

*Langues de communication et de prestation de services
aux Nunavummiut*

**Lignes directrices sur les services linguistiques au
gouvernement du Nunavut**

Stratégie de mise en oeuvre

**Groupe des services linguistiques
Décembre 2003**

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	3
Principes	3
Application des dispositions	4
Définitions	4
Ressort et reddition	5
Communications verbales	6
Communications écrites	8
Langues par bureau du GDN et collectivité	12
Services de traduction	13
Représentation	13

1. Préambule

Les lignes directrices ci-énoncées sont formulées à l'appui de la prestation des services linguistiques à la population par le gouvernement du Nunavut, conformément aux obligations qui lui incombent en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Canada, de la *Loi sur les langues officielles* du Nunavut et de la *Constitution canadienne*.

Ces lignes directrices traduisent l'engagement du gouvernement du Nunavut sur le plan de la prestation de services linguistiques.

2. Principes

Les principes suivants devront s'inscrire à la démarche de mise en œuvre des présentes lignes directrices par le gouvernement du Nunavut :

- La *Loi sur les langues officielles du Nunavut* reconnaît à la majorité linguistique inuktitute du Nunavut le droit de communiquer avec le gouvernement du Nunavut et d'en recevoir les services en inuktitut.
- Devrait être accordé aux locuteurs inuinnaqtuns du Nunavut, la possibilité de recevoir des services en inuinnaqtun de la part de tous les bureaux de l'Administration centrale du gouvernement du Nunavut et, de même, dans les collectivités de Cambridge Bay, Kugluktuk, Bathurst Inlet et Umingmaktok.
- La *Loi sur les langues officielles du Nunavut*, la *Loi sur les langues officielles du Canada* et la *Charte canadienne des droits et libertés* reconnaissent aux groupes linguistiques minoritaires francophones et anglophones du Nunavut le droit de communiquer avec le gouvernement du Nunavut et d'en recevoir les services en anglais ainsi qu'en français.
- La protection, l'utilisation et le rayonnement de l'inuktitut figurent parmi les objectifs privilégiés par le gouvernement du Nunavut.
- La prestation de services en inuktitut et en inuinnaqtun est indispensable à la démarche du gouvernement à l'égard de la sauvegarde, la survie, la valorisation et l'usage des langues inuites au Nunavut.
- L'aptitude du gouvernement à communiquer dans toutes les langues du Nunavut est essentielle à ce que tous les Nunavummiut soient traités sur un pied d'égalité en ce qui a trait à leurs possibilités de se prévaloir et de bénéficier des services et programmes du gouvernement.

3. Application des dispositions

Ces directives s'appliquent à tous les ministères, commissions, agences et sociétés de la couronne du gouvernement du Nunavut.

Conformément à l'article 7.11 du présent document, ces directives s'appliquent également à tous les marchés et achats du GDN.

4. Définitions

Administration centrale – tout bureau du gouvernement du Nunavut dirigé par un sous-ministre adjoint, un directeur ou une personne occupant un poste équivalent.

Bureau satellite de l'Administration centrale – administration centrale située à l'extérieur d'Iqaluit.

Orthographe normalisée ICI – caractères orthographiques inuktituts/inuinnaqtuns normalisés et conçus par l'Institut culturel inuit.

Interprétation – action de traduire, en mode verbal, un énoncé exprimé dans l'une des langues du Nunavut, dans une autre langue du Nunavut.

Inuinnaqtun – la langue inuite telle qu'elle est parlée dans les collectivités de Kugluktuk (Qurluqtuq), Cambridge Bay (Iqaluktuuttiaq), Bathurst Inlet (Qingaut) et Umingmaktok (Umingmaktuuq). L'inuinnaqtun s'écrit en caractères orthographiques romains.

Les langues du Nunavut – aux fins du présent document, s'entend par « langues du Nunavut », l'inuktitut, l'inuinnaqtun, l'anglais et le français.

Carte de transfert – carte apposée à tous les appareils téléphoniques du gouvernement du Nunavut, permettant de diriger l'appelant à un employé chargé de la prestation de services dans les langues du Nunavut.

Traduction – action de traduire, en mode écrit, un document rédigé dans l'une des langues du Nunavut, en une autre langue du Nunavut.

5. Ressort et reddition

- Ces lignes directrices sont émises par le Conseil exécutif en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, et de sa compétence à en dicter les exemptions et à en approuver les modifications.
- Il incombe à chaque ministre de veiller à l'actualisation des présentes lignes directrices conformément aux dispositions prévues à la *Stratégie de mise en œuvre* annexée au présent document.
- Les sous-ministres sont redevables à leur ministre, de l'application, au sein de leur secteur de compétences respectif, des lignes directrices sur la prestation de services linguistiques, y compris de la *Stratégie de mise en œuvre*.

6. Communications verbales

6.1 Programmes et services du gouvernement

- i. **Santé** : Tous les établissements de santé doivent offrir des services d'interprétation dans chacune des langues parlées dans la collectivité où il est situé, conformément à l'article 8, ci-dessous. La prestation de services d'interprétation est exigible de l'établissement de santé à chaque fois qu'un patient en fait la demande.
- ii. **Information en situation d'urgence** : En vertu de l'article 8, dans toutes les situations d'urgence, il incombe au gouvernement du Nunavut de veiller à ce que les informations susceptibles d'affecter la santé et la sécurité du public soient diffusées dans toutes les langues officielles du Nunavut.

6.2 Prestation de services au public, en personne

Obligations des bureaux de l'Administration centrale : Les bureaux de l'Administration centrale du GDN, y compris les bureaux satellites de l'Administration centrale, doivent créer et doter des postes aux fins de la prestation de services à la population dans toutes les langues officielles du Nunavut.

Bureaux régionaux, locaux et communautaires : En vertu de l'article 8.2, tous les bureaux du gouvernement du Nunavut, autres que les bureaux de l'Administration centrale, doivent affecter des employés à la prestation, en personne, de services au public, dans les langues du Nunavut.

6.3 Prestation de services téléphoniques au public

Obligations de l'administration centrale : Les bureaux de l'Administration centrale du gouvernement du Nunavut doivent créer et doter des postes de réception des appels du public, dans toutes les langues officielles du Nunavut.

Autres obligations: En vertu de l'article 8.2, tous les bureaux du gouvernement du Nunavut, autres que les bureaux de l'Administration centrale doivent affecter des employés à la réception des appels téléphoniques du public dans toutes les langues du Nunavut.

Les employés qui ne s'expriment pas l'une des langues officielles exigées de leur bureau en fonction des caractéristiques linguistiques de la collectivité, doivent être aptes à informer tout appelant que son appel sera renvoyé à un locuteur de la langue de son choix. Afin de faciliter les transferts d'appels, tous les appareils téléphoniques du gouvernement du Nunavut doivent être munis d'une carte de transfert d'appels.

Messagerie vocale

En vertu des dispositions de l'article 8, le message enregistré sur les messageries vocales de tous les employés du GDN doit l'être dans les langues du Nunavut exigées de leur bureau, en fonction des caractéristiques linguistiques de la collectivité. Toutefois, il n'est pas nécessaire que le message en entier soit répété dans chaque langue.

Numéro sans frais

Tous les services d'appels sans frais établis par quelconque organisme gouvernemental du GDN dans l'objet de fournir des informations dans l'ensemble du Nunavut doivent être gérés par des préposés aptes à répondre aux appels dans toutes les langues du Nunavut.

Services téléphoniques automatisés

Tous les services téléphoniques automatisés d'information publique des ministères ou organismes du gouvernement du Nunavut doivent dispenser cette information dans toutes les langues du Nunavut.

6.4 Services d'interprétation lors des réunions publiques

En vertu de l'article 8.2, tous les ministères du Gouvernement du Nunavut qui doivent tenir des réunions publiques sont tenus d'offrir des services d'interprétation dans les langues du Nunavut ou de tenir une réunion séparée regroupant les locuteurs d'un même groupe linguistique.

Il incombe au ministère chargé de la réunion de prendre les dispositions nécessaires à la prestation de services d'interprétation.

6.5 Radio et télédiffusion des messages d'intérêt public

En vertu de l'article 8.2, tous les messages d'intérêt public radio ou télédiffusés par le gouvernement du Nunavut, doivent l'être dans toutes les langues du Nunavut. Les messages peuvent toutefois être diffusés dans l'une ou l'autre des langues du Nunavut lorsque le temps d'antenne d'un poste radio ou télévision est consacré à une programmation dans une langue en particulier.

Les messages d'intérêt public à l'intention de tout le territoire doivent être diffusés dans toutes les langues du Nunavut.

7. Communications écrites

7.1 Profils linguistiques

Toutes les descriptions de postes affichées par le gouvernement du Nunavut doivent faire état des exigences linguistiques verbales et écrites. Un profil linguistique devrait figurer à tous les avis de postes à pourvoir.

7.2 Tâches des employés

Les employés qui parlent plus d'une langue officielle du Nunavut peuvent être appelés à fournir des services dans ces langues et, à ce titre, ont droit à la prime de bilinguisme.

7.3 Listes des employés

Il incombe à chaque ministère de tenir à jour et d'inscrire au fichier central du GDN la liste de ses employés, dans chaque langue du Nunavut. Les membres du personnel pourront utiliser ces informations afin de s'assurer que leur carte d'affaires et bloc-signature sont conformes aux présentes lignes directrices sur la prestation de services linguistiques.

7.4 Orthographe normalisée ICI

Tous les produits d'information rédigés en inuktituk et en inuinnaqtun doivent être produits respectivement en caractères syllabiques (orthographe normalisée ICI), soit en caractères syllabiques et en caractères orthographiques romains.

Les ministères doivent utiliser l'orthographe normalisée ICI conformément aux lignes directrices émises par le ministère de la Culture, de la Langue, des Aînés et de la Jeunesse.

7.5 Polices de caractères conformes

Tous les nouveaux ordinateurs du gouvernement du Nunavut doivent être dotés d'un jeu de caractères conforme à Unicode.

Tous les documents du gouvernement du Nunavut rédigés en inuktitut doivent être écrits en police de caractères conformes à Unicode.

7.6 Correspondance

Toute la correspondance imprimée destinée à un membre du public doit être rédigée dans la langue d'expression du destinataire.

Lorsque la langue de choix n'est pas connue, la correspondance doit être rédigée en inuktitut et en anglais sauf dans le cas de la correspondance destinée à un résident de Cambridge Bay (Iqaluktuuttiaq), Kugluktuk (Qurluqtuq), Bathurst Inlet (Qingaut), ou Umingmaktok (Umingmaktuuq), qui elles doivent être rédigées en inuinnaqtun et en anglais.

7.7 Papier à en-tête et enveloppes

Le papier à en-tête et les enveloppes du gouvernement du Nunavut doivent indiquer le nom du ministère dans toutes les langues officielles du Nunavut lorsque le nom du ministère est utilisé. Si l'adresse est inscrite dans l'en-tête, elle doit également être inscrite dans toutes les langues du Nunavut.

7.8 Fichiers signature (courriel)

Tous les employés du gouvernement du Nunavut doivent avoir un fichier signature dans leur système de courrier électronique qui indique, dans toutes les langues du Nunavut, comment il est possible de les joindre. Le fichier signature n'est pas requis afin de répondre aux messages.

7.9 Documents publics

i) tous les documents écrits mentionnés ci-dessous doivent être offerts à la population dans toutes les langues officielles du Nunavut :

- Tout document écrit ayant de l'importance pour la santé et la sécurité de la population ;
- Tout document que le sous-ministre ou le ministère concerné juge d'intérêt substantiel pour la population ;
- Les pages Web du gouvernement du Nunavut, à l'exclusion des pièces jointes et des liens externes ;
- L'information et les instructions afin de remplir des formulaires ;
- Les licences, permis et factures émis par le gouvernement du Nunavut ;
- Les affiches et autre matériel publicitaire.

Lorsqu'il faut agir très rapidement afin d'assurer la santé et la sécurité des Nunavummiut, le document doit être publié le plus rapidement possible une des langues du Nunavut et doit être transmis dans les autres langues dans le meilleur délai possible.

ii) Les documents de 10 pages ou moins qui doivent être traduits doivent être offerts dans toutes les langues du Nunavut au moment de leur distribution publique. Les documents de plus de 10 pages qui doivent être traduits doivent être offerts dans toutes les langues du Nunavut dans le meilleur délai possible. Dans l'intervalle, ces documents devraient inclure une page couverture dans toutes les langues officielles du Nunavut contenant l'information suivante :

- Le titre
- Un court résumé du contenu
- La date à laquelle le document sera disponible dans chacune des langues du Nunavut

iii) Les documents qui ne sont pas mentionnés au paragraphe (i) ci-dessus doivent être examinés afin de s'assurer du respect de l'article 11 de la *Loi sur les langues officielles* concernant les « actes écrits qui s'adressent au public. »

Tout document, qui n'est pas mentionné au paragraphe (i) ci-dessus et qui est d'un intérêt particulier pour une communauté linguistique du Nunavut, doit être traduit dans la langue de cette communauté.

7.10 Offres d'emploi

En vertu des dispositions de l'article 23 de *l'Accord sur les revendications territoriales du Nunavut*, les offres d'emploi affichées dans des endroits publics du Nunavut doivent conformes aux règles énoncées à l'article 8.2 ci-dessous.

Le profil linguistique pour chaque emploi doit figurer à toutes les offres d'emploi, conformément aux dispositions de l'article 7.2 ci-dessus.

7.11 Demandes de propositions, appels d'offres et contrats du GDN

Lorsque cela est pertinent, les demandes de propositions du GDN, les appels d'offres et les contrats pour l'obtention de biens et de services impliquant des services publics, de l'information ou la visibilité du GDN, doivent mentionner que les *directives du GDN en matière de services linguistiques* s'appliquent pour tous les travaux exécutés au nom du gouvernement.

Tous les contrats signés à la suite d'une demande de propositions ou d'un appel d'offres doivent également mentionner que les *directives du GDN en matière de services linguistiques* s'appliquent aux contrats pour les biens ou les services livrés en vertu de ces contrats, incluant notamment :

- les exigences pour les services de traduction ou d'interprètes ;
- les exigences en vue de fournir la documentation dans plusieurs langues ;
- les exigences concernant la mise au point de la terminologie pertinente ;
- L'utilisation du système d'orthographe normalisée ICI en inuktitut et en inuinnaqtun ;
- L'utilisation des polices de caractères syllabiques conformes à Unicode ;
- L'utilisation des langues du Nunavut sur les panneaux et les affiches ;

7.12 Formulaires

Tous les formulaires destinés au public doivent être disponibles en inuktitut, en inuinnaqtun, en anglais et en français auprès de tous les bureaux du gouvernement du Nunavut.

7.13 Cartes d'affaires

Les coordonnées figurant aux cartes d'affaires des employés du gouvernement du Nunavut doivent paraître en inuktitut, en inuinnaqtun, en anglais et en français.

7.14 L'affichage

L'affichage à l'extérieur des bâtiments

Tous les panneaux et affiches qui se trouvent à l'extérieur des bâtiments où sont situés des bureaux du gouvernement du Nunavut doivent être écrits en inuktitut, inuinnaqtun, anglais et français. Toutes les langues doivent être écrites en caractères de la même grosseur. Cela comprend également les édifices où le gouvernement du Nunavut loue de l'espace à bureau.

Panneaux indicateurs

Sauf dans les cas où des pictogrammes sont utilisés, les panneaux indicateurs à l'intention des véhicules et des piétons qui se trouvent sur des propriétés du gouvernement du Nunavut doivent être écrits dans les langues en usage dans les collectivités où ils sont situés, conformément aux dispositions de l'article 8.2 ci-dessous. Toutes les langues doivent être écrites en caractères de la même grosseur.

L'affichage à l'intérieur des bâtiments et les avis

Tous les panneaux et avis qui se trouvent à l'intérieur des immeubles et des bureaux du gouvernement du Nunavut situés à Iqaluit doivent être écrits dans toutes les langues officielles du Nunavut. Les panneaux et les avis à l'intérieur des immeubles et des bureaux situés dans d'autres collectivités du Nunavut doivent être écrits dans les langues en usage dans les collectivités où ils sont situés, conformément aux

dispositions de l'article 8.2 ci-dessous. Toutes les langues doivent être écrites en caractères de la même taille.

Santé et sécurité

Lorsque le gouvernement du Nunavut utilise des avis écrits ou des panneaux afin de mettre en garde la population au sujet d'un danger pour la santé ou de dangers associés à des produits radioactifs, explosifs, chimiques, biologiques ou encore à des risques environnementaux de même nature, ces avis ou ces panneaux doivent être écrits en inuktitut, inuinnaqtun, anglais et français. Toutes les langues doivent être écrites en caractères de taille égale.

Panneaux dans les parcs

Sauf dans les cas où des pictogrammes sont utilisés, les panneaux indicateurs à l'intérieur des limites des parcs territoriaux du Nunavut doivent être écrits dans toutes les langues officielles du Nunavut. Toutes les langues doivent être écrites en caractères de taille égale.

7.15 Affichage de toute autre information publique

Tous les panneaux, affiches, tableaux ou autres produits d'information publics affichée dans un bureau du gouvernement du Nunavut, n'étant pas l'objet de l'article 7.15 doivent être écrits dans toutes les langues du Nunavut à moins que l'information soit ne soit destinée qu'à un groupe linguistique en particulier.

8. Langues-par bureau du GDN et par collectivité

8.1 Langues d'usage dans les bureaux de l'Administration centrale du GDN

Tous les bureaux de l'Administration centrale du GDN doivent offrir des services dans toutes les langues officielles du Nunavut.

8.2 Demande importante

La liste suivante devrait régir la détermination de ce qui s'entend par « demande importante » au sens de l'article 14 de la *Loi sur les langues officielles*, sauf dans les cas où il existe une obligation légale ou constitutionnelle à un autre effet.

Nom de la collectivité en inuktitut/inuinnaqtun (Orthographe normalisée ICI)	Nom officiel en anglais	Langues d'expression
Arviat	Arviat	inuktitut/anglais
Ausuittuq	Grise Fiord	inuktitut/anglais
Igluligaarjuk	Chesterfield Inlet	inuktitut/anglais
Iglulik	Igloodik	inuktitut/anglais
Ikpiarjuk	Arctic Bay	inuktitut/anglais
Iqaluit	Iqaluit	inuktitut/anglais/français
Iqaluktuuttiaq	Cambridge Bay	inuinnaqtun/anglais
Kangiqtiniq	Rankin Inlet	inuktitut/anglais
Kangiqtugaapik	Clyde River	inuktitut/anglais
Kimmirut	Kimmirut	inuktitut/anglais
Kinngait	Cape Dorset	inuktitut/anglais
Kuugaaruk	Kugaaruk	inuktitut/anglais
Mittimatalik	Pond Inlet	inuktitut/anglais
Naujaat	Repulse Bay	inuktitut/anglais
Panniqtuuq	Pangnirtung	inuktitut/anglais
Qamani'tuaq	Baker Lake	inuktitut/anglais
Qausuittuq	Resolute	inuktitut/anglais
Qikiqtarjuaq	Qikiqtarjuaq	inuktitut/anglais
Qingaut	Bathurst Inlet	inuinnaqtun/anglais
Qurluqtuq	Kugluktuk	inuinnaqtun/anglais
Salliq	Coral Harbour	inuktitut/anglais
Sanikiluaq	Sanikiluaq	inuktitut/anglais
Sanirajak	Hall Beach	inuktitut/anglais
Talurjuaq	Taloyoak	inuktitut/anglais
Tikirarjuaq	Whale Cove	inuktitut/anglais
Umingmaktuuq	Umingmaktok	inuinnaqtun/anglais
Uqsuqtuuq	Gjoa Haven	inuinnaqtun/anglais

8.3

Aucune disposition contenue dans ces directives, ou qui pourrait avoir été omis de ces directives, n'a pour effet ou n'est destiné à déroger à toute obligation légale ou constitutionnelle, aux droits coutumiers ou aux privilèges en ce qui concerne la prestation de services et de programmes gouvernementaux dans l'une ou l'autre des langues officielles du Nunavut.

9. Services de traduction

La traduction de documents écrits de l'une des langues du Nunavut vers une autre langue du Nunavut doit s'effectuer conformément à la politique du gouvernement du Nunavut en matière de traduction.

10. Représentation

Les organismes gouvernementaux visés par les présentes lignes directrices devront inscrire à leur processus de nomination, la sélection de membres des divers groupes linguistiques du Nunavut à siéger au sein des conseils, comités, commissions, agences ou autres organismes créés au Nunavut.