



RAPPORT ANNUEL

2018-2019



ᐅᖅᐅᓯᖅᓄᖅ ᐅᓯᓯᖅᐅᖅ ᐱᖅᐱᖅ ᓄᖅᓯᖅ
Uqauhinut Kamisinaup Havakvia Nunavunmi
Office of the Languages Commissioner of Nunavut
Bureau du commissaire aux langues du Nunavut

ISBN 978-1-55325-411-9

RAPPORT ANNUEL

2018-2019

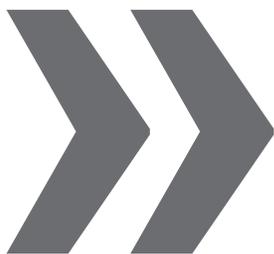


ᐅᓴᐅᓴᓴᓴᓴ ᐅᓴᓴᓴᓴᓴ ᐅᓴᓴᓴᓴᓴ ᓴᓴᓴᓴᓴᓴᓴ
Uqauhinut Kamisinaup Havakvia Nunavunmi
Office of the Languages Commissioner of Nunavut
Bureau du commissaire aux langues du Nunavut



TABLE DES MATIÈRES

1. LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE.....	3
2. MESSAGE DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES	4
3. ORGANIGRAMME	6
4. MANDAT, VISION ET RESPONSABILITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES.....	7
5. RECOMMANDATIONS	9
6. LANGUES OFFICIELLES DU NUNAVUT.....	10
6.1. LOIS SUR LES LANGUES	10
6.2. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR.....	11
6.3. COMMUNICATIONS ET SERVICES AU PUBLIC.....	12
6.4. STATISTIQUES.....	14
6.5. CINQUIÈME ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE.....	18
7. RAPPORT D'ACTIVITÉS.....	19
7.1. DOTATION EN PERSONNEL ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL.....	19
7.2. DÉPLACEMENTS, RÉUNIONS ET ÉVÈNEMENTS.....	19
7.3. SENSIBILISATION DU PUBLIC	20
7.4. PROJETS.....	20
7.5. FONCTIONNEMENT	20
8. PRÉOCCUPATIONS : PORTRAIT DE LA SITUATION	21
9. PRÉOCCUPATIONS, SONDAGES ET PLANS D'ACTION POUR LA LANGUE INUIT	28
9.1. PRÉOCCUPATIONS.....	28
9.2. SONDAGES	33
9.3. PLANS D'ACTION POUR LA LANGUE INUIT.....	39
10. RAPPORT SUR LES INDICATEURS DE 2018-2019.....	41
10.1. LÉGISLATION.....	41
10.2. COMMUNICATIONS	43
10.3. POLITIQUES, PLANIFICATION ET ENQUÊTES	45
11. PLAN DE TRAVAIL 2019-2020	47
11.1. LÉGISLATION.....	47
11.2. COMMUNICATIONS	48
11.3. POLITIQUES, PLANIFICATION ET ENQUÊTES	49
12. RAPPORT BUDGÉTAIRE	52



1.

LETTRE AU PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

L'honorable Simeon Mikkungwak
Président de l'Assemblée législative
Assemblée législative du Nunavut
Iqaluit (Nunavut) XOA 0H0

Monsieur le Président,

Je suis heureuse de vous présenter, conformément au paragraphe 24(1) de la Loi sur les langues officielles, le rapport annuel 2018-2019 du Bureau du commissaire aux langues du Nunavut.

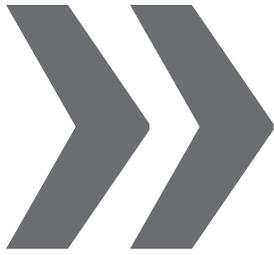
Ce rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

Merci de bien vouloir le déposer devant l'Assemblée législative du Nunavut, comme le prévoit le paragraphe 24(2) de la Loi sur les langues officielles.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

La commissaire aux langues,

Helen K. Klengenberg



2.

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES

On n'en fait pas assez pour appliquer les lois linguistiques au Nunavut! Voilà quelque chose que l'on entend régulièrement au Bureau du commissaire aux langues du Nunavut. Même si une législation est en place, son application se fait lentement, surtout parce que la Loi sur les langues officielles est entrée en vigueur en 2013 et que les articles 3 à 5 de la Loi sur la protection de la langue inuit n'ont été adoptés que le 9 juillet 2017. À cela s'ajoutent d'autres raisons : le manque d'offre active, la pénurie de locuteurs de l'inuktitut dans les milieux de travail (plus particulièrement dans les grandes localités, comme Iqaluit, où l'anglais prévaut au sein de la main-d'œuvre), l'insuffisance des ressources financières et humaines dans le secteur privé et, la dernière mais non la moindre, le peu d'effort que consacrent les différents secteurs à l'application de la législation.

La loi exige que l'inuktitut soit une langue de travail au gouvernement du Nunavut (GN), mais la mise en œuvre se fait lentement. Même si la langue inuit est utilisée à l'accueil des bureaux du Gouvernement du Nunavut, c'est loin d'être le cas ailleurs. Pour que l'inuktitut ait le statut de langue de travail, on doit l'employer en tout temps, et pas seulement pour offrir des services d'interprétation aux visiteurs qui en font la demande.

S'il incombe au Bureau du commissaire aux langues du Nunavut de collaborer avec le ministre des Langues pour s'assurer que le Gouvernement du Nunavut se conforme à la législation, il revient toutefois au ministre de faire en sorte que le gouvernement mène ses activités en inuktitut.

L'adoption d'une approche globale plutôt que ponctuelle en matière de prestation de services en langue inuit, ce n'est pas que l'affaire du Gouvernement du Nunavut : c'est aussi celle du gouvernement fédéral, qui est tenu de respecter la Loi sur la

protection de la langue inuit¹ du Nunavut. Le gouvernement fédéral maintient catégoriquement qu'il n'est pas dans l'obligation d'offrir ses services en langue inuit au Nunavut².

La Loi sur les langues autochtones³ ne mentionne pas que le gouvernement fédéral doit se conformer à la législation linguistique du Nunavut. Cependant, l'article 4⁴ de la Loi précise qu'un traité ou un accord sur des revendications territoriales l'emporte sur les dispositions incompatibles, obligeant ainsi le gouvernement fédéral à respecter la Loi sur la protection de la langue inuit⁵. La législation linguistique du Nunavut découle de la Loi sur le Nunavut⁶, comme

le gouvernement du Nunavut est né de l'Accord sur les revendications territoriales du Nunavut⁷.

Le Bureau du commissaire aux langues du Nunavut continuera d'approfondir la question auprès des institutions fédérales, jusqu'à ce qu'elle soit réglée de façon satisfaisante.



Helen K. Klengenber

1 Loi sur la protection de la langue inuit (LPLI) L.Nun. 2008, ch. 17.

2 En date d'avril 2019 – le Bureau du commissaire aux langues du Nunavut maintient sa position après que la Loi sur les langues autochtones ait reçu la sanction royale.

3 Projet de loi no C-91.

4 « Les dispositions des traités, y compris les accords sur les revendications territoriales, et des accords sur l'autonomie gouvernementale l'emportent sur les dispositions incompatibles de la présente loi. » Loi sur les langues autochtones (2019), article 4, page 4.

5 La LPLI prévoit des mesures positives spécifiques pour protéger et renforcer la langue inuit. L'article 3 en particulier, entré en vigueur en juillet 2017, oblige « les organisations » à communiquer et à offrir ses services en langue inuit. Le terme « organisation » s'entend, entre autres, d'un « organisme du secteur public », ce qui comprend, selon la définition, un « ministère, organisme ou institution du gouvernement fédéral ».

6 L.C. 1993, ch. 28.

7 L.C. 1993, ch. 29.



3.

ORGANIGRAMME





4. MANDAT, VISION ET RESPONSABILITÉS DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES

La commissaire aux langues est une agente indépendante de l'Assemblée législative du Nunavut nommée pour un mandat de cinq ans par la commissaire du Nunavut, sur recommandation de l'Assemblée législative. Ses fonctions sont définies à l'article 22 de la Loi sur les langues officielles (LLO) et à l'article 28 de la Loi sur la protection de la langue inuit (LPLI).

L'Assemblée législative a approuvé la nomination de Helen K. Klengenberg le 12 septembre 2017 pour un mandat de commissaire aux langues; le poste était vacant depuis le 6 juin 2016.

MANDAT

Le mandat de la commissaire aux langues est de promouvoir et de protéger les droits des Nunavummiut prévus dans les lois linguistiques du Nunavut. La commissaire a pour rôle de défendre trois communautés linguistiques distinctes : les locuteurs de

la langue inuit, les francophones et les anglophones.

VISION

En plus des buts et des devoirs qui lui sont attribués dans la loi, la commissaire a la vision globale suivante :

Que les langues officielles fassent partie du quotidien des Nunavummiut et soient davantage utilisées au Nunavut dans toute la mesure du possible.

Plus précisément :

(Loi sur les langues officielles) Le public peut communiquer avec le gouvernement du Nunavut et ses organismes publics, l'Assemblée législative et ses institutions, la Cour de justice du Nunavut et les autres tribunaux, et les municipalités⁸, et recevoir des services de ces entités dans la langue officielle de son choix.

⁸ Selon la LLO, les municipalités doivent fournir des services à la population et communiquer avec elle en français ou en anglais lorsque la demande est jugée « importante ». Cependant, le gouvernement du Nunavut n'a pas encore établi de formule pour définir ce qui constitue une « demande importante » ni adopté de règlements déterminant quelles municipalités doivent offrir des services et communiquer en français ou en anglais.

(Loi sur la protection de la langue inuit)
Le public peut communiquer avec le gouvernement du Nunavut et ses organismes publics, l'Assemblée législative et ses institutions, la Cour de justice du Nunavut et les autres tribunaux, les municipalités⁹, les organismes du secteur privé, et les ministères, institutions et organismes du gouvernement fédéral, et recevoir des services de ces entités en langue inuit.

RESPONSABILITÉS

La commissaire a quatre grandes responsabilités.

Ombudsman

La commissaire aux langues examine les éventuelles contraventions aux lois linguistiques commises par les institutions territoriales, les municipalités, les organismes du secteur privé et les ministères, institutions et organismes du gouvernement fédéral. Son bureau peut mener des enquêtes, faire des constats et rédiger des rapports, jouer un rôle de médiateur en cas de litiges et suggérer officieusement des moyens de remédier aux violations des droits linguistiques.

Défenseure

La commissaire aux langues communique avec les entités concernées pour infléchir leurs décisions, leurs pratiques et leurs politiques en matière de droits linguistiques.

Conseillère

La commissaire aux langues informe les institutions territoriales, les municipalités, les organismes du secteur privé et les

ministères, institutions et organismes du gouvernement fédéral de leurs obligations en matière de communications et de services. Elle leur offre son aide et sa collaboration à cet égard. Son bureau informe en outre les Nunavummiut de leurs droits linguistiques.

Surveillante

La commissaire aux langues surveille les progrès réalisés par les institutions territoriales, les municipalités, les organismes du secteur privé et les ministères, institutions et organismes du gouvernement fédéral concernant leurs obligations relatives aux lois sur les langues du Nunavut.

⁹ Selon la LPLI, les municipalités doivent communiquer avec le public et lui fournir des services en langue inuit, sans égard à la demande.

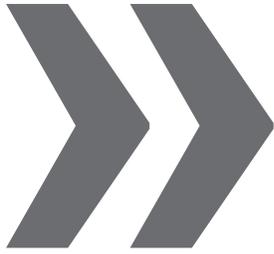


5. RECOMMANDATIONS

Le Bureau du commissaire aux langues a analysé les sites Web d'institutions territoriales en se penchant sur trois niveaux de liens à partir du menu, c'est-à-dire le menu principal, les sous-menus et les liens contenus dans les menus. Environ 2 900 pages ont été vérifiées. Excepté quelques améliorations, un grand nombre de ces institutions ne respectent toujours pas la Loi sur les langues officielles. Selon les articles 11 et 12 de cette loi, les institutions territoriales doivent communiquer avec le public et lui fournir des services dans toutes les langues officielles.

Pour être conforme à la Loi, une institution territoriale doit :

- vérifier que le contenu de son site Web est disponible dans toutes les langues officielles;
- mettre en place des procédures et des outils pour faire le suivi des modifications sur son site afin de s'assurer qu'elles sont apportées dans toutes les langues officielles;
- faire traduire en premier les documents destinés au public (formulaires, lignes directrices et affiches);
- évaluer la pertinence du contenu de son site et supprimer ou archiver ce qui n'est plus utile;
- envisager de préparer des gabarits multilingues pour les documents récurrents (tableaux statistiques, rapports, etc.).



6. LANGUES OFFICIELLES DU NUNAVUT

Au Nunavut, il y a trois langues officielles : l'anglais, le français et la langue inuit (l'inuktitut et l'inuinnaqtun), aussi appelée inuktitut. Ces trois langues ont un statut, des droits et des privilèges égaux aux termes de la législation territoriale. Toutefois, puisque l'anglais prédomine dans maintes sphères du quotidien, il est devenu difficile pour les locuteurs de la langue inuit et du français de bénéficier de cette égalité dans la vie de tous les jours. La Loi sur les langues officielles et la Loi sur la protection de la langue inuit visent à assurer, tant à la communauté inuit qu'à la communauté francophone du Nunavut, les ressources nécessaires à la sauvegarde et au renforcement de leur expression culturelle et de leur vie collective ainsi que du patrimoine qu'elles entendent transmettre aux générations futures.

6.1. LOIS SUR LES LANGUES

Au Nunavut, il existe deux lois linguistiques : la Loi sur les langues officielles (LLO) et la Loi sur la protection de la langue inuit (LPLI). Le gouvernement du Nunavut est déterminé à appliquer ces lois en veillant

à ce que leur esprit et leur intention se reflètent dans ses politiques, programmes et services.

Loi sur les langues officielles

La LLO a été adoptée par l'Assemblée législative du Nunavut en 2008 et est entrée en vigueur le 1er avril 2013. Elle confirme l'ensemble des droits et privilèges dont bénéficient les locuteurs de l'anglais et du français, tout en accordant un statut égal à l'inuktitut. Ce niveau de protection légale pour une langue autochtone n'a pas son pareil au Canada. La LLO oblige l'Assemblée législative, les tribunaux et le gouvernement du Nunavut à communiquer avec le public et à lui offrir des services dans toutes les langues officielles. Depuis juillet 2017, la prestation, au nom d'une institution territoriale, de services au public aux termes d'un contrat avec un tiers doit également se faire dans toutes les langues officielles.

Les municipalités doivent aussi fournir des services à la population et communiquer avec elle en français ou en anglais lorsque la demande est jugée « importante ».

Cependant, le gouvernement du Nunavut n'a pas encore établi de formule pour définir ce qui constitue une « demande importante » ni adopté de règlements déterminant quelles municipalités doivent offrir des services et communiquer en français ou en anglais.

Les entités concernées doivent faire une offre active de services et veiller à ce que le public puisse communiquer avec le siège ou l'administration centrale, et en recevoir les services, dans la langue officielle de son choix, ce qui comprend les autres bureaux où la demande pour une langue officielle est importante ou si la nature des services (santé, sécurité ou protection du public) l'exige.

En ce qui concerne l'inuinnaqtun, la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles doit tenir compte de la nécessité de revitaliser la langue et d'améliorer l'accessibilité aux programmes et services gouvernementaux, surtout à Kugluktuk et à Cambridge Bay.

La LLO prévoit la nomination d'un ministre responsable des langues et de la coordination et de l'orientation des exigences en matière de services linguistiques que les institutions territoriales et les municipalités doivent respecter.

Loi sur la protection de la langue inuit

La LPLI a été approuvée en septembre 2008. Elle répond plus précisément aux défis auxquels sont confrontés la langue inuit et ses locuteurs en protégeant et en promouvant son utilisation, sa qualité et son usage répandu au Nunavut. La LPLI garantit le droit à l'instruction en langue inuit, protège les fonctionnaires territoriaux qui

préfèrent travailler en langue inuit et définit les obligations propres au gouvernement, aux municipalités, aux organismes du secteur privé et aux organismes du gouvernement fédéral relativement aux communications et aux services quotidiens généralement offerts au public en langue inuit.

Depuis le 9 juillet 2017, l'offre de services en langue inuit dans le domaine des poursuites civiles doit être prévue dans les règlements ou directives de la Cour de justice du Nunavut. De plus, les contrats accordés ou conclus par un ministère du gouvernement du Nunavut ou par un organisme public, ou en son nom, imposent au tiers l'obligation de communiquer avec le public et de lui offrir ses services en langue inuit dans la mesure nécessaire au respect de l'article 3.

La LPLI prévoit la nomination d'un ministre chargé de coordonner la mise en œuvre des politiques et instaure l'Inuit Uqausinginnik Taiguusiliuqtiit (IUT), l'Office de la langue inuit.

6.2. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le Conseil des ministres n'a pas encore fixé la date d'entrée en vigueur des dispositions sur la langue inuit relatives à l'éducation de la petite enfance ainsi qu'à l'acquisition et à la maîtrise de la langue chez les adultes (articles 9 et 10 de la LPLI).

6.3. COMMUNICATIONS ET SERVICES AU PUBLIC

Le tableau suivant compare sommairement la portée des deux lois en ce qui concerne les communications et les services au public¹⁰.

LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES	LOI SUR LA PROTECTION DE LA LANGUE INUIT
Traite des trois langues officielles du Nunavut : la langue inuit, l'anglais et le français	Traite uniquement de la langue inuit
S'applique aux « institutions territoriales » : <ul style="list-style-type: none"> • ministères et organismes publics du gouvernement du Nunavut; • Assemblée législative; • Cour de justice du Nunavut et autres tribunaux. 	S'applique aux « institutions territoriales » : <ul style="list-style-type: none"> • ministères et organismes publics du gouvernement du Nunavut; • Assemblée législative; • Cour de justice du Nunavut et autres tribunaux.
S'applique aux municipalités « si l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante » au regard des communications et des services « prescrits par règlement ».	S'applique aux municipalités, sans égard à la demande.
Ne s'applique pas directement au secteur privé.	S'applique au secteur privé (ce qui comprend les entreprises et toute autre entité constituée offrant des services ou de l'information à la population du Nunavut).
Ne s'applique pas aux ministères, institutions et organismes fédéraux.	S'applique aux ministères, institutions et organismes fédéraux.

¹⁰ MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DU PATRIMOINE, *Uqausivut* : Le plan d'ensemble prévu dans la Loi sur les langues officielles et dans la Loi sur la protection de la langue inuit, 2012–2016, gouvernement du Nunavut, page iii.

Institutions territoriales du Nunavut au sens de la loi¹¹

<p>MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT DU NUNAVUT</p> <ul style="list-style-type: none">• Services communautaires et gouvernementaux• Culture et Patrimoine• Développement économique et transport• Éducation• Environnement• Exécutif et Affaires intergouvernementales• Services à la famille• Finances• Santé• Ressources humaines (1^{er} avril 2019)• Justice <p>BUREAUX ET INSTITUTIONS DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU NUNAVUT</p> <p>ORGANISMES JUDICIAIRES</p> <ul style="list-style-type: none">• Cour d'appel• Cour de justice du Nunavut	<p>ORGANISMES PUBLICS</p> <ul style="list-style-type: none">• Commission scolaire francophone du Nunavut• Administrations scolaires de district• Inuit Uqausinginnik Taiguusiliuqtiit• Commission des services juridiques du Nunavut• Société des alcools du Nunavut• Collège de l'Arctique du Nunavut• Société de crédit commercial du Nunavut• Société de développement du Nunavut• Société d'habitation du Nunavut• Conseil Qulliit de la condition féminine du Nunavut• Société d'énergie Qulliq• Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs <p>ORGANISMES QUASI JUDICIAIRES (LISTE NON EXHAUSTIVE)</p> <ul style="list-style-type: none">• Tribunal des droits de la personne• Commission des normes du travail• Commission des licences d'alcool
---	--

¹¹ *Idem*, page 4. Institutions territoriales figurant aux annexes A, B et C de la Loi sur la gestion des finances publiques.

6.4. STATISTIQUES

Statistique Canada a publié un rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Nunavut de 2001 à 2016¹². Le principal objectif de ce rapport est de fournir un aperçu statistique de la situation récente de l'inuktitut au Nunavut et de ses locuteurs, selon les données du Recensement de 2016, en montrant comment son utilisation à la maison et au travail a changé depuis 2001. Un résumé des conclusions du rapport a été présenté lors de la conférence Inuugatta en mars 2019.

Voici les conclusions de ce rapport¹³ :

Caractéristiques de la population

- Selon les données des derniers recensements, la population du Nunavut a augmenté de 12,7 % entre 2011 et 2016, s'établissant à 35 944 personnes en 2016.
- La population du Nunavut est beaucoup plus jeune que celle des provinces et des autres territoires, l'âge moyen étant de 27,7 ans, comparativement à 41,0 ans à l'échelle nationale.
- Les Inuit formaient 84,9 % de la population du Nunavut en 2016, ce qui représente une baisse légère par rapport à 2011 (85,5 %).
- En 2016, la population non inuit était principalement concentrée à Iqaluit (61,1 %). Une proportion plus importante a également été observée à Rankin Inlet (9,1 %) et à Cambridge Bay (5,7 %).

Population dont la langue maternelle est l'inuktitut

- En 2016, 23 225 résidents du Nunavut, soit 65,3 % de la population, ont déclaré que l'inuktitut était leur langue maternelle. Cette proportion a diminué par rapport aux recensements précédents (71,7 % en 2001).
- Presque toutes les personnes qui ont l'inuktitut comme langue maternelle (99,6 %) sont des Inuit. En 2016, 95 non-Inuit ont déclaré avoir l'inuktitut comme langue maternelle, ce qui représente moins de 1,0 % de la population dont la langue maternelle est l'inuktitut.
- En 2016, un peu plus des trois quarts des Inuit (76,6 %) ont déclaré que l'inuktitut était leur langue maternelle, ce qui signifie que l'inuktitut n'a pas été transmise en tant que langue maternelle à 23,4 % des Inuit, soit 7 075 personnes.
- Les Inuit dont la langue maternelle n'est pas l'inuktitut se situent principalement dans la région de Kitikmeot.
- Parmi les Inuit de la région de Kitikmeot dont la langue maternelle n'est pas l'inuktitut, 70,4 % sont âgés de moins de 25 ans.
- L'inuinnaqtun est la langue maternelle de 495 Nunavummiut (1,4 %). Les locuteurs se trouvent essentiellement à Cambridge Bay et à Kugluktuk.

Capacité de converser en inuktitut ou en anglais

- En 2016, 76,8 % de la population du Nunavut a déclaré pouvoir converser en inuktitut. Cette proportion était de 79,0 % en 2001. La tendance à la baisse s'est produite malgré une augmentation, en

¹² JEAN-FRANÇOIS LEPAGE ET STÉPHANIE LANGLOIS, avec la participation de MARTIN TURCOTTE, *Évolution de la situation linguistique au Nunavut, 2001 à 2016*, Statistique Canada, mars 2019. Le rapport a été officiellement publié en juillet 2019.

¹³ *Idem*, page 5.

15 ans, de 6 370 personnes pouvant converser en inuktitut, pour un total de 27 320 en 2016, comparativement à 20 950 en 2001.

- La population du Nunavut ayant une connaissance de l'anglais a augmenté, tant en termes de nombre que de proportion. *En 2001, 86,7 % de la population du Nunavut, ou 23 000 personnes, pouvaient converser en anglais, comparativement à 94,1 %, ou 33 485 personnes, en 2016.*
- En 2016, 89,0 % de la population inuit du Nunavut, soit 26 880 personnes, pouvait converser en inuktitut, comparativement à 8,3 % de la population non inuit, soit 450 personnes.
- En 2016, 82,3 % des Inuit étaient bilingues (inuktitut et anglais).
- *Même si la proportion de la population inuit ayant une connaissance de l'inuktitut est demeurée élevée en 2016 (89,0 %), elle a diminué depuis 2001, alors que 91,6 % des Inuit du Nunavut pouvaient converser en inuktitut.*
- En 2016, la connaissance de l'inuktitut chez les Inuit de 0 à 34 ans était beaucoup plus faible dans la région du Kitikmeot, et généralement, elle y a diminué plus rapidement que dans les autres régions.

L'inuktitut parlé à la maison

- *En 2016, 73,8 % de la population du Nunavut, soit 26 270 personnes, déclarait parler l'inuktitut à la maison, au moins régulièrement. Cette proportion est légèrement plus élevée qu'en 2001 (73,4 %), où 19 480 personnes ont déclaré parler l'inuktitut à la maison. L'inuinnaqtun*

est la langue parlée le plus souvent à la maison pour 110 personnes.

- *L'inuktitut est de plus en plus utilisée à la maison. L'usage de l'inuktitut comme langue principale décline toutefois au profit de l'utilisation comme langue secondaire.*
- À la maison, l'inuktitut est principalement parlée par les Inuit. Dans tout le Nunavut, 98,8 % des personnes qui parlent l'inuktitut à la maison sont d'identité inuit.
- La plupart des Inuit (58,4 %) parlaient plus d'une langue à la maison en 2016. Cette proportion a augmenté depuis 2001, où 52,2 % des Inuit parlaient plus d'une langue à la maison, un gain de 6,2 points de pourcentage.

Transfert linguistique, exogamie et transmission de la langue maternelle inuktitut

- Les taux de transferts linguistiques complets sont assez faibles chez les Inuit de langue maternelle inuktitut, et ils ont diminué. *En 2016, seuls 2,7 % des Inuit de langue maternelle inuktitut ne parlaient plus la langue au moins régulièrement à la maison, une proportion plus faible comparativement à 5,1 % en 2001.*
- Toutefois, les taux de transferts linguistiques partiels ont augmenté sur une période de 15 ans. En 2016, 21,0 % des Inuit de langue maternelle inuktitut parlaient cette langue à la maison comme langue secondaire en combinaison avec une autre langue comme langue principale. Ce taux de transferts linguistiques partiels est plus élevé que celui de 15,1 % observé en 2001.

- Au Nunavut, dans 71,4 % des couples dont au moins un époux ou partenaire est Inuit, l'inuktitut est la langue maternelle des deux partenaires.
- *Dans l'ensemble de la population du Nunavut, l'inuktitut est transmis comme langue maternelle à 87,4 % des enfants âgés de 0 à 17 ans vivant dans une famille biparentale dont les deux parents sont de langue maternelle inuktitut, comparativement à 28,8 % pour les enfants dont les parents forment un couple linguistiquement exogame, et à 1,4 % lorsque ni l'un ni l'autre des deux parents n'a l'inuktitut comme langue maternelle.*
- *Les enfants inuit âgés de 0 à 14 ans se voient de moins en moins transmettre l'inuktitut comme langue maternelle. Par exemple, en 2001, 78,5 % des enfants inuit âgés de 0 à 4 ans étaient de langue maternelle inuktitut, comparativement à 68,4 % en 2016, une baisse de plus de 10 points de pourcentage.*

Usage de l'inuktitut au travail

- Selon les données du Recensement de 2016, 60,7 % des travailleurs du Nunavut, soit 10 315 personnes, ont déclaré utiliser l'inuktitut au travail. Pour 27,9 % des travailleurs du Nunavut, l'inuktitut était la principale langue de travail.
- Alors que 65,0 % des travailleurs du Nunavut utilisaient l'inuktitut au travail en 2001, ils n'étaient plus que 57,8 % à faire de même en 2011, une baisse de 7,2 points de pourcentage sur une période de 10 ans. Cette tendance à la baisse s'est renversée entre 2011 et 2016 : *60,7 % des travailleurs utilisaient l'inuktitut comme langue de travail en 2016.*

Le français au Nunavut

- En 2016, 1 565 personnes pouvaient converser en français au Nunavut, une croissance de 550 personnes par rapport à 1 015 personnes en 2001. Cela représentait 4,4 % de la population du Nunavut en 2016, comparativement à 3,8 % en 2001.
- En 2016, 630 personnes ont déclaré le français comme langue maternelle, et 625 personnes l'utilisaient au moins régulièrement à la maison, ce qui représente 1,8 % de la population du Nunavut.
- Des 625 personnes qui utilisaient le français à la maison au Nunavut, la forte majorité, soit 500 d'entre elles (80 %), avait comme lieu de résidence la ville d'Iqaluit. Cette concentration plus élevée à Iqaluit peut s'expliquer par le fait qu'une communauté francophone s'est établie depuis plusieurs années à Iqaluit. Différents organismes et services francophones y ont graduellement vu le jour, tels que l'Association des francophones du Nunavut, une école, une commission scolaire, un centre de la petite enfance, des services de santé, ainsi qu'une radio et un journal communautaires.

Conclusion¹⁴

- La non-transmission de la langue maternelle apparaît comme le facteur le plus important affectant négativement la vitalité de l'inuktitut au Nunavut.

La population inuit est en constante croissance au Nunavut. Les Inuit représentent environ 85 % de la population totale du territoire,

¹⁴ *Idem*, page 7.

une proportion qui varie peu d'un recensement à l'autre. Toutefois, près d'un Inuit sur quatre, et près d'un enfant de moins de 15 ans sur trois n'a pas l'inuktitut comme langue maternelle en 2016. La proportion d'Inuit qui n'ont pas l'inuktitut comme langue maternelle grandit constamment entre 2001 (15,7 %) et 2016 (23,4 %). En comparaison, les autres facteurs susceptibles d'affecter négativement la vitalité de l'inuktitut, tels que les transferts linguistiques complets, semblent avoir une incidence nettement moins importante.

- La plupart des indicateurs linguistiques ont révélé d'importantes disparités régionales.

Quel que soit l'indicateur utilisé, la vitalité de l'inuktitut apparaît toujours plus fragile dans la région du Kitikmeot, et particulièrement dans les localités de Cambridge Bay et de Kugluktuk. Il en va de même, bien que généralement dans une moindre mesure, à Iqaluit et à Rankin Inlet, les centres régionaux où la population non inuit est plus nombreuse, et également à Baker Lake. À l'inverse, la vitalité de l'inuktitut apparaît généralement très forte notamment dans la région du Qikiqtaaluk, à l'exception d'Iqaluit.

- Il y a eu un certain regain de l'inuktitut entre 2011 et 2016, particulièrement dans l'espace public.

L'utilisation de l'inuktitut au travail connaît une croissance entre 2011 et 2016 chez les travailleurs inuit, après avoir reculé de 2001 à 2011. L'utilisation de l'anglais au travail connaît pourtant une croissance constante entre 2001 et 2016. Cela signifie que la croissance de l'utilisation

de l'anglais au travail par les travailleurs inuit ne se fait pas nécessairement au détriment de l'utilisation de l'inuktitut, et inversement, la croissance de l'utilisation de l'inuktitut entre 2011 et 2016 ne se fait pas au détriment de l'utilisation de l'anglais, mais au profit d'un bilinguisme au travail.

- D'autres éléments présentés dans le rapport témoignent également d'une forte présence de l'anglais qui ne se fait pas nécessairement au détriment de l'inuktitut. Par exemple, notons la diminution des transferts linguistiques chez les Inuit qui ont l'inuktitut comme langue maternelle entre 2011 et 2016, et particulièrement lorsqu'il s'agit de transferts complets. On constate également une croissance constante de l'usage conjoint de l'inuktitut et de l'anglais à la maison chez les Inuit du Nunavut entre 2001 et 2016.

6.5. CINQUIÈME ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Nous avons énuméré ci-dessous quelques-unes des priorités de la cinquième Assemblée législative qui auront une incidence sur les fonctions du Bureau du commissaire aux langues (BCL). Les examens prévus par la loi seront effectués au cours de la cinquième Assemblée législative.

- Modifier la Loi sur l'éducation et la Loi sur la protection de la langue inuit pour assurer la qualité de l'éducation et améliorer la réussite des élèves¹⁵.
- Favoriser l'utilisation de la langue inuit comme langue de travail de la fonction publique par de la formation et des mesures incitatives¹⁶.
- Renforcer les fondements pour une société entièrement fonctionnelle et bilingue où les langues maîtrisées sont l'inuktitut et l'anglais ou le français¹⁷.
- Revoir la Loi sur les langues officielles et la Loi sur la protection de la langue inuit¹⁸.

Examen de la Loi sur l'éducation (2018)

En 2018, le ministère de l'Éducation a préparé un projet de modification de la Loi sur l'éducation et de la Loi sur la protection de la langue inuit. Une fois approuvé par le Conseil des ministres, le projet a été présenté aux quatre coins du Nunavut par le ministère, qui voulait savoir ce qu'en pensaient les Nunavummiut. Nous avons présenté nos commentaires au ministère le 14 décembre 2018.

15 GOUVERNEMENT DU NUNAVUT, *Turaaqtavut*, page 47.

16 *Idem*, page 49.

17 *Ibid.*

18 Caucus de tous les députés de l'Assemblée législative du Nunavut, *Les députés de la 5^e Assemblée législative établissent les objectifs et les priorités de leur mandat*, communiqué, 26 février 2018.



7.

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Les activités ont été moins importantes, vu le nombre de postes vacants et l'absence de la commissaire aux langues d'octobre 2018 à mars 2019.

7.1. DOTATION EN PERSONNEL ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Le Bureau du commissaire aux langues (BCL) compte sept postes à temps plein.

Au 31 mars 2019, cinq postes étaient pourvus :

- commissaire aux langues;
- directeur de la planification stratégique et des politiques;
- agent des affaires publiques;
- agent d'enquête et de recherche – Français;
- agent de liaison pour la LPLI.

Deux postes faisaient l'objet d'un concours :

- agent d'enquête et de recherche – Inuktitut;
- adjoint de direction.

En juillet 2019, tous les postes étaient dotés. L'agente d'enquête et de recherche – Inuktitut est entrée en fonction le 15 juillet, et l'adjointe de direction, le 24 juin. Sur les sept postes du BCL, quatre (57,2 %) sont occupés par des locuteurs de l'inuktitut.

7.2. DÉPLACEMENTS, RÉUNIONS ET ÉVÈNEMENTS

- La commissaire aux langues a communiqué avec le greffier du Conseil privé pour fixer une réunion afin de discuter avec lui des obligations concernant le respect de l'article 3 de la Loi sur la protection de la langue inuit (LPLI).
- La commissaire s'est rendue à Ottawa pour rencontrer l'Inuit Tapiriit Kanatami (ITK) au sujet de la Loi sur les langues autochtones et a participé à la consultation tenue à Iqaluit par le ministère du Patrimoine canadien.
- La commissaire s'est aussi rendue à Ottawa pour rencontrer le nouveau commissaire aux langues officielles du Canada.
- La commissaire a participé à un déjeuner-causerie organisé par la Chambre de commerce d'Iqaluit pour discuter du secteur privé et de l'article 3 de la LPLI.

- Nous avons rencontré des stagiaires parlementaires d'Ottawa pour discuter des lois linguistiques du Nunavut, de la préservation de la culture et de la revitalisation de la langue inuit.
- Nous avons assisté à la conférence *Inuugatta* organisée par le ministère de la Culture et du Patrimoine.
- Nous avons participé à la réception organisée par l'Association des francophones du Nunavut dans le cadre des Rendez-vous de la Francophonie et avons prononcé un discours sur les droits linguistiques.

7.3. SENSIBILISATION DU PUBLIC

Nous avons préparé une campagne publicitaire sur les droits linguistiques (annonces dans les journaux et à la radio) que nous avons menée pendant l'Uqausirmut Quviasuutiqarniq (février) et les Rendez-vous de la Francophonie (mars).

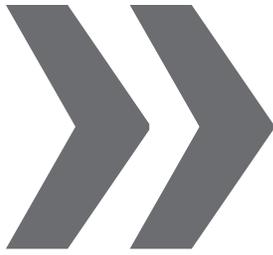
7.4. PROJETS

- Nous avons envoyé nos commentaires au ministère de l'Éducation concernant le projet de modification de la Loi sur l'éducation et de la Loi sur la protection de la langue inuit le 14 décembre 2018.
- Nous avons procédé à un examen des communications écrites envoyées par les institutions territoriales au moyen d'Outlook.
- Nous avons réalisé une vérification de sites Web pour voir si les institutions territoriales utilisent toutes les langues officielles dans leurs communications.
- Nous avons répondu aux demandes de renseignements sur l'article 3 de la LPLI et sur les droits et obligations linguistiques.

- Nous avons examiné les plans d'action pour la langue inuit reçus.
- Nous avons enquêté sur les préoccupations déposées au BCL.
- Nous avons poursuivi la mise à jour du site Web du BCL, du plan de communication et des outils de communication.

7.5. FONCTIONNEMENT

- Nous avons produit le rapport annuel 2017-2018 du BCL, qui a été déposé devant l'Assemblée législative le 26 octobre 2018.
- Nous avons rédigé le plan d'affaires 2019-2022 du BCL, qui a été déposé devant l'Assemblée législative le 25 février 2019.
- Nous avons préparé un compte rendu sur les activités de l'agent d'enquête et de recherche – Français, comme l'exige le ministère de la Culture et du Patrimoine, pour pouvoir profiter du programme de financement de la langue française du ministère du Patrimoine canadien.
- Nous avons préparé des rapports semestriels pour le Bureau de régie et des services.



8.

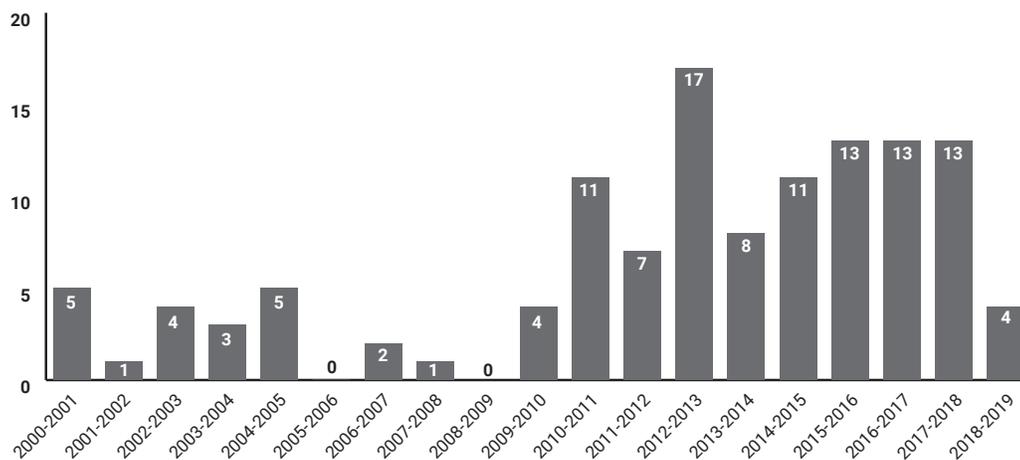
PRÉOCCUPATIONS : PORTRAIT DE LA SITUATION

Dans ce chapitre, nous présentons un résumé des préoccupations¹⁹ reçues depuis 2000 ainsi que nos conclusions et observations au fil des ans.

En complément à nos observations, nous avons consulté le rapport du Commissariat aux langues officielles du Canada intitulé *L'évolution des plaintes aux ombudsmans : analyse des facteurs concomitants*. Ayant constaté une chute considérable du nombre de plaintes satisfaisant aux critères de recevabilité entre 1988 et 2013, comme le précise l'introduction du rapport, le Commissariat a réalisé une étude pour voir s'il y avait un lien entre cette chute et les facteurs démographiques, politiques,

sociaux et opérationnels sous-jacents. Entre mars et mai 2015, il s'est entretenu avec 20 ombudsmans canadiens et internationaux ayant un mandat semblable au sien pour savoir si eux aussi avaient noté une diminution du nombre de plaintes et connaître les facteurs pouvant expliquer cette baisse. Vraie matière à réflexion, le rapport du Commissariat a contribué au portrait que nous brossons de notre situation.

Au total, 121 préoccupations ont été déposées au Bureau du commissaire aux langues du Nunavut (BCL) entre 2000 et 2019, dont 69 (57 %) étaient recevables et 52 (43 %) ne l'étaient pas.



¹⁹ Dans les lois linguistiques du Nunavut, les législateurs ont choisi d'utiliser le terme « préoccupation » plutôt que « plainte ».

Objet

Les préoccupations communiquées portaient sur les sujets suivants :

- Signalisation routière
- Primes de bilinguisme
- Dossiers scolaires
- Services de traduction
- Services d'interprétation
- Terminologie
- Assurance-emploi
- Formulaire pour la carte d'assurance-maladie
- Facturation
- Droit de travailler en langue inuit
- Conventions collectives
- Processus d'emploi
- Offres d'emploi
- Ententes de contribution
- Services médicaux
- Sondages
- Accompagnateurs, traitements médicaux
- Demandes de propositions
- Formulaires de demande
- Communiqués de presse
- Panneaux intérieurs et extérieurs
- Talons de paie
- Entrevues
- Politiques
- Annonces
- Avis publics
- Bordereaux
- Articles de promotion
- Services bancaires
- Présentation des mesures de sécurité
- Matériel électoral et bulletins de vote

CONCLUSIONS ET OBSERVATIONS

Nous avons observé une augmentation du nombre de préoccupations déposées au BCL après l'entrée en vigueur de la Loi sur les langues officielles (LLO) en 2013. Nous avons aussi remarqué qu'encore en 2019, les institutions territoriales ne communiquent pas toujours avec le public ni ne lui fournissent des services dans toutes les langues officielles, malgré ce qu'exigent les articles 11 et 12 de la LLO. Généralement, les préoccupations concernent des documents (dépliants publicitaires, feuillets, brochures, lettres, formulaires, etc.) qui ne sont pas disponibles dans toutes les langues officielles, et le manque de services d'interprétation et de traduction lorsque des entités concernées communiquent avec le public (réunions, célébrations, formations, etc.).

La prise d'effet de l'article 3 de la Loi sur la protection de la langue inuit (LPLI) en juillet 2017 a élargi la portée du mandat du BCL ainsi que les règles et critères servant à établir la recevabilité d'une préoccupation, ce qui peut influencer sur le nombre de préoccupations déposées au BCL et le nombre de celles jugées recevables.

Le BCL a aussi noté une augmentation du volume de demandes de renseignements, lesquelles ne constituent pas des préoccupations recevables.

Lors d'une enquête, la commissaire aux langues recueille tous les faits et tous les éléments utiles et nécessaires pour trouver une solution durable qui répondra à la préoccupation tout en favorisant des changements systémiques afin d'ancrer

dans la culture le respect des droits linguistiques.

Nous avons aussi insisté sur l'importance de la proactivité et de l'identification de situations susceptibles d'engendrer de nombreuses préoccupations ainsi que de la recherche de solutions aux enjeux qui touchent un grand nombre de personnes et ce, par la prise de mesures ciblées à l'endroit des entités concernées. Lorsque la violation des droits linguistiques est jugée endémique, le BCL mène alors une enquête systémique. C'est d'ailleurs ce que nous avons fait pour évaluer le respect de la LLO par l'Hôpital général Qikiqtani en 2014–2015. Nous voulions surtout trouver des solutions à court et à long termes pour réduire les préoccupations relatives à une situation en particulier.

Nous avons remarqué que seulement un très petit nombre de préoccupations déposées touchaient des personnes vulnérables. Selon nos constats, le gouvernement et les entités concernées ne respectent pas entièrement le contenu et l'esprit de la LLO dans leurs communications et leur prestation de services.

D'après les données du Commissariat aux langues officielles du Canada, pour chaque plainte reçue, il y a environ 21 personnes touchées qui ne déposent pas leurs plaintes. Au Nunavut, cette proportion pourrait facilement passer à 50 personnes.

Le BCL tient compte des facteurs qui suivent, car ils peuvent être décisifs et influencer sur le nombre de préoccupations reçues :

Public

- Les gens ne connaissent peut-être pas leurs droits linguistiques.
- Les groupes défavorisés expriment beaucoup moins de préoccupations, surtout contre les personnes au pouvoir.
- Les gens ne savent peut-être pas comment déposer une préoccupation.
- Les gens ne connaissent peut-être pas le rôle ni le mandat de la commissaire aux langues.
- Il n'y a peut-être pas d'intérêt à déposer des préoccupations.
- Les résidents sont peut-être vulnérables ou craignent peut-être de subir des préjudices ou des contrecoups sur les plans professionnel ou personnel s'ils déposent une préoccupation, ce qui traduirait une méfiance à l'égard du processus.
- Certaines personnes ont été harcelées après avoir déposé une préoccupation.
- Facteurs culturels : bon nombre d'Inuit ne connaissent pas le processus de dépôt d'une préoccupation ou ne sont pas à l'aise de l'utiliser parce qu'il a une connotation négative; en effet, de nombreux adultes ont été dissuadés d'exprimer leurs préoccupations lorsqu'ils étaient enfants.
- Maintes préoccupations ont longtemps été jugées non recevables parce que la LLO n'est entrée en vigueur qu'en 2013, et que l'article 3 de la LPLI sur les services en langue inuit et l'usage de la langue n'a pris effet qu'en juillet 2017.
- Certaines personnes ont cessé d'exprimer leurs préoccupations parce qu'aucune suite ne leur était donnée ou parce qu'elles ne s'attendent plus à

des changements. Voici certains des commentaires reçus :

- *J'ai déjà exprimé une préoccupation, mais je me suis fait dire qu'elle n'était pas recevable, donc j'ai cessé de le faire.*
- *J'étais préoccupé par [...] Je sais que j'aurais dû m'exprimer, mais je ne l'ai pas fait. Après tout, on est dans le Nord, et c'est comme ça ici.*
- *J'ai exprimé beaucoup de préoccupations, qui n'ont pratiquement rien donné, donc j'ai cessé de le faire; ça ne vaut pas la peine.*
- Puisque la ville d'Iqaluit et les localités du Nunavut ne sont pas très peuplées, la confidentialité est importante et ceci peut être un obstacle aux dépôts de préoccupations.
- Pour les personnes qui occupent un emploi précaire, qui sont peu instruites ou qui ont des problèmes de santé, de logement ou de revenu, les droits linguistiques ne sont peut-être pas une priorité.
- Les francophones et les Inuit ne demandent pas toujours des services dans leur langue. Pour aller plus vite, par habitude, pour faciliter les choses ou lors de situations urgentes, ils acceptent parfois tout simplement d'être servis en anglais.
- Puisqu'il y a de moins en moins de contacts directs entre les fonctionnaires territoriaux et le public et de plus en plus de services offerts dans toutes les langues officielles sur les sites Web, les résidents du Nunavut trouvent peut-être les réponses à leurs questions.

Entités concernées

- L'importance du leadership chez les entités concernées est un facteur déterminant. Le fait de s'engager personnellement à se conformer aux lois linguistiques peut avoir une incidence majeure sur le respect des lois, ce qui peut influencer sur le nombre de préoccupations reçues.
- Nous constatons souvent que les dirigeants n'informent pas leurs employés des obligations et droits linguistiques.
- Autre facteur important : la reddition de comptes. Puisque les sous-ministres ne sont pas responsables de la mise en œuvre des lois linguistiques, la conformité à celles-ci n'est peut-être pas une priorité.
- En n'offrant pas activement leurs services²⁰ en langue inuit et en français, les établissements pourvoyeurs de services mettent la responsabilité de la compréhension des informations communiquées, sur les épaules de l'utilisateur des services. Les citoyens de langue inuit et ceux de langue française en situation vulnérable (que ce soit, par exemple, dans le domaine de la santé) sont les plus durement touchés par cette lacune.
- Les entités concernées peuvent réduire les préoccupations en améliorant leurs procédures et en assurant la conformité à l'interne. De cette façon, les problèmes peuvent être réglés sans l'intervention du BCL.

²⁰ Selon la LLO, le responsable administratif d'une institution territoriale doit, pour faire une offre active de services, informer le public de son droit de communiquer dans la langue officielle de son choix et de recevoir les services disponibles dans cette langue.

- Le nombre de préoccupations est lié au nombre d'interactions avec le public. Les institutions qui ont le plus de contacts avec le public sont les plus à risque de faire l'objet de préoccupations. Cela ne veut toutefois pas dire qu'elles sont les moins conformes.

Autres facteurs

- La multiplication des services gouvernementaux offerts en format électronique plutôt qu'en personne pourrait contribuer à la diminution du nombre de préoccupations. En effet, le passage aux services électroniques, s'il se fait efficacement, peut prévenir maintes préoccupations. Les messages vocaux qui satisfont aux exigences relatives aux langues officielles peuvent aussi concourir à la baisse du volume de préoccupations sur l'offre active de services.
- Nous avons constaté que les problèmes d'accès à la technologie peuvent représenter un défi pour divers segments de la population, et que l'accès au BCL est particulièrement important pour les groupes les plus vulnérables sur le plan socioéconomique (personnes occupant un emploi précaire, peu instruites et à faible revenu).
- Le jargon bureaucratique peut être un frein si l'on n'a pas un certain niveau d'instruction. Il sera vraisemblablement plus difficile pour les clients vulnérables de s'adresser au BCL, la marche à suivre n'étant pas évidente lorsqu'on ne connaît pas bien la terminologie bureaucratique et légale.
- Selon nos constats, le public ne comprend pas toujours que le BCL

est un organisme indépendant du gouvernement, ce qui peut poser problème lorsque le public manque de confiance dans les institutions gouvernementales ou que la population devient cynique et se montre méfiante à l'égard des autorités publiques.

- Nous avons aussi remarqué que le public et les entités concernées ne connaissent pas bien les pouvoirs conférés à la commissaire aux langues.

CONCLUSION

Le nombre de préoccupations recevables donnant lieu à une enquête n'est peut-être pas en hausse, mais le nombre total de demandes de renseignements lui l'est, ce qui montre que la population est de plus en plus sensibilisée aux droits et obligations linguistiques. La quantité de préoccupations déposées ne représente clairement qu'une infime partie des interactions entre le public et les entités concernées, et si l'on compare nos chiffres à ceux des autres commissaires aux langues, on constate que cela semble être la norme plutôt qu'un signe d'un manque de pertinence. La mesure dans laquelle les préoccupations et ceux qui les déposent (requérants) sont le reflet de la population du Nunavut peut toutefois être faussée. Parfois, les enjeux touchant des populations vulnérables ou sous-représentées ne se traduisent pas en préoccupations.

Puisqu'il y a un lien entre l'accessibilité et l'efficacité du processus de dépôt de préoccupations, les requérants et les personnes qui envisagent de déposer une préoccupation peuvent communiquer avec le BCL en personne, en ligne, par téléphone, par courriel, par la poste ou par télécopieur. La plupart des préoccupations

déposées au BCL le sont par téléphone et par courriel. L'accessibilité est un facteur crucial compte tenu de l'effort requis pour exprimer une préoccupation et du possible taux d'analphabétisme fonctionnel du public. C'est pourquoi nous acceptons les préoccupations déposées au nom d'une personne, d'un groupe ou d'une localité et nous employons tous les moyens de communication existants, y compris les interactions en personne, pour entrer en contact avec les requérants. Étant donné la petite taille de notre effectif, nous n'utilisons pas Twitter pour sensibiliser le public et les décideurs des entités concernées.

Même si certaines personnes connaissent bien le BCL, elles ne comprennent pas toujours le mandat et les pouvoirs de la commissaire aux langues. Pour informer le public des droits linguistiques ainsi que du mandat et des responsabilités de la commissaire, le BCL se sert notamment de campagnes médiatiques destinées à accroître sa visibilité, par exemple par la publication d'annonces dans les médias traditionnels (publicité imprimée, entrevues à la radio, etc.). Toutefois, ces campagnes ont une durée limitée, vu leur coût élevé. Nous avons toutefois constaté qu'une plus

grande visibilité peut parfois entraîner une hausse des communications sur divers sujets, mais pas nécessairement sur ceux pouvant constituer des préoccupations aux termes de notre mandat.

Pour augmenter notre visibilité auprès de certains groupes cibles, nous axons aussi nos activités de sensibilisation auprès d'organismes du secteur privé et du gouvernement fédéral. Nous donnons des présentations sur leurs obligations et sur l'importance de respecter les lois linguistiques, et nous nous efforçons de mieux nous faire connaître auprès d'acteurs importants (groupes ou associations, notamment Nunavut Association of Municipalities, Kivalliq Inuit Association and Kitikmeot Inuit Association, etc.).

Il est pertinent de faire des enquêtes systémiques puisque les enjeux qui génèrent de nombreuses préoccupations sont parfois réglés par l'intervention de la commissaire aux langues et la volonté de l'institution contrevenante d'améliorer sa conformité. Nous ne pouvons pas réellement savoir combien de cas de non-conformité n'ont donné lieu à aucune préoccupation grâce à la prévention et à la

collaboration des institutions. Toutefois, si l'on ne tient compte que du nombre total de préoccupations, le travail fait pour répondre à une seule d'entre elles peut passer inaperçu parce que d'autres problèmes non réglés ont engendré des préoccupations.

Une vague de préoccupations n'indique pas nécessairement un problème systémique grave, surtout si l'institution offre des services à grande échelle, tout comme une seule préoccupation peut porter sur un problème important ayant des répercussions sur un grand nombre de citoyens. Des vérifications, ou enquêtes approfondies, peuvent donc être faites pour des enjeux qui génèrent peu de préoccupations si les répercussions de la non-conformité réelle ou potentielle sont jugées suffisamment importantes.

Comme indiqué dans le rapport sur les tendances du Commissariat aux langues officielles du Canada, le cœur du mandat de l'ombudsman n'est pas de traiter un nombre donné de plaintes, mais plutôt de faire la lumière sur des enjeux portés à son attention par des citoyens et amener les institutions à les régler, dans l'intérêt public (page 22).



9.

PRÉOCCUPATIONS, SONDAGES ET PLANS D'ACTION POUR LA LANGUE INUIT

9.1. PRÉOCCUPATIONS

Pour remplir son mandat, le Bureau du commissaire aux langues du Nunavut (BCL) entreprend diverses activités, notamment des enquêtes sur les préoccupations du public. Ces préoccupations sont une façon pour les Nunavummiut d'exprimer directement leur insatisfaction ou leur crainte concernant l'absence de communications et de services en inuktitut, en anglais ou en français, ou encore la mauvaise qualité des services fournis. Elles peuvent porter sur les cartes d'assurance-maladie, les permis de conduire, les certificats de naissance, les soins de santé, la justice, l'éducation, des services municipaux ou fédéraux, etc.

Si la préoccupation est recevable, le BCL enquête sur l'entité concernée. Durant l'enquête, il recueille les faits auprès du requérant et de l'entité concernée, puis les analyse. Il informe ensuite les parties des progrès de l'enquête, ainsi que du résultat et de ses conclusions. À la fin de l'enquête, il peut formuler des recommandations à l'intention de l'entité concernée et faire un suivi auprès d'elle pour veiller à la mise en œuvre de ses recommandations.

Il convient de noter que les préoccupations sont confidentielles, sauf si le requérant autorise le BCL à divulguer son nom.

Il est importante de déposer des préoccupations pour permettre de :

- veiller au respect des droits linguistiques des Nunavummiut;
- trouver des solutions;
- signaler un problème;
- sensibiliser les institutions territoriales, municipalités, organismes du secteur privé et institutions du gouvernement fédéral (entités concernées) aux droits et obligations linguistiques.

Entités concernées

Le public peut déposer des préoccupations à l'endroit des entités concernées suivantes :

- les institutions territoriales, comme le gouvernement du Nunavut et ses ministères et organismes publics, l'Assemblée législative et ses institutions, la Cour de justice du Nunavut et les autres tribunaux, et les municipalités aux termes de la Loi sur les langues officielles (LLO);
- les institutions territoriales, comme le gouvernement du Nunavut et ses

ministères et organismes publics, l'Assemblée législative et ses institutions, la Cour de justice du Nunavut et les autres tribunaux, les municipalités, les organismes du secteur privé, et les organismes, ministères et institutions du gouvernement fédéral aux termes de la Loi sur la protection de la langue inuit (LPLI).

Pour en savoir plus, consultez la section 6.3, *Institutions territoriales du Nunavut au sens de la loi*.

Situations pouvant faire l'objet d'une préoccupation

Selon la LLO, les droits linguistiques s'appliquent à tous les types de communications et de services :

- interactions en personne;
- appels téléphoniques;
- courriels;
- sites Web;
- documents (lettres et formulaires, entre autres);
- panneaux, enseignes et affiches.

Voici quelques exemples de situations possibles :

- Une personne demande verbalement des services au gouvernement du Nunavut ou à l'un de ses organismes publics sans être informée de son droit de recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- Une personne cherche de l'information sur le site Web du gouvernement du Nunavut et découvre que cette information n'est pas disponible dans la langue officielle de son choix.
- Une personne téléphone à un bureau gouvernemental et ne se voit pas offrir la possibilité que son appel soit transféré à un locuteur de la langue officielle de son choix.
- Une personne constate qu'un panneau, une enseigne ou une affiche d'une institution gouvernementale n'est pas rédigé dans toutes les langues officielles.

Selon la LPLI, voici des exemples de situations pouvant faire l'objet de préoccupations de la part du public :

- Le droit à l'instruction des enfants en langue inuit, notamment en éducation de la petite enfance, n'est pas respecté.
- Le droit à l'instruction en langue inuit ainsi qu'à l'acquisition et à la maîtrise de la langue chez les adultes n'est pas respecté.
- Le droit de travailler en langue inuit dans les institutions territoriales n'est pas respecté.
- Le droit de communiquer en langue inuit avec les municipalités et les organismes du secteur privé et du secteur public, y compris les institutions territoriales et fédérales, et de recevoir des services de ceux-ci dans cette langue n'est pas respecté.
- Le droit de recevoir, dans toutes les langues officielles, les services offerts par des institutions territoriales par le biais de contrats avec des tiers n'est pas respecté.
- Le droit d'avoir accès à des services en langue inuit lors de poursuites civiles n'est pas respecté.

Procédures d'enquête

Résolution informelle

La résolution informelle est une procédure d'enquête qui vise à répondre rapidement à une préoccupation tout en trouvant une solution durable pour la personne qui l'a déposée. L'enquête est aussi poussée que lors du processus officiel, mais les approbations nécessaires sont plus faciles à obtenir. Ce processus sert à enquêter et à répondre à la préoccupation de façon informelle.

Au besoin, le BCL s'assure que l'entité concernée honore ses engagements. Si les résultats ne sont pas satisfaisants ou si l'entité concernée ne coopère pas, il est possible de passer à une enquête officielle.

Enquête officielle

L'enquête officielle vise à établir si la préoccupation est fondée. Un avis d'intention officiel est d'abord envoyé au responsable administratif de l'institution et à la personne ayant exprimé la préoccupation. Une enquête est ensuite menée et les conclusions sont communiquées aux deux parties. Au besoin, le BCL s'assure que l'entité concernée honore ses engagements.

Enquête systémique

Une enquête systémique est menée lorsque la violation des droits linguistiques est jugée endémique. La décision de procéder à une enquête de cette portée se fonde sur une liste de critères recoupant les pratiques généralement reconnues des ombudsmans du Canada :

- Un grand nombre de personnes sont potentiellement à risque.

- La situation touche de grands enjeux stratégiques.
- Le problème est récurrent.
- Le nombre de préoccupations reçues est important.
- Les recommandations formulées par le BCL ont été ignorées.

Si le BCL décide de procéder à une telle enquête, il prépare un plan conforme aux procédures pour expliquer la marche à suivre. Une fois le plan prêt, l'enquête systémique est annoncée publiquement, pour permettre aux personnes concernées de se faire entendre par le BCL. Les parties concernées sont interrogées.

L'enquête est ensuite menée selon les procédures adoptées. À la fin, un rapport préliminaire est préparé et envoyé au responsable administratif pour qu'il le commente dans les 30 jours suivant, puis un rapport final est rédigé et remis aux acteurs clés, ce qui clôt le processus. Ce rapport final contient les commentaires de l'entité concernée et une série de recommandations, dont les mesures à prendre, ainsi qu'un échéancier pour rendre l'institution conforme aux lois linguistiques. Par la suite, une vérification est faite pour voir si les recommandations ont été mises en œuvre.

L'entité concernée peut s'engager à mettre en œuvre des solutions, par exemple en informant son personnel et ses directeurs de leurs obligations linguistiques, en revoyant ses pratiques et lignes directrices sur les communications et les services dans toutes les langues officielles et en appliquant des mesures de contrôle.

Préoccupations reçues

Au cours de l'exercice 2018-2019, nous avons reçu quatre préoccupations, dont deux concernant des institutions territoriales, et deux des organismes du secteur privé.

Nous avons aussi reçu six demandes de renseignements; elles portaient sur les services d'interprétation, la publicité, les articles de promotion, les messages vocaux, les cours en inuktitut et les communications entre une institution territoriale et ses employés. Il importe de noter que les demandes de renseignements ne constituent pas des préoccupations et ne sont pas traitées comme telles par le BCL. Toutefois, une personne peut déposer une préoccupation si elle estime que son droit de recevoir des services dans la langue officielle de son choix n'a pas été respecté.

TABLEAU 1
NOMBRE DE PRÉOCCUPATIONS REÇUES

Type de préoccupations	Nombre de préoccupations
Recevable	3
Non recevable	1
Total	4

TABLEAU 2
PRÉOCCUPATIONS CLASSÉES PAR MODE DE COMMUNICATION

Mode de communication	Nombre de préoccupations
Verbal (en personne ou par téléphone)	1
Écrit (poste, télécopie ou courriel)	3
Total	4

TABLEAU 3
PRÉOCCUPATIONS CLASSÉES PAR SECTEUR

Secteur	Nombre de préoccupations
Territorial	2
Municipal	0
Privé	2
Fédéra	0
Futile, frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	0
Total	4

TABLEAU 4
PRÉOCCUPATIONS NON RECEVABLES CLASSÉES PAR SECTEUR

Secteur	Nombre de préoccupations
Territorial	1
Municipal	0
Privé	0
Fédéral	0
Futile, frivole, vexatoire ou de mauvaise foi	0
Total	1

TABLEAU 5
**PRÉOCCUPATIONS CLASSÉES PAR
 GROUPE LINGUISTIQUE EN 2018-2019**

Language	Préoccupations		
	Recevables (3)	Non recevable (1)	TOTAL (4)
Inuktitut	3 préoccupations 75 %	1 préoccupation 25 %	4 préoccupations 100 %
Français	0 0 %	0 0 %	0 0 %
Anglais	0 0 %	0 0 %	0 0 %
TOTAL	3 préoccupations 75 %	1 préoccupation 25 %	4 préoccupations 100 %

Préoccupations recevables

1. Nous avons reçu deux préoccupations à propos d'avis publiés en anglais seulement; une des préoccupations concernait Northview REIT et l'autre, l'Association d'habitation d'Arctic Bay.

Ces préoccupations ont été jugées recevables. Les entités ont été informées; elles doivent présenter un plan d'action pour la langue inuit, par lequel elles se rendront conformes à la Loi sur la protection de la langue inuit.

2. Une préoccupation a été déposée concernant l'absence de services d'interprétation dans la langue inuit durant une réunion avec le ministère de la Santé.

Cette préoccupation a été jugée recevable. Le ministère a été informé, car il sait qu'il doit fournir des services d'interprétation lors de ses rencontres avec le public. Il s'agit d'un problème récurrent qui a été soulevé lors d'une enquête systémique.

9.2. SONDAGES

9.2.1. Vérification de sites Web

Nous avons analysé les sites Web d'institutions territoriales en nous penchant sur trois niveaux de liens à partir du menu, c'est-à-dire le menu principal, les sous-menus et les liens contenus dans les menus. Environ 2 900 pages ont été vérifiées.

MINISTÈRES	Inuktitut	Inuinnaqtun	Français	Anglais
Services communautaires et gouvernementaux	53 %	35 %	57 %	100 %
Culture et Patrimoine	83 %	68 %	68 %	98 %
Développement économique et Transports	78 %	68 %	73 %	100 %
Éducation	82 %	70 %	82 %	99 %
Environnement	26 %	14 %	26 %	100 %
Exécutif et Affaires intergouvernementales	15 %	13 %	16 %	97 %
Services à la famille	66 %	55 %	60 %	100 %
Finances	59 %	27 %	30 %	100 %
Santé	94 %	82 %	93 %	100 %
Justice	88 %	94 %	94 %	100 %

ORGANISMES PUBLICS	Inuktitut	Inuinnaqtun	Français	Anglais
Inuit Uqausinginnik Taiguusiliuqtiit	94 %	0 %	0 %	94 %
Commission des services juridiques du Nunavut	59 %	53 %	56 %	100 %
Société de crédit commercial du Nunavut	72 %	0 %	70 %	100 %
Société de développement du Nunavut	97 %	23 %	23 %	100 %
Société d'habitation du Nunavut	53 %	30 %	33 %	98 %
Tribunal des droits de la personne du Nunavut	100 %	91 %	100 %	100 %
Commission des normes du travail	55 %	0 %	61 %	100 %
Société d'énergie Qulliq	92 %	88 %	92 %	100 %
Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs	89 %	29 %	93 %	100 %

En anglais seulement	En français seulement
Collège de l'Arctique du Nunavut* Conseil Qullit de la condition féminine du Nunavut Administration scolaire de district d'Iqaluit Commission des licences d'alcool Tribunaux du Nunavut*	Commission scolaire francophone du Nunavut

* Bien que le site Web de ces organismes offre l'option de basculer dans une autre langue, la traduction est insuffisante à des fins de vérification.

CONCLUSIONS

Lorsque le site est offert dans une langue officielle autre que l'anglais, c'est généralement en inuktitut (58 %) et en français (48 %) plutôt qu'en inuinnaqtun (36 %). Ces pourcentages représentent une amélioration de 7 % pour l'inuktitut et le français, et de 6 % pour l'inuinnaqtun, depuis notre vérification de 2015-2016.

Malgré certaines améliorations, un grand nombre d'institutions territoriales ne respectent pas la Loi sur les langues officielles. Selon les articles 11 et 12 de cette loi, ces institutions doivent communiquer avec le public et lui fournir des services dans toutes les langues officielles.

De plus, le BCL s'inquiète du fait que plusieurs documents importants pour le public (formulaires et politiques, entre autres) ne sont toujours pas disponibles dans toutes les langues officielles. Puisque l'information est de plus en plus cherchée en ligne, il est impératif que le contenu des sites Web soit offert dans toutes ces langues.

RECOMMANDATIONS

Chaque institution territoriale doit :

- vérifier que le contenu de son site Web est disponible dans toutes les langues officielles;
- mettre en place des procédures et des outils pour faire le suivi des modifications sur son site afin de s'assurer qu'elles sont apportées dans toutes les langues officielles;
- faire traduire en premier les documents destinés au public (formulaires, lignes directrices et affiches);
- évaluer la pertinence du contenu de son site et supprimer ou archiver ce qui n'est plus utile;
- envisager de préparer des gabarits multilingues pour les documents récurrents (tableaux statistiques, rapports, etc.).

9.2.2. Examen des communications écrites

Au cours de l'exercice 2018-2019, le BCL a attribué une note aux institutions territoriales qui publient des communiqués, des messages d'intérêt public, des avis de santé publique, des déclarations, des énoncés de position et des bulletins, en vérifiant si ces communications sont diffusées simultanément par Outlook dans toutes les langues officielles. Voici les résultats, toutes catégories confondues :

Langue	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Inuktitut	93,7 %	93,2 %	93,4 %	94,0 %	98,8 %
Inuinnaqtun	64,2 %	81,7 %	88,7 %	91,7 %	93,6 %
Français	91,8 %	93,0 %	93,7 %	93,2 %	97,0 %
Anglais	100,0 %	99,4 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Sur les 328 communications analysées :

- 304 (92,7 %) ont été diffusées simultanément dans toutes les langues officielles;
- 4 (1,2 %) n'ont pas été publiées en inuktitut;
- 21 (6,4 %) n'ont pas été publiées en inuinnaqtun;
- 10 (3,0 %) n'ont pas été publiées en français;
- 3 (0,9 %) ont été publiées en anglais seulement.

Notation

On trouvera ci-dessous deux tableaux. Puisque le ministère de l'Exécutif et des Affaires intergouvernementales est chargé de coordonner les communications du gouvernement du Nunavut, y compris leur traduction dans toutes les langues officielles, et de les envoyer au nom des ministères et du Bureau du premier ministre, les notes du premier tableau indiquent si les communications ont été diffusées simultanément dans toutes les langues officielles.

De plus, étant donné que le Bureau du premier ministre a aussi publié ses propres communications, nous les avons également vérifiées et leur avons attribué une note.

Le deuxième tableau montre les notes attribuées aux communications diffusées par certaines institutions territoriales responsables de traduire leurs propres communications dans toutes les langues officielles.

Pour l'exercice 2018-2019, seules les communications envoyées par Outlook ont été notées, selon le système de lettres suivant :

A = Excellent (80 à 100 %)

B = Bon (65 à 79 %)

C = Satisfaisant (50 à 64 %)

D = À améliorer (0 à 49 %)

MINISTÈRES²¹ ET BUREAU DU PREMIER MINISTRE	2014–2015	2015–2016	2016–2017	2017–2018	2018–2019
Services communautaires et gouvernementaux	B	A	A	A	A
Culture et Patrimoine	C	A	A	A	A
Développement économique et Transports	A	B	A	A	A
Éducation	A	A	A	A	A
Environnement	C	B	A	A	A
Exécutif et Affaires intergouvernementales ²²	B	B	A	A	A
Services à la famille	C	A	A	A	A
Finances	C	A	A	A	A
Santé	D	A	A	A	A
Justice	-	A	A	A	A
Bureau du premier ministre ²³	D	B	A	A	A
Bureau du premier ministre ²³	-	D	B	B	A

AUTRES INSTITUTIONS TERRITORIALES²⁵	2014–2015	2015–2016	2016–2017	2017–2018	2018–2019
Commissaire du Nunavut	A	A	A	A	A
Assemblée législative	A	D	A	A	A
Conseil Qullit de la condition féminine du Nunavut	-	B	A	A	A
Société d'énergie Qulliq	C	B	A	A	A

21 Le nombre de communications publiées par un ministère était parfois insuffisant pour être analysé.

22 Communications liées au ministère de l'Exécutif et des Affaires intergouvernementales lui-même.

23 Communications publiées par le ministère de l'Exécutif et des Affaires intergouvernementales.

24 Communications publiées par le Bureau du premier ministre.

25 Le nombre de communications publiées par une institution territoriale était parfois insuffisant pour être analysé.

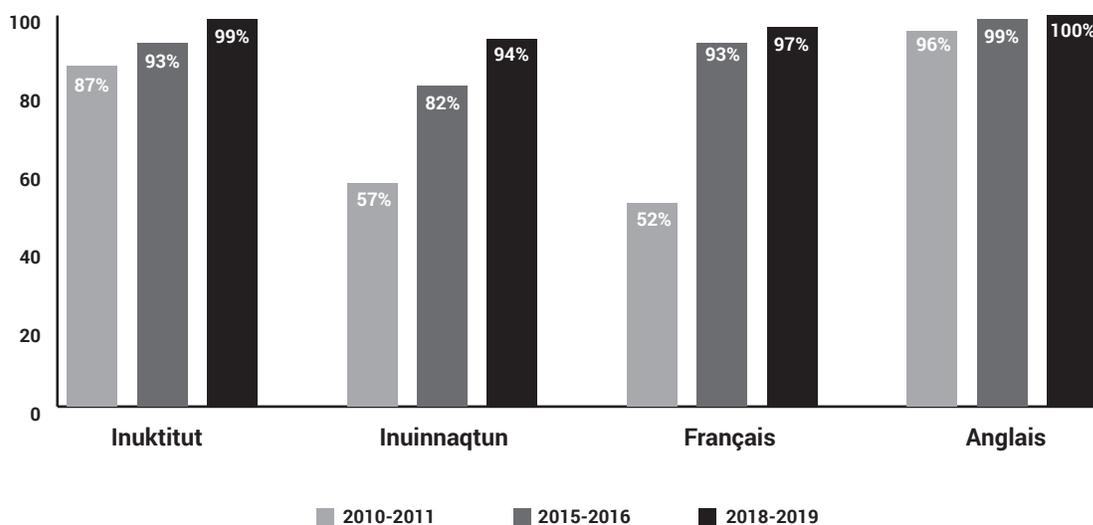
CONCLUSIONS

Au total, 328 communications écrites ont été analysées durant l'exercice 2018-2019. De ce nombre, 304 (92,7 %) avaient été diffusées simultanément dans toutes les langues officielles. Il s'agit d'une hausse de 9,7 % par rapport au dernier examen.

En comparaison avec l'an dernier, on constate une augmentation de 5 % du nombre de communications publiées en inuktitut, de 2 % de celles publiées en inuinnaqtun et de 4 % de celles publiées en français.

La proportion des communications publiées en inuinnaqtun est passée de 57 % en 2010-2011 à 94 % en 2018-2019, et celle des communications publiées en français est passée de 52 % en 2010-2011 à 97 % en 2018-2019, ce qui constitue une amélioration substantielle.

Au cours des exercices 2011-2012 et 2012-2013, nous avons reçu des préoccupations à propos de communications diffusées en anglais seulement. La commissaire aux langues a donc communiqué avec le ministère de l'Exécutif et des Affaires intergouvernementales et recommandé qu'un coordonnateur en matière de langue pour les médias et les communications soit embauché pour faire changer les choses. Des améliorations constantes ont été observées depuis 2014. L'énorme écart constaté en 2010-2011 dans l'utilisation de l'inuinnaqtun et du français par rapport à l'anglais est presque comblé maintenant, ce qui correspond aux attentes du BCL.



9.3. PLANS D'ACTION POUR LA LANGUE INUIT

L'article 3 de la Loi sur la protection de la langue inuit (LPLI), en vigueur depuis le 9 juillet 2017, exige que les organismes du secteur privé, les municipalités et les institutions, ministères et organismes du gouvernement fédéral présents au Nunavut communiquent avec le public et lui offrent leurs services en langue inuit, ce qui comprend panneaux, enseignes, affiches, publicités commerciales, services d'accueil et services à la clientèle ou aux usagers.

Au 31 mars 2019, nous avons reçu 18 plans d'action pour la langue inuit : 6 ont été approuvés et 12 sont toujours en cours d'élaboration. Nous évaluons chaque plan et, le cas échéant, la demande d'accommodement. Chaque cas s'avère unique et nécessite une approche différente et des réponses précises. Nous procédons donc au cas par cas et devons parfois consulter l'avocat du BCL.

Les entités concernées peuvent de leur propre chef préparer un plan d'action pour gérer leur conformité à la LPLI. Ce plan leur permettra de prévoir les mesures à prendre pour assurer leur conformité. Nous encourageons les entités à avoir un plan, et pouvons contribuer à sa rédaction et à sa mise en œuvre. Nous pouvons aussi aider les entités avec leur demande d'accommodement.

Une entité peut aussi être tenue de préparer un plan d'action si une préoccupation est déposée au BCL ou à la Cour de justice parce qu'elle ne communique pas avec le public en langue inuit ou ne lui offre pas de services dans cette langue.

Contenu du plan d'action pour la langue inuit :

- nature des activités de l'entité;
- mesures, politiques et pratiques proposées pour les communications et les services, et calendrier de mise en œuvre;
- capacité de l'entité à communiquer en langue inuit et à offrir des services dans celle-ci;
- démarche de publication du plan et de la disponibilité de communications et de services en langue inuit.

Les entités n'ont qu'à remplir le gabarit de plan d'action pour la langue inuit et à l'envoyer au BCL, qui l'évaluera pour déterminer si les critères suivants sont remplis :

- la totalité des obligations sont prises en compte;
- les mesures proposées sont pertinentes;
- l'échéancier est raisonnable.

Le BCL peut demander des renseignements complémentaires à l'entité pendant le processus. L'évaluation initiale du plan peut prendre un mois, après quoi le BCL l'approuve ou propose des modifications. Une fois son plan approuvé, l'entité reçoit une lettre du BCL, et elle doit mettre en œuvre son plan.

Si les circonstances changent, le plan pourrait ne plus respecter la LPLI. Dans un tel cas, le BCL pourrait vérifier si le plan a été mis en œuvre, demander à l'entité de revoir son plan ou annuler l'approbation du plan.

Bien que chaque entité doive communiquer avec le public en langue inuit et lui offrir des services dans cette langue, le BCL peut parfois remplacer l'une de ces obligations par une exigence moins rigoureuse; c'est ce qu'on appelle l'« accommodement ». Une mesure d'accommodement ne peut être offerte qu'aux organismes du secteur privé; les municipalités et les organismes du secteur public n'y ont pas droit. L'accommodement ne dispense toutefois pas une entité de ses obligations relatives à la langue inuit.

Les demandes d'accommodement sont attentivement examinées par le BCL et évaluées d'après les critères suivants :

- la nature des activités de l'entité;
- les répercussions de l'accommodement demandé sur les locuteurs de la langue inuit.



10. RAPPORT SUR LES INDICATEURS DE 2018-2019

Le Bureau du commissaire aux langues (BCL) œuvre principalement dans trois domaines : législation, communications et politiques, planification et enquêtes.

10.1. LÉGISLATION

Examiner les lois linguistiques

OBJECTIFS

- Assurer, tant à la communauté inuit qu'à la communauté francophone du Nunavut, les ressources nécessaires à la sauvegarde et au renforcement de leur expression culturelle et de leur vie collective ainsi que du patrimoine qu'elles entendent transmettre aux générations futures.
- Veiller à ce que les services et les communications respectent l'égalité du statut, des droits et des privilèges de toutes les communautés de langue officielle.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Les nouvelles versions de la Loi sur les langues officielles et de la Loi sur la protection de la langue inuit renforcent la culture, la langue et le patrimoine des Nunavummiut.

RÉSULTAT

- Projet reporté. Nous voulions commencer l'analyse pour nous préparer à l'examen des lois linguistiques, mais puisque nos enquêteurs sont entrés en fonction en février et en juillet 2019, l'examen aura lieu en septembre 2019.

Finaliser le protocole d'accès à la Cour de justice du Nunavut

OBJECTIF

- Définir le processus que doit suivre la commissaire aux langues du Nunavut pour accéder à la Cour de justice du Nunavut aux fins d'enquête.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Un nouveau protocole est en place.

RÉSULTAT

- Projet terminé. Le nouveau protocole a été mis en place.

Participer à l'examen de la Loi sur l'éducation (2018)

OBJECTIFS

- Veiller à ce que l'examen de la Loi sur l'éducation se fasse dans le respect des droits acquis.
- Veiller à ce que les obligations linguistiques du gouvernement relatives à l'instruction en langue inuit ne soient pas réduites.
- Assurer la protection et la promotion des droits linguistiques.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- La nouvelle Loi sur l'éducation ne doit pas compromettre les droits acquis et doit proposer un programme d'enseignement de la langue inuit qui assurera la pérennité de cette langue et de la culture inuit.

RÉSULTAT

- Projet terminé. Nous avons envoyé nos commentaires sur le projet de modification de la Loi sur l'éducation de 2008 et de la Loi sur la protection de la langue inuit au ministère de l'Éducation le 14 décembre 2018.

Organiser une rencontre avec le gouvernement fédéral

OBJECTIFS

- Informer le gouvernement fédéral de ses obligations linguistiques aux termes de l'article 3 de la Loi sur la protection de la langue inuit.
- Assurer la protection et la promotion des droits linguistiques des Inuit.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Les ministères, institutions et organismes du gouvernement fédéral respectent l'article 3 de la LPLI en communiquant avec le public et en lui offrant des services dans la langue inuit.

RÉSULTAT

- Projet mis sur la glace. Puisque le BCL a rencontré une résistance de la part du gouvernement fédéral concernant le respect de l'article 3 de la LPLI, la commissaire aux langues a communiqué avec le Conseil du Trésor du Canada et le greffier du Conseil privé pour fixer une rencontre afin de discuter des obligations du fédéral. Le BCL assurera le suivi de ce dossier.

Examiner le projet de loi n° 49 visant à modifier la Loi électorale du Nunavut

OBJECTIFS

- Définir les changements nécessaires à la protection des droits linguistiques durant le processus électoral.
- Veiller au respect de l'obligation linguistique concernant les communications et les services au public dans toutes les langues officielles.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Les dispositions relatives aux langues officielles suffisent à garantir aux Nunavummiut une participation au processus électoral dans toutes les langues officielles.

RÉSULTAT

- Projet terminé. Le projet de loi n° 49 a pris effet le 1^{er} avril 2019.

ERRATUM : Nous avons publié de l'information erronée sur Élections Nunavut

dans le rapport de l'an dernier²⁶. En fait, nous aurions dû écrire que le BCL a reçu des préoccupations concernant les élections municipales en 2017 et faire mention de la Loi sur les élections des administrations locales, puisque les élections municipales ne relevaient pas encore de la Loi électorale du Nunavut.

10.2 COMMUNICATIONS

Élaborer un plan de communication pour le BCL

OBJECTIFS

- Comprendre la situation afin de trouver les meilleures stratégies et tactiques à utiliser pour joindre un public cible.
- Définir des objectifs et des groupes cibles.
- Communiquer de façon cohérente et efficace.
- Planifier les activités.
- Contrôler les coûts.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Une réflexion globale porte le BCL à se doter d'un plan qui confèrera à toutes ses activités une cohérence assurant l'efficacité de son action.

RÉSULTAT

- Projet en cours. Nous mettons la dernière main au plan.

²⁶ Voici ce qu'on peut lire dans le rapport annuel 2017-2018 : « Par le passé, le BCL a reçu des plaintes sur la gestion des élections territoriales par le directeur général des élections, qui contestait le fait que la Loi sur les langues officielles s'applique à son bureau et aux élections tenues sous le régime de la Loi électorale du Nunavut. »

Mettre au point une campagne de publicité sur les droits linguistiques

OBJECTIFS

- Sensibiliser la population à ses droits linguistiques.
- Informer le public de l'importance de déposer ses préoccupations.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- La population connaît mieux ses droits linguistiques et est davantage sensibilisée à la possibilité de déposer ses préoccupations.

RÉSULTAT

- Projet terminé. Chaque année, le BCL fait la promotion des droits linguistiques pendant le Mois de la langue inuit (février) et le Mois du français (mars). Il mène une campagne de sensibilisation sur ces droits et le rôle du BCL dans la presse et à la radio.

Revoir le contenu du site Web du BCL

OBJECTIFS

- Mettre à jour les renseignements sur les services et les produits.
- Informer la population des droits et obligations linguistiques.
- Expliquer au public comment déposer une préoccupation.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Le site Web du BCL est à jour.

RÉSULTAT

- Projet en cours. La rédaction est terminée; nous mettons la dernière main à la version anglaise.

Participer à la conférence *Inuugatta*

OBJECTIFS

- Participer à l'élaboration de stratégies et d'initiatives qui continueront de favoriser la revitalisation, la sauvegarde, la promotion, la conservation et la croissance de l'inuktitut dans toutes les régions.
- Encourager les Nunavummiut à exprimer leur opinion sur l'avenir de la langue inuit.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Des stratégies et des initiatives sur la façon de changer l'attitude de la population à l'égard de l'utilisation de l'inuktitut sont élaborées et mises en œuvre d'ici 2020.

RÉSULTAT

- Projet terminé. Nous avons assisté à la conférence organisée par le ministère de la Culture et du Patrimoine du 25 au 29 mars 2019.

Participer à la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne ²⁷

OBJECTIFS

- Promouvoir une coopération intergouvernementale efficace.
- Échanger des points de vue, des connaissances et des expériences.

²⁷ La Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne (CMFC), organisme intergouvernemental fondé en 1994, regroupe les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de la francophonie canadienne. La CMFC traite de diverses questions liées à la francophonie canadienne, oriente des démarches de coopération intergouvernementale et exerce un rôle rassembleur en appui à la francophonie canadienne. Chaque année, les ministres membres de la CMFC se réunissent pour se pencher sur différents sujets relatifs à la francophonie canadienne. Les activités régulières de la CMFC sont administrées par un réseau de fonctionnaires fédéraux, provinciaux et territoriaux, appelé le Réseau intergouvernemental de la francophonie canadienne.

- Favoriser l'offre active et la multiplication des services gouvernementaux en français.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Le dialogue se poursuit afin de favoriser l'élaboration de politiques publiques visant à renforcer les orientations stratégiques et à échanger de l'information et des pratiques exemplaires sur la prestation des services en français et de soutien des communautés francophones.

RÉSULTAT

- Projet reporté. La Conférence est organisée par le ministère de la Culture et du Patrimoine et aura lieu durant l'exercice 2019-2020.

Participer à la consultation sur la Loi sur les langues autochtones

OBJECTIFS

- Promouvoir une coopération efficace.
- Échanger des points de vue, des connaissances et des expériences.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- L'élaboration de la nouvelle Loi sur les langues autochtones se fait dans la concertation et dans le respect des lois sur les langues du Nunavut.

RÉSULTAT

- Projet terminé. La commissaire aux langues a rencontré l'Inuit Tapiriit Kanatami (ITK) et participé à la consultation du ministère du Patrimoine canadien, qui s'est tenue à Iqaluit le 18 juillet 2018.

Le projet de loi n° C-91 concernant les langues autochtones a été présenté à la Chambre des communes du Canada le

15 février 2019, et la commissaire aux langues a comparu devant le Comité sénatorial permanent des peuples autochtones le 4 avril 2019.

10.3. POLITIQUES, PLANIFICATION ET ENQUÊTES

Élaborer un plan stratégique pour le BCL

OBJECTIFS

- Préparer les activités du BCL en définissant leur portée.
- Revoir et analyser l'environnement interne et externe du BCL.
- Formuler et mettre en œuvre des stratégies.
- Favoriser le consensus en informant les employés et les parties intéressées.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Un plan stratégique est en place.

RÉSULTAT

- Projet en cours. Le BCL a tenu une séance de planification stratégique de deux jours. Un document d'orientation a été distribué aux employés avant la séance, et le BCL a défini ses objectifs, ses stratégies et ses tactiques. Puisque de nouveaux employés sont entrés en fonction, nous tiendrons une nouvelle séance de planification stratégique en novembre 2019 en vue de la mise à jour du plan.

Surveiller les services linguistiques des institutions territoriales en vérifiant les sites Web

OBJECTIFS

- Évaluer les communications et les services destinés au public.
- Dégager les thèmes ou les tendances en matière de violations des droits linguistiques.
- Repérer les situations potentiellement problématiques en matière de droits linguistiques.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Le public peut communiquer avec les institutions territoriales dans la langue officielle de son choix.

RÉSULTAT

- Projet terminé. La vérification a eu lieu. Les résultats sont présentés au point 9.2 du présent rapport.

Surveiller les services linguistiques des institutions territoriales en examinant les communications écrites

OBJECTIFS

- Évaluer les communications écrites des institutions territoriales.
- Repérer les situations potentiellement problématiques en matière de droits linguistiques.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Les communications écrites des institutions territoriales sont diffusées simultanément dans toutes les langues officielles.

RÉSULTAT

- Projet terminé. La vérification a eu lieu. Les résultats sont présentés au point 9.2 du présent rapport.

Favoriser l'application de l'article 3 de la LPLI

OBJECTIFS

- Continuer à informer les organismes du secteur privé, les municipalités et les ministères, institutions et organismes du gouvernement fédéral de leurs obligations linguistiques aux termes de l'article 3 de la LPLI.
- Assurer la protection et la promotion des droits linguistiques inuit.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Les entités concernées respectent l'article 3 de la LPLI et communiquent avec le public et lui fournissent des services en langue inuit.

RÉSULTAT

- Projet en cours. Les résultats sont présentés au point 9.3 du présent rapport.

Revoir le processus d'enquête

OBJECTIFS

- Mettre à jour les renseignements sur le processus d'enquête.
- Rédiger un guide sur le processus d'enquête.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Un guide est disponible.

RÉSULTAT

- Projet reporté. Puisque les postes d'enquêteur étaient vacants, nous avons reporté la revue du processus d'enquête à l'exercice 2019-2020.



11. PLAN DE TRAVAIL 2019-2020

Voici quelques renseignements utiles sur le processus de production de rapports du Bureau du commissaire aux langues (BCL) :

Objectifs

Les objectifs servent à remplir le mandat du BCL et sont suffisamment détaillés pour favoriser la reddition de comptes et l'évaluation du rendement. Ils sont :

- précis : ils indiquent l'objet du changement et, le cas échéant, le groupe et la région ciblés;
- mesurables : ils peuvent être mesurés à l'aide d'indicateurs;
- atteignables : ils peuvent être atteints de façon réaliste dans un délai précis;
- pertinents : ils répondent aux exigences de la situation en question.

Indicateurs de rendement

Les indicateurs de rendement permettent de vérifier des résultats précis; ils doivent donc faciliter l'évaluation du progrès vers l'obtention de ces résultats. Les indicateurs peuvent être quantitatifs (fréquence, hausse ou baisse, amélioration, nombre, pourcentage ou ratio) ou qualitatifs (dynamisme, pertinence, engagement,

portée, degré, qualité ou satisfaction). Il est parfois nécessaire d'utiliser à la fois des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour mesurer les résultats.

Méthode de mesure du rendement

La méthode de mesure du rendement sert à déterminer les méthodes, les données, les outils ou les techniques à utiliser pour évaluer le progrès et valider les indicateurs de rendement. Il peut s'agir, par exemple, d'un questionnaire, d'un sondage, d'une étude ou d'un rapport.

11.1. LÉGISLATION

Participer à l'examen de la Loi sur l'éducation (2019)

OBJECTIFS

- Veiller à ce que l'examen de la Loi sur l'éducation se fasse dans le respect des droits acquis.
- Veiller à ce que les obligations linguistiques du gouvernement relatives à l'instruction en langue inuit ne soient pas réduites.
- Assurer la protection et la promotion des droits linguistiques.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- La nouvelle Loi sur l'éducation ne doit pas compromettre les droits acquis et doit proposer un programme d'enseignement de la langue inuit qui assurera la pérennité de cette langue et de la culture inuit.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Le projet de loi n° 25 a été présenté par le ministre de l'Éducation et est passé à l'étape de la deuxième lecture à l'Assemblée législative le 5 juin 2019. Nous soumettrons nos commentaires sur ce projet au Comité permanent de la législation d'ici le 13 septembre 2019. Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

Examiner les lois linguistiques

OBJECTIFS

- Assurer, tant à la communauté inuit qu'à la communauté francophone du Nunavut, les ressources nécessaires à la sauvegarde et au renforcement de leur expression culturelle et de leur vie collective ainsi que du patrimoine qu'elles entendent transmettre aux générations futures.
- Veiller à ce que les services et les communications respectent le statut, les droits et les privilèges égaux de toutes les communautés de langue officielle.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Les nouvelles versions de la Loi sur les langues officielles (LLO) et de la Loi sur la protection de la langue inuit (LPLI) renforcent la culture, la langue et le patrimoine des Nunavummiut.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- L'examen aura lieu en septembre 2019. Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

11.2. COMMUNICATIONS

Mettre au point une campagne de publicité sur les droits linguistiques

OBJECTIFS

- Sensibiliser la population à ses droits linguistiques.
- Informer le public de la possibilité de déposer ses préoccupations.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- La population connaît mieux ses droits linguistiques et est davantage sensibilisée à la possibilité de déposer ses préoccupations.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Le BCL fait la promotion des droits linguistiques pendant le Mois de la langue inuit (février) et le Mois du français (mars). Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

Mettre au point une campagne de publicité sur le rôle du BCL

OBJECTIFS

- Sensibiliser la population au rôle et au mandat du BCL.
- Accroître la visibilité du BCL.
- Renforcer les liens entre le BCL, la population et les entités concernées relativement aux droits et aux obligations linguistiques.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- La campagne de publicité a sensibilisé le public au rôle et au mandat du BCL et a accru la visibilité de ce dernier.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

Aider les organismes du secteur privé à planifier et à mettre en oeuvre leur plan d'action pour la langue inuit

OBJECTIFS

- Informer les organismes du secteur privé de leurs obligations linguistiques aux termes de l'article 3 de la LPLI.
- Assurer la protection et la promotion des droits linguistiques inuit.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Les entités concernées respectent l'article 3 de la LPLI et communiquent avec le public et lui fournissent des services en langue inuit.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

Revoir le contenu du site Web du BCL

OBJECTIFS

- Mettre à jour les renseignements sur les services et les produits.
- Informer la population des droits et obligations linguistiques.
- Expliquer au public comment déposer une préoccupation.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Le site Web du BCL est à jour.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Le site Web du BCL devrait être à jour d'ici la fin de l'exercice. Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

11.3. POLITIQUES, PLANIFICATION ET ENQUÊTES

Surveiller les services linguistiques des institutions territoriales en vérifiant les appels téléphoniques

OBJECTIFS

- Évaluer l'offre active des institutions territoriales en matière de services et de communications dans les langues officielles
- Dégager les thèmes ou les tendances en matière de violations des droits linguistiques.
- Repérer les situations potentiellement problématiques en matière de droits linguistiques.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Le public peut communiquer par téléphone avec les institutions territoriales et recevoir une réponse d'elles dans la langue officielle de son choix.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- La vérification compte deux volets : l'évaluation des services linguistiques offerts au téléphone et l'évaluation des messages vocaux. Une vérification est faite pour l'inuktitut et une autre pour le français. Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

Vérifier si le ministère de la Santé et l'Hôpital général Qikiqtani ont mis en œuvre les recommandations de la commissaire aux langues

OBJECTIFS

- Mesurer les progrès du ministère de la Santé et de l'Hôpital général Qikiqtani pour ce qui est du respect des recommandations formulées par le BCL dans le rapport d'enquête systémique.
- Évaluer l'offre active et les services dans les langues officielles de l'Hôpital général Qikiqtani.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Le public peut communiquer avec le ministère de la Santé et l'Hôpital général Qikiqtani et recevoir des services d'eux dans la langue officielle de son choix.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

Offrir au personnel des formations et du perfectionnement professionnel

OBJECTIFS

- Renforcer notre capacité et notre expertise internes.
- Offrir aux employés des formations adaptées à leurs besoins et à leurs rôles.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Le personnel bénéficie d'occasions de perfectionnement professionnel adéquates.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Nous formerons le personnel sur le processus d'enquête et les lois linguistiques. Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

Rédiger un guide sur le processus d'enquête

OBJECTIFS

- Mettre à jour les renseignements sur le processus d'enquête.
- Rédiger un guide sur le processus d'enquête.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Un guide est disponible.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Puisque les postes d'enquêteur étaient vacants, nous avons reporté la rédaction du guide. Celui-ci sera prêt d'ici la fin de l'exercice. Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

Faire connaître aux institutions territoriales les résultats de l'étude du BCL sur le droit de travailler en langue inuit

OBJECTIVE

- Sensibiliser les institutions territoriales au droit de travailler en langue inuit.

INDICATEUR DE RENDEMENTS

- Les institutions territoriales sont au courant du droit de travailler en langue inuit.
- Les institutions territoriales mettent en œuvre les recommandations du BCL.
- Les institutions territoriales prennent des mesures pour se conformer à la LPLI.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Cette activité sera suivie d'un sondage qui, lui, sera réalisée durant l'exercice 2020-2021. Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.

Élaborer un plan stratégique pour le BCL

OBJECTIFS

- Préparer les activités du BCL en définissant leur portée.
- Revoir et analyser l'environnement interne et externe du BCL.
- Formuler et mettre en œuvre des stratégies.
- Favoriser le consensus en informant les employés et les parties intéressées.

INDICATEUR DE RENDEMENT

- Un plan stratégique est en place.

MÉTHODE DE MESURE DU RENDEMENT

- Puisque de nouveaux employés sont entrés en fonction, nous tiendrons une nouvelle séance de planification stratégique en novembre 2019 en vue de la mise à jour du plan. Le bilan sera présenté dans le rapport annuel 2019-2020.



12. RAPPORT BUDGÉTAIRE

État des budgets et des dépenses

RELEVÉ COMPARATIF SUR TROIS ANS

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Budget	1 410 000 \$	1 410 000 \$	1 410 000 \$
Dépenses			
Salaires	387 394	427 433	349 715
Rémunération des employés occasionnels	27 555	39 006	70 553
Déplacements	8 164	36 534	8 608
Équipement et fournitures	17 094	37 827	19 158
Achats de services	62 872	57 740	78 654
Services publics	-	-	-
Services contractuels	286 904	331 046	315 345
Frais et paiements	9 725	1 600	-
Autres dépenses	3 960	4 867	36
Actifs tangibles	6 497	500	-
Matériel informatique et logiciels	2 434	11 375	2 299
Total des dépenses	812 599	947 928	844 368
Excédent (déficit) de fonctionnement	596 401	462 072	565 632

