



uOttawa

**Commission permanente des affaires francophones
et des langues officielles**

Rapport annuel 2016-2017

Présenté au Sénat et au Bureau des gouverneurs
de l'Université d'Ottawa

Septembre 2017

Table des matières

1. Mot des coprésidents	3
2. Membres.....	4
3. Mandat.....	5
4. Bilan des activités.....	7
4.1 Suivi des Recommandations 2015-2020	7
4.2 Recrutement francophone et équilibre linguistique	12
4.3 Vie en français et espace francophone	13
4.5 Coordination des initiatives interinstitutionnelles	13
4.6 Plaintes et commentaires au sujet de la langue des services	13
5. Conclusion.....	15
Annexe A.....	16

1. Mot des coprésidents

Aux membres du Sénat et du Bureau des gouverneurs,

Nous avons le plaisir de vous présenter le sommaire des activités de la Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles pour l'année 2016-2017.

La francophonie a toujours été bien présente à l'Université d'Ottawa. Elle est au cœur même de la mission de l'institution, et ce, depuis sa création. Au fil des ans, l'Université a mis en place différents programmes, services et activités afin de bien servir les francophones et les francophiles de sa communauté. Elle est toutefois consciente qu'il y a toujours place à l'amélioration et qu'il faut demeurer à l'écoute de tous les membres de la communauté afin d'identifier et de répondre aux besoins. C'est pour cela que lors de la dernière année, la Commission a concentré ses efforts à la révision des suivis des Recommandations 2015-2020.

Par ailleurs, le présent rapport témoigne de l'engagement et des efforts des différents intervenants de notre communauté universitaire qui nous ont aidés à atteindre nos objectifs institutionnels et notre mission envers la francophonie et les langues officielles.

Nous désirons remercier chaleureusement tous les membres de la Commission permanente qui ont partagé leur expertise et ont permis de faire avancer le dossier des affaires francophones et les langues officielles à l'Université d'Ottawa. Nous les remercions également pour leur dévouement exemplaire et pour les conseils dont ils nous ont fait bénéficier.

David Graham
Vice-recteur aux études

Marc Joyal
Vice-recteur aux ressources

2. Membres

La Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles est composée de 19 membres. Voici la liste des membres pour 2016-2017 :

Noms	Catégories
Michel Laurier*	Coprésident, vice-recteur aux études
David Graham	Coprésident, vice-recteur aux études
Marc Joyal	Coprésident, vice-recteur aux ressources
Linda Cardinal	Membre ou représentant du Bureau des gouverneurs
Linda Pietrantonio	Vice-rectrice associée, Programmes
Lynne Bowker*	Vice-doyen, Faculté des études supérieures et postdoctorales
Marie-Claude Thifault	Chaire de recherche sur la francophonie canadienne
François Chapleau	Corps professoral, sciences
Guy Drouin	Corps professoral, sciences
François Larocque*	Corps professoral, sciences humaines
François Charbonneau	Corps professoral, sciences humaines
Sophie Letouzé	Personnel administratif
Michel Prévost*	Personnel administratif
Wilbrod Leclerc	Membre du personnel à la retraite
Raphaëlle Robidoux	Étudiante aux cycles supérieurs
Mathieu Laflamme	Étudiant aux cycles supérieurs
Vacant	Étudiant au premier cycle
Vacant	Étudiant au premier cycle
Vacant	Membre du personnel à la retraite ou diplômé
Vacant	Doyen ou directeur d'une unité scolaire

*Ces personnes ont terminé leur mandat en 2017.

Personnes ressources

Marie-Claude Lanouette	Agente principale des politiques linguistiques
Roger Farley	Cadre en résidence, Institut des langues officielles et du bilinguisme
Rachel Ouellette	Chef de cabinet, vice-recteur aux études

3. Mandat

Création

La Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles a été créée le 4 février 2008 par la résolution du Sénat 2007-2008.50. Les attributions ont été modifiées par le Sénat le 12 avril 2010 (2009-2010.42) et le 18 janvier 2016 (2015-2016.25).

Statut

La Commission est un comité consultatif permanent du Sénat. Son mandat est d'assurer la planification et la mise en œuvre d'initiatives permettant à l'Université d'Ottawa d'assumer pleinement sa mission et son engagement envers la promotion et le développement de la culture française en Ontario. La Commission a également pour mandat de favoriser l'épanouissement de la communauté universitaire dans les deux langues officielles.

Attributions

1. Assurer la mise en œuvre des recommandations du plan de développement des programmes et services en français approuvé par le Sénat, l'évaluation annuelle des résultats et la planification du prochain plan quinquennal lié aux affaires francophones.
2. Établir, mettre en place et coordonner un mécanisme de dépôt et de traitement des plaintes relatives aux langues officielles dans les différents programmes et services.
3. Assurer la promotion, le suivi et l'application intégrale et uniforme du *Règlement sur le bilinguisme à l'Université d'Ottawa*; faire une évaluation annuelle de l'application du *Règlement* dans les différents programmes et services.
4. Développer et mettre en œuvre un plan d'action continu visant l'amélioration de l'équilibre linguistique au sein de la population étudiante.
5. Développer et mettre en œuvre, en collaboration étroite avec les facultés, un plan d'action visant à améliorer l'offre des cours obligatoires en français et assurant que l'éventail des cours optionnels offerts en français soit élargi.
6. Étudier et appuyer la mise en œuvre des plans facultaires visant à accroître les possibilités de formation pratique, clinique et les stages Coop dans des milieux francophones ou bilingues.
7. Évaluer les plans d'action annuels des facultés pour le développement de matériel pédagogique en français et recommander l'allocation des ressources appropriées.

8. Établir une table de concertation université-communauté et en consulter régulièrement les membres.
9. Surveiller l'application des procédures de contrôle de la qualité et du bilinguisme des communications écrites mises en place par les facultés et les services.

Composition

1. le vice-recteur aux études, coprésident
2. le vice-recteur aux ressources, coprésident
3. la vice-rectrice associée aux études
4. le vice-doyen de la Faculté des études supérieures et postdoctorales
5. 1 membre, nommé par le Comité exécutif du Bureau des gouverneurs
6. 4 membres du corps professoral, dont 2 sont du secteur des sciences et 2 du secteur des sciences humaines, élus par le Sénat
7. 1 doyen ou directeur d'une unité scolaire, élu par le Sénat
8. 4 étudiants à temps complet, dont au moins un des cycles supérieurs et au moins un du premier cycle, élus par le Sénat
9. 2 membres du personnel de soutien, élus par le Sénat
10. 2 anciens ou membres du personnel à la retraite engagés dans la communauté, élus par le Sénat
11. 1 titulaire d'une chaire de la francophonie, nommé par le Comité exécutif du Sénat
12. l'adjointe exécutive au vice-recteur aux études

Les mandats sont renouvelables. Afin d'assurer la continuité à la Commission, les renouvellements seront d'un an ou de deux ans.

Direction

1. Coprésidence : le vice-recteur aux études et le vice-recteur aux ressources
2. Secrétaire : le chef de cabinet du vice-recteur aux études

Réunions

La Commission se réunit au moins quatre (4) fois par année, sur convocation des coprésidents.

Présences aux réunions

Un membre qui est absent de trois (3) réunions consécutives perdra son statut de membre de la Commission permanente, et son poste sera comblé de façon intérimaire par la Commission jusqu'à la fin de son mandat.

Relations

La Commission fait rapport périodiquement de ses travaux au Sénat.

Quorum

La majorité des membres constitue le quorum.

Secrétariat

Le travail de secrétariat est assuré par le Cabinet du vice-recteur aux études.

4. Bilan des activités

Les pages qui suivent présentent un sommaire des activités réalisées au cours de la dernière année, soit de septembre 2016 à juin 2017. La Commission permanente a tenu quatre réunions au cours de cette période, soit le 10 novembre 2016 ainsi que le 23 février, le 7 avril et le 16 juin 2017.

4.1 Suivi des Recommandations 2015-2020

La Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles a concentré ses efforts sur le suivi des Recommandations 2015-2020.

Des 19 recommandations émises par la Commission, une (1) a été refusée, cinq (5) ont été mises en œuvre et sept (7) nécessitent des actions continues. Le travail a été amorcé dans le cas de cinq (5) autres recommandations tandis qu'une (1) recommandation n'a pas encore été abordée. Les suivis pour chacune des recommandations sont décrits ci-dessous.

Recommandation refusée

Recommandation 3 : *Que l'Université d'Ottawa modifie l'appellation de la Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles à « Commission permanente de la francophonie et du bilinguisme ».*

L'Université d'Ottawa ne modifiera pas l'appellation de la Commission. Selon les définitions officielles, les termes « francophonie » et « Francophonie » ont une portée beaucoup plus large que le mandat de l'Université.

Recommandations mises en œuvre

Recommandation 2 : *Que l'Université d'Ottawa désigne « Le français comme outil de création du savoir » comme principe directeur pour l'allocation du Fonds pour le développement d'initiatives scolaires liées à Destination 2020 en 2016-2017.*

L'Université a adopté « Le bilinguisme : un avantage concurrentiel au cœur de notre mission » comme thème pour l'année universitaire 2016-2017.

Recommandation 4 : *Que l'Université d'Ottawa adopte la version révisée du Règlement sur le bilinguisme de 1974 sans attendre une confirmation de la désignation en vertu de la Loi sur les services en français.*

Le Sénat et le Bureau des gouverneurs de l'Université d'Ottawa ont adopté le règlement révisé respectivement le 28 novembre et le 12 décembre 2016.

Recommandation 15 : *Que la Direction générale des communications développe et mette en œuvre un mécanisme de vérification de la qualité de la langue pour les pages Web de l'Université.*

Les Services linguistiques de l'Université d'Ottawa vérifieront de manière périodique et par échantillonnage la qualité de la langue des pages Web de l'Université. La directrice de ce service viendra présenter leur démarche et leurs résultats à la Commission permanente des affaires francophones à l'automne 2017.

Recommandation 16 : *Que la Direction générale des communications présente sa stratégie à la Commission démontrant comment son secteur intègre le mandat spécifique de l'Université en matière de bilinguisme dans ses activités.*

Le vice-recteur aux relations extérieures et le directeur des communications corporatives ont présenté le 16 juin 2017 à la Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles des exemples d'actions prises visant à intégrer le mandat de l'Université en matière de bilinguisme et de francophonie dans les activités de la Direction générale des communications.

Recommandation 19 : *Que la Commission permanente prépare un rapport au Sénat faisant état des démarches entreprises par l'Université d'Ottawa pour répondre aux recommandations adoptées en 2007 et toujours pertinentes.*

Un tableau récapitulatif des recommandations adoptées en 2007 se trouve à l'annexe A.

Recommandations nécessitant des actions continues de la part de différentes instances

Recommandation 1 : *que le vice-recteur aux études crée un Comité de la francophonie et du bilinguisme, sous la direction de la vice-rectrice associée, programmes, regroupant le personnel administratif responsable des dossiers liés à la francophonie et au bilinguisme sur le campus, afin de permettre la planification et la coordination des efforts ainsi que la visibilité et la mise en valeur des activités dans ce dossier.*

Le vice-recteur aux études est responsable des affaires francophones et du bilinguisme. Cette recommandation nécessite des actions continues puisque ce dernier doit veiller à coordonner et communiquer les efforts visant la promotion de la culture et de la langue française ainsi que du bilinguisme sur le campus.

Recommandation 5 : *que le vice-rectorat aux études fasse la promotion du Règlement sur le bilinguisme, et du mécanisme de commentaires et suggestions sur la langue des services, auprès des étudiants, des employés et des professeurs.*

Le cabinet du vice-recteur aux études utilise plusieurs outils pour faire la promotion du Règlement sur le bilinguisme et du mécanisme de commentaires et suggestions sur la langue des services. Plus précisément, le mécanisme de commentaires et suggestions sur la langue des services est annoncé périodiquement dans le Fulcrum, la Rotonde, la Gazette, uOzone et Virtuo. Par ailleurs, en collaboration avec la Direction générale des communications, le cabinet a développé une page Web intitulée « Francophonie et bilinguisme ». Cette page, lancée officiellement le 25 septembre 2017, vise à faire valoir non seulement le Règlement sur le bilinguisme et le mécanisme de commentaires et suggestions, mais également toutes les initiatives, les projets de recherche et les ressources en lien avec la francophonie et le bilinguisme. La stratégie de communication pour la promotion continue de ce site Web prévoit des annonces dans uOzone, Virtuo et la Gazette mettant particulièrement en valeur les pages faisant référence au Règlement sur le bilinguisme et le mécanisme de commentaires et de suggestions.

Enfin, à l'automne 2017, l'agente principale des politiques linguistiques travaillera de concert avec les ressources humaines afin de revoir les formations obligatoires pour les employés pour s'assurer que les principes et les exigences du Règlement sur le bilinguisme sont bien présentés et expliqués. Elle présentera également à l'automne ces mêmes principes et exigences à divers comité de gestion.

Recommandation 6 : *Que les facultés assurent l'application de la clause du Règlement sur le bilinguisme touchant les compétences linguistiques du corps professoral, et que toute exception à ce règlement soit déclarée et affichée au moment de l'embauche des professeurs.*

Cette recommandation exige des actions continues de la part des doyens puisqu'ils sont responsables d'assurer le respect du Règlement sur le bilinguisme ainsi que de la convention collective. Le vice-recteur aux études exerce aussi un contrôle au moyen des processus de permanence et de promotion.

Recommandation 7 : *Que le vice-recteur aux études rappelle aux doyens l'importance de la compétence linguistique du corps professoral en vertu du Règlement sur le bilinguisme et encourage l'exigence d'un certificat de bilinguisme au moment d'une demande de permanence, selon les termes du contrat d'embauche.*

Le vice-recteur aux études effectue périodiquement un rappel de l'importance des compétences linguistiques du corps professoral lors des réunions du Conseil d'administration des doyens. Malgré ces efforts, la Commission permanent a certaines inquiétudes vis-à-vis le faible niveau de bilinguisme de certains directeurs de département et de programmes.

Recommandation 9 : *Que le vice-rectorat aux études, en collaboration étroite avec les facultés de Génie et des Sciences, soumette au Sénat un plan d'action visant à ce que d'ici 2020 tous les cours obligatoires soient offerts en français et que la gamme de cours optionnels offerts en français soit élargie, particulièrement aux niveaux 3000 et 4000, de manière à permettre aux étudiants de compléter son parcours d'études en français, et ce, dans tous les programmes de premier cycle.*

Chaque année les facultés mettent à jour leurs données en ce qui a trait à la création et à l'offre de cours en français. Le vice-recteur aux études viellera à ce qu'un plan d'action soit intégré dans la planification des facultés.

Recommandation 17 : *que l'Université d'Ottawa s'assure que la clause de bilinguisme développée par la Commission en 2010 soit incluse dans tous les contrats de ses sous-traitants et qu'elle soit respectée par ceux-ci; qu'on examine la pertinence d'ajouter cette obligation des sous-traitants dans le Règlement sur le bilinguisme.*

Tel que requis par la désignation sur les services en français et les besoins de l'Université, les services directs aux étudiants ou la communauté universitaire de l'Université doivent être offerts dans les deux langues officielles. Lorsque ces services sont offerts par des sous-traitants au nom de l'Université, les exigences linguistiques doivent dorénavant être comprises dans les contrats et le gestionnaire responsable du contrat a la responsabilité de faire respecter les clauses des contrats.

Recommandation 18 : *Que l'on demande à des unités comme l'ILOB et le Service de vie communautaire de développer des activités pour inciter les étudiants anglophones à découvrir la culture et la langue française.*

Cette recommandation ne s'aligne pas avec le mandat de l'ILOB. Toutefois, l'Université examinera la possibilité de redéfinir le rôle de cet institut. De plus, le Service de vie communautaire est à considérer les opportunités de programmation à cet effet en collaboration avec les associations étudiantes. Lorsqu'approprié, la programmation sera offerte.

Recommandations en voie de réalisation

Recommandation 8 : *que le vice-rectorat aux études, en collaboration étroite avec les facultés, soumette au Sénat un plan d'action visant l'atteinte de l'objectif 3.3 du tableau de bord institutionnel concernant la disponibilité des cours en français et en anglais; cet objectif stipule que d'ici 2020 85 % des cours de premier cycle seront offerts en français et en anglais par rapport au nombre total de cours de premier cycle approuvés par le Sénat dans les deux langues et offerts à l'Université.*

Le vice-recteur aux études suit de très près l'offre et la mise en place de cours en français. L'Université demandera aux facultés avant un faible taux de cours en français de mettre des mesures en place qui favoriseront l'augmentation du nombre de cours offerts en français. Les membres de la Commission permanente recommande que l'Université examine la capacité réelle de l'étudiant à terminer son programme en français ainsi que les diverses raisons pourquoi les cours sont annulés.

Recommandation 10 : *qu'un plan d'action soit développé par les responsables du recrutement aux études supérieures afin d'accroître le recrutement d'étudiants francophones à la maîtrise et au doctorat.*

L'élaboration d'un plan portant sur la gestion des effectifs (SEM Plan) est en cours sous la direction du vice-recteur aux études. Ce plan comprendra notamment des activités visant recruter des futurs étudiants francophones aux cycles supérieurs.

Recommandation 11 : *que l'Université d'Ottawa explore toutes les mesures possibles pour attirer davantage d'étudiants francophones hors Ontario qui sont prêts à suivre 75 % de leurs cours en français et offre à ces étudiants des mesures incitatives, financières ou autres.*

L'élaboration d'un plan portant sur la gestion des effectifs scolaires (SEM Plan) est en cours sous la direction du vice-recteur aux études. Ce plan inclura notamment des activités visant à recruter des futurs étudiants francophones.

Recommandation 12 : *que les facultés s'assurent que les cours ayant des cotes bilingues sont véritablement offerts dans les deux langues, en utilisant en alternance le français et l'anglais. Il faut éviter que les cours ayant des cotes bilingues soient offerts uniquement en anglais.*

Le vice-recteur a effectué une enquête au cours de l'été 2017 afin de connaître le nombre de cours bilingues offerts par année, par cycle et les consignes communiquées aux responsables des programmes. Les prochaines actions à prendre seront déterminées à l'automne 2017.

Recommandation 14 : *que les Ressources humaines développent des outils afin de permettre aux gestionnaires de bien comprendre leurs rôles et responsabilités en matière de francophonie et de bilinguisme à l'Université d'Ottawa, les rendant par le fait même imputables de l'application du Règlement sur le bilinguisme.*

Le Service des ressources humaines met à la disposition de l'Université, trois outils fondamentaux soit:

a) Descriptions de fonctions :

Ce document décrit les rôles et responsabilités de chaque poste, en outre tous les postes de gestion ont l'obligation d'assurer le respect et la conformité de leur activité selon les lois, règlements et méthodes de l'Université.

b) Processus d'évaluation de la performance :

Annuellement, le processus d'évaluation exige que chaque gestionnaire (et tout autre membre du personnel permanent) ait une évaluation de performance par rapport à l'atteinte des objectifs établis et l'accomplissement de leur rôle et responsabilité.

c) Programme de formation

Un programme de formation est élaboré pour répondre aux besoins de l'Université. Une révision des formations obligatoires est en cours afin de s'assurer que les principes et exigences en matière de francophonie et de bilinguisme à l'Université d'Ottawa sont clairement présentés et expliqués.

Les membres de la Commission s'entendent que la formation et les politiques sont en place mais qu'il y a toujours des défis en ce qui concerne l'application.

Recommandation qui n'a pas encore été abordée

Recommandation 13 : *que l'on examine avec les facultés appropriées la valeur ajoutée que représenterait le bilinguisme comme exigence de diplomation pour certains programmes, notamment ceux en administration publique ou dans les domaines de la santé ou du droit.*

4.2 Recrutement francophone et équilibre linguistique

La Commission permanente a suivi de près les efforts de recrutement des étudiants déployés par la Gestion des effectifs scolaires auprès des francophones et francophiles. Lors de la réunion du mois de février 2017, le directeur principal, recrutement, admissions et développement des marchés a donné un aperçu de la situation en présentant les données d'admission, l'évolution des inscriptions, les efforts de recrutement et les progrès en matière d'équilibre linguistique pour le premier cycle et pour les cycles supérieurs. En ce qui concerne les inscriptions au premier cycle, il a noté qu'il y a une stabilité relative de la proportion de francophones depuis 2010 et une proportion plus basse aux études supérieures. Il souligne également que certains facteurs ont influencé les inscriptions depuis 2008. Depuis 2013, par exemple, on ne ressent plus les effets de la double cohorte et on observe une baisse des inscriptions. Par ailleurs, la préférence grandissante pour les programmes professionnels a fait en sorte que la Faculté des arts a perdu la moitié de ses effectifs. Enfin, le directeur principal a relevé que l'exonération partielle des droits de scolarité a eu un effet marquant au premier cycle.

D'ailleurs, lors de la réunion du 7 avril, le vice-recteur associé, affaires étudiantes et internationales a présenté l'historique, l'impact ainsi que les enjeux courants de l'exonération partielle des droits de scolarité. Cette exonération permet aux étudiants internationaux inscrits à temps plein à un programme d'études en français de payer les mêmes droits de scolarité que les citoyens canadiens et les résidents permanents. Cette initiative a été créée et mise en œuvre pour rehausser le nombre d'étudiants francophones et francophiles sur le campus et dans les programmes d'études offerts en français. Comme énoncé ci-haut, l'impact a été significatif au premier cycle, mais négligeable aux cycles supérieurs et se sont les facultés de génie et de gestion qui en ont le plus bénéficié. Dans les années à venir, l'Université devra examiner les raisons pour lesquelles l'exonération n'est pas un pôle d'attraction aux cycles supérieurs.

Par ailleurs, pour améliorer l'équilibre linguistique, il nous faut augmenter l'offre de programmes et de cours en français. En 2016-2017, ce sont 114 nouveaux cours en français qui ont été créés. La répartition de ces nouveaux cours par faculté est la suivante :

Faculté	Premier cycle	Cycles supérieurs	Total
Arts	47	2	49
Sciences sociales	23	3	26
Génie	9	1	10
Gestion	4	4	8
Common Law	5	0	5
Science de la santé	0	5	5
Sciences	4	0	4
Médecine	0	3	3
VRE	0	3	3
Éducation	0	1	1
Total	92	22	114

L'Université d'Ottawa a aussi offert un soutien financier à 164 cours à petits effectifs dans les facultés d'accueil, afin de maintenir son offre de cours en français dans les programmes.

4.3 Vie en français et espace francophone

La chef de la programmation socioculturelle et éducationnelle du Service de vie communautaire a continué son excellent travail au cours de la dernière année. Plusieurs activités sociales et culturelles ont été mises de l'avant afin de rehausser la vie en français sur le campus ainsi que de créer et de maintenir des liens avec des organismes communautaires francophones. La programmation comprenait notamment l'émission *Riposte*, le *Campus film*, deux spectacles de musique (Mélanie Brûlée et Melissa Ouimet), le spectacle d'humour *Les femmelettes* et un Festival de musique émergente.

Le Service de vie communautaire, en collaboration avec le Centre du bilinguisme de la Fédération étudiante ainsi que l'Association des étudiantes et étudiants diplômés de la Faculté d'éducation, a également organisé les festivités du 25 septembre 2016, le Jour des Franco-Ontariens. La programmation comprenait notamment le petit-déjeuner de l'ACFO, une matinée-conférence sur l'Ontario français, un barbecue au monument de la francophonie, une marche historique avec l'archiviste en chef de l'Université d'Ottawa ainsi qu'un spectacle d'humour mettant en vedette Katherine Levac et Alexandre Bisailon.

4.4 Matériel pédagogique en français

Cette année, 12 projets de conception de matériel pédagogique en français ont été retenus. Plus de 114 347 \$ ont été octroyés pour ces projets aux facultés des Sciences, des Sciences de la santé, de Génie, d'Éducation et de Droit. Ces projets permettront notamment de produire des manuels de laboratoire, des recueils de textes, des études de cas et des modules d'apprentissage multimédias en français pour des cours de différents programmes de premier cycle.

4.5 Coordination des initiatives interinstitutionnelles

Au cours de l'année 2016-2017, l'Université a participé de nouveau au programme Destination réussite mis en place par le gouvernement de l'Ontario. Cette initiative rassemble les conseils scolaires de langue française ainsi que les établissements postsecondaires bilingues et de langue française en Ontario, afin de promouvoir et de faciliter l'accès des élèves francophones du secondaire aux études postsecondaires en français. Le Bureau de liaison a tenu la troisième édition de son camp d'anticipation. Organisé en étroite collaboration avec les facultés, le camp a permis à 445 étudiants provenant de l'Est ontarien et du centre-sud-ouest de la province d'explorer diverses possibilités de formation postsecondaire en français. Pas moins de 34 ateliers différents étaient offerts lors de cette édition qui a été couronnée de succès.

4.6 Plaintes et commentaires au sujet de la langue des services

Rappel du mécanisme en place

Le mécanisme de traitement des plaintes et des commentaires sur la langue des services a été mis en place en octobre 2008. Le processus est confidentiel. Les commentaires peuvent être faits par courriel, par la poste ou par téléphone. Voici les principales étapes du processus en place :

- 1) réception de la plainte ou du commentaire;
- 2) envoi d'un accusé de réception dans les deux jours ouvrables;
- 3) communication avec la personne ou le responsable du service visé pour l'informer du problème soulevé et en demander la rectification;

- 4) suivis auprès de la personne ou du responsable du service visé jusqu'à ce que le problème ait été résolu;
- 5) au besoin, suivi auprès de la personne qui a fait la plainte ou le commentaire pour l'informer des mesures prises pour résoudre le problème soulevé.

Le processus prévoit également que les coprésidents de la Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles peuvent intervenir directement dans les cas plus complexes qui ne sont pas réglés par le processus énoncé ci-dessus. Il n'est que très rarement nécessaire de recourir à cette pratique. Le processus prévoit aussi que la Commission permanente puisse être appelée à intervenir dans les cas plus complexes. Jusqu'à maintenant, il n'a toutefois jamais été nécessaire d'avoir recours à ces pratiques.

Des rapports de suivis sont soumis régulièrement aux membres de la Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles.

Plaintes et commentaires pour 2016-2017

Du 1^{er} mai 2016 au 30 avril 2017, 54 plaintes et commentaires au sujet de la langue des services ont été reçus. Il importe de noter que ce sont 16 personnes qui ont formulé ces plaintes et commentaires. On peut classer ces plaintes et ces commentaires dans les catégories suivantes :

Communications	28
Outils informatiques	5
Qualité des communications en français	4
Services unilingues (anglais)	3
Navigabilité du site Web	3
Matériel pédagogique unilingue anglais	1
Examen standardisé d'admission unilingue anglais	1
Offre de cours en français	1
Autres	6
Commentaire	1
Non recevable	1

Voici une brève description du type de commentaires et de plaintes dans chacune de ces catégories :

Communications

Dans la majorité des cas, il s'agissait de messages internes unilingues anglais envoyés entre employés ou par un service ou une faculté à des membres du personnel de soutien ou du corps professoral. Quelques plaintes visaient à signaler le transfert de messages unilingues anglais en provenance d'un organisme externe à la communauté universitaire. L'Université a également reçu une plainte indiquant que la présence du français dans un message à l'intention des professeurs n'était pas respectée.

Outils informatiques

Les plaintes reçues dans cette catégorie signalaient des traductions absentes ou incomplètes de fonctions de certains outils informatiques ainsi que des messages d'erreurs unilingues anglais.

Qualité des communications en français

Les plaintes reçues dans cette catégorie signalaient notamment des erreurs grammaticales, des coquilles et des anglicismes.

Services unilingues (anglais)

Les deux (2) plaintes reçues dans cette catégorie faisaient état des services offerts par de tierces parties. Une plainte signalait l'absence de service en français et l'autre indiquait l'absence d'offre active de service en français et le besoin d'insister à se faire servir en français.

Navigation du site web

Les plaintes reçues informaient des difficultés de navigation du site Web de l'Université. De manière plus précise, certains liens menaient automatiquement vers des pages anglaises. L'utilisateur devait donc basculer vers le français à plusieurs reprises.

5. Conclusion

La Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles a suivi de nombreux dossiers au cours de la dernière année, et offert ses conseils et son expertise afin de les faire progresser. Au cours de la prochaine année, les membres continueront à assurer le suivi des mesures nécessaires à la mise en œuvre des Recommandations 2015-2020. Il s'agira d'une année bien remplie qui permettra à l'Université d'Ottawa de continuer à faire avancer le dossier de la francophonie et du bilinguisme.

Annexe A

Recommandation 19 : que la Commission permanente prépare un rapport au Sénat faisant état des démarches entreprises par l'Université d'Ottawa pour répondre aux recommandations adoptées en 2007 et toujours pertinentes.

Tableau récapitulatif des recommandations de 2007

Recommandation	Terminé	En cours	Continu	En suspens	À faire
1. Que l'Université d'Ottawa prenne les mesures nécessaires pour que son <i>Règlement sur le bilinguisme</i> soit connu et compris, qu'elle ajoute les facultés aux articles 2 et 3 portant sur l' <i>administration centrale</i> , qu'elle crée un mécanisme d'imputabilité et procède à une évaluation annuelle de sa mise en œuvre afin d'assurer son application uniforme et intégrale.		✓			
2. Que l'Université modifie les statuts et règlements du Comité de planification scolaire afin d'inclure l'élément suivant : augmenter le consentement aux 2/3 des membres lors de toute décision ayant trait à l'abolition de programmes et de services en français.	✓				
3. Que l'Université d'Ottawa mette sur pied sans tarder une <i>Commission permanente des affaires francophones et des langues officielles</i> responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation du plan des programmes et services en français.	✓				
4. Que, dans les plus brefs délais, l'Université d'Ottawa obtienne un avis juridique indépendant concernant la pertinence de sa désignation éventuelle en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et procède à une évaluation approfondie des tenants et aboutissants d'une telle désignation.	✓				
5. Que les dirigeants de l'Université d'Ottawa accentuent leurs démarches auprès du gouvernement provincial en vue			✓		

Recommandation	Terminé	En cours	Continu	En suspens	À faire
d'obtenir le financement requis pour soutenir de façon permanente les coûts réels du bilinguisme, qu'ils intensifient leurs démarches auprès du gouvernement fédéral afin d'obtenir son soutien dans le cadre de l'entente Canada-Ontario et qu'ils fassent rapport de ces démarches au Bureau des gouverneurs.					
6. Que l'Université d'Ottawa élabore et mette en œuvre dès maintenant un plan d'action continu permettant d'améliorer l'équilibre linguistique.		✓			
7. Que l'Université d'Ottawa améliore la coordination des initiatives francophones interinstitutionnelles.	✓				
8. Que les Services du Marketing et des communications intègrent, dans la mesure du possible, le mandat spécifique de l'Université dans ses publicités, que ces dernières soient destinées aux francophones ou aux anglophones.	✓				
9. Que le vice-rectorat aux études, en collaboration étroite avec les facultés et la commission permanente, soumette au Sénat un plan d'action quinquennal visant à ce que d'ici 2012, tous les cours obligatoires soient offerts en français et que l'éventail des cours optionnels offerts en français soit élargi de manière à permettre à l'étudiant de compléter son parcours d'études en français et ce, dans tous les programmes de premier cycle.		✓			
10. Que les facultés augmentent les possibilités de formation pratique, clinique et les stages coop dans des milieux francophones ou bilingues, et, au besoin, que l'Université fournisse le soutien financier nécessaire pour la réalisation de ces stages.			✓		
11. Que l'Université d'Ottawa assure l'application uniforme et intégrale de la clause 14 du <i>Règlement sur le bilinguisme à l'Université d'Ottawa</i> , touchant le bilinguisme du corps professoral.			✓		

Recommandation	Terminé	En cours	Continu	En suspens	À faire
12. Que la Faculté des études supérieures et postdoctorales établisse un plan d'action, qui devra être présenté au Comité de planification scolaire, afin d'améliorer la situation du français aux études supérieures et ce, en augmentant l'offre de cours et les possibilités de recherche en français, de même que la qualité et la quantité des services scolaires dans cette langue.	✓				
13. Que le Conseil des études de premier cycle mette sur pied un groupe de travail chargé de créer un programme interdisciplinaire en études de la francophonie canadienne avec un accent particulier sur la francophonie ontarienne.	✓				
14. Que les facultés concernées examinent le besoin et la possibilité de développer de nouveaux programmes d'études en français, incluant ceux qui ont été proposés.			✓		
15. Que des ressources soient allouées aux facultés, sur présentation d'un plan d'action annuel, afin d'accroître le développement de matériel pédagogique en français et de mettre sur pied un service de révision linguistique à l'intention des professeurs.	✓				
16. Que l'Université intègre le cours menant au Certificat de compétence en langue seconde comme cours crédité à l'intérieur de tous les programmes d'études.				✓	
17. Que le vice-rectorat aux études, en collaboration étroite avec les facultés, établisse la liste des programmes pour lesquels le bilinguisme devra être ajouté comme exigence d'admission ou de fin d'études à partir de 2009.				✓	
18. Que les unités scolaires s'assurent d'offrir tous les services d'appui à l'apprentissage en français et en anglais.			✓		
19. Que la Faculté des études supérieures et postdoctorales évalue la pertinence des partenariats avec la <i>Carleton University</i> en fonction des possibilités d'offre de parcours bilingues.	✓				

Recommandation	Terminé	En cours	Continu	En suspens	À faire
20. Que le vice-rectorat aux ressources rédige et ajoute aux contrats de tous les sous-traitants qui offrent des services directs à la communauté universitaire une clause universelle décrivant l'exigence de bilinguisme et les conséquences du non-respect de cette exigence, qui iront jusqu'à la résiliation du contrat; qu'il soumette cette clause à l'approbation du Bureau des Gouverneurs.	✓				
21. Que le vice-recteur aux études et le vice-recteur aux ressources développent et mettent en place un mécanisme de dépôt et de traitement des plaintes relatives aux services en français, que ce mécanisme soit bien connu de la communauté universitaire et que le Bureau des gouverneurs ainsi que le Sénat de l'Université reçoivent des rapports réguliers dans ce dossier.	✓				
22. Que les facultés, les services scolaires, les associations étudiantes et du personnel développent et mettent en œuvre des procédures pour assurer le contrôle de la qualité des communications écrites et des services en français qui émanent de leurs unités respectives.					✓
23. Que les communications publiques qui émanent de toutes les unités scolaires et de tous les services soient entièrement bilingues, à l'exception des programmes offerts uniquement en français ou en anglais.			✓		
24. Que l'Université crée un poste de responsable de la vie sociale et culturelle en français, basé au Service de la vie communautaire, dédié spécifiquement à la mise sur pied d'activités en français à l'intention de la communauté universitaire et de la communauté externe.	✓				
25. Que l'Université aménage un espace servant de lieu de reconnaissance et de rassemblement des francophones.	✓				
26. Que l'Université propose des moyens concrets de mettre en valeur l'histoire et la place des Franco-Ontariens au sein de l'Université et qu'elle mette ces moyens en place d'ici 2012.	✓				

Recommandation	Terminé	En cours	Continu	En suspens	À faire
27. Que l'Université mette sur pied sans tarder une table de concertation université-communauté afin de renforcer ses liens avec les leaders de la communauté franco-ontarienne.	✓				
28. Que le vice-recteur aux études et le vice-recteur à la recherche établissent un mécanisme de concertation des unités, des centres et des chaires de recherche qui ont un rôle à jouer dans le rayonnement de l'institution et d'évaluation des efforts en ce sens.		✓			
29. Que le vice-rectorat aux relations universitaires s'assure d'une participation accrue de l'Université dans les réseaux régionaux, provinciaux, nationaux et internationaux ayant un lien avec la francophonie et les langues officielles.			✓		
30. Que le vice-rectorat aux études demande au Service d'appui à l'enseignement et à l'apprentissage de mieux faire connaître les possibilités de formation à distance en français.	✓				
31. Que l'Université mette en oeuvre le plan de développement des programmes et services en français et qu'elle y alloue les ressources nécessaires.		✓			
TOTAL	16	5	7	2	1