

L'OFFRE ACTIVE DES SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

L'Université d'Ottawa a un mandat unique au sein des universités ontariennes : assurer le continuum de l'éducation en français et former une main d'œuvre qualifiée, essentiels à la vitalité des communautés francophones.

Fière de ces origines francophones, elle offre des centaines de programmes en français et en anglais à plus de 15 000 étudiants francophones sur son campus.

Dans ce contexte de langue officielle en situation minoritaire, la prestation en français de tous les services sur le campus de l'Université d'Ottawa est capitale et la présence du français sur l'anglais nécessaire.

Pour toutes ces raisons et dans le respect de ses obligations d'organisme désigné en vertu de la *Loi sur les services en français de l'Ontario*, l'Université d'Ottawa — dont le Règlement sur le bilinguisme vient d'être modernisé (2022) en signe de réengagement envers sa mission francophone — tient à la mise en œuvre du nouveau Règlement provincial sur l'offre active.

Qu'est-ce que l'offre active des services ?

Faire de l'offre active des services, c'est montrer à notre clientèle, avant même qu'elle n'en fasse la demande, que nos services sont disponibles dans les deux langues officielles, et qu'elle peut se sentir à l'aise de les demander dans la langue de son choix.

Pourquoi l'offre active des services à l'Université d'Ottawa ?

Considérant (1) son Règlement sur le bilinguisme, (2) sa désignation d'organisme offrant des services publics en vertu de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario et (3) l'entrée en vigueur le 1^{er} avril 2023 du règlement sur l'offre active adopté par le gouvernement ontarien, l'Université d'Ottawa et les tierces parties représentant l'Université d'Ottawa ont **l'obligation** de devancer toute demande de services par une offre active dans les deux langues officielles.

Quelle est la particularité de l'offre active des services à l'Université d'Ottawa ?

À l'Université d'Ottawa, le français a préséance sur l'anglais dans la prestation de l'offre active des services.

Deux préalables indispensables de l'offre active des services

- Le **recrutement** du personnel bilingue : le site [Employeurs et partenaires](#) de l'Université d'Ottawa donne accès à un bassin de plusieurs milliers d'étudiants et étudiantes bilingues.
- La **formation** du personnel sur l'offre active des services dans les deux langues officielles et sur leurs obligations en la matière.

Université d'Ottawa | University of Ottawa

Trois marqueurs importants de la prestation de l'offre active des services

- **La signalisation** indiquant clairement l'offre des services dans les deux langues officielles
- **L'accueil** bilingue avec préséance du français
- **Le suivi** continu du service dans la langue de préférence de la personne servie

Face aux défis de compétences linguistiques de certains membres du personnel

- Gestion : **apparier** le personnel ayant des défis linguistiques à celui dont les compétences sont meilleures.
- Personnel : **identifier**, au besoin, les collègues qui parlent les deux langues.

Exemples de messages signalant l'offre active des services

- « Français • English »
- « Bonjour • Hello »
- « Je parle français • I can speak English »
- « Puis-je vous aider • May I help you »
- « Un instant s'il vous plaît • One moment please »
- Etc.

Risques liés au non-respect de l'offre active des services

La clientèle de l'Université d'Ottawa a le droit d'être abordée et servie de façon proactive selon sa préférence linguistique et la latitude de recourir au mécanisme de plainte quand ce droit n'est pas respecté.