

**Report to
Rapport au:**

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

**and Council
et au Conseil**

**May 27, 2014
27 mai 2014**

**Submitted by
Soumis par:**

**Kent Kirkpatrick, City Manager/Directeur municipal
Contact Person**

Personne-ressource:

**Steve Box, Director, Corporate Programs and Business Services / directeur des
Programmes municipaux et Services opérationnels
613-580-2424, ext. /poste 24200, Steve.Box@ottawa.ca**

Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE File Number: ACS2014-CMR-OCM-0006

SUBJECT: 2013 Report on French Language Services

OBJET: Rapport sur les services en français 2013

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

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

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

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

CONTEXTE

Le 9 mai 2001, la Ville d'Ottawa a promulgué sa Politique de bilinguisme, qui réaffirme son engagement à offrir des services dans les deux langues officielles aux résidents et au personnel (ACS2001-CMS-OCM-0002). Cette politique s'applique à l'ensemble des employés et des services et porte sur la langue de travail, la langue de service, les programmes culturels, les plaintes et les communications. Elle exige également que chaque service produise un rapport public décrivant ses réalisations et ses objectifs et le soumette à l'approbation du Conseil. Le but de ce rapport est d'avoir un portrait à jour des réalisations des services municipaux depuis le dépôt du rapport précédent, le 2 juillet 2013 (ACS2013-CMR-OCM-0004).

ANALYSE

En 2010, tous les services municipaux ont fait état dans leurs plans opérationnels d'initiatives destinées à accroître l'offre de services en français et à améliorer l'excellence du service. Depuis la rédaction et la mise en œuvre de ces plans, d'importants progrès ont été réalisés dans l'utilisation du français, tant dans la prestation des services que dans les activités courantes. Cette année est la troisième d'un cycle de quatre ans, au terme duquel les Services municipaux auront créé un cadre de départ pour le développement et l'amélioration de leurs services dans les deux langues officielles.

Prestation de services

La Ville fait la promotion de la prestation de services dans les deux langues officielles. Les initiatives entreprises par les Services municipaux au cours de la dernière année ont eu des répercussions sur l'ensemble des services offerts à l'échelle de la Ville. Par exemple, les Services municipaux ont intégré le facteur linguistique à leurs plans de relève en précisant là où de la formation linguistique était nécessaire. Ils ont également fourni des efforts significatifs pour que toutes les communications officielles soient transmises aux employés dans les deux langues. De plus, les Services municipaux qui procèdent à des consultations publiques ont fait en sorte que les francophones aient simultanément accès à des documents bilingues lors des consultations et que du personnel qualifié soit présent pour répondre aux questions des participants dans la langue officielle de leur choix.

En 2013, les Services municipaux se sont consacrés à la mise en œuvre des engagements de leur plan de travail.

SERVICES DE PROTECTION ET D'URGENCE :

La prévention et l'éducation sont des éléments extrêmement importants pour la sécurité des résidents. Afin de protéger la vie et les biens de ces derniers, les Services de protection et d'urgence ont mis sur pied des campagnes d'information. En 2013, les Services ont procédé à l'examen de tous les documents de sensibilisation et de prévention afin de s'assurer que ceux-ci étaient disponibles dans les deux langues, en format papier et sur ottawa.ca. Cette opération a permis de confirmer que tous les documents sont bel et bien offerts dans les deux langues. Lors de la création de nouvelles ressources, le personnel veillera à ce que des versions françaises et anglaises soient diffusées simultanément.

SERVICES ENVIRONNEMENTAUX :

Le Service à la clientèle a changé son mode de fonctionnement pour offrir des services bilingues aux résidents et a mis en place les mesures suivantes :

1. Appels entrants et sortants, ligne d'information sur l'eau et les eaux usées – tous les messages enregistrés destinés au public sont bilingues.
2. Les six postes devant répondre par téléphone à des demandes d'information du public ont été revus en fonction des exigences linguistiques.
3. Depuis 2012, les quatre employés qui travaillent à la ligne 22300 de l'avenue Clyde et les deux employés de la ligne 22301 du CEROP sont bilingues. D'autres employés bilingues qui ne répondent pas régulièrement au téléphone peuvent également offrir des services dans les deux langues.

SERVICE DES FINANCES :

L'Unité du groupe des fournisseurs stratégiques a mis en place un tout nouveau magasin en ligne d'uniformes pour les employés. Ce magasin, destiné aux clients internes, est entièrement bilingue. Un fournisseur externe offre également du soutien à la clientèle en français.

SERVICE DES PARCS, DES LOISIRS ET DE LA CULTURE :

En 2013, le Service des parcs, des loisirs et de la culture a augmenté le nombre de ses programmes offerts en français. Par exemple, le nombre de programmes récréatifs offerts en français à l'automne et au printemps a augmenté de 23 % et les programmes aquatiques de 8 % par rapport à 2012. L'ouverture du Centre récréatif François-Dupuis a permis d'augmenter entre autres l'offre de programmes aquatiques en français dans l'Est d'Ottawa.

SERVICE DE L'URBANISME ET DE LA GESTION DE LA CROISSANCE :

Ce service contribue à l'avancement de la Politique de bilinguisme en veillant à ce que tous les courriels, les invitations, les affiches, les pages Web et les lettres destinées à un large public soient disponibles simultanément dans les deux langues.

BUREAU DE LA MISE EN ŒUVRE DU RÉSEAU FERROVIAIRE :

Le Bureau de la mise en œuvre du réseau ferroviaire a lancé en octobre 2013 un tout nouveau site Web qui respecte non seulement les exigences linguistiques, mais qui est également conforme aux normes d'accessibilité applicables. Ce site est la principale plateforme consultée par le public qui souhaite obtenir rapidement et dans la langue de leur choix des renseignements exacts sur les projets en cours. De plus, toutes les mises à jour hebdomadaires sur les travaux, les messages d'intérêt public et les communications connexes sont offertes dans les deux langues.

BUREAU DES PARTENARIATS ET DU DÉVELOPPEMENT EN IMMOBILIER :

Tous les biens de la Ville d'Ottawa qui sont à vendre ou à louer sont maintenant annoncés dans les journaux et sur ottawa.ca dans les deux langues officielles, afin que le grand public puisse recevoir cette information dans la langue de son choix.

SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES :

À la fin de 2012, ce service a mis sur pied un groupe de travail sur les communications, composé d'un ou deux représentants de chacune des directions. Le rôle de ce groupe est de promouvoir l'offre active de services en français, de veiller à ce que les communications du Service soit conformes à la Politique de bilinguisme et de promouvoir activement les modules de formation virtuelle. Depuis leur création, les Services sociaux et communautaires ont fait connaître plusieurs des initiatives de leur plan opérationnel pour la prestation de services en français.

SERVICE DE TRANSPORT EN COMMUN :

Cette année, le Service de transport en commun a commencé à utiliser la plateforme Twitter pour transmettre ses avis importants sur le Service. Cela permet aux chefs d'équipe du Centre d'information sur le transport en commun de transmettre des messages dans les deux langues simultanément sur de multiples canaux, notamment par l'intermédiaire de mises à jour en direct du site Web, d'alertes par texto, de l'application mobile MonTransport et de ses trois comptes Twitter. Les avis importants sur le service sont un outil d'information efficace qui permet de rejoindre instantanément

des milliers d'usagers du transport en commun. Les mises à jour rapides sur Twitter dans les deux langues officielles ont été très bien reçues et sont fort appréciées de la clientèle.

Perfectionnement professionnel

SERVICE DES PARCS, DES LOISIRS ET DE LA CULTURE :

Ce service a consacré 3 000 \$ de son budget annuel à la formation de bénévoles par l'intermédiaire de l'organisme partenaire Bénévoles Ottawa. Les bénévoles d'organismes communautaires et partenaires ont été invités à participer à des ateliers offerts dans les deux langues. Ces séances de formation portaient principalement sur le développement, un thème retenu à la demande de la communauté. Une trousse d'outils en ligne entièrement bilingue a également été lancée afin de faciliter la tâche aux organismes communautaires qui organisent des activités, mettent sur pied des programmes ou ont recours à des Services municipaux. Cette trousse comprend de l'aide, des lignes directrices, des formulaires, des liens utiles, etc. De plus, le SPLC organise actuellement une campagne de recrutement afin de recruter des employés francophones. Le Service a notamment tenu des réunions avec deux conseillers pédagogiques d'écoles secondaires francophones, produit de la documentation et établi une stratégie. En 2014, des réunions avec différents représentants d'écoles secondaires francophones se tiennent sur une base régulière, et un processus complet assorti d'une présentation et de documents sera mis en œuvre d'ici la fin de l'année.

SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES :

Le Service des ressources humaines a mené à terme le projet pilote d'apprentissage en ligne financé par Patrimoine canadien. Au total, 103 employés se sont inscrits au projet, qui comprenait des modules d'auto apprentissage en ligne intitulés « Tell me more » (dont la durée d'étude recommandée était de deux heures par semaine), des ateliers de soutien animés par un enseignant, des séminaires en ligne et des rencontres individuelles avec les instructeurs. D'après les commentaires reçus, les participants ont trouvé cet outil utile, mais ils ont manqué de temps pour l'utiliser régulièrement et faire des progrès. Les recommandations sur le recours à la formation en ligne seront arrêtées sous peu et devraient être mises en œuvre d'ici le milieu de 2014.

SANTÉ PUBLIQUE OTTAWA :

Les superviseurs ont confirmé que la formation en langue seconde sera incluse dans les accords de contribution individuelle des employés (qui sont à la base des

évaluations de rendement du personnel). Cette pratique est fortement encouragée par la Direction des services en français afin de superviser, d'appuyer et d'encourager l'engagement des employés.

SERVICE DES TRAVAUX PUBLICS :

Le Service des travaux publics a nommé un mandataire francophone pour chaque direction en 2013. Ces mandataires examineront tous les documents et articles traduits en français qui sont publiés sur Ozone et sur ottawa.ca. Ces personnes s'adresseront aux clients francophones au nom de leur direction et, au besoin, participeront à des événements médiatiques et agiront à titre de porte-paroles dans les médias francophones.

DIRECTION DES SERVICES EN FRANÇAIS :

La désignation de postes bilingues constitue un mécanisme accessible aux gestionnaires pour favoriser la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme. En 2013, 12 Services ont examiné leurs postes désignés bilingues et à l'embauche. Cet examen est au cœur du processus visant à garantir qu'un nombre adéquat de postes clés sont occupés par des personnes bilingues. En décembre 2013, 16 % des postes à la Ville étaient désignés bilingues. Certains postes partagés et certains emplois particuliers (p. ex., superviseurs du transport en commun, chauffeurs d'autobus, paramédics, pompiers, lieutenants et capitaines) sont exclus. Ce chiffre correspond à celui enregistré en 2012 (16 %) et englobe les trois portefeuilles municipaux (Bureau du directeur municipal, Opérations municipales et Urbanisme et Infrastructure).

La Politique de bilinguisme de la Ville précise comment doit être fait le suivi des plaintes concernant l'absence de services en français ou la qualité de ceux qui sont offerts. En mai 2012, la haute direction a approuvé les nouvelles procédures pour le règlement des plaintes concernant les services en français. La Direction des services en français est chargée de faire le suivi auprès des Services municipaux et des auteurs des plaintes sur les mesures correctives à mettre en œuvre et dont le Conseil doit prendre acte. Le nouveau processus a été conçu pour faciliter le dépôt d'une plainte par le public et les employés, pour améliorer la qualité des services en français, pour mieux répondre aux besoins et aux préoccupations des résidents et du personnel, et pour prendre les mesures nécessaires afin d'éviter que les problèmes ne se posent à nouveau.

La promotion des procédures pour le règlement des plaintes concernant les services en français a eu des répercussions sur le nombre de plaintes envoyées à la Direction des services en français en 2013. En raison de la sensibilisation accrue à l'égard de ces

procédures, 89 plaintes ont été reçues en 2013, comparativement à 49 en 2012. Les procédures pour le règlement des plaintes ont permis d'améliorer les discussions et la collaboration entre la Direction des services en français et les Services municipaux sur cette question. L'augmentation du nombre de plaintes est en partie attribuable à l'utilisation grandissante de Twitter et au nombre croissant de données ouvertes communiquées au public. Des mesures visant à contrôler l'assurance de la qualité ont été mises en place pour renforcer l'exactitude des renseignements publiés en anglais et en français. De plus, la nature des plaintes portait sur les Services axés sur le service à la clientèle, notamment ServiceOttawa, le Service des parcs, des loisirs et de la culture et OC Transpo. Les plaintes ont été analysées et des mesures ont été prises pour les traiter, dans le but de permettre une amélioration soutenue des services. Par exemple, le Service des parcs, des loisirs et de la culture, ServiceOttawa et d'autres Services municipaux ont, en 2014, élaboré un protocole en vue de l'adoption d'un processus d'assurance de la qualité préalable à la publication de données ouvertes sur ottawa.ca. Cette mesure devrait réduire de façon significative le nombre de plaintes portant sur la qualité des textes en français publiés sur le Web. Parmi les autres réalisations, citons les efforts renouvelés de plusieurs Services (le Service des incendies, le Service des ressources humaines et le Bureau central des activités) pour que les messages dans leurs boîtes vocales générales soient bilingues. Cette initiative est élargie et sera intégrée à tous les plans opérationnels élaborés par les Services en 2014. La Direction des services en français collabore avec les Services municipaux dans le but de réduire le nombre de plaintes et d'appuyer leurs efforts pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles.

Prochaines étapes

S'appuyant sur les processus revus et renforcés de planification et de présentation de rapports, les Services municipaux élaborent actuellement leurs propres plans opérationnels 2014 pour la prestation de services en français. L'année 2014 termine l'actuel cycle quadriennal de 2011-2014. Le processus renforcé comprend l'inclusion d'un cadre de référence défini pour l'ensemble de la Ville en vue de la prestation de services en français, ce qui comprend les normes suivantes, qui s'appliqueront à tous les services. Les normes et les données de référence permettront d'évaluer annuellement le niveau d'amélioration associé à la prestation de services en français de qualité dans tous les Services.

Voici les normes appliquées :

1. Veiller à ce que tous les employés qui occupent un poste désigné bilingue ou un poste désigné bilingue à l'embauche aient un message général d'absence dans les deux langues officielles dans leur boîte vocale et leur boîte courriel.
2. Veiller à ce que tous les employés qui occupent un poste désigné bilingue ou un poste désigné bilingue à l'embauche aient une signature courriel dans les deux langues officielles.
3. Veiller à ce que toutes les communications écrites officielles des directeurs généraux et des directeurs destinées au personnel soient envoyées en même temps dans les deux langues officielles.
4. Veiller à ce que tous les messages d'accueil des boîtes vocales et des boîtes courriel centrales des Services soient dans les deux langues officielles.
5. Veiller à ce que tous les événements publics tenus par la Ville projettent une image bilingue et respectent la Politique de bilinguisme de la Ville, plus particulièrement en ce qui concerne les communications, les employés participants et les affiches.
6. Veiller à ce que tous les employés qui occupent un poste désigné bilingue ou un poste désigné bilingue à l'embauche aient suivi le module de formation virtuelle intitulé « Une Ville, deux langues ».
7. Veiller à ce que les accords de contribution individuelle (évaluations de rendement) des employés qui suivent une formation en langue seconde et qui occupent un poste désigné bilingue ou un poste désigné bilingue à l'embauche comprennent les objectifs de formation prédéterminés de l'employé et une évaluation annuelle des progrès réalisés par rapport à ces objectifs.

Conclusion

La Politique de bilinguisme prévoit ce qui suit : « Que la mise en œuvre du plan et des moyens soit définie comme étant la tâche du directeur municipal et de chaque gestionnaire, directeur et directeur général. » Le présent rapport marque la troisième année d'un cycle de planification quadriennal au cours duquel les Services ont défini un cadre de référence pour l'ajout de services offerts dans les deux langues officielles et l'amélioration de ceux existants. Des progrès ont été réalisés pour atteindre cet objectif et aller de l'avant. La Direction des services en français est convaincue que les gestionnaires et les membres du personnel continueront de faire preuve d'initiative et d'être à l'affût des occasions d'améliorer l'offre de services au personnel et au public.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

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

CONSULTATION

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

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER

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

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN JURIDIQUE

Aucune répercussion sur le plan juridique n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

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

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

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

RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

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

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

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

ANNEXE

Plans opérationnels 2013 pour la prestation de services en français

SUITE À DONNER

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