

Normes de communication et de service en inuktitut

L'inuktitut fait partie intégrante de la culture et de l'identité inuite, et a été un élément important qui a amené une génération de leaders inuits à créer le Nunavut.

Aujourd'hui, les organisations du secteur privé peuvent aussi jouer un rôle prépondérant et constructif en faisant la promotion de l'usage de l'inuktitut au sein de nos localités et en donnant l'exemple. Avec l'entrée en vigueur de l'article 3 de la *Loi sur la protection de la langue inuit*, les normes et pratiques exemplaires suivantes peuvent aider votre organisation à atteindre cet objectif.

Planification des services en inuktitut

Votre organisation doit progressivement se conformer à la *Loi sur la protection de la langue inuit*. Pour vous faciliter la tâche, vous pouvez préparer un plan d'action pour la langue inuit. Le Bureau du Commissaire aux langues du Nunavut a préparé des lignes directrices et un gabarit pour vous aider. Le plan vous aidera à évaluer la capacité de votre organisation à offrir des services en inuktitut au public et à établir des mesures et des échéanciers afin d'améliorer votre conformité au fil du temps.

Avis à la clientèle

Il est judicieux d'informer vos clients des services en inuktitut qu'offre votre organisation. Vous pouvez les indiquer dans votre matériel promotionnel, sur votre site web, dans les médias sociaux ou ailleurs. Songez à offrir activement vos services en inuktitut à vos clients, en personne comme au téléphone.

Le gouvernement du Nunavut a aussi élaboré la campagne *Inuktuuqta! Parlons inuktitut!* pour aider votre organisation. Elle comprend du matériel visuel que vous pouvez afficher bien en vue dans les locaux de votre organisation, idéalement au premier point de contact avec vos clients.

Dialectes et systèmes d'écriture

L'inuktitut regroupe plusieurs dialectes du Nunavut. Les principales variantes régionales sont l'inuinnaqtun dans l'ouest du territoire et l'inuktitut dans l'est. L'inuinnaqtun utilise l'alphabet romain, alors que l'inuktitut utilise l'écriture syllabique, l'alphabet romain ou les deux, bien que l'on préfère souvent l'écriture syllabique.

En règle générale, si vos communications s'adressent à tous les Nunavummiuts, écrivez à la fois en inuinnaqtun et en inuktitut. Toutefois, si vous ne menez vos activités que localement à Kugluktuk ou à Cambridge Bay, employez l'inuinnaqtun en alphabet romain, et l'inuktitut dans toutes les autres localités, en utilisant l'écriture syllabique, l'alphabet romain ou les deux.

DÉNOMINATION SOCIALE

Si votre dénomination sociale est dans une autre langue que l'inuktitut, vous pouvez utiliser un terme générique pour décrire ce que fait votre organisation. Voici quelques exemples : hôtel Siniktarvik Northway Inn; magasin d'aliments santé Niqitarvik; banque Kinaujakkuvik du Nunavut; services comptables Nasaijiit Lloyd.

Si vous enregistrez une société, une entreprise ou une compagnie au Nunavut, pensez à adopter un nom approprié en inuktitut. Consultez des membres de votre localité dans le cadre de votre analyse de marché. Une foule d'options s'offrent à vous! Choisissez un nom simple et concis. N'oubliez pas qu'un terme en inuktitut distinguera votre organisation de la concurrence.

Si vous avez besoin d'aide en matière de terminologie, notamment pour vérifier la qualité et l'exactitude des termes et des expressions en inuktitut, vous pouvez consulter l'Inuit Uqausinginnik Taiguusiliuqtiit (office de la langue inuite).

Important : Il n'est pas recommandé de translittérer des noms français ou anglais en écriture syllabique. Les résultats sont souvent inintelligibles pour les locuteurs de l'inuktitut, particulièrement les aînés.

Qualité et importance égales

Si vous installez une enseigne ou un panneau public, une affiche ou une publicité commerciale, le texte en langue inuite doit être au moins aussi en évidence que le texte en toute autre langue employée, le cas échéant. Dans cette optique, il faut entre autres tenir compte de la taille, de la position, de la police et de la couleur du texte. En règle générale, le texte doit être présenté pour que l'inuktitut ait plus de chances d'être lu en premier. Le texte doit également être exact sur les plans du sens et des expressions et ne pas contenir de fautes d'orthographe.



EXEMPLE

Enseignes et panneaux publics (y compris les signaux d'urgence et de sortie)

La Loi exige que les enseignes et panneaux publics, y compris les signaux d'urgence et de sortie, soient affichés en inuktitut. L'utilisation de pictogrammes est acceptable.

Les enseignes et panneaux publics comprennent les enseignes sur les bâtiments, le lettrage sur les véhicules, les panneaux de direction, les heures d'ouverture, les affiches indiquant des groupes de produits ou de services, les panneaux de stationnement, etc. Veillez à ce que le texte en inuktitut soit au moins aussi en évidence que le texte en toute autre langue employée, le cas échéant, et qu'il soit exact et de première qualité.

Affiches et publicité commerciale

La Loi exige que les affiches et la publicité commerciale soient exposées et diffusées en inuktitut. Les affiches et la

publicité commerciale comprennent les affiches de votre organisation installées dans vos locaux ou dans la localité, les dépliants et brochures, le matériel promotionnel, et les publicités dans les journaux, à la radio, à la télévision et dans les médias sociaux. Veillez à ce que le texte en inuktitut soit au moins aussi en évidence que le texte en toute autre langue employée, le cas échéant, et qu'il soit exact et de première qualité.

Services d'accueil et services à la clientèle

Une bonne manière d'accueillir vos clients et de montrer que vous êtes heureux qu'ils fassent affaire avec vous est de les saluer en inuktitut, que ce soit en personne ou au téléphone. Songez à offrir activement vos services en inuktitut, simplement en disant « *Ullukkut, bienvenue à l'hôtel Northway Inn* » ou « *Tunngasugit Siniktarvimmut, bienvenue au Northway Inn* ». Vous pouvez aussi afficher bien en vue, au premier point de contact avec vos clients, le matériel visuel de la campagne *Inuktuuqta! Parlons inuktitut!*

Il faut aussi enregistrer en inuktitut les services de messagerie vocale, notamment le répertoire téléphonique (*Inuktuurumaguvit 1 naqillugu, pour le service en français, appuyez sur le 2*).

Les services d'accueil doivent être offerts en inuktitut, et toute personne qui demande ces services en inuktitut doit être traitée de la même manière qu'une personne qui les demande en anglais ou en français. Songez à embaucher une personne qui parle l'inuktitut, profitez de la formation linguistique offerte aux membres de votre organisation ou enseignez au personnel d'accueil des formules de salutation de base.

Si vous ne pouvez offrir de services d'accueil en inuktitut en personne, vous devez vous assurer d'en offrir par téléphone dans votre aire d'accueil au moyen d'un service centralisé ou d'un protocole interne qui redirige les clients vers quelqu'un qui parle l'inuktitut.

Il est maintenant pratique courante pour les organisations au Canada et ailleurs de consigner la langue de préférence de leurs clients. Pensez à faire de même pour l'inuktitut afin de gagner du temps en utilisant des gabarits génériques prétraduits pour vos communications écrites et services en inuktitut. Ainsi, votre organisation pourra assurer le suivi auprès des clients dans la langue de leur choix, que ce soit en personne ou au téléphone.

Services spécifiques

Si vous offrez les services spécifiques suivants, vous avez d'autres exigences à respecter. Les services spécifiques comprennent les services d'urgence, les services médicaux et pharmaceutiques, les services de logement et d'hébergement, les services de base pour les ménages, notamment la distribution de combustible et d'eau et les télécommunications, et les services d'accueil, comme les restaurants et les hôtels.

Vous devez inclure l'inuktitut lorsque vous donnez des avis, des mises en garde ou des directives aux usagers ou clients de vos services en inuktitut, de même que sur les comptes mensuels et les factures.

Par exemple, une mise en garde ou un avis qui se rapporte à la santé ou à la sécurité du public doit employer l'inuktitut. Pour ce qui est des factures mensuelles, elles comprennent les factures de distribution d'eau et de combustible ainsi que de télécommunications. Sur les reçus, pensez à écrire des salutations de base et les coordonnées de votre organisation.

Les directives aux usagers ou aux consommateurs de vos services comprennent, sans s'y limiter, la posologie de médicaments des pharmacies, les menus et les services des restaurants, et les directives dans les chambres d'hôtel (mode d'emploi du téléphone ou de la télévision, service aux chambres, etc.).

Aide à l'amélioration de la conformité

Le gouvernement du Nunavut investira **un million de dollars** au cours des **cinq prochaines années** pour aider les organisations du secteur privé à améliorer leur conformité grâce à un programme de microfinancement **(5 000 \$)**.

Parmi les coûts admissibles, mentionnons les frais d'actualisation des enseignes et panneaux, de traduction et de formation linguistique. Pour en savoir plus, communiquez avec le ministère de la Culture et du Patrimoine.

Le Bureau du Commissaire aux langues du Nunavut peut conseiller votre organisation sur la planification des communications et des services au public en langue inuite.

L'Inuit Uqausinginnik Taiguusiliuqtiit a le mandat d'encadrer l'évolution, l'usage et la normalisation de l'inuktitut au Nunavut. Il peut offrir à votre organisation son expertise et ses recommandations sur le bon usage de l'inuktitut et la terminologie employée sur vos enseignes et panneaux ou dans vos documents.

Veuillez communiquer avec le ministère de la Culture et du Patrimoine si vous croyez qu'il y a lieu d'ajouter d'autres pratiques exemplaires au présent document.



Pour plus d'information, veuillez communiquer avec :
Ministère de la Culture et du Patrimoine
C. P. 1000, succ. 800, Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Téléphone : 867 975-5560 Télécopieur : 867 975-5504
Courriel : SEnuaraq@gov.nu.ca

