

Report to  
Rapport au :

Finance and Economic Development Committee  
Comité des finances et du développement économique  
3 April 2018 / 3 avril 2018

and Council  
et au Conseil  
11 April 2018 / 11 avril 2018

Submitted on mars 27, 2018  
Soumis le 27 mars 2018

Submitted by  
Soumis par :  
Michèle Rochette, Manager, French Language Services /  
Gestionnaire, Services en français  
613-580-2424, ext./poste 21453, [michele.rochette@ottawa.ca](mailto:michele.rochette@ottawa.ca)

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

File Number/N° de dossier : ACS2018-  
CCS-GEN-0002

**SUBJECT: 2017 REPORT ON FRENCH LANGUAGE SERVICES**

**OBJET : RAPPORT SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS 2017**

#### **REPORT RECOMMENDATIONS**

**That the Finance and Economic Development Committee recommend:**

- 1. That Council receive this report; and**
- 2. That the Finance and Economic Development Committee approve the goals identified for the 2018-2019 Departmental French Language Services Operational Plans.**

## RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

Que le Comité des finances et du développement économique recommande :

1. que le Conseil prenne connaissance du présent rapport et
2. que le Comité des finances et du développement économique approuve les objectifs inclus dans les Plans opérationnels des services en français des directions générales de 2018-2019.

## SOMMAIRE

En 2017, les directions générales de la Ville ont continué de démontrer leur engagement à fournir des services de qualité au personnel et aux résidents en français et en anglais.

La Direction des services en français (DSF) travaille en partenariat avec toutes les directions générales afin que les clients, les employés et le public reçoivent les services municipaux dans la langue officielle de leur choix. Les directions générales se sont montrées proactives en intégrant les principes de la Politique de bilinguisme à leur modèle de prestation des services et en étant attentives aux besoins changeants de la communauté et du personnel francophones. Le rapport donne des exemples des initiatives prises par différentes directions générales.

La désignation de postes bilingues est un processus par lequel les gestionnaires établissent le nombre et le type appropriés de postes devant être occupés par des personnes bilingues dans leur unité de travail afin d'assurer la prestation de services aux résidents et aux employés en français et en anglais. En décembre 2017, 16 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, ce qui est identique à 2016.

La DSF est responsable de gérer, examiner et répondre aux plaintes reçues concernant la qualité et la prestation des services en français par la Ville. En 2017, le nombre de plaintes relatives aux services en français a augmenté, passant de 23 plaintes en 2016 à 47 plaintes en 2017. Ce chiffre est bien en deçà de la moyenne annuelle de 72 plaintes échelonnée sur cinq ans. Toutes les plaintes reçues en 2017 ont été résolues. Le temps moyen de traitement était de 12,2 jours ouvrables. Cela dépasse également la norme municipale qui précise que la réponse finale ou une mise à jour doit être

acheminée au plaignant dans les 20 jours ouvrables, sauf en circonstances exceptionnelles.

La Politique de bilinguisme exige que toutes les directions générales préparent des plans opérationnels annuels décrivant leurs objectifs en ce qui a trait à l'amélioration de la prestation de leurs services en français. Étant donné la mise en œuvre réussie des objectifs 2016-2017, la DSF et les directions générales de la Ville recommandent l'adoption de quatre nouveaux objectifs qui feront l'objet de rapports en 2018 et en 2019, le but étant d'atteindre la pleine conformité et l'intégration aux activités quotidiennes d'ici la fin de 2019.

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

## CONTEXTE

Le 9 mai 2001, le Conseil municipal a donné son approbation au maintien de la Politique de bilinguisme qui réaffirme son engagement à soutenir la prestation de ses services aux résidents et au personnel dans les deux langues officielles (ACS2001-CMS-OCM-002). De plus, le Conseil a reconnu le « caractère bilingue de la Ville d'Ottawa », tel qu'il est décrit dans le *Règlement n° 2001-170*. La Politique s'applique à tout le personnel ainsi qu'à tous les services et concerne principalement la désignation des postes bilingues, les services de traduction, le règlement des plaintes ainsi que la promotion et la prestation de services au public en français et en anglais. Elle exige également que toutes les directions générales préparent des plans opérationnels annuels décrivant leurs objectifs en ce qui a trait à l'amélioration de la prestation de leurs services en français. Le présent rapport vise à faire le point sur ce qui a été accompli à l'échelle de la Ville depuis la présentation du dernier rapport annuel (ACS2017-CCS-GEN-0017) le 30 mai 2017.

## ANALYSE

***Projet de loi 177, Loi de 2017 pour un Ontario plus fort et plus juste (mesures budgétaires), 2017 (Annexe 5)***

Le 14 décembre 2017, le projet de loi 177, *Loi de 2017 pour un Ontario plus fort et plus juste (mesures budgétaires), 2017*, a reçu la sanction royale. Il s'agit d'un projet de loi omnibus qui modifie un certain nombre de lois, y compris la *Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa*. Les modifications visaient à reconnaître, dans le cadre de la loi provinciale, le caractère bilingue d'Ottawa et à exiger de la Ville qu'elle adopte un règlement prévoyant que l'administration de la municipalité se fasse en français et en anglais et que les services municipaux au public, ou une partie précisée de ces services, soient fournis dans ces deux langues, conformément au paragraphe 14(1) de la *Loi sur les services en français*.

Dans cette optique, les modifications du projet de loi 177 reconnaissent que le *Règlement sur le bilinguisme* actuel (n° 2001-170) de la Ville, initialement adopté en mai 2001, s'acquitte de l'obligation légale d'adopter un règlement et elles reconnaissent par ailleurs expressément le pouvoir discrétionnaire du Conseil municipal de déterminer la « portée et le contenu » de ce règlement.

Bien que le caractère bilingue de la Ville soit maintenant officiellement reconnu dans la *Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa*, les modifications à la *Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa* n'étendent pas les obligations de la Ville dans le cadre des services qu'elle offre en français au-delà de l'exigence d'avoir un règlement municipal sous le paragraphe 14(1) de la *Loi sur les services en français* ou au-delà des exigences qui sont déjà reconnues dans la réglementation existante, y compris, par exemple, celles qui se trouvent sous le règlement municipal 2001-170.

À la suite de ces modifications, le paragraphe 11.1 de la *Loi de 1999 sur la ville d'Ottawa* se lit maintenant comme suit :

***Bilinguisme***

***11.1 (1) Le caractère bilingue de la cité est reconnu.***

***Règlement municipal traitant de l'utilisation du français et de l'anglais***

***(2) La cité adopte un règlement municipal en vertu du paragraphe 14 (1) de la Loi sur les services en français.***

***Idem : conseil de santé***

***(3) Le règlement municipal s'applique à l'égard de l'administration du conseil de santé et de la prestation de services par celui-ci.***

### ***Portée et contenu du règlement municipal***

*(4) La cité établit la portée et le contenu du règlement municipal.*

### ***Règlement existant***

*(5) Il est entendu que le Règlement n° 2001-170 (Bilinguisme) de la ville d'Ottawa satisfait à l'exigence énoncée au paragraphe (2).*

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

Le Comité consultatif sur les services en français (CCSF) a pour mandat de faire des recommandations au Conseil municipal d'Ottawa sur les questions qui touchent la mise en œuvre de la Politique de bilinguisme ainsi que sur les répercussions de cette politique sur les services, les programmes, les politiques et les initiatives de la Ville. Avant tout, le CCSF est responsable de veiller à ce que ses activités s'harmonisent avec les priorités stratégiques du Conseil municipal et les complètent.

Les membres du CCSF ont continué de faire progresser les priorités suivantes dans le cadre de leur plan de travail 2015-2018 :

- prospérité économique – promouvoir Ottawa;
- excellence du service – offrir davantage d'activités récréatives en français et
- améliorer l'équité et l'inclusion de la population diversifiée de la Ville.

Lors de la première réunion de l'année 2017, le CCSF a assisté à une présentation de l'équipe d'Ottawa 2017, qui a confirmé la mise en œuvre réussie des 15 recommandations qui avaient été définies comme étant prioritaires lors de la réunion du CCSF en février 2016. Ce premier point du plan de travail du CCSF portait sur les activités appuyant l'élaboration d'une programmation et d'activités promotionnelles entièrement bilingues dans le cadre des célébrations du 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération du Canada à Ottawa en 2017. Au cours de cette même réunion, les Services des ressources humaines ont fait une présentation sur le quatrième objectif du plan de travail du CCSF qui portait sur l'élaboration d'une démarche favorisant la diversification des méthodes d'embauche des employés afin d'attirer un plus grand nombre de candidats bilingues à tous les échelons de l'organisation.

En mai 2017, le CCSF a assisté à une présentation du Bureau des élections municipales sur le cinquième objectif de son plan de travail, qui vise à continuer à sensibiliser le personnel à l'offre active de services bilingues pendant les élections

municipales de 2018. En outre, le CCSF a également approuvé son rapport qui contenait des recommandations au personnel des Services des ressources humaines sur le quatrième objectif du plan de travail fondé sur la présentation faite en février. Le rapport annuel 2015-2016 du CCSF a également été présenté lors de cette réunion.

En septembre 2017, le CCSF a approuvé son rapport, qui contenait des recommandations au personnel du Bureau des élections municipales, en se fondant sur la présentation de mai.

De plus, en novembre 2017, le CCSF a discuté du budget provisoire de 2018 de la Ville et a approuvé les commentaires du Comité présentés par la présidente du CCSF lors de la réunion du Comité des finances et du développement économique qui a eu lieu le 6 décembre 2017.

### ***Initiatives en matière de prestation des services***

En 2017, les directions générales de la Ville ont continué de démontrer leur engagement à fournir des services de qualité au personnel et aux résidents en français et en anglais.

La Direction des services en français (DSF) travaille en partenariat avec toutes les directions générales afin que les clients, les employés et le public reçoivent les services municipaux dans la langue officielle de leur choix. Les directions générales se sont montrées proactives en intégrant les principes de la Politique de bilinguisme à leur modèle de prestation des services et en étant attentives aux besoins changeants de la population et du personnel francophones. Voici quelques exemples des initiatives prises par différentes directions générales.

#### **Direction générale des loisirs, de la culture et des installations**

La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) s'efforce de fournir des services culturels et récréatifs de haute qualité aux résidents, en français et en anglais. De concert avec ses partenaires communautaires, la DGLCI offre des programmes, des cours, des activités libres, des camps, ainsi que des productions et des événements. La DGLCI est aussi responsable de la gestion de nombreuses installations qui permettent aux résidents de mener une vie saine et active.

En 2017, la DGLCI a travaillé à renforcer l'impact et l'efficacité des carrefours francophones, y compris l'introduction de stratégies de sensibilisation des communautés francophones. Ces carrefours sont situés stratégiquement dans les installations suivantes afin de mieux coordonner la programmation offerte dans tous les secteurs de la Ville : Complexe récréatif Bob-MacQuarrie, Centre communautaire de la Côte-de-Sable, Centre communautaire du chemin Heron, Complexe récréatif Minto et Complexe récréatif Richcraft. Les carrefours francophones et leurs installations avoisinantes ont continué à offrir aux résidents une variété de programmes francophones, notamment des cours de natation, des camps, des programmes artistiques et culturels, des programmes de sport et de conditionnement physique ainsi que des programmes spécialisés.

Les camps d'été figuraient encore parmi les plus populaires, comptant 172 camps d'été en français offerts partout dans la ville, pour les groupes d'âge allant du préscolaire à l'adolescence. Bien qu'il y ait eu moins de camps d'été en français en 2017, on a observé une augmentation de 14 % dans l'ensemble des inscriptions à des camps d'été en français. Cette situation est due à un processus de planification amélioré et à une offre conçue afin de mieux répondre aux besoins des résidents francophones et francophiles. De plus, le Centre récréatif François-Dupuis a été en mesure d'accroître de 40 % son offre de camps d'été francophones afin de mieux servir la population environnante. Cette amélioration peut être attribuée en grande partie à l'agrandissement du complexe, qui comprenait un nouveau gymnase.

D'autres secteurs d'intérêt en 2017 comprenaient les programmes d'initiation au patinage et d'apprentissage de la natation ainsi que les programmes pour enfants d'âge préscolaire, permettant aux participants de développer leurs compétences cognitives, sociales, affectives et linguistiques en français et en anglais. En appui à l'élaboration de ces programmes, une stratégie de dotation bilingue a été mise de l'avant et des ressources ont été créées dans le but de sensibiliser et d'aider le personnel dans la prestation de cette programmation bilingue.

La DGLCI a constaté une légère baisse du taux d'inscription en général pouvant être attribuée, en partie, à la nouvelle loi provinciale interdisant l'inscription des enfants de 4 et 5 ans dans des programmes de garde d'enfants non agréés. En tout, 8 471 participants se sont inscrits à des programmes francophones en 2017, soit une baisse de 5,8 % par rapport à 2016.

La Direction générale a également continué d'offrir des programmes artistiques et culturels à la communauté francophone, dans le cadre de nombreuses initiatives visant à accroître la gamme de programmes et de services culturels offerts en français par la Ville et ses partenaires. Parmi ces initiatives, mentionnons :

- plus de 26 événements *À la carte* au Centre des Arts Shenkman présentés à plus de 500 élèves francophones;
- 172 programmes francophones et bilingues auxquels 957 participants ont pris part, ce qui représente une augmentation de 22 % par rapport à 2016 et
- l'élimination des obstacles à la participation pour les élèves à faible revenu par l'entremise du programme *J'aime danser* pour 14 programmes francophones et bilingues. Globalement, plus de 200 enfants ont participé à divers cours de danse dans toute la ville sans frais.

En 2017, un projet pilote consistant en une nouvelle approche gestuelle d'enseignement des programmes de conditionnement physique a été élaborée et mise en œuvre. Ce programme a pour but de réduire les barrières linguistiques dans les cours de conditionnement physique et les cours d'aquaforme pour adultes. Étant donné que ces cours nécessitent naturellement une communication verbale minimale, l'ajout d'instructions de nature gestuelle les a rendus plus accessibles et inclusifs pour les participants qui parlent français ou une autre langue. À la suite des commentaires positifs reçus de la part des participants des cours faisant partie de ce projet pilote, la DGLCI mettra en œuvre cette approche dans d'autres installations.

La DGLCI a travaillé en partenariat avec l'AFMO (*Association française des municipalités de l'Ontario*) afin d'organiser le premier sommet de formation franco-ontarien [Tremplin Santé](#) ici même à Ottawa. *Tremplin Santé* est un programme qui fait la promotion de styles de vie santé et actifs dans des camps d'été partout Canada, par le biais de jeux, de ressources et d'outils faciles à utiliser. Plus de 30 employés de la DGLCI ont pris part à la formation, et le personnel a invité des partenaires, des conseils scolaires et des municipalités francophones, ainsi que nos homologues municipaux de Gatineau. Plus de 70 participants se sont inscrits à cette séance de formation. Les partenaires francophones font partie intégrante de l'offre de programmes en français de la DGLCI, et le personnel travaille en collaboration avec ces partenaires pour assurer la prestation de programmes et services diversifiés.

En ce qui a trait au marketing et à la promotion des programmes en français, la DGLCI a élaboré une stratégie visant à accroître les affichages en français sur Facebook, dans



le *Bulletin Loisirs*, ainsi que sur les panneaux et enseignes numériques dans les installations. La DGLCI a créé son propre bulletin interne *Franco-nouvelles / Franco-news* pour aider le personnel à découvrir la culture franco-ontarienne, mettre l'accent sur les informations de programmation et diffuser de la documentation de la Direction générale.

La DGLCI concentrera maintenant ses efforts à travailler avec *Retraite en action* et le CMFO (Centre multiservices francophone de l'ouest d'Ottawa) afin d'élaborer et d'offrir des programmes francophones dans l'ouest de la ville. En 2018, la DGLCI examinera et mettra à jour sa stratégie de services en français et élargira le mandat des carrefours francophones. L'une des mesures qu'entreprendra la DGLCI en 2018 consistera à mener un sondage auprès des clients par l'entremise des carrefours afin d'orienter l'élaboration des futurs programmes et stratégies de sensibilisation.

#### Direction générale des services sociaux et communautaires

La Direction générale des services sociaux et communautaires travaille de concert avec les organismes communautaires afin de créer une solide infrastructure sociale de programmes et de services coordonnés et adaptés aux familles et aux personnes dont la qualité de vie et l'autonomie pourraient être améliorées. Elle doit notamment les aider financièrement, leur permettre de se trouver un emploi et un logement, offrir des services aux sans-abri et assurer les services de garde d'enfants et à la petite enfance, les soins de longue durée et le financement communautaire, en s'engageant à collaborer avec nos intervenants.

En partenariat avec le *Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'est de l'Ontario (RSIFEO)*, la Ville a organisé un événement pour lancer la Semaine nationale de l'immigration francophone en 2017 au cours de laquelle le maire Watson a proclamé officiellement la Semaine nationale de l'immigration francophone.

La Direction générale des services sociaux et communautaires a organisé de nombreuses séances d'engagement des intervenants dans les quatre résidences de soins de longue durée en septembre et octobre 2017. Les séances s'adressaient aux familles, aux amis et aux bénévoles. Un sondage était disponible dans les deux langues officielles à l'intention des intervenants qui n'ont pas pu assister à ces séances en personne.

De concert avec ses partenaires communautaires, la Direction des services à l'enfance a révisé le processus pour la *Désignation de programmes et de services de garde d'enfants autorisés en français*, qui permet maintenant aux familles de choisir des programmes adaptés à la culture francophone dans le Registre et la liste d'attente des services de garde d'enfants.

Les Services à l'enfance ont également continué de fournir un financement de fonctionnement général à environ 22 fournisseurs de services de garde d'enfants francophones afin d'aider à réduire la liste d'attente, à améliorer la qualité et à fournir des services de garde d'enfants abordables. Plus de 17 % du montant total des subventions pour frais de garde d'enfants a été alloué aux familles dont les enfants fréquentent des programmes de garde d'enfants francophones agréés.

En préparation pour la mise en œuvre des centres *ON y va* à Ottawa et le nouveau rôle que jouera la Ville en 2018, les Services à l'enfance ont procédé à une consultation en profondeur pour orienter la planification des nouveaux centres *ON y va* à Ottawa afin d'accorder la priorité aux services adaptés à la culture francophone pour toutes les familles d'Ottawa.

Cette série de séances comprenait :

- un sondage en ligne bilingue pour les parents et les tuteurs (168 sondages remplis en français);
- des séances de groupe (quatre séances en français y compris un groupe de discussion avec de nouveaux immigrants francophones);
- un sondage en ligne bilingue pour les fournisseurs de services à la petite enfance (23 sondages remplis en français);
- des entrevues en profondeur avec des intervenants clés (six des 21 entrevues ont été effectuées en français) et
- des réunions de la Table de planification francophone *Meilleur départ*, composée de fournisseurs de services à la petite enfance francophones, qui ont également eu lieu tout au long du processus de planification.

Les Services sociaux et d'emploi ont continué d'élaborer des stratégies d'engagement ciblant les élèves francophones pour qu'ils participent au programme [Avenir jeunesse](#). Il

s'agit d'un programme de sept mois à l'intention des élèves du secondaire âgés de 16 à 21 ans qui sont issus de familles et de milieux à faible revenu. Ils y trouvent des services de perfectionnement, des renseignements, du soutien et des occasions d'acquérir de l'expérience pratique qui les aideront à réussir au collège, à l'université et sur le marché du travail. En 2017, 93 participants, dont 36 étaient bilingues, ont suivi avec succès le programme *Avenir jeunesse*.

Toujours en 2017, 13 cours annuels bilingues sur l'impôt sur le revenu ont également été offerts aux clients du programme *Ontario au travail* et du *Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées* ainsi qu'aux résidents à faible revenu par l'intermédiaire du carrefour de services sociaux du *Centre de soutien social Ouest*.

La Direction générale a continué de fournir des ressources clés pour le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance et fait en sorte que les francophones soient représentés au sein des comités et groupes consultatifs, notamment le Groupe de travail sur les systèmes de logement, le Conseil consultatif communautaire et le Groupe d'accès coordonné pour les jeunes.

La Direction du logement social a tenu diverses séances d'information avec des fournisseurs de logements à la fin des contrats d'exploitation et lors de l'entrée en vigueur des nouvelles ententes de prestation de services. Tous les documents et les présentations de la séance ont été fournis en français et en anglais. Dans le cadre des services offerts par la Direction du logement social, les examens internes sont offerts en français et en anglais. En 2017, plus de 40 examens internes ont été effectués en français.

Un nouvel immeuble de 48 logements en milieu de soutien, en partenariat avec l'Hôpital Montfort Renaissance, a ouvert ses portes en mai 2017 à Orléans. La Direction du logement abordable organisera une séance de consultation communautaire sur l'initiative *Construire de meilleurs quartiers revitalisés*. La documentation de la séance et des conférenciers sera disponible en français et en anglais et dans d'autres langues.

#### Direction générale des transports

La Direction générale des transports s'efforce de fournir un service à la clientèle de grande qualité aux résidents, aux entreprises et aux visiteurs de la ville d'Ottawa, en français et en anglais. La Direction générale a été proactive en intégrant les principes de la Politique de bilinguisme à ses services au quotidien et en étant attentive aux besoins changeants de la population et du personnel francophones.

2017 a été une année importante menant au lancement de la Ligne de la Confédération de l'O-Train, un réseau de train léger sur rail (TLR) ultramoderne, en 2018. Il s'agit du plus important projet d'infrastructure de transport à Ottawa depuis la construction du canal Rideau. C'est une composante importante du réseau de transport en commun intégré d'OC Transpo qui permettra aux résidents et aux visiteurs d'Ottawa de se déplacer plus vite et plus confortablement que jamais.

En 2017, la Direction générale a mis l'accent sur les améliorations du service qui rehausseront l'expérience client des francophones qui utilisent le réseau de transport en commun de la Ville, alors que celle-ci se prépare pour le lancement de la Ligne de la Confédération en 2018 :

1. En novembre 2017, de nouvelles distributrices de billets ont été installées dans quatre stations de la Ligne Trillium de l'O-Train. Ces distributrices présentent un certain nombre de caractéristiques pratiques pour les clients. Elles fournissent des instructions vocales bilingues grâce à une prise d'écouteurs pour les clients ayant une perte de vision, ainsi que la possibilité de clavarder par vidéo avec un représentant du service à la clientèle bilingue pour obtenir de l'aide. Les mêmes distributrices de billets seront également installées dans toutes les 13 stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train en 2018.
2. À la fin de 2017, 60 nouveaux écrans d'information sur le transport en commun ont été installés dans des stations de transport en commun dans toute la ville. Les écrans affichent les heures d'arrivée des autobus en temps réel et des mises à jour bilingues d'OC Transpo. Des écrans d'information sur le transport en commun supplémentaires seront installés en 2018, y compris dans les 13 stations de la Ligne de la Confédération de l'O-Train.
3. En avril 2017, des annonces à l'extérieur des autobus ont été mises en œuvre, diffusant un message sonore pour annoncer le circuit et la destination de l'autobus dans les deux langues officielles lorsque les portes avant s'ouvrent. Ces annonces fournissent les mêmes informations qui sont affichées sur l'indicateur de destination extérieur de l'autobus, qui est également bilingue. Cette technologie a permis d'améliorer le service aux clients qui étaient incapables de voir ou de lire l'indicateur de destination d'un autobus qui arrive, améliorant ainsi leur capacité à utiliser le transport en commun de manière indépendante et en toute sécurité. Une fois le réseau de train léger sur rail de la Ligne de la Confédération de l'O-Train lancé en 2018, ses quais seront

également dotés d'indicateurs de destination extérieurs et de messages sonores bilingues.

4. Le système d'annonce des arrêts à bord des autobus continue de fournir aux clients des annonces sonores et visuelles des prochains arrêts du circuit. Ce système est constamment amélioré afin de transmettre aux clients des messages d'intérêt public et des informations sur le transport en commun dans les deux langues officielles, y compris des détails sur les détours, les modifications apportées au service ou au numéro d'autobus, etc. Les annonces sonores et visuelles sont également utilisées dans tous les véhicules de la Ligne Trillium de l'O-Train et seront utilisées dans tous les véhicules de la Ligne de la Confédération de l'O-Train en 2018.
5. La Direction générale des transports continue d'offrir des services qui répondent aux besoins de la communauté francophone. La Direction générale effectue régulièrement des activités de sensibilisation communautaire et d'engagement des intervenants pour une foule de projets municipaux de planification et de construction dans le domaine des transports et pour solliciter de la rétroaction concernant des modifications aux politiques et d'autres initiatives municipales. Les consultations des intervenants et de la communauté tenues pour des projets, comme la conception de l'Étape 2 du TLR et la réfection de la rue Elgin, sont menées dans les deux langues officielles. En outre, toutes les présentations du personnel ainsi que le matériel imprimé et les communications en ligne de la Direction générale sont disponibles en français et en anglais.
6. Tout le personnel de soutien d'OC Transpo interagissant avec les clients fournit des renseignements et des services dans les deux langues officielles, y compris les employés des centres de service à la clientèle d'OC Transpo (Centre Rideau, Lincoln Fields, Place d'Orléans, St-Laurent) ainsi que les employés des Relations avec la clientèle d'OC Transpo, du Centre d'information sur le transport en commun ainsi que du service à la clientèle et du système de traitement des réservations de Para Transpo offrant des services en personne, par téléphone et par courriel.

Santé publique Ottawa

Santé publique Ottawa (SPO) offre des programmes et services de santé publique aux personnes et aux communautés tout en travaillant à soutenir des politiques publiques qui favorisent la santé de la ville et de ses résidents. Voici deux exemples des efforts déployés par SPO en 2017 pour améliorer les programmes, les services et la sensibilisation dans la communauté francophone.

En 2017, la [Communauté de pratique Santé publique en français](#), une initiative financée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et codirigée par SPO et le Bureau de santé de l'est de l'Ontario, a obtenu un financement ponctuel pour améliorer l'accès des professionnels de la santé à l'échelle de la province à des ressources, des renseignements et un soutien francophones. Voici certaines des réalisations de la communauté de pratique Santé publique en français en 2017 :

1. la création d'un site Web autonome;
2. la collaboration continue avec des partenaires et des experts en la matière pour l'aider à orienter son travail;
3. la renégociation de l'accord de partenariat avec l'*Alliance des réseaux des services de santé en français de l'Ontario* afin de continuer à soutenir les efforts de la communauté de pratique visant à accroître les activités de promotion et de sensibilisation dans la communauté;
4. la participation au *Congrès de santé publique de l'Ontario* et au *Rendez-vous santé en français*;
5. la collaboration dans la planification et l'animation du premier Salon francophone à la *Conférence Communautés en santé semestrielle « Avec tous et pour tous »* et
6. le visionnement du documentaire *Pis nous autres dans tout ça?* portant sur les défis auxquels font face les francophones de l'Ontario, présenté au personnel de SPO le jour de la Fête nationale du Québec. Le documentaire faisait partie des activités de diversité et d'inclusion offertes aux employés de SPO. Environ 20 employés ont participé au visionnement et à la discussion.

L'une des fonctions essentielles de SPO consiste à surveiller la santé de la population et à répondre de façon appropriée, avec les partenaires, aux nouvelles situations ou

aux situations d'urgence. Lorsqu'on a observé dans la communauté une augmentation de l'utilisation du fentanyl, SPO a travaillé en étroite collaboration avec des partenaires communautaires afin de veiller à ce que les messages et les ressources clés soient accessibles en français et en anglais. Des webinaires créés en français et en anglais sur les risques associés à l'usage d'opioïdes ont été présentés aux parents des enfants fréquentant l'une des écoles des quatre conseils scolaires locaux au cours de réunions d'information du soir. En tout, 12 présentations ont été faites dans toute la ville, dont six ont été données aux deux conseils scolaires français par des infirmières francophones et notre partenaire en toxicomanie francophone, la *Maison Fraternité*.

Des webinaires sur les opioïdes et le fentanyl ont également été présentés en français et en anglais à des intermédiaires et des partenaires.

#### Direction générale de l'innovation et du rendement

La Direction générale de l'innovation et du rendement (DGIR) est composée de quatre secteurs de service et d'une direction, qui ont chacun des responsabilités précises relativement aux services en français :

1. ServiceOttawa est le premier endroit où trouver de l'information et des services municipaux pour les résidents, les entreprises et les visiteurs, que ce soit par l'intermédiaire d'ottawa.ca, du Centre d'appels 3-1-1 ou des sept centres du service à la clientèle ainsi que des trois bureaux de la Loi sur les infractions provinciales. Elle est responsable de fournir une expérience client uniforme, accessible et de grande qualité en français et en anglais.
2. Information du public et Relations avec les médias (IPRM) fournit des informations aux résidents en français et en anglais pour les tenir au courant des programmes et services municipaux par l'entremise de différents canaux de communication, comme les médias sociaux (Twitter et Facebook), du contenu médiatique (messages d'intérêt public, avis aux médias, communiqués), des documents graphiques (affiches générales, documents numériques et affiches de la Ville), des nouvelles sur ottawa.ca et des publicités.
3. Transformation des services dirige et appuie l'organisation dans ses efforts d'amélioration continue de la prestation des services aux citoyens. Ce nouveau secteur d'activité combine les fonctions d'efficacité organisationnelle, d'analyse et de planification des services, d'innovation en service numérique et

d'amélioration des services, fournit les communications internes au personnel de la Ville et appuie la prestation de services numériques en français et en anglais.

4. Les Services des ressources humaines offrent un guichet unique répondant aux besoins de la Ville en matière de ressources humaines et fournissent tous les services de ressources humaines en français et en anglais. Ils sont responsables de la prestation des évaluations des compétences linguistiques et de la formation pour les employés, ils appuient les directions générales dans la désignation des postes bilingues et les efforts de recrutement. Le but du programme de formation linguistique est de développer les compétences en français et en anglais des participants.

Travaillant en étroite collaboration avec la Direction des services en français, les secteurs d'activité de la DGIR ont mis en œuvre un certain nombre d'initiatives en 2017 visant à améliorer la prestation des services en français. Parmi ces initiatives, on compte :

1. l'établissement de normes et de mesures de qualité liées au bilinguisme pour le Programme d'amélioration des services Web;
2. la révision de certaines parties clés du contenu Web de la Ville, en français et en anglais, en travaillant avec les directions générales afin de rendre le contenu à forte valeur plus convivial. Ce contenu comprend les pages sur la natation, le patinage, les déchets et le recyclage;
3. la mise à jour du dictionnaire de langue française utilisé par le principal outil de contrôle de la qualité de la Ville en ce qui a trait au Web (*Siteimprove*) afin d'assurer la production d'un contenu bilingue de haute qualité dans les pages Web des Directions générales;
4. l'élaboration de plus de 550 produits médiatiques, l'affichage de plus de 4 000 messages sur les médias sociaux en français et l'appui à environ 90 événements médiatiques en français et en anglais. Voici des exemples de la variété de communications municipales bilingues qu'IPRM a élaborées : afficher des gazouillis sur le déneigement, répondre à une demande sur les médias sociaux sur l'utilisation d'un passage pour piétons, publier un message d'intérêt public portant sur les programmes récréatifs offerts au printemps et à l'été et organiser un événement médiatique sur la prochaine étape du TLR;



5. le travail concerté avec les directions générales de la Ville pour identifier des porte-parole bilingues pour les réunions des comités, les réunions publiques et les entrevues avec des journalistes; la Direction collabore également avec les journalistes francophones pour s'assurer que les entrevues et les réponses aux médias sont aussi publiées en français;
6. la production de plus de 330 articles dans le bulletin *Au courant*, environ 80 numéros du *Bulletin des gestionnaires* et des dizaines de courriels adressés au personnel de la Ville dans les deux langues officielles en 2017;
7. l'exécution de plusieurs projets visant à améliorer l'expérience des résidents dans leur interaction avec la Ville, y compris les exemples suivants :
  - le projet d'amélioration du *Règlement sur le bruit* a cherché à améliorer l'expérience de l'utilisateur lorsqu'il interagit avec la Ville pour l'obtention des services; cela s'est fait grâce à l'ajout d'un nouveau contenu sur la page Web du *Règlement sur le bruit* et en permettant aux utilisateurs de soumettre en ligne des plaintes relatives au bruit, en français et en anglais;
  - des modifications ont été apportées à la conception du projet MonServiceOttawa afin d'améliorer la convivialité du tableau de bord de MonServiceOttawa, notamment une nouvelle formulation du texte et de nouvelles étiquettes pour le contenu du tableau de bord en français et en anglais.

Les Services des ressources humaines sont responsables de soutenir les gestionnaires dans la désignation des postes bilingues, dans la prestation des évaluations des compétences linguistiques et de la formation des employés.

La désignation de postes bilingues est un processus par lequel les gestionnaires établissent le nombre et le type appropriés de postes devant être occupés par des personnes bilingues dans leur unité de travail afin d'assurer la prestation de services aux résidents et aux employés en français et en anglais. Les Ressources humaines épaulent les gestionnaires dans ce processus en leur fournissant des rapports annuels sur la désignation de postes et les exigences, les antécédents de formation des employés et les résultats des examens. Il incombe aux gestionnaires de veiller à ce que les employés qui ne satisfont pas aux exigences d'un poste bilingue s'inscrivent à la formation et à ce que leurs progrès fassent l'objet d'un suivi.

En décembre 2017, 16 % des postes de la Ville étaient désignés bilingues, ce qui est identique à 2016.

Le tableau suivant montre le taux de participation des employés aux séances de formation (apprentissage autonome et en groupe) pour les trois dernières années :

| <b>Séance</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Hiver         | 306         | 255         | 273         |
| Printemps     | 289         | 251         | 225         |
| Automne       | 271         | 257         | 250         |
| <b>Total</b>  | <b>866</b>  | <b>763</b>  | <b>748</b>  |

En 2016, la priorité en ce qui concerne l'accès à la formation linguistique a été accordée aux employés qui occupent un poste désigné bilingue et qui ont besoin de formation afin de respecter et de maintenir les exigences linguistiques de leur poste. La majorité des formations visent à améliorer la maîtrise du français, et 8 % des formations visent à améliorer la maîtrise de l'anglais

Le tableau ci-dessous fait état du nombre total d'évaluations linguistiques réalisées au cours des trois dernières années :

|       | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|-------|-------------|-------------|-------------|
| Total | 421         | 444         | 623         |

En 2017, 623 évaluations des compétences linguistiques ont été réalisées, principalement dans le cadre de concours de dotation et de mutations d'employés à des postes désignés bilingues. Selon les exigences des postes et des unités de travail, les candidats peuvent être évalués dans un ou plusieurs domaines de compétences linguistiques : expression orale, compréhension orale, lecture et écriture.

L'augmentation des évaluations peut être attribuée à la levée du gel de l'embauche de 2016 à la suite du remaniement organisationnel et de l'accroissement des concours du fait de la stabilisation en 2017.

### ***Direction des services en français***

La Direction des services en français (DSF) joue un rôle de premier plan en aidant les différentes directions générales de la Ville à offrir aux résidents et au personnel des services en français de qualité, dans le respect mutuel et la reconnaissance des deux langues officielles.

La Politique de bilinguisme de la Ville définit un certain nombre de champs d'action prioritaires pour la DSF : services de traduction, règlement des plaintes, coordination de l'élaboration des plans opérationnels annuels des directions générales et soutien en la matière, services d'interprétation pour les comités et le Conseil, et promotion et offre active de services en français. La DSF épaulé également le Comité consultatif sur les services en français dans l'atteinte des objectifs de son plan de travail annuel.

#### ***1) Services de traduction***

En 2017, l'Unité du service de traduction (UST) a reçu 31 840 demandes de service. Le tableau ci-dessous présente la répartition des services demandés de 2015 à 2017 selon le type :

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

Mai 2017 a été le mois le plus occupé pour le personnel de l'UST en raison des crues printanières de 2017. L'UST a appuyé les communications destinées aux résidents sur l'intervention et les efforts de rétablissement de la Ville de façon continue et ponctuelle en français et en anglais.

## 2) *Règlement des plaintes*

La DSF gère et examine les plaintes concernant la qualité et la prestation des services en français reçues par la Ville et elle y répond. En vertu de la procédure sur le traitement des plaintes de la Ville d'Ottawa, une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un programme, d'un service, d'une installation ou d'un employé de la Ville; un citoyen estime que la Ville n'a pas fourni un service satisfaisant au point de prestation et il s'attend implicitement ou explicitement à ce une réponse ou à un règlement.

---

<sup>1</sup> Traduction : Traduire un texte du français à l'anglais ou de l'anglais au français, tout en respectant le ton, le style et la terminologie utilisés par l'auteur.

<sup>2</sup> Révision comparative : Effectuer une comparaison minutieuse d'une traduction par rapport au texte source en français ou en anglais et corriger le contenu et le style de la traduction directement dans le texte.

<sup>3</sup> Correction d'épreuves : Relire un texte source ou une traduction pour relever les erreurs et les coquilles et indiquer les changements nécessaires. Ce processus ne constitue pas une comparaison de deux textes.

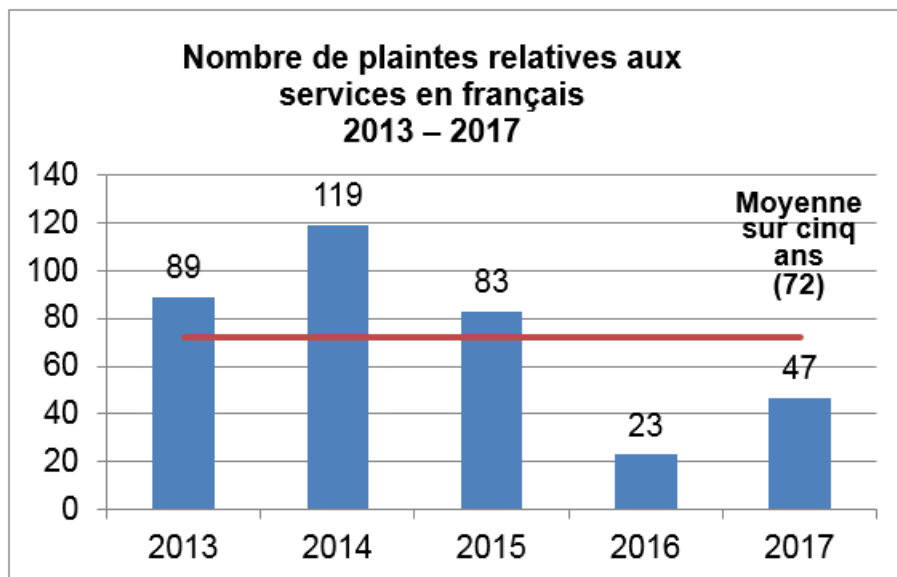
<sup>4</sup> Contrôle de la qualité : Évaluer si une traduction est exacte, respecte les règles linguistiques et satisfait aux normes de la Ville. Il s'agit également de faire en sorte que toutes les mesures correctrices nécessaires soient prises. Ce service est assuré uniquement par un traducteur-réviseur de la Ville.

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

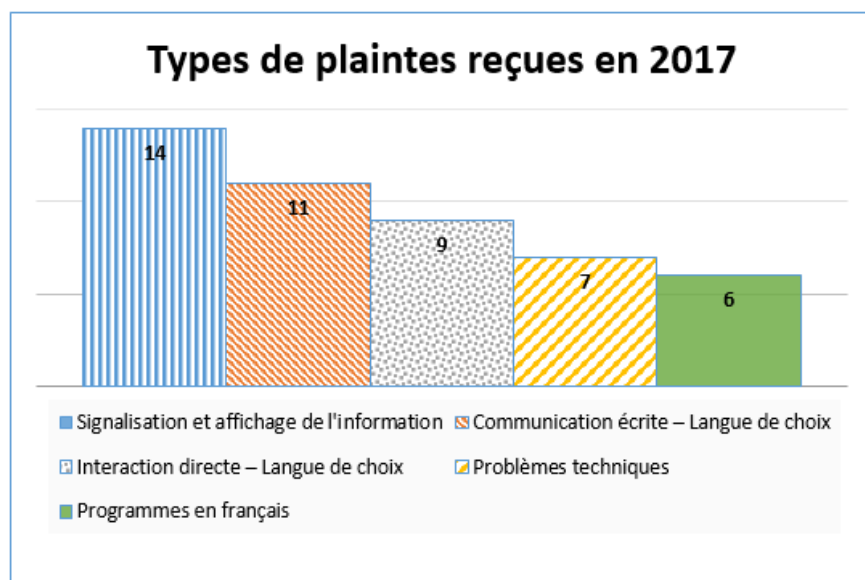
- d'aider les directions générales à améliorer la qualité des services en français offerts aux résidents et au personnel;
- de répondre aux besoins et aux préoccupations des résidents et du personnel au sujet de la prestation de services en français;
- de collaborer avec les directions générales afin que les mesures nécessaires soient prises pour éviter que les mêmes plaintes ne se reproduisent; et
- de cerner des situations et des tendances nécessitant une évaluation plus large des pratiques opérationnelles et de mettre en œuvre des mesures correctives.

En 2017, le nombre de plaintes relatives aux services en français a augmenté, passant de 23 plaintes en 2016 à 47 plaintes en 2017, ce qui est bien en deçà de la moyenne de 72 plaintes annuelles entre 2013-2017. Il y a eu 15 plaintes non recevables en 2017 comparativement à cinq en 2016 et 18 en 2015 (par ex. : plaintes portant sur un autre organisme). Toutes les plaintes reçues en 2017 ont été résolues. Le temps moyen de traitement était de 12,2 jours ouvrables, soit une amélioration de trois jours par rapport à 2016. Cela dépasse également la norme municipale qui précise que la réponse finale ou une mise à jour doit être acheminée au plaignant dans les 20 jours ouvrables, sauf en circonstances exceptionnelles. Un accusé de réception a été envoyé aux plaignants dans un délai de trois jours ouvrables 97 % du temps.

Le graphique ci-dessous illustre le nombre de plaintes reçues par la Ville d'Ottawa de 2013 à 2017 :



Le graphique ci-dessous indique la répartition des plaintes reçues en 2017, par type de plainte :

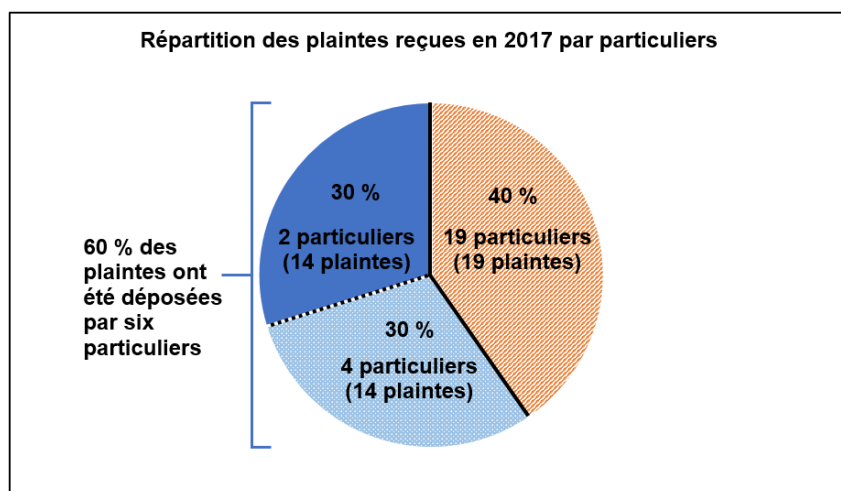


Des 47 plaintes reçues, 14 concernaient la signalisation et l'affichage de l'information dans une seule langue ou le fait que la taille de la police pour le texte français était considérablement plus petite. Les réponses écrites en anglais à des demandes de renseignements reçues en français représentaient 11 plaintes reçues, et neuf plaintes concernaient une interaction directe avec le client qui n'a pas eu lieu dans la langue

officielle de son choix. Il est important de noter que la signalisation et l'affichage de l'information ont été corrigés. En ce qui concerne les plaintes au sujet des interactions avec les clients, on a fourni aux employés des rappels, des outils et du soutien. Les mesures correctives nécessaires pour répondre aux sept problèmes techniques ont été mises en œuvre, et les clients ont reçu des réponses. Par exemple, une réponse automatique par courriel n'affichait pas correctement les accents français.

En 2017, 25 particuliers ont soumis 47 plaintes sur les services en français à la Ville d'Ottawa. Soixante pour cent des plaintes, soit 28 plaintes sur 47, ont été déposées par six particuliers. De ces 60 %, la moitié (14) ont été déposées par deux particuliers.

Le graphique ci-dessous illustre le nombre de plaintes déposées par des particuliers en 2017 :



### 3) Plans opérationnels

La Politique de bilinguisme exige que toutes les directions générales préparent des plans opérationnels annuels décrivant leurs objectifs en ce qui a trait à l'amélioration de la prestation de leurs services en français

En janvier 2018, la majorité des directions générales de la Ville a signalé avoir terminé la mise en œuvre des quatre objectifs pour 2016-2017 suivants :

1. Veiller à ce que les directions générales révisent et modifient, s'il y a lieu, la désignation bilingue des postes afin de respecter leurs exigences opérationnelles liées à la prestation de services en français au personnel et aux résidents.
2. Veiller à ce qu'une personne-ressource bilingue soit indiquée dans les articles de la base de connaissances (3-1-1) de chaque direction générale et à ce que ses

coordonnées soient mises à jour régulièrement afin d'offrir un service à la clientèle homogène dans la langue officielle choisie par le client.

3. Créer un répertoire des adresses courriel générales de chaque direction générale et s'assurer qu'elles sont bilingues ou publiées dans les deux langues officielles sur tous les sites Web internes et externes et dans tous les médias électroniques et publications de la Ville.
4. Créer un lexique de termes propre à chaque direction générale qui sera affiché dans Ozone afin d'assurer l'uniformité de la terminologie de la Ville dans ses communications et ses publications en français destinées au personnel et aux résidents.

Au début de 2018, neuf directions générales, ainsi que Santé publique Ottawa, ont présenté un rapport approuvé par leur directeur général indiquant leur atteinte des objectifs approuvés par le Conseil. Six des neuf directions générales et Santé publique Ottawa ont terminé leurs plans opérationnels des SEF 2016-2017. Trois directions générales reporteront l'objectif n° 3 ci-dessus dans leurs plans 2018-2019 et continueront de rendre compte de cet objectif jusqu'à ce qu'il soit atteint.

Étant donné la mise en œuvre réussie des objectifs 2016-2017, la DSF et les directions générales de la Ville recommandent l'adoption de quatre nouveaux objectifs qui feront l'objet de rapports en 2018 et en 2019, le but étant d'atteindre la pleine conformité et l'intégration aux activités quotidiennes d'ici la fin de 2019. Ces quatre objectifs ont été conçus pour gérer les risques, répondre aux plaintes et promouvoir la Politique de bilinguisme. Voici les quatre objectifs 2018-2019 :

1. Examiner tous les comptes de médias sociaux de la Ville, y compris les comptes des porte-parole désignés, et s'assurer qu'ils sont approuvés par la Direction de l'information du public et des relations avec les médias; les directions générales doivent s'assurer que les activités de médias sociaux respectent les directives en matière de médias sociaux et les exigences en matière de bilinguisme.
2. Veiller à ce que tous les messages vocaux généraux de la Ville, internes et externes, soient enregistrés dans les deux langues officielles.
3. Chaque direction générale nommera des « champions » des services en français, qui auront auprès du personnel un rôle d'information, de promotion et de sensibilisation en ce qui concerne les outils, les services et les exigences se rapportant aux services en français. Ils devront assumer ce rôle sur une base trimestrielle en utilisant les moyens de communication de leur choix.



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

#### 4) *Promotion et initiatives en cours*

Il est possible de constater ci-après les efforts continus déployés par les Services en français pour mettre l'accent sur l'excellence du service grâce à la prestation et la promotion de services et d'événements de qualité en français :

1. Organisation du 11<sup>e</sup> Rendez-vous francophone annuel du maire, qui donne l'occasion aux dirigeants municipaux et aux leaders de la communauté francophone de se rassembler pour discuter des enjeux importants de la communauté, et à la Ville de mettre en lumière ses réussites en matière de services en français. Le Rendez-vous de 2017 soulignait la contribution de La Nouvelle Scène Gilles Desjardins aux arts et à la culture à Ottawa.
2. Nomination des lauréats pour les Prix Bernard Grandmaître de l'ACFO d'Ottawa en février. Les lauréats proposés par la Ville ont gagné dans les catégories suivantes : Prix de l'organisme de l'année : Centre espoir Sophie et Prix Claudette-Boyer – Citoyen(ne) de l'année : Mme Claire Watier.
3. Pour célébrer le Rendez-vous de la francophonie en mars, la Direction des services en français, en collaboration avec l'Office national du film, a présenté à 45 employés de la Ville un documentaire en français (avec sous-titres anglais) pendant l'heure du dîner à deux emplacements dans la ville. [Le goût des belvas](#) est un court métrage qui révèle le parallèle qui existe entre l'évolution du français acadien et les souvenirs de famille.
4. Célébration du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes et du 42<sup>e</sup> anniversaire du drapeau franco-ontarien à l'hôtel de ville, en collaboration avec l'Association des communautés francophones d'Ottawa. Le 25 septembre 2016 au matin, le maire Jim Watson s'est joint aux leaders de la communauté francophone, au personnel et aux membres du public à la place Marion-Dewar pour célébrer cette journée.
5. Dans le cadre de la Semaine nationale de l'immigration francophone, du 29 octobre au 4 novembre 2017, la Direction des services en français a organisé deux projections du documentaire [Femmes debout](#), en collaboration avec la Direction générale des services sociaux et communautaires.

6. Publication de *FrancoForum* en anglais et en français depuis janvier 2017. En 2017, 12 numéros de ce bulletin ont été distribués à plus de 700 employés inscrits. *FrancoForum* est un bulletin interne qui présente au personnel les activités et les événements prévus en français à la Ville et partout à Ottawa.
7. Publication mensuelle des jeux-questionnaires *Faux Pas* dans le bulletin des employés de la Ville *Au courant*. Ces jeux-questionnaires mensuels sont présentés en format interactif, avec des questions à choix multiples et des explications détaillées des bonnes réponses, pour rendre l'apprentissage du français plus amusant.
8. Prestation de services de soutien continu aux directions générales : communication et relations avec le personnel, aide à l'élaboration d'approches communes de collecte de données et création d'outils pour progresser dans la prestation de services dans les deux langues et pour assurer l'atteinte des quatre objectifs figurant aux plans opérationnels des directions générales.
9. Publication trimestrielle d'articles dans le *Bulletin des gestionnaires* de la Ville dans le cadre des efforts déployés pour améliorer la prestation des services en français et en relation directe avec les types de plaintes reçues. Les articles portaient sur des sujets comme l'affichage, la réponse aux clients dans la langue officielle de leur choix, les lignes directrices des Services de traduction et la communication avec le public. Les Services en français font un suivi auprès de chaque direction générale en fournissant des recommandations et des messages pour le personnel.
10. Conseils aux directions générales sur les méthodes de prestation des services en français et en anglais, particulièrement en ce qui concerne les nouvelles tendances en matière de médias sociaux, d'applications et de produits.
11. Présentation d'une demande en vertu du Programme d'appui à la francophonie ontarienne du ministère des Affaires francophones de l'Ontario, en collaboration avec la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations.

En plus des efforts de la Direction des services en français, la clé de la Ville, le plus important et prestigieux honneur que la Ville peut décerner, a été remis à Michel Picard, une personnalité francophone bien connue, le 20 mars 2017.

La Ville a aussi célébré les contributions de citoyens exceptionnels en 2017 en décernant l'Ordre d'Ottawa à 15 résidents, dont quatre sont des francophones de renommée, pour le rôle qu'ils ont joué dans de nombreux domaines de la vie dans notre ville. En 2017, les lauréats francophones de l'Ordre d'Ottawa étaient Édith Dumont, directrice de l'éducation au Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO),

Guy Laflamme, directeur général et producteur d'Ottawa 2017, le Dr Bernard Leduc, président et chef de la direction de l'Hôpital Montfort, et Claude Gingras, fondateur et chef de la direction de Ginsberg, Gingras et Associés.

## **Regard vers l'avenir**

L'engagement de la Ville d'Ottawa à améliorer les services en français était évident en 2017. De plus, les directions générales continuent de montrer leur volonté d'assurer l'excellence du service, tant en français qu'en anglais. Pour 2018, les SEF continueront d'aider les directions générales à fournir des services de qualité en français et en anglais.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Il n'y a aucune répercussion sur les zones rurales relativement au présent rapport.

## **CONSULTATIONS**

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

## **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

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

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Le Comité consultatif sur les services en français a reçu des mises à jour régulières à ses réunions en 2017.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES**

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

## **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

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

## **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

L'élaboration de plans opérationnels par les Directions générales pour améliorer la prestation des services en français à l'échelle de la Ville s'inscrit dans l'une des priorités pour le mandat du Conseil 2015-2018 : l'excellence du service.

## **SUITE À DONNER**

Dans la perspective des prochaines élections municipales et du lancement de la Ligne de la Confédération de l'O-Train, la DSF continuera d'appuyer les directions générales de la Ville dans la mise en œuvre réussie de leurs objectifs opérationnels 2018-2019 et la prestation de services de qualité aux résidents et aux visiteurs, en français et en anglais. Pour y parvenir, la DSF collaborera avec les directions générales en leur donnant des conseils d'experts et des outils pertinents à l'appui des pratiques exemplaires en matière de prestation des services en français pouvant être intégrées aux modèles de prestation de service actuels et leur offrira des services de traduction de qualité à l'échelle de la Ville.

Le personnel appliquera toute directive reçue en lien avec les conclusions du présent rapport.