'un bulletin d'information en français du musée, « *À votre musée* », ont été produits.
- L'Équipe intégrée de services de quartier (ÉISQ), un Programme des ambassadeurs de quartiers en partenariat avec Santé publique Ottawa et Repaire jeunesse d'Ottawa, a continué de faire participer les jeunes en anglais, en français, en arabe et en somali afin de faire connaître les pratiques de sécurité liées à la COVID-19 et de les promouvoir, ainsi que d'écouter les préoccupations des jeunes de notre ville. À ce jour, le Programme des ambassadeurs de quartiers compte 19 quartiers prioritaires dans la ville. Les 34 ambassadeurs représentent les quartiers dans lesquels ils travaillent et mobilisent la communauté dans une variété de langues, y compris le français, au besoin.

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

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

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

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

- d'aider les directions générales à améliorer la qualité des services offerts en français aux résidents et aux employés;
- de répondre aux besoins et aux préoccupations des résidents et des employés au sujet de la prestation de services en français;

- de collaborer avec les directions générales afin que les mesures nécessaires soient prises pour éviter que les mêmes plaintes se reproduisent;
- de cerner les cas et les tendances nécessitant une évaluation plus large des pratiques opérationnelles et de mettre en œuvre des mesures correctives.

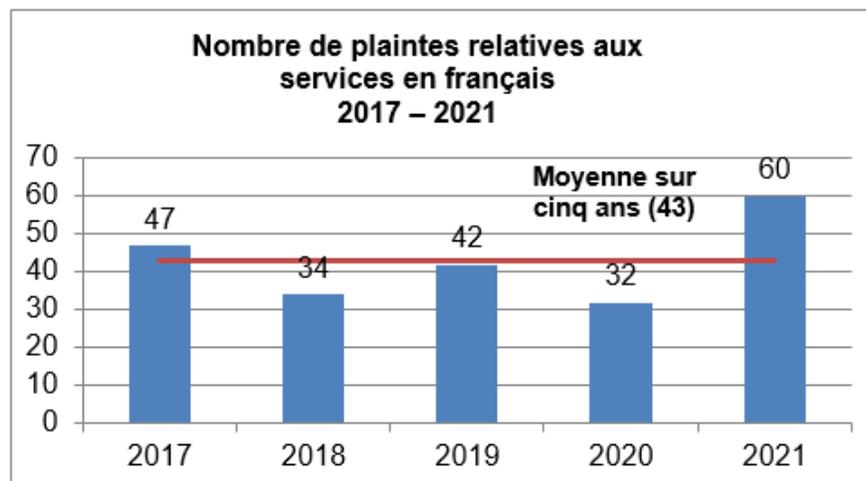
Lorsqu'une plainte est déposée dans le cadre de la Procédure de traitement des plaintes de la Ville, la DSF travaille en collaboration avec la direction générale visée pour analyser le problème et déterminer les mesures à adopter afin d'améliorer le service et d'éviter que ce problème se produise de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

Alors que la Ville continue d'améliorer les services qu'elle offre dans les deux langues officielles, la nature de certaines plaintes devient plus complexe et les plaintes peuvent concerner différentes directions générales ou des organismes externes ou nécessiter des solutions techniques.

Plaintes reçues en 2021

En 2021, la Ville a reçu 60 plaintes concernant des services en français. Il s'agit d'une augmentation de 28 plaintes par rapport aux 32 plaintes de 2020 et cela se situe au-delà de la moyenne de 43 plaintes par année pour la période 2017-2021, comme l'illustre le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Nombre de plaintes relatives aux services en français 2017-2021



Le personnel a indiqué que l'augmentation du nombre de plaintes en 2021 est en grande partie attribuable à la prestation de services en français par la Ville dans les cliniques de vaccination contre la COVID-19 de la Ville, dans le cadre de la plus importante campagne de vaccination de masse bilingue de l'histoire de la Ville d'Ottawa. En 2021, Santé publique Ottawa et la Ville d'Ottawa ont administré environ 1 253 572 doses de vaccin contre la COVID-19 dans 16 cliniques communautaires, 84 cliniques scolaires, 121 cliniques mobiles, 54 cliniques temporaires, 14 centres de vaccination de quartier, 6 cliniques pour les Premières Nations, les Inuits et les Métis et des cliniques dans les foyers de soins de longue durée, les maisons de retraite et les centres de soins collectifs.

Le personnel constate que 24 des 60 plaintes reçues en 2021 concernaient des services en français reçus dans les cliniques de vaccination susmentionnées. La DSF a reçu la majeure partie de ces plaintes entre la mi-mars et la fin de juillet 2021.

Afin de donner suite aux plaintes reçues et de veiller à ce que les résidents soient servis dans la langue officielle de leur choix dans les cliniques de vaccination de la Ville, la DSF et Santé publique Ottawa ont travaillé en partenariat avec l'équipe de distribution de vaccins contre la COVID-19 pour répondre aux préoccupations en mettant en place diverses mesures, décrites comme suit ainsi qu'aux pages 36 et 37 de l'annexe A :

« [...] l'unité de la santé a revu ses politiques et ses procédures avec tous les employés qui travaillent dans les cliniques de vaccination et a ajouté des affiches dans toutes les cliniques indiquant que les services sont offerts dans les deux langues officielles. En outre, des autocollants porte-nom et des cartes tentes identifient les personnes qui peuvent offrir un service dans les deux langues.

En plus des rappels quotidiens donnés au personnel sur place, Santé publique Ottawa a créé une "trousse d'outils pour les cliniques" qui a été distribuée à tous les superviseurs des cliniques pour assurer la disponibilité de toutes les ressources nécessaires, notamment un "aide-mémoire" et des conseils pour assurer une offre active de services bilingues, que les superviseurs des cliniques sont invités à transmettre à tout le personnel sur place.

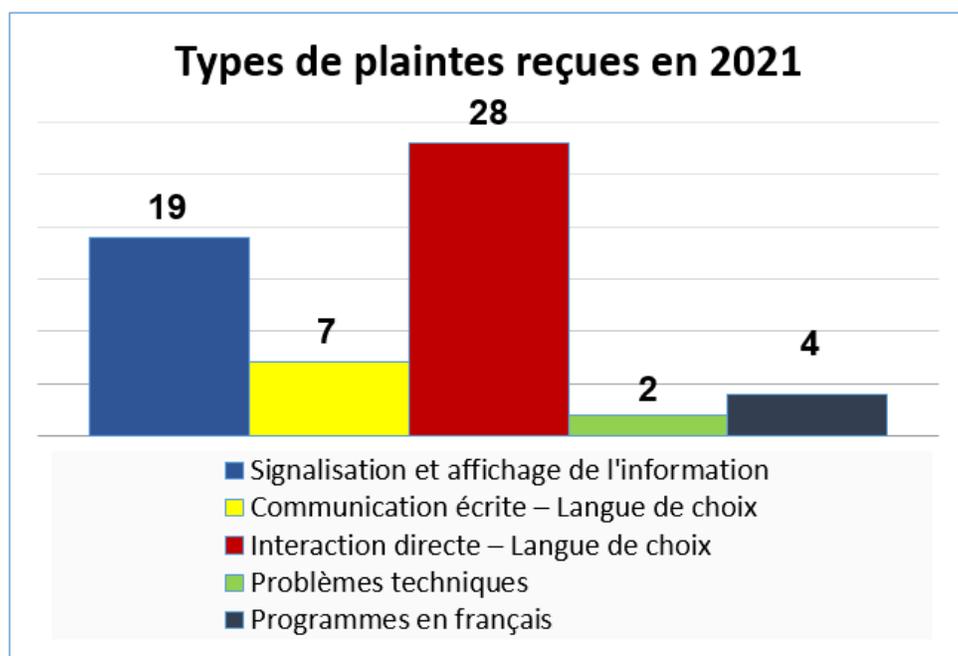
Cette trousse est notamment redistribuée chaque semaine aux superviseurs des cliniques pour faire en sorte qu'elles disposent toujours de toutes les ressources

nécessaires et pour leur rappeler leurs responsabilités en ce qui a trait à l'offre de services dans les deux langues officielles. »

Après la mise en œuvre de la mesure corrective, les plaintes ont diminué à la fin de 2021 et aucune plainte n'a été reçue depuis le 7 décembre 2021.

Dans l'ensemble, les plaintes reçues en 2021 se rapportent à des questions comme la signalisation et l'affichage de l'information dans les installations de la Ville et les interactions dans la langue de son choix, comme l'illustre le tableau ci-dessous :

Tableau 2 : Types de plaintes reçues en 2021



Sur les 60 plaintes reçues en 2021 :

- 28 plaintes se rapportaient à une interaction qui n'a pas eu lieu dans la langue officielle de choix du client, comparativement à 12 plaintes l'année précédente;
 - 22 de ces plaintes se rapportaient à un événement ayant eu lieu dans une clinique de vaccination contre la COVID-19 de la Ville.
- 19 se rapportaient à la signalisation et à l'affichage de l'information dans une seule langue ou à des fautes de grammaire, comparativement à 14 l'année précédente;

- 2 de ces plaintes se rapportaient à un événement ayant eu lieu dans une clinique de vaccination contre la COVID-19 de la Ville.
- 4 plaintes ont été déposées concernant le manque de programmes en français, comparativement à zéro l'année précédente.
- Les réponses envoyées par écrit en anglais pour donner suite à des demandes de renseignements soumises en français ont fait l'objet de 7 plaintes, comparativement à 5 l'année précédente.
- Deux plaintes étaient de nature technique et ont été réglées.

Règlement des plaintes

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

Le temps moyen de résolution en 2021 était de 7,5 jours ouvrables, comparativement à 11,7 jours ouvrables en 2020. Cela représente une amélioration de 4 jours par rapport à 2020 et dépasse la norme de 20 jours ouvrables de la Ville dans lesquels une réponse définitive ou un suivi doit être reçu, à moins de circonstances exceptionnelles, conformément à la Politique sur le traitement des plaintes de la Ville.

La DSF collabore avec toutes les directions générales de la Ville pour continuer d'appuyer la prestation proactive des services aux résidents en français et en anglais. Les problèmes de signalisation et d'affichage d'information signalés ont été corrigés. La DSF continue de collaborer avec les directions générales pour s'assurer que les contenus sont soumis au contrôle de la qualité par le Service de traduction avant l'affichage.

Dans la mesure du possible pendant la pandémie, les directions générales ont aidé les clients en offrant des programmes supplémentaires.

En 2021, la Ville d'Ottawa a continué de collaborer avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour régler les plaintes. La commissaire aux services en français Kelly Burke a déclaré dans le [mot d'ouverture](#) de son [Rapport annuel](#) publié le 7 décembre 2021 :
« Nous avons reçu bon nombre de plaintes liées aux cliniques de vaccination contre

la COVID-19 administrées par les bureaux de santé publique locaux. En travaillant avec le Médecin hygiéniste en chef et le ministère de la Santé, et même avec certaines municipalités comme la Ville d'Ottawa, nous avons pu résoudre plusieurs problèmes. » La Ville a été avisée de deux plaintes en lien avec ses cliniques de vaccination, lesquelles ont été acheminées à la Ville aux fins de règlement par l'entremise du processus de traitement des plaintes de la Ville.

(3) Collaboration et engagement communautaires

En 2021, la DSF a été présente dans la communauté et a continué à renforcer les liens importants avec ses partenaires et les intervenants grâce à des activités de collaboration et d'engagement. Les initiatives externes comprenaient les suivantes :

1. Présentation de la candidature de la Dre Vera Etches, médecin chef en santé publique à l'Association des communautés francophones d'Ottawa (ACFO), qui a par la suite reçu le prix Bernard-Grandmaître de l'ACFO dans la catégorie Intervenante en santé de l'année, dont la cérémonie a eu lieu en format virtuel en février 2021.
2. Lancement du Mois de la francophonie en mars 2021 au moyen d'une vidéo dans laquelle le maire et Lise Sarazin du Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale (RGA) discutent de l'importance du milieu des affaires francophones à Ottawa; coordination des activités pour célébrer ce mois et planification du Rendez-Vous francophone annuel du maire, qui s'est déroulé virtuellement le 19 mars en raison de la pandémie en collaboration avec l'ACFO Ottawa.
3. Célébration du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et du 46^e anniversaire du drapeau franco-ontarien à l'hôtel de ville, en collaboration avec l'ACFO Ottawa lors de l'ouverture officielle du Festival franco-ontarien. Le vendredi 24 septembre, le maire, la présidente de l'ACFO Ottawa, le président du Festival franco-ontarien, des représentants élus et des membres du Comité consultatif sur les services en français (CCSF) étaient présents pour la cérémonie officielle de lever du drapeau. Le 25 septembre, de l'aube jusqu'au crépuscule, plusieurs installations de la Ville arboraient le drapeau franco-ontarien, en plus des emplacements où le drapeau est hissé en permanence, soit l'hôtel de ville d'Ottawa, le 110, avenue Laurier Ouest, la place Marion-Dewar et le Centre d'accueil Champlain, au 275, rue Perrier.

4. Participation à différents événements annuels sur des plateformes en ligne, dont le Déjeuner des flocons du Centre communautaire Richelieu-Vanier, la cérémonie de remise des prix Bernard-Grandmaître et la collaboration avec les partenaires communautaires, comme l'ACFO Ottawa.
5. Développement continu de partenariats avec la communauté francophone comme Unique FM et le Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'est de l'Ontario.
6. Collaboration continue avec le RGA, par l'entremise de l'Unité du développement économique, afin de promouvoir les programmes offerts dans le cadre de la campagne de sensibilisation sur le thème « *Bilingualism...c'est payant* ».
7. Continuation du soutien de l'initiative « Ottawa bilingue : avançons ensemble » avec l'ACFO Ottawa, en participant au comité directeur avec d'autres partenaires communautaires pour l'évaluation des projets soumis et en appuyant sa demande de renouvellement de financement au ministère du Patrimoine canadien.
8. Réalisation des produits livrables prévus dans le projet à deux volets découlant de l'accord de contribution conclu entre le ministère du Patrimoine canadien et la Ville d'Ottawa dans le cadre du Plan d'action du gouvernement du Canada pour les langues officielles, et lancement des outils de l'initiative « Une Ville, Deux Langues » élaborés dans le cadre de ce projet en mai 2021, pour coïncider avec le 20^e anniversaire de la Politique de bilinguisme.
9. Continuation de la relation avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario en collaborant à la résolution des plaintes dans le but commun de poursuivre l'amélioration des services et des programmes que nous offrons à nos résidents francophones.
10. Participation au travail de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) à titre de membre de son conseil d'administration avec le conseiller Jean Cloutier par le renforcement de son plan et de ses orientations stratégiques pour continuer à jeter des bases pour l'avenir.
11. Organisation de l'Assemblée générale annuelle virtuelle de l'AFMO, qui a eu lieu le 22 octobre 2021. Les efforts continus de l'AFMO consistent notamment à offrir une tribune publique en français et des services pertinents aux élus municipaux et aux administrateurs francophones et à jouer le rôle de représentant et de

conseiller auprès des ministères et des organismes liés aux affaires municipales en Ontario.

La Ville prévoyait en 2021 de remettre la clé de la Ville, soit l'honneur le plus prestigieux et le plus important qu'elle décerne, à plusieurs Canadiens et Canadiennes de renom qui ont eu une incidence sur notre ville et son image sur la scène nationale et internationale. Toutefois, les cérémonies entourant la remise de la clé de la Ville ont été reportées encore une fois en raison de la pandémie de COVID-19. Parmi les récipiendaires attendus, mentionnons Michaëlle Jean, ancienne gouverneure générale, journaliste accomplie et ambassadrice de la Francophonie dans le monde entier. La Ville prévoit remettre en 2022 les prix aux récipiendaires annoncés en 2021, sous réserve des lignes directrices et des recommandations en matière de santé publique.

La Ville a aussi souligné et reconnu les contributions de certains citoyens exceptionnels en décernant l'Ordre d'Ottawa de 2020 et 2021 et le prix Brian-Kilrea soulignant l'excellence d'un entraîneur lors de cérémonies à l'hôtel de ville les 17 et 18 novembre 2021. Parmi les lauréats récompensés en 2020 figurent des personnalités francophones bien connues comme Bob Monette, ancien conseiller municipal, ainsi que Jean-Sophia Guillaume, récipiendaire du Prix Brian-Kilrea soulignant l'excellence d'un entraîneur.

Danielle Lussier, docteure en droit et spécialiste francophone du droit, directrice des relations autochtones et communautaires et professeure spécialisée dans les ordres juridiques autochtones à la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa, a été l'une des récipiendaires de l'Ordre d'Ottawa de 2021.

Parmi les proclamations publiées en 2021, les suivantes étaient axées sur la mise en valeur de nos institutions francophones :

- Mars : Mois de la Francophonie dans le milieu des affaires mettant en vedette le RGA
- Le 19 mars : Rendez-vous café virtuel avec le maire et présentation de la journée de l'ACFO Ottawa
- Le 25 septembre : Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes
- Du 7 au 13 novembre : Semaine nationale de l'immigration francophone mettant en vedette le Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'est de l'Ontario (RSIFEO)

- Le 15 novembre : Journée du 94,5 Unique FM

La Direction des services en français continue de consacrer des efforts à encourager l'excellence des services dans le cadre des activités qu'elle mène en français afin de promouvoir et de mieux faire connaître la Politique de bilinguisme. Voici les initiatives internes de 2021 :

- Publication interne du bulletin mensuel FrancoForum à 450 abonnés qui souligne les activités et les événements qui se déroulent en français dans l'administration municipale et partout sur le territoire de la Ville.
- Publication des jeux-questionnaires mensuels Faux Pas dans le bulletin des employés de la Ville intitulé *Au courant*. Présentés dans un format interactif, ces jeux-questionnaires comportent des questions à choix multiples et des explications détaillées sur les bonnes réponses, ce qui rend plus agréable l'apprentissage du français.
- Lancement du nouveau site SharePoint interne de la DSF en mai 2021. Le site a été lancé conjointement avec la nouvelle image de marque et identité visuelle « Une Ville, deux langues », laquelle a été rendue possible grâce à une entente de contribution avec le ministère du Patrimoine canadien. Afin de souligner le 20^e anniversaire de la Politique de bilinguisme de la Ville, ce lancement présentait l'image de marque dans le cadre de diverses communications internes destinées aux membres du Conseil municipal, au personnel de la Ville ainsi que des communications externes sur les comptes de médias sociaux de la Ville et sur le site Ottawa.ca, qui renforcent le concept d'offre active des services bilingues.
- Soutien continu aux directions générales en communiquant avec le personnel, en favorisant l'adoption d'approches communes de collaboration et de consultation et en maintenant des outils pour accomplir des progrès en matière de prestation des services offerts dans les deux langues officielles, de même que pour permettre d'atteindre les objectifs approuvés des plans opérationnels annuels des directions générales.
- Conseils aux directions générales sur les moyens efficaces d'assurer les services en français et en anglais. En 2021, la DSF a fourni des conseils en ce qui a trait aux exigences linguistiques, aux tendances émergentes sur les réseaux sociaux et à l'acquisition de biens et de services. Plus de 140 demandes

de renseignements ont été reçues par la DSF sur une variété de sujets et de projets, par exemple :

- les pratiques exemplaires pour la tenue d'événements virtuels dans les deux langues officielles, comme la Fête du patrimoine et les événements portes ouvertes;
 - les exigences relatives à la disponibilité de la documentation dans les deux langues officielles dans les nouvelles pages de ressources SharePoint à l'intention du personnel;
 - les exigences en matière de bilinguisme pour les experts-conseils tiers offrant des services au nom de la Ville;
 - les demandes de renseignements concernant la dénomination des parcs et les exigences linguistiques;
 - les demandes de renseignements concernant la désignation de postes bilingues.
- Publication d'articles dans le Bulletin des gestionnaires de la Ville et des articles dans Au courant en vue de promouvoir la Politique de bilinguisme et les services offerts par la DSF. Parmi les sujets traités dans ces articles, mentionnons les suivants :
 - lancement de la nouvelle Initiative « Une Ville, deux langues – l'offre active au service de nos résidents »;
 - exigences et lignes directrices relatives à la soumission des demandes de traduction;
 - célébration du Mois de la Francophonie pendant une pandémie;
 - activités à domicile pour célébrer le Mois de la Francophonie;
 - Journée internationale de la Francophonie : histoire et activités;
 - orientation des sources et des organisations de nouvelles franco-ontariennes pour aider à enrichir les connaissances francophones;
 - célébration du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes au parc Major's Hill.

Communications du directeur municipal au personnel sur les sujets suivants :

- Journée internationale de la Francophonie;
- Une Ville, deux langues : 20^e anniversaire de la Politique de bilinguisme.
- Création d'un groupe affinitaire d'employés francophones piloté par le personnel dans le cadre du Plan organisationnel sur la diversité et l'inclusion (2019-2024) qui cadre avec l'objectif de créer un effectif épanoui et un milieu de travail respectueux où les employés sont libres d'affirmer leur authenticité francophone. En 2021, trois réunions du groupe affinitaire francophone ont eu lieu virtuellement en mars, en septembre et en décembre;
- Maintient des 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.

Comité consultatif sur les services en français

Le mandat du Comité consultatif sur les services en français (CCSF) est d'émettre des avis au Conseil municipal d'Ottawa sur des questions qui ont une incidence sur la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme et son application aux services, programmes, politiques et initiatives de la Ville. Le conseiller Jean Cloutier a été nommé agent de liaison du Conseil municipal dans une motion approuvée le 12 février 2019 par le Comité des finances et du développement économique.

Lors de ses réunions du 20 novembre 2019 et du 13 février 2020, le CCSF a discuté de l'élaboration de son plan de travail. À la suite de ces discussions, le CCSF a recommandé un plan triennal cadrant avec les priorités pour le mandat du Conseil 2019-2022. Le [plan de travail](#) a été approuvé par le Conseil municipal le 8 avril 2020.

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

- Effectif épanoui — Promouvoir l'excellence du service bilingue en favorisant la santé, la diversité, l'adaptabilité et l'engagement de l'effectif.
- Croissance et diversification économiques — Promouvoir la croissance et la diversification économiques en encourageant l'investissement et l'essor des entreprises, l'attraction et la fidélisation des talents et l'image de marque d'Ottawa comme lieu où il fait bon vivre.

- Excellence des services grâce à l'innovation — Offrir des services bilingues novateurs et de qualité et les améliorer constamment pour répondre aux besoins des particuliers et des communautés diverses.

En raison de la pandémie de COVID-19, les réunions virtuelles du CCSF se sont poursuivies en 2021. Lors de sa réunion du 11 février 2021, le CCSF a approuvé son rapport de recommandations à l'intention de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI). Ce rapport fait suite à une présentation de la DGLCI en septembre 2020, lors de laquelle le CCSF a assisté à une présentation sur son premier objectif de plan de travail concernant les activités récréatives en français à Ottawa et dans les quartiers non bilingues. Des renseignements ont également été communiqués sur la nécessité pour la Ville de modifier son offre de services culturels et récréatifs durant la pandémie.

Le 11 février 2021, le CCSF a assisté à une présentation de l'Unité du développement des talents des Services des ressources humaines de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle (DGSNC) sur son quatrième objectif, qui porte sur les mesures de développement des talents, notamment la programmation, les activités et les options d'apprentissage et de perfectionnement professionnel offerts en français pour les employés municipaux.

Lors de cette même réunion, le CCSF a assisté à une présentation de la Direction générale des services de protection et d'urgence (Services d'élaboration des politiques publiques) sur le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités. Un résumé des commentaires formulés par le CCSF a été présenté au personnel le 1^{er} mars 2021.

Le 23 mars 2021, une réunion conjointe extraordinaire du Comité consultatif sur l'accessibilité et du CCSF leur a permis d'assister à une présentation de la Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres et du Cadre de 2021-2022 de la Direction générale des services sociaux et communautaires (Direction de l'équité des genres et des races, des relations avec les Autochtones, de la diversité et de l'inclusion). Un mémoire résumant les commentaires formulés lors de la réunion conjointe a été présenté au Comité des services communautaires et de protection avant sa réunion du 26 mars 2021.

Le 13 mai 2021, le CCSF a eu l'occasion d'assister à une présentation du Secrétariat de la lutte contre le racisme de la Direction de l'équité des genres et des races, des

relations avec les Autochtones, de la diversité et de l'inclusion sur ses priorités et son plan d'action. Le CCSF a fait part de ses commentaires lors de la réunion suivante.

Le CCSF a également approuvé le rapport de recommandations présenté à la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique (DGPIDE) concernant le deuxième objectif du plan de travail susmentionné. Ce rapport fait suite à une présentation au CCSF en novembre 2020. La DGPIDE a informé les membres sur la stratégie de développement économique et de la promotion du bilinguisme auprès des partenaires de la Ville.

Le 13 mai 2021, d'autres modifications ont été apportées aux livrables du plan de travail du CCSF dans le but de tenir compte de la capacité de diverses directions générales de faire des présentations au CCSF en raison des pressions continues que la pandémie exerce sur l'administration.

À la réunion du 9 septembre 2021, deux rapports ont été présentés. Le premier concerne le quatrième objectif de l'Unité du développement des talents des Services des ressources humaines de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle et le deuxième concerne les recommandations au Secrétariat de la lutte contre le racisme de la Direction de l'équité des genres et des races, des relations avec les Autochtones, de la diversité et de l'inclusion. De plus, le président a présenté le rapport de mi-mandat 2019-2021. Le CCSF n'a pas été en mesure de déposer ces rapports, car le quorum n'a pas été atteint.

À la réunion du 15 novembre 2021, les points qui avaient été reportés de la réunion précédente ont été examinés, en plus de deux nouveaux points. Le Comité a assisté à une présentation sur le budget 2022 de la Ville ainsi qu'à une présentation de la Direction de l'information du public et des relations avec les médias et de la Direction de la transformation des services de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle sur « Consulter et mobiliser la population francophone de la Ville auprès de l'administration municipale ».

Enfin, le Comité consultatif a été représenté à divers événements communautaires en 2021, notamment à la remise virtuelle des prix Bernard-Grandmaître et le Rendez-vous café virtuel francophone avec le maire et la cérémonie de levée du drapeau franco-ontarien lors du au Festival franco-ontarien.

(4) Services de traduction

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

En raison des efforts continus déployés par la Ville face à la pandémie, l'UST a connu une augmentation de la demande en 2021. De plus, l'UST a continué d'appuyer toutes les directions générales de la Ville en ce qui concerne leurs exigences en matière de traduction, de révision et de correction d'épreuves. Un processus a été mis en œuvre pour offrir des services de traduction 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans le cadre d'une entente avec un fournisseur externe afin de répondre à l'augmentation de la demande et d'assurer des échéanciers adéquats pour répondre à l'environnement qui change constamment en raison de la COVID-19 à l'échelle fédérale, provinciale et municipale. Malgré les pressions supplémentaires imposées par la pandémie sur la demande de services de traduction, le personnel de l'UST a continué de fonctionner et de répondre aux besoins opérationnels dans un modèle entièrement virtuel en 2021.

L'UST a également aidé l'ensemble des directions générales à la traduction et à la révision en temps opportun des communications nécessaires à la prestation harmonieuse des services, des projets, des programmes et des activités de la Ville. Les services sollicités puis traités par l'UST étaient vastes et couvraient divers sujets, comme les pages Web de la Ville, les messages sur les médias sociaux, les ressources et les outils à l'intention du public, des écoles, des milieux de travail et des professionnels, ainsi que les procédures et les lignes directrices générales à l'intention du personnel, les notes de service et les rapports destinés au Conseil municipal et bien d'autres.

L'UST a également assuré la traduction et la relecture des initiatives de sensibilisation, de mobilisation et de communication pour les plateformes et les outils bilingues comme Participons Ottawa et de nombreuses consultations publiques, réunions et sondages en ligne. L'UST a entrepris la traduction d'initiatives et de projets municipaux d'envergure sur divers sujets, notamment :

- le nouveau Plan officiel;
- les Plans de gestion des actifs pour l'eau, les eaux usées, les eaux pluviales et le transport;

- les plans directeurs pour le transport, les déchets solides, l'infrastructure, les parcs et les installations récréatives, les changements climatiques, les services de réglementation ainsi que l'équité, la diversité et l'inclusion.

L'UST a également traité les demandes relatives à la migration des sites SharePoint de la Ville, à la modernisation du système SAP des RH, d'Ariba et du nouveau système de réservation en ligne de Para Transpo, entre autres.

En 2021, l'UST a traduit 13 453 362 mots, ce qui représente une augmentation de 17 pour cent par rapport aux 11 467 423 mots traduits en 2020. Elle a reçu 30 825 demandes de services en 2021, soit une hausse de 3,5 pour cent comparativement aux 29 750 demandes traitées en 2020. L'UST a traité en moyenne 124 demandes par jour et 50 pour cent des demandes ont été jugées urgentes¹. Pour répondre au volume de demandes urgentes de nature brève et assortie de délais de traitement serrés, le nombre de mots traduits à l'interne a augmenté. Par conséquent, la capacité de contrôle de la qualité interne a diminué à mesure que ces ressources ont été réaffectées pour offrir des traductions en temps opportun afin d'aider les directions générales à communiquer sans délai de l'information aux résidents.

Le tableau ci-après fait état de la répartition, par type, des services demandés entre 2018 et 2021.

Types de services demandés	2018	2019	2020	2021
Nombre de demandes de traduction ²	18 201	19 879	21 702	23 803
Nombre de demandes de révision comparative ³	1 530	2 139	1 941	2 025

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

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

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

Nombre de demandes de correction d'épreuves ⁴	632	992	874	888
Nombre de documents ayant fait l'objet d'un contrôle de la qualité ⁵	7 939	7 008	5 062	3 947
Nombre de demandes de transcription ⁶ et de terminologie ⁷	S. O.	201	171	162
Nombre total de demandes de services	28 302	30 219	29 750	30 825

L'UST s'emploie à fournir des services de traduction de qualité à l'ensemble de l'administration municipale afin de respecter les objectifs de la Politique de bilinguisme d'Ottawa et de faire en sorte que nos résidents puissent recevoir les communications de la Ville en français et en anglais.

(5) Postes bilingues désignés et formation en langue seconde

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

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

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

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

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

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

En 2021, 16 pour cent des postes municipaux étaient désignés bilingues. Ce chiffre n'a pas changé au cours des cinq dernières années.

En 2021, 343 évaluations des compétences linguistiques ont été réalisées, essentiellement pour la dotation de postes par concours ou pour les employés mutés dans des postes désignés bilingues. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 229 évaluations des compétences linguistiques de 2020. Cette augmentation est attribuable à la disponibilité continue d'évaluations orales virtuelles et à la capacité de mener des évaluations écrites et de lecture sur place, qui ont été très limitées en 2020 en raison de la pandémie de COVID-19.

Au cours de l'année 2021, la formation linguistique s'est poursuivie en format virtuel et des cours individuels et de groupe ont été offerts à tous les employés.

Il y a eu 636 inscriptions à la formation linguistique en 2021 comparativement à 383 en 2020. Les employés adoptent la prestation virtuelle de ce programme et les niveaux de participation sont comparables à ceux de 2019. Au total 91 pour cent de l'ensemble des activités de formation offertes visaient à perfectionner les compétences en français. La participation à la formation en anglais est passée de 5 pour cent à 9 pour cent en 2021. Cette situation peut être attribuable à la participation accrue des employés de première ligne qui n'ont pas pu assister aux cours en personne hors site en raison des exigences opérationnelles.

Initiatives pour 2022 et au-delà

La DSF s'engage à maintenir son appui aux directions générales de la Ville dans la prestation de services de qualité tant aux résidents qu'aux visiteurs, en français et en anglais, et à la réalisation continue des objectifs opérationnels de l'exercice 2020-2022.

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 gestion municipale de l'intervention pendant la pandémie de COVID-19, les élections municipales de 2022 et la réalisation de l'Étape 2

du TLR. Au cours de l'année 2022, la DSF continuera de chercher des moyens créatifs pour maintenir et bonifier ses niveaux de service afin de veiller à ce que les communications liées à la COVID-19 soient traduites rapidement de manière à fournir sans délai de l'information exacte aux résidents et aux employés, en français et en anglais.

L'engagement continu de la DSF à résoudre les plaintes se rapportant aux services en français dans l'ensemble de la Ville, à aider les directions générales dans l'adaptation de leurs stratégies de communication pour joindre la communauté francophone, à maintenir son rayonnement auprès de la communauté francophone en organisant des activités et en assurant la liaison avec les principaux intervenants et enfin à soutenir le CCSF dans l'accomplissement de son mandat demeure au cœur de ses priorités. La DSF est déterminée à fournir des services de traduction de qualité et à veiller à la coordination des services de traduction et d'interprétation simultanée pour toute la Ville.

Voici quelques-unes des initiatives planifiées et entamées en 2022 :

- Lancement d'une nouvelle formation interactive destinée aux employés, illustrant de façon pratique la prestation d'une offre active de services en français dans le but de les aider à savoir intuitivement quand elle est nécessaire et à améliorer la capacité de la Ville à offrir d'excellents services à la clientèle à nos résidents.
- Maintien de notre groupe affinitaire d'employés francophones piloté par le personnel dans le cadre du Plan organisationnel sur la diversité et l'inclusion (2019-2024) qui cadre avec l'objectif de créer un effectif épanoui et un milieu de travail respectueux où les employés sont libres d'affirmer leur authenticité francophone.
- Soumission de deux candidatures au prix Bernard-Grandmaître de l'ACFO Ottawa, dont le gala aura lieu le 7 mars 2022 :
 - Anthony Di Monte, directeur général des Services de protection et d'urgence, qui a récemment pris sa retraite, dans la catégorie Intervenant en santé de l'année;
 - Vanessa Gilles, médaillée d'or aux Jeux olympiques de Tokyo, avec l'équipe féminine de soccer du Canada, dans la catégorie Jeune leader.

- Planification et coordination des activités visant à célébrer le Mois de la francophonie en mars et planification du Rendez-vous francophone annuel du maire.
- Amélioration du rayonnement des SEF tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'administration, toute l'année et pendant le Mois de la francophonie grâce à des activités sur les réseaux sociaux.
- Collaboration continue avec le Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale (RGA), qui est l'un de nos intervenants importants, afin de promouvoir son lexique des expressions utiles pour les entreprises soucieuses d'attirer une clientèle bilingue, de même que sa campagne de sensibilisation sur le thème « *Bilingualism...c'est payant* ».
- Maintien de la promotion de l'initiative « *Ottawa bilingue : avançons ensemble* » avec l'ACFO Ottawa, en participant au comité directeur avec d'autres partenaires communautaires pour l'évaluation des dossiers soumis.
- Maintien de l'aide aux directions générales dans l'atteinte des objectifs de leurs Plans opérationnels 2020-2022 approuvés par le Conseil.
- Soutien continu à l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) en participant à titre de membre de son conseil d'administration avec le conseiller Jean Cloutier.
- Établissement continu de partenariats avec d'importants intervenants de la communauté francophone.
- Maintien de la collaboration avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour le règlement des plaintes.
- Maintien des efforts visant à réduire le nombre de plaintes récurrentes à propos des interactions directes et écrites avec les clients, en offrant des outils et de la documentation, en donnant des conseils et en envoyant des rappels afin d'améliorer ces interactions. La Ville est confiante de pouvoir traiter ses résidents sur un pied d'égalité dans tous les aspects des services municipaux régis par sa Politique de bilinguisme grâce à son processus rigoureux et transparent de traitement des plaintes. Les SEF continueront de travailler en collaboration avec toutes les directions générales de la Ville pour veiller à ce que les mesures adoptées à la suite des plaintes aient des résultats positifs pour les résidents.

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

DOCUMENTATION À L'APPUI

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

Annexe A

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

En 2021, la Ville d'Ottawa s'est efforcée de démontrer continuellement son engagement à offrir des services de qualité en français et en anglais aux employés et aux résidents, tout en continuant de gérer les conséquences de la pandémie de COVID-19.

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

Le lecteur trouvera ci-après des exemples d'initiatives de la Ville dans différentes catégories de services, qui témoignent des travaux proactifs que mène la Ville en intégrant les exigences de la Politique de bilinguisme dans son modèle de prestation de services et en s'adaptant à l'évolution des besoins de la communauté et du personnel francophones. Alors que la pandémie de COVID-19 s'est poursuivie tout au long de 2021, la catégorie ajoutée dans le rapport de 2020 a été maintenue et présente des exemples de services que la Ville a maintenu pendant la pandémie.

Pleins feux sur les secteurs d'activités

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

- Les activités de réseautage et d'échanges communautaires se déroulent dans les deux langues officielles.
- Les recommandations des rapports des comités et les sommaires sont toujours disponibles dans les deux langues officielles.
- Le budget en bref, les documents d'information remis au Conseil et les livres budgétaires de la Ville sont publiés sur ottawa.ca en français et en anglais.
- Les interfaces utilisateurs de tous les systèmes de paiement des passages sont bilingues. Cela comprend les écrans et les instructions vocales des distributrices de billets et les commentaires aux barrières de paiement.
- Les opérateurs de trains légers électriques continuent d'utiliser des messages préenregistrés bilingues pour informer les passagers des événements se déroulant à bord des trains. Cette banque de messages continue de croître, en consultation avec les opérateurs et d'après les commentaires reçus.

Voici quelques chiffres publiés en 2021 sur les services offerts dans les deux langues officielles

- Plus de 720 communications destinées aux employés ont été produites dans les deux langues officielles, y compris :
 - 427 articles dans le bulletin *Au courant*;
 - 55 courriels destinés aux employés;
 - 165 articles dans le Bulletin des gestionnaires;
 - 44 courriels envoyés au réseau par le directeur municipal;
 - 20 courriels communs envoyés au réseau de la part du directeur municipal, du maire et à l'occasion, de représentants élus;
 - 6 courriels envoyés au réseau par l'équipe de la haute direction ou des directeurs;
 - 7 courriels envoyés au réseau par d'autres représentants élus pour promouvoir des programmes de la Ville.

- En 2021, toutes les communications au sujet de l'Étape 2 du projet de TLR, y compris sur les médias sociaux, ont été publiées en français et en anglais. Voici des exemples d'autres produits qui se trouvent sur le site Web de l'Étape 2 :
 - 25 mises à jour sur les travaux de construction;
 - 215 bulletins;
 - 24 articles pour le Web;
 - 12 vidéos.
- Le Centre de service des RH a traité 729 demandes de renseignements en français provenant de clients internes et externes.
- 4 018 billets ont été diffusés en français sur les réseaux sociaux, dont 1 572 sur Facebook, 2 085 sur Twitter, 267 sur Instagram et 94 sur LinkedIn.
- 46 ensembles de données bilingues ont été intégrés au catalogue des données ouvertes, portant à 404 le nombre total d'ensembles de données sur Ottawa Ouverte.
- 65 activités de mobilisation en ligne ont été publiées en français sur la plateforme *Participons Ottawa*.
- 41 560 demandes de renseignements ont été reçues en français en provenance de clients externes au Centre d'appels 3-1-1, ce qui représente 7,5 pour cent de tous les appels reçus en 2021 et une augmentation de 2,6 pour cent par rapport à 2020.
- 341 000 calendriers de collecte des déchets ont été imprimés et distribués aux ménages, en plus de la version en ligne; tous les renseignements opérationnels et éducatifs sont fournis dans les deux langues.
- 6 numéros du Bulletin électronique du Plan directeur de la gestion des déchets solides ont été envoyés à plus de 2 000 abonnés dans la langue de leur choix.
- 52 rappels sur la collecte hebdomadaire et 12 alertes de service ont été transmis par courriel, par messagerie texte ou par téléphone aux 282 046 résidents qui se sont inscrits pour recevoir les alertes de service et les messages du calendrier de la collecte en français ou en anglais.

- Les Services des recettes ont traité plus de 210 000 échanges par téléphone, par courriel ou en personne avec des résidents, qui ont le choix d'être servis en français ou en anglais.
- La DGLCI a continué d'offrir du soutien à ses nombreux partenaires en loisirs de la collectivité en leur communiquant clairement les restrictions sans cesse changeantes, de l'expertise et des conseils. Au total, 22 communiqués ont été rédigés et traduits en vue d'être distribués simultanément aux organisations partenaires. Ces outils de communication ont permis la transmission de renseignements exacts tels qu'ils ont été communiqués par le gouvernement provincial.
- L'Unité du soutien au financement culturel appuie les organismes artistiques et patrimoniaux et les festivals de la région, ainsi que les artistes professionnels et les travailleurs du patrimoine locaux par l'entremise de 17 programmes de financement et de remise de prix. En 2021, la Ville d'Ottawa a financé 46 demandes d'organismes francophones, investissant plus de 1,94 million de dollars dans le cadre de programmes de financement culturel. Cet investissement n'englobe pas l'ensemble des organismes et des particuliers qui ont présenté une demande en anglais, mais qui sont francophones, ou qui offrent des programmes en français ou bilingues.
- Les Services sociaux et communautaires (SSC) exploitent un foyer de soins de longue durée francophone et deux foyers bilingues. Les foyers de soins de longue durée fournissent des documents et des communications bilingues conformément à la politique municipale, et chaque foyer compte un personnel bilingue à l'appui. Pendant la pandémie, chaque communication sur les éclosions, chaque bulletin, chaque mise à jour pour les résidents, les familles et le personnel, et chaque occasion de participation ont été publiés dans les deux langues officielles dans les foyers.
- Les Services à l'enfance ont continué d'offrir une subvention de fonctionnement général à 61 programmes de garde d'enfants francophones afin de favoriser la réduction de la liste d'attente, l'amélioration de la qualité et l'abordabilité des services de garde. Plus de 19 pour cent du montant total des subventions pour frais de garde ont été alloués aux familles d'enfants fréquentant des centres de garde agréés.

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

Voici des exemples de ces types d'initiatives menées en 2021 :

- OC Transpo a lancé un numéro de téléphone principal pour le service à la clientèle, soit le 613-560-5000, regroupant plusieurs numéros existants afin d'offrir un accès simplifié à l'information destinée à la clientèle du transport en commun. Grâce à cette nouvelle ligne, les clients peuvent choisir l'option en français dès le début de l'appel, plutôt que d'écouter l'enregistrement des options en anglais et en français.
- OC Transpo a adopté le Service de relais vidéo canadien, grâce auquel les personnes souffrant de troubles de l'audition ou de la parole peuvent communiquer avec un interprète en langage des signes par vidéoconférence avant d'appeler OC Transpo, au numéro 613-560-5000. Le service de relais vidéo permet aux appelants de s'exprimer dans leur langue maternelle, l'American Sign Language (ASL) ou la langue des signes québécoise (LSQ) lorsqu'ils communiquent avec OC Transpo.
- Un nouveau « Manuel de gestion des mesures d'urgence pour les membres du Conseil » été publié en octobre dans les deux langues officielles à l'intention des membres du Conseil.
- Les Services des recettes ont lancé une nouvelle plateforme de service en ligne de paiement par carte pour les services de la Ville ayant un plus petit secteur d'activité (Genpay), laquelle offre des services en anglais et en français.

Sensibilisation, liaison et collaboration avec le public

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

- Les Services des finances ont fourni du personnel bilingue pour les consultations sur le budget menées par les conseillers (en anglais ou en français).

- La révision des Normes de qualité en matière d'entretien hivernal a été une occasion pour les résidents de formuler leurs commentaires sur les Normes de qualité pour l'entretien hivernal de la Ville. Des séances publiques bilingues ont été organisées et les résidents ont eu la possibilité d'y assister en personne, en ligne ou au moyen d'un numéro de téléphone spécial offert aux résidents qui avaient besoin d'un soutien supplémentaire pour formuler des commentaires. Pour cette première initiative, le personnel du Bureau de l'accessibilité a fourni des services en français et en anglais par téléphone pendant la période de consultation publique. Tous les documents ont été publiés et partagés sur le site Participons Ottawa et mis à jour en anglais et en français.
- Les Services sociaux et communautaires (SSC) ont continué de mobiliser les intervenants à l'aide de sondages dans les deux langues. Récemment, les SSC ont mené un sondage concernant les organismes communautaires et leurs difficultés en matière de reprise de services, et un autre ciblait les résidents à faible revenu d'Ottawa sur les sujets suivants : santé et bien-être, revenu, besoin en services et obstacles aux services.
- Les Services sociaux et d'emploi ont veillé à ce que les intervenants consultés reflètent les résidents servis. En 2021, le Groupe consultatif communautaire sur l'aide sociale a été créé pour orienter l'élaboration d'un nouveau modèle de service d'aide sociale qui répond aux besoins de tous les résidents d'Ottawa. La représentation francophone au sein des groupes consultatifs était une priorité. Le Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton et Le CAP sont des exemples d'organismes francophones qui font partie du Groupe consultatif.
- Nous avons collaboré avec des organismes communautaires 2SLGBTQ+ pour organiser une consultation publique afin d'orienter la Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres. Le rapport final, intitulé « Services aux communautés 2SLGBTQ d'Ottawa : besoins, lacunes et recommandations », recommande davantage de services sociaux et communautaires 2SLGBTQ+ pour soutenir les groupes sous-représentés dans cette communauté, dont les communautés francophones.
- Les produits audiovisuels élaborés par le Service paramédic d'Ottawa pour les semaines thématiques, les événements spéciaux, les jours fériés et les célébrations ont été enregistrés en anglais et en français (exemples : le jour du

Souvenir, Portes ouvertes Ottawa pour une visite virtuelle du Quartier général du Service paramédic).

- Le Prix du livre d'Ottawa 2021 a célébré les auteurs francophones de la région. Le prix de l'œuvre de fiction en français a été décerné à Monia Mazigh pour son roman *Farida*. Le prix pour la non-fiction en français a été remis à Nicole V. Champeau pour *Niagara...la voie qui y mène*. Les deux livres ont été publiés par Les Éditions David, un éditeur local. Les lauréats ont chacun reçu un prix de 7 500 \$. Six autres livres ont été présélectionnés et les finalistes ont reçu 1 000 \$ chacun.
- Trois attributions de nom ont été faites en 2021, reconnaissant les contributions importantes des résidents francophones :
 - le terrain boisé situé au 1054, promenade Prestone a été nommé « forêt de la Famille-Hermas-Saumur »;
 - le futur parc du carrefour de la santé d'Orléans a été nommé « parc du Dr Émile-Major »;
 - le nouveau parc communautaire, situé au 525, avenue de la Famille-Laporte, a été nommé le « parc Mantha ».

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

- Plan d'action pour la sécurité routière d'Ottawa – le slogan Think Safety Act Safely/Pensez Sécurité, Agissez en Sécurité, les annonces de campagne de sensibilisation, les articles de fond et les gazouillis ont été élaborés et publiés dans les deux langues. Six événements Be safe be seen/Sois visibles pour ta sécurité ont également été organisés dans les deux langues, avec du personnel bilingue sur place.
- La campagne « Keeping You Safer/Assurer votre sécurité » a été lancée en 2020 par OC Transpo et s'est poursuivie en 2021 afin d'informer les clients de la façon dont nous les protégeons le mieux possible lorsqu'ils utilisent le réseau d'OC Transpo pendant la pandémie.

- La campagne d'OC Transpo « Unlimited no-charge transit campaign/Service illimité sans frais » en décembre a permis aux résidents et aux visiteurs d'utiliser le réseau d'OC Transpo gratuitement pendant tout le mois.
- Tous les messages clés dans les autobus électriques ont été créés dans les deux langues officielles, de sorte que les annonces dans les autobus électroniques ont pu être partagées par le président, le maire et OC Transpo sur diverses plateformes de médias sociaux. L'image de marque imprimée sur les revêtements de vinyle des 4 autobus électriques est bilingue et comprend une phrase ou un slogan bilingue « 100% Electric/100% électrique » ainsi qu'un logo bilingue. Les autres logos ont été conçus avec un texte limité, créant des représentations visuelles qui pouvaient être comprises par tout le monde.

Exemples de services municipaux maintenus pendant la pandémie de COVID-19

Bien que l'année 2021 ait été marquée par des difficultés persistantes liées à la pandémie, alors que nombre de ses installations ont fermé ou ont fonctionné à capacité réduite et qu'un nombre important d'employés ont été redéployés pour venir en aide à d'autres directions générales, la Ville a continué d'offrir les principaux programmes et services à ses résidents.

- La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a une fois de plus revu sa prestation de services afin de respecter les lignes directrices du gouvernement provincial. Cela a permis à la DGLCI d'offrir aux résidents d'Ottawa des possibilités récréatives sécuritaires et agréables. Le personnel de la DGLCI a également continué d'appuyer les directions générales de la Ville, comme Santé publique Ottawa et la DGSSC, dans la prestation de précieux services et programmes aux résidents les plus vulnérables d'Ottawa, tandis que les installations récréatives ont fonctionné en modèle de carrefour pendant la majeure partie de l'année. Cette approche a permis de maximiser et de simplifier les volets de programmes limités qui pouvaient être offerts. Bien que la prestation des programmes et des services ait été grandement touchée, le personnel de la DGLCI a réussi à créer des occasions positives et agréables pour sa communauté francophone.

- Bien que l'offre des programmes récréatifs ait considérablement diminué, des efforts ont été faits pour fournir des programmes dans les deux langues à nos résidents. Les programmes suivants ont été maintenus avec succès en français :
 - 75 semaines de camps en français, dans 9 installations de la Ville, pour un total de 1 243 inscriptions;
 - un camp de leadership en français en personne a été offert pour la première fois, donnant lieu à 11 diplômés, et un cours de leadership virtuel en français (module 1) a été mis en œuvre avec succès au cours de l'hiver;
 - des cours de natation ont été donnés lorsque les restrictions ont permis de tels programmes, au total, 990 inscrits ont bénéficié de cours de natation en français.

- Le Groupe de travail sur les besoins humains (GTBH) a continué de travailler conjointement avec le centre des opérations d'urgence et les organismes communautaires pour veiller à ce que les résidents vulnérables puissent combler des besoins essentiels comme manger, utiliser des toilettes et se doucher. Les Services du logement, en collaboration avec Santé publique Ottawa, ont rapidement vu à l'installation et au fonctionnement de divers centres de répit, centres d'isolement et centres de distanciation physique. Les gouvernements provincial et fédéral ont débloqué des fonds liés à la COVID-19 devant être alloués aux fournisseurs de services locaux afin de maintenir les services indispensables et de financer de nouvelles exigences, comme l'équipement de protection individuelle et les protocoles de santé publique plus rigoureux. Les SSC ont réussi à allouer ces fonds en temps opportun pour aider à maintenir notre infrastructure sociale locale. Des fonds d'aide vitaux en lien avec la COVID-19 ont été accordés à 10 organismes communautaires francophones locaux au service de divers résidents, notamment les aînés, les femmes et les jeunes isolés.

- Pour satisfaire aux besoins des francophones et des francophiles d'Ottawa, Santé publique Ottawa a lancé un groupe de conversation sur Microsoft Teams à l'intention de collègues francophones aptes et désireux d'échanger des conseils sur les façons de formuler ou d'adapter des traductions épineuses, de mieux

cibler les messages et de discuter des outils ou des mesures appropriées pour mieux joindre les auditoires cibles.

- Santé publique Ottawa a maintenu une page consacrée à la COVID-19 sur son site Web, laquelle a été mise à jour presque quotidiennement durant la réponse à la pandémie. En plus d'offrir les renseignements les plus récents sur la situation locale, cette page Web comprend des rapports et des données, des infographies, des fiches de renseignements, des foires aux questions. Des documents à télécharger, des formulaires et des listes de vérification, des vidéos et d'autres ressources, tous offerts dans les deux langues officielles et certains dans plusieurs langues.
- Santé publique Ottawa a pris part à 57 points de presse, en s'assurant chaque fois que les déclarations incluait du contenu en français et que le personnel était en mesure de répondre aux questions des médias dans les deux langues officielles.
- Afin de s'assurer que les résidents d'Ottawa peuvent être servis dans la langue officielle de leur choix dans les cliniques de vaccination contre la COVID-19 de la Ville, l'unité de la santé a revu ses politiques et ses procédures avec tous les employés qui travaillent dans les cliniques de vaccination et a ajouté des affiches dans toutes les cliniques indiquant que les services sont offerts dans les deux langues officielles. En outre, des autocollants porte-nom et des cartes tentes identifient les personnes qui peuvent offrir un service dans les deux langues. En plus des rappels quotidiens donnés au personnel sur place, Santé publique Ottawa a créé une « trousse d'outils pour les cliniques » qui a été distribuée à tous les superviseurs des cliniques pour assurer la disponibilité de toutes les ressources nécessaires, notamment un « aide-mémoire » et des conseils pour assurer une offre active de services bilingues, que les superviseurs des cliniques sont invités à transmettre à tout le personnel sur place. Cette trousse est notamment redistribuée chaque semaine aux superviseurs des cliniques pour faire en sorte qu'elles disposent toujours de toutes les ressources nécessaires et pour leur rappeler leurs responsabilités en ce qui a trait à l'offre de services dans les deux langues officielles.