

Invitation à se mobiliser autour de la question du bilinguisme : plaintes à la Direction des services en français de la Ville d'Ottawa

Comme vous le savez sûrement, le Sommet des États généraux de la francophonie d'Ottawa a eu lieu en novembre 2012. Dans le cadre de cette activité, la communauté francophone avait été invitée à fixer ses priorités pour les prochaines années. Après deux journées d'ateliers et de délibérations, les participant(e)s ont désigné le bilinguisme comme étant la première priorité.

Le bilinguisme tel que revendiqué au Sommet possède plusieurs facettes. Les participant(e)s ont indiqué que les actions suivantes étaient importantes :

- faire d'Ottawa une ville officiellement bilingue,
- faire de la ville d'Ottawa un exemple de bilinguisme (notamment par son offre de services, par la qualité de ses traductions, par sa politique d'affichage, par sa toponymie et par sa politique d'embauche),
- reconnaître la valeur ajoutée que représente le bilinguisme pour la ville d'Ottawa, Capitale du Canada, pays officiellement bilingue, et,
- sensibiliser les commerces de la ville d'Ottawa à l'importance du français dans la région et de la valeur ajoutée du français (notamment par l'offre active de services et par l'affichage).

L'importance qu'accorde la communauté francophone d'Ottawa au bilinguisme est indéniable. Cependant, les membres du Comité sur le bilinguisme issu des États généraux de la francophonie d'Ottawa constatent que plusieurs francophones n'utilisent pas les outils à leur disposition pour informer la Ville d'Ottawa que leurs droits ont été lésés lorsqu'ils ont fait appel à un de ses services. Pourtant, force est de constater qu'il existe encore plusieurs failles dans la mise en application de la Politique de bilinguisme de la Ville d'Ottawa. Les exemples sont nombreux et sont à plusieurs niveaux : notamment l'offre de services, l'affichage, la disponibilité des documents officiels et l'offre d'interprétation simultanée.

Plusieurs raisons peuvent expliquer le nombre relativement peu élevé de plaintes enregistrées annuellement. Le Comité sur le bilinguisme constate que certaines personnes ont l'impression que la Ville d'Ottawa n'écoute pas les revendications de la population francophone et, par conséquent, renoncent à formuler des plaintes. D'autres personnes, toutefois, vont faire des plaintes à des fonctionnaires de la Ville qui n'ont pas de réel pouvoir quand vient de temps d'appliquer la politique actuelle et qui, par le fait même, ne transmettent pas les préoccupations de la communauté francophone à la Direction des services en français. Finalement, d'autres personnes ne savent tout simplement pas comment formuler une plainte en bonne et due forme par manque d'information.

Malheureusement, si les responsables de la Direction des services en français de la Ville d'Ottawa ne sont pas au courant des préoccupations de la communauté francophone, ils peuvent difficilement cibler les situations problématiques. Dans cet esprit, le Comité sur le bilinguisme vous invite à formuler des plaintes officielles chaque fois que vous sentez que vos droits n'ont pas été respectés quand vous avez affaire aux services de la Ville d'Ottawa (vous trouverez, ci-dessous, quelques exemples de plaintes recevables). Le formulaire de plainte est facile d'accès et

ne prend pas beaucoup de temps à remplir. Il est possible d'y accéder à l'adresse suivante : <http://ottawa.ca/fr/hotel-de-ville/services-en-francais/direction-des-services-en-francais/plaintes-sur-les-services-en>. Sinon, il est également possible de formuler des plaintes par courriel en écrivant au dsf-flsd@ottawa.ca.

Dans une ville qui compte plus de 141 000 francophones, soit près de 18 % de la population, ainsi que 324 690 personnes s'identifiant comme étant bilingues, la question du bilinguisme mérite l'attention de nos élu(e)s. En formulant des plaintes à la Direction des services en français de la Ville d'Ottawa, la communauté francophone s'assure que ses préoccupations seront entendues et que les situations problématiques seront corrigées.

En espérant que vous serez nombreux à répondre à l'appel du Comité sur le bilinguisme, nous vous prions d'agréer nos salutations les plus distinguées.

Comité sur le bilinguisme
États généraux de la francophonie d'Ottawa
Téléphone : [613-744-8982](tel:613-744-8982)
Courriel : info@egeneraux.ca