

REGIONAL MUNICIPALITY OF OTTAWA-CARLETON
MUNICIPALITÉ RÉGIONALE D'OTTAWA-CARLETON

REPORT
RAPPORT

Our File/N/Réf. 02-96-0006-II
Your File/V/Réf.

DATE 6 November 1996

TO/DEST. Co-ordinator
Corporate Services and Economic Development Committee

FROM/EXP. Chair, French Language Services Committee

SUBJECT/OBJET **FRENCH LANGUAGE SERVICES POLICY**

REPORT RECOMMENDATION

That the Corporate Services and Economic Development Committee and Council approve the French Language Services Policy statements contained in Annex A.

BACKGROUND

Since its creation in 1969 the Regional Municipality of Ottawa-Carleton has always been committed to providing its services in both official languages. In 1973, Council passed an Official Languages by-law, which reflected this commitment. Since that time, there has been a steady improvement in the Region's ability to honour that commitment.

As part of this continued undertaking, Regional Council, in July 1995, passed a motion creating a French Language Services Committee. Generally its purpose is to provide a focal point within the Corporation to review the organization's ability to provide services in French, to ensure that the needs of the French speaking community are met in the planning and delivery of regional services and that continuous efforts are made to improve capabilities in this area.

Notwithstanding the mandate of the French Language Services Committee, the Corporation made a number of significant gains in the array of services that are provided in both official languages. Many of these achievements have been highlighted in past reports. Recent examples include:

- The creation of a bilingual homepage on the Internet;
- The translation of all Committee recommendations on Council's agenda;
- The relocation of the Window On The Region's Information Center in the rotunda at 111 Lisgar St., coupled with the 24 hour answering service, (Window On The Region) offering bilingual services at all times;
- The development of a social marketing guide in the Health Department, which focuses on strategies specifically targeting the French-speaking community, and;

- The promotion of the Blue Box Program in both official languages, including information flyers, newspaper ads and press releases. This standard is the norm, rather than the exception, for all promotional campaigns across the Corporation

DISCUSSION

As part of its workplan for 1996 the Committee has developed a policy on the provision of French language services for the Regional Municipality of Ottawa-Carleton. This report introduces the policy statements and recommends their approval by Committee and Council.

The general objective of the proposed policy is to ensure accessibility, quality and ongoing development of services in both official languages to the Regional taxpayers. The proposed policy reaffirms Council's 1973 commitment on this matter; it is proactive but realistic in its expectations. It also builds on the achievements to date, formalizes some current ad hoc practices to ensure consistency across the Corporation and provides a clear sense of direction for the coming years.

It is based on five key elements:

1. The need to actively promote the availability of services in French

Over the past years, the Corporation has expanded the services it provides in French. There remains a need however to actively promote the availability of these services to all our clients thus providing them with a choice. Active promotion of their existence will result in increased usage by the community and stimulate further development.

Over time it is expected that services will be offered in French or English on a routine basis. Even though this is already the case in many areas, the goal is to extend this ability throughout our organization.

2. The use of parallel development as a strategy for public education initiatives and/or those targeting attitudinal changes

Research and experience shows that target groups react differently to identical messaging strategies. In order to be effective and successful in the delivery of services related to educating or changing people's behaviours and habits, it is necessary to design the messages to take into consideration linguistic and cultural realities.

A number of communication strategies are aimed at providing information on regional services. In these instances, translation of the information is usually sufficient. However, in situations where the goal is a behavioural change or a shift in attitudes, (e.g. health promotion issues, water conservation, 3Rs), the use of parallel development is helpful.

The message needs to be designed differently to be effective in reaching the target population and the strategies used in delivering the message may also be different. Some departments have already adopted that concept as part of their communications strategy, but this needs to be expanded across the whole organization.

3. The fostering of a work environment which encourages the use of both official languages

The 1973 by-law recognized the desirability of enabling Regional employees to work in an atmosphere which encouraged the use of either official language. The proposed policy reaffirms the previous statement. It also seeks to encourage the necessary supportive environment that enables our employees to plan and deliver regional services in French. In essence, it is being suggested that employees who are able to offer services in French, should be encouraged to work in French whenever and wherever possible.

4. The designation of bilingual positions

Over time, a number of bilingual positions have been created across the Corporation to meet the needs of the community. In other instances, bilingual employees have fulfilled part of the need in more informal ways and this has been of great benefit to the organization and the community. This policy statement formalizes the current ad-hoc practice and will ensure a consistent application throughout the Corporation.

As part of a longer term strategy, providing the French-speaking community with access to regional services in French, is dependent on the assurance that services can be obtained at all times across the organization in both languages. The designation of bilingual positions will provide this assurance and ensure that over time there is this multi-level and multi-functional ability around the planning and delivery of french language services.

It is essential to recognize that this process will take a number of years to implement since current incumbents in positions that will or could be designated bilingual will not be adversely affected.

5. The need to clearly identify the accountability for the delivery of services in French

The long-term goal and commitment of the Region is to provide access to its services in both official languages as a matter of course, and on a routine basis. As previously stated, this implies that choice of language will become an intrinsic part of service delivery and will become fully integrated with annual work programmes. This statement reflects the current situation that exists throughout most of the Corporation.

In order to meet the long term commitment of the proposed policy, it is being suggested that the accountability for the planning and delivery of regional services in French should rest within each Department.

The Committee also believes that the best guarantee to be successful in this area is through the elaboration of yearly work plans. These workplans would reflect the current realities within each Department and would be tailored to achieve specific goals in the delivery of services in both official languages for the coming year, in accordance with the policy.

The above elements represent the foundation of a strong and effective policy to meet our Corporate commitment of providing quality services in both official languages. A workplan based on the adoption of this policy has been prepared by the French Language Services Committee for the coming year and will be the subject of a separate information report.

FINANCIAL IMPLICATIONS

In light of the current financial situation, the Committee is particularly sensitive to the introduction of a policy that could require additional expenditures.

The current approach of budgeting for the provision of services in both official languages as part of individual program envelopes should be continued and will reinforce the concept of streamlining this requirement under a business as usual approach.

It is anticipated that any additional requirements flowing from the policy can be achieved through a redirection of priorities within current funding envelopes, in most cases. Where this is not possible, requirements will be identified and discussed as part of the annual budget review process.

PUBLIC PARTICIPATION

The membership of the French Language Services Committee is made up of a number of departmental representatives plus three members from the French-speaking community. Accordingly there has been constant input from the community through these representatives, throughout the elaboration of the policy.

Further, a meeting was organized with a number of French speaking umbrella organizations in February 1996 to receive input on the content of a proposed policy. These organizations are as follows:

- Association canadienne française de l'Ontario (ACFO) régionale
- Conseil de planification sociale d'Ottawa-Carleton/Assemblée francophone
- Inter-Agences
- Conseil régional de santé du district Ottawa-Carleton (Comité des services en français)
- Regroupement des gens d'affaires (RGA)
- Conseil sur le vieillissement
- Mouvement d'implication francophone d'Orléans (MIFO)

The proposed policy was circulated to these same organizations in June 1996 and the comments received were all supportive of the policy and of the approach being taken.

The Committee believes the introduction of this policy is timely, that it meets community expectations and that it will fulfil Council's commitment to continually improve the planning and delivery of regional services in both official languages.

*Approved by
Réjean Chartrand, P.Eng.*

RC:km

REGIONAL MUNICIPALITY OF OTTAWA-CARLETON**French Language Services Policy****Policy statement**

In 1973, (Regional By-Law no. 78), the Regional Municipality of Ottawa-Carleton approved a By-law in virtue of which the Corporation recognizes English and French as being the official languages and undertakes to ensure the accessibility, quality and on-going development of services in both official languages.

In 1996, the RMOC reaffirms the commitment made in 1993. Additionally:

The RMOC recognizes the necessity of actively offering services in French at all levels of service.

The RMOC recognizes the different approach that its Departments must develop to reach the francophone population in Ottawa-Carleton.

The RMOC recognizes the importance of fostering a work environment which encourages the use of both official languages.

The RMOC recognizes the necessity of formally designating certain positions as bilingual in order to ensure the accessibility, quality and on-going development of services in both official languages.

The RMOC recognizes that each Department is responsible for the implementation of all aspects of this policy and for its application.

Our File/N/Réf. 02-96-0006-II
Your File/V/Réf.

DATE Le 6 novembre 1996

TO/DEST. Coordonnatrice, Comité des services organisationnels et du
développement économique

FROM/EXP. Président, Comité des services en français

SUBJECT/OBJET **POLITIQUE DES SERVICES EN FRANÇAIS**

RECOMMANDATION

Que le Comité des services organisationnels et du développement économique et le Conseil approuvent les déclarations de principe qui constituent la politique des services en français figurant à l'annexe A.

CONTEXTE

Depuis sa création en 1969, la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton souscrit à son engagement de fournir ses services dans les deux langues officielles. En 1973, le Conseil adoptait un règlement sur les langues officielles, qui traduisait cet engagement. Depuis, la capacité de la MROC de respecter son engagement n'a pas cessé de s'accroître.

En juillet 1995, dans le cadre de cet engagement, le Conseil régional adoptait une motion pour la création d'un Comité des services en français. De façon générale, il a pour mandat au sein de l'administration régionale d'examiner la capacité de la MROC d'assurer des services en français, de garantir que la planification et la prestation des services régionaux répondent aux besoins de la collectivité francophone et de veiller à ce que l'on continue à déployer des efforts pour apporter des améliorations dans ce domaine.

En dépit du mandat du Comité des services en français, l'administration régionale a grandement augmenté le nombre de services qu'elle offre dans les deux langues officielles. Bon nombre de ces réalisations ont été mises en lumière dans les rapports précédents. En voici des exemples récents :

- La création d'une page d'accueil bilingue sur Internet;
- La traduction de toutes les recommandations du Comité figurant à l'ordre du jour du Conseil;
- La réinstallation du Centre d'information «Vue sur la région» dans la rotonde située au 111, rue Lisgar, doublé d'un service de secrétariat téléphonique 24 heures, (Vue sur la région) qui offre des services bilingues en tout temps;

- L'élaboration d'un guide pour la commercialisation sociale du Service de la santé, qui porte principalement sur les stratégies visant tout particulièrement la collectivité francophone, et;
- La promotion du programme de recyclage des «boîtes bleues» dans les deux langues officielles, y compris des encarts d'information, des annonces dans les quotidiens et des communiqués. Il s'agit de la norme, plutôt que de l'exception, pour toute campagne promotionnelle menée par l'administration régionale.

DISCUSSION

Dans le cadre de son plan de travail pour 1996, le Comité a élaboré une politique concernant la prestation des services en français par la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton. Ce rapport présente les déclarations de principe et recommande au Comité et au Conseil de les approuver.

L'objectif général de la politique proposée est de garantir aux contribuables de la MROC l'accès à des services de qualité dans les deux langues officielles et le développement continu de nouveaux services. La politique proposée réaffirme l'engagement pris par le Conseil en 1973 à cet égard; elle est proactive mais réaliste dans ses attentes. En outre, elle tient compte des réalisations accomplies jusqu'à maintenant, officialise certaines des pratiques ponctuelles en vigueur de manière à assurer une certaine uniformité à l'échelle de l'administration régionale et indique clairement notre orientation pour les années à venir.

Elle est fondée sur les cinq principaux éléments suivants :

1. La nécessité de promouvoir activement l'accès des services en français

Au cours des dernières années, l'administration régionale a augmenté le nombre des services qu'elle offre en français. Il reste toutefois que l'on doit promouvoir activement l'accès à ces services auprès de tous nos clients pour qu'ils puissent avoir un choix. Cette promotion accroîtra le recours à ces services par la collectivité et favorisera l'élaboration d'autres services.

Selon les prévisions, les services seront ultérieurement offerts de façon systématique en français ou en anglais. Bien que cela soit déjà le cas dans bon nombre de secteurs, le but visé est d'étendre cette tendance partout au sein de la corporation.

2. L'utilité de l'élaboration parallèle en tant que stratégie pour les initiatives d'éducation du public et (ou) pour celles visant les changements d'attitude

D'après les diverses recherches et notre expérience, les groupes cibles réagissent différemment à un même message. Afin d'être efficace et d'assurer avec succès les services visant à éduquer le public ou à modifier ses comportements et habitudes, il faut tenir compte des réalités linguistiques et culturelles lorsque l'on conçoit les messages.

Un certain nombre de stratégies de communication sont destinées à fournir des renseignements sur les services de la MROC. Dans ces cas, il suffit généralement de traduire les renseignements. Cependant, lorsque l'objectif est de modifier le comportement ou les attitudes (p. ex. les questions liées à la promotion de la santé, la conservation de l'eau, les 3R), il est utile d'avoir recours à l'élaboration parallèle.

Le message doit être conçu différemment pour qu'il rejoigne efficacement la population cible et les stratégies de diffusion peuvent également être différentes. Certains Services ont déjà adopté cette notion aux fins de leurs stratégies de communication, mais elle devrait être adoptée à l'échelle de l'organisation.

3. La promotion d'un milieu de travail qui favorise l'utilisation des deux langues officielles

Le règlement de 1973 reconnaissait qu'il est souhaitable de permettre aux employés de la MROC de travailler dans un milieu qui favorise l'utilisation de l'une ou l'autre langue officielle. La politique proposée réaffirme ce principe et vise à assurer le soutien nécessaire pour permettre à nos employés de planifier et de fournir la prestation des services régionaux en français. Essentiellement, on propose d'encourager les employés qui sont en mesure d'offrir des services en français de travailler dans cette langue chaque fois que la chose est possible.

4. La désignation de postes bilingues

Au fil des ans, l'administration régionale a créé un certain nombre de postes bilingues pour répondre aux besoins de la collectivité. Dans d'autres cas, les employés bilingues ont répondu en partie à ce besoin de façon plus officieuse, ce qui a été très utile tant à l'organisation qu'à la collectivité. La déclaration de principe officialise la pratique ponctuelle qui a cours et garantit son application uniforme au sein de l'administration régionale.

Dans le cadre d'une stratégie à plus long terme, on assurera à la collectivité francophone l'accès aux services régionaux en français dans la mesure où ces services pourront être obtenus dans les deux langues en tout temps et à l'échelle de l'organisation. La désignation de postes bilingues le garantira. Elle garantira en outre, ultérieurement, la capacité multifonctionnelle et à tous les niveaux de planifier et de fournir des services en français.

Il est essentiel de reconnaître que ce processus prendra un certain nombre d'années puisque l'on ne veut pas nuire aux titulaires de postes qui seront ou qui pourraient être désignés bilingues.

5. La nécessité de préciser la responsabilité de la prestation des services en français

L'objectif à long terme et l'engagement de la MROC sont de donner accès à ses services dans les deux langues officielles de façon systématique. Comme nous l'avons déjà dit, cela signifie que le choix de la langue deviendra un facteur intrinsèque de la prestation des services et fera partie intégrante des programmes annuels de travail. Le présent document fait état de la situation qui prévaut actuellement dans la plupart des Services de l'administration régionale.

Pour respecter l'engagement à long terme dont fait état la politique proposée, il est suggéré de confier à chacun des Services la responsabilité de la planification et de la prestation des services régionaux en français.

Le Comité estime en outre que la meilleure façon d'assurer le succès de cette initiative est l'élaboration de plans de travail annuels. Ces plans de travail devraient tenir compte de la situation de chaque Service et seront conçus pour atteindre des objectifs précis dans la prestation des services dans les deux langues officielles pour l'année à venir, en conformité avec la politique.

Les éléments ci-dessus représentent les assises d'une politique bien fondée et efficace qui permettra à l'administration régionale de respecter son engagement de fournir des services de qualité dans les deux langues officielles. Le Comité des services en français a préparé pour l'année à venir un plan de travail fondé sur cette politique et qui fera l'objet d'un rapport d'information distinct.

INCIDENCES FINANCIÈRES

Étant donné la situation financière actuelle, le Comité est particulièrement sensible aux difficultés que présentent l'adoption d'une politique qui pourrait entraîner des dépenses supplémentaires.

On devrait continuer de prévoir dans les enveloppes des différents programmes les fonds nécessaires à la prestation des services dans les deux langues officielles, de sorte que les mesures prises pour répondre à cette exigence fassent partie des pratiques administratives courantes.

Dans la plupart des cas, on prévoit que toute dépense supplémentaire engendrée par la mise en oeuvre de la politique pourrait être comblée par une réorientation des priorités dans les enveloppes budgétaires actuelles. Lorsque cela n'est pas possible, on déterminera les exigences et on en discutera dans le cadre du processus annuel d'examen du budget.

PARTICIPATION DU PUBLIC

Le Comité des services en français est composé d'un certain nombre de représentants des divers Services de la MROC et de trois membres de la collectivité francophone. Par conséquent, la collectivité a pu par l'entremise de ses représentants participer constamment à l'élaboration de la politique.

En outre, une rencontre a été organisée avec un certain nombre de représentants d'organisations cadres francophones en février 1996 pour obtenir leurs commentaires sur le contenu de la politique proposée. Voici la liste de ces organisations :

- Association canadienne française de l'Ontario (ACFO) régionale
- Conseil de planification sociale d'Ottawa-Carleton/Assemblée francophone
- Inter-agences
- Conseil régional de santé du district Ottawa-Carleton (Comité des services en français)
- Regroupement des gens d'affaires (RGA)
- Conseil sur le vieillissement
- Mouvement d'implication francophone d'Orléans (MIFO)

La politique proposée a été distribuée à ces mêmes organisations en juin 1996 et les commentaires reçus ont tous appuyé la politique et l'approche adoptée.

Le Comité est d'avis que cette politique est proposée en temps opportun, qu'elle répond aux attentes de la collectivité et qu'elle permettra au Conseil de respecter son engagement d'améliorer constamment la planification et la prestation des services régionaux dans les deux langues officielles.

*Approuvé par
Réjean Chartrand, ing.*

RC:km

Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton

Politique des services en français

Énoncé

En 1973 (Règlement régional no. 78), le Conseil de la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton a adopté un règlement en vertu duquel l'administration reconnaît l'anglais et le français comme étant les langues officielles et s'engage à assurer l'accessibilité, la qualité, et l'existence continue des services dans les deux langues officielles.

En 1996, la MROC réaffirme l'engagement de 1973. De plus:

La MROC reconnaît la nécessité d'incorporer la dimension d'offre active des services en français, à tous les niveaux de services.

La MROC reconnaît l'approche différente que doivent développer ses Services pour rejoindre les francophones d'Ottawa-Carleton.

La MROC reconnaît l'importance de créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles.

La MROC reconnaît la nécessité de désigner officiellement certains postes bilingues afin d'assurer l'accessibilité, la qualité, et l'existence continue des services à la clientèle dans les deux langues officielles.

La MROC reconnaît que chaque Service est responsable de la mise en oeuvre et du respect de toutes les composantes de cette politique.