Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Treasury Board of Canada Secretariat
Canada

Directive sur les langues officielles pour les communications et services

Publié : le 15 oct. 2012

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor, 2012

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
90 rue Elgin, Ottawa, Ontario, K1A 0R5, Canada

No de catalogue BT23-2/20-2012F-PDF
ISBN : 978-0-660-09661-2

Ce document est disponible sur Canada.ca, le site Web du gouvernement du Canada.

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Also available in English under the title: Directive on Official Languages for Communications and Services

Directive sur les langues officielles pour les communications et services

1. Entrée en vigueur

1.1 La présente directive entre en vigueur le 19 novembre 2012. Elle remplace la *Directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web* et la *Directive sur l'utilisation des langues officielles pour les communications électroniques*.

1.2 La section 6.6.3.2 de la présente directive relative aux adresses des sites Web entre en vigueur le 31 juillet 2013.

2. Application

2.1 La présente directive s'applique aux institutions assujetties à la partie IV (Communications avec le public et prestation des services) et à la partie V (Langue de travail) de la *Loi sur les langues officielles*, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes, de la bibliothèque du Parlement, du bureau du conseiller sénatorial en éthique et du bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique.

3. Contexte

3.1 La présente directive appuie la *Politique sur les langues officielles* en énonçant les exigences afférentes aux communications avec le public et les employés des institutions ainsi qu'à la prestation des services.

3.2 Selon la *Loi sur les langues officielles* (*LLO*) et le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (Règlement), les membres du public ont le droit de recevoir les services des bureaux désignés des institutions ou de communiquer avec ces bureaux dans la langue officielle de leur choix.

3.3 Les employés jouent un rôle important dans la mise en uvre des obligations en matière de langues officielles de leur institution lorsqu'ils communiquent ou fournissent des services au public ou aux employés.

3.4 Les employés des institutions ont des droits en matière de langues officielles lorsqu'ils reçoivent des services des institutions ou communiquent avec ces institutions dans l'exercice de leurs fonctions. La *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes* apporte des précisions quant à ces droits.

3.5 Selon la *LLO*, l'obligation de communiquer avec les membres du public et de leur fournir des services dans la langue officielle de leur choix a préséance sur les droits des employés en matière de langue de travail.

3.6 La présente directive est émise par le Conseil du Trésor en vertu des pouvoirs que lui confère l'article 46 de la *LLO*.

3.7 La présente directive doit être lue en tenant compte des parties IV et V de la *LLO*, du Règlement et des instruments de politique connexes du Conseil du Trésor, en particulier, la *Politique sur les langues officielles*, la *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services* et la *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes*.

3.8 D'autres exigences sont énoncées dans la *Politique de communication du gouvernement du Canada*, la *Politique sur le programme de coordination de l'image de marque* et la *Norme sur la facilité d'emploi des sites Web*.

4. Définitions

Voir appendice 2 de la présente directive.

5. Énoncé de la directive

5.1 Objectif

Établir des pratiques et procédures saines et uniformes pour les administrateurs généraux ou leurs délégués dans toutes les institutions en ce qui concerne les communications avec le public et les employés ainsi que la prestation des services.

5.2 Résultats attendus

Il est attendu que les pratiques et procédures énumérées dans la présente directive soient clairement communiquées et efficacement mises en uvre par l'institution afin que :

- les droits linguistiques des membres du public soient respectés;
- les droits linguistiques des employés soient respectés lorsqu'ils communiquent avec leur institution ou reçoivent des services de celle-ci dans l'exercice de leurs fonctions;
- les droits linguistiques des employés des institutions soient respectés quand ceux-ci reçoivent des services des

agences centrales et de services communs.

6. Exigences

6.1 Ordre des langues officielles

Les administrateurs généraux ou leurs délégués ont la responsabilité de :

- 6.1.1 *(Ordre des langues officielles)* S'assurer que lorsque les deux langues officielles sont utilisées, elles le sont dans l'ordre ci-dessous :
    - le français en premier lorsque le bureau d'origine est situé dans la province du Québec;
    - l'anglais en premier lorsque le bureau d'origine est situé ailleurs au Canada.

6.2 Communications avec le public et prestation des services

Les gestionnaires des bureaux désignés ont la responsabilité de :

- 6.2.1 *(Offre active)* : S'assurer que les communications et les services de leurs bureaux sont activement offerts en français et en anglais, et s'assurer notamment que :
    - la capacité nécessaire est en place pour communiquer avec le public et lui offrir les services dans les deux langues officielles;
    - à l'amorce d'une communication, le choix entre le français et l'anglais est clairement proposé au membre du public;
    - la communication se poursuit dans la langue officielle choisie par le membre du public.
- 6.2.2 *(Communications avec le public et prestation des services*) S'assurer que les communications avec le public et la prestation des services se font dans les deux langues officielles lorsque celles-ci émanent d'un bureau désigné, sans égard au mode de communication utilisé. Si la langue de préférence du destinataire est connue, celle-ci est utilisée avec ce dernier.
- 6.2.3 *(Utilisation des médias)* Un bureau désigné bilingue qui communique avec le public par l'intermédiaire des médias à d'autres fins que celles visées par l'article 11 de la *LLO*, s'assure que :
    - les communications destinées au public sont efficaces dans les deux langues officielles;
    - différents médias sont utilisés pour communiquer dans les deux langues officielles si l'utilisation du même type de média ne permet pas de communiquer de façon efficace avec le public cible dans la langue officielle de son choix.
- 6.2.4 *(Communications – autres langues)* S'assurer que, si d'autres langues sont utilisées dans des communications qui sont tenues d'être dans les deux langues officielles, toute l'information est disponible au moins en français et en anglais. Les langues officielles s'affichent en premier.

Les employés qui ont le pouvoir d'enclencher, de signer ou de confirmer l'exécution d'un contrat ont la responsabilité de:

- 6.2.5 *(Tiers agissant pour le compte d'une institution)* S'assurer que pour tout contrat avec un tiers agissant pour le compte d'une institution :
    - ce contrat contient des clauses linguistiques qui identifient clairement les exigences linguistiques auxquelles le tiers agissant doit se conformer;
    - toute confirmation de la prestation du service inclut la conformité aux obligations en matière de langues officielles.

6.3 Communications impliquant les employés des institutions

Les administrateurs généraux ou leurs délégués ont la responsabilité de :

- 6.3.1 *(Régions bilingues)* S'assurer que, sous réserve des exigences établies dans la *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes*, les communications et les services destinés aux employés dans les régions bilingues sont dans les deux langues officielles. La communication est dans une seule langue officielle lorsqu'elle est dans la langue de préférence de l'employé.
- 6.3.2 *(Régions unilingues)* S'assurer que, sous réserve des exigences établies dans la *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes*, les communications et les services qui s'adressent exclusivement aux employés situés dans les régions unilingues sont dans la langue officielle qui prédomine dans la province ou le territoire où sont situés les employés.
- 6.3.3 *(Régions de langues différentes)* S'assurer que la communication avec les employés situés dans des régions dont la langue de travail diffère a lieu selon une des options énumérées à l'appendice 1 de la présente directive.
- 6.3.4 *(Communications entre employés de différentes institutions)* S'assurer de donner des consignes et de prendre les mesures nécessaires pour que les employés puissent communiquer avec des employés d'autres institutions qui parlent l'autre langue officielle. Ce faisant, les institutions respectent les droits des employés unilingues et ceux des employés qui peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix.
- 6.3.5 *(Courriels et messages vocaux)* S'assurer que le bloc-signature du courriel, les messages vocaux et les messages automatisés des titulaires de postes bilingues sont dans les deux langues officielles et en entier dans chacune d'elles.

Les gestionnaires dans les agences centrales et de services communs ont la responsabilité de :

- 6.3.6 *(Agences centrales et de services communs)* S'assurer que les agences centrales respectent les droits en matière de langue de travail des employés des institutions sur lesquelles elles ont autorité ou qu'elles desservent.

6.4 Signalisation

Les planificateurs et les gestionnaires de tous les bureaux ont la responsabilité de s'assurer que :

- 6.4.1 *(Signalisation)*
    - les panneaux indiquant les bureaux de l'institution sont dans les deux langues officielles;
    - les deux langues officielles sont utilisées dans la signalisation comportant de l'information sur la santé, la sûreté et la sécurité du public; sont assujettis à cette exigence les mots, les avis écrits et les messages publics normalisés que l'institution utilise à l'intérieur ou à l'extérieur de ses bureaux.

6.5 Événements

Les administrateurs généraux ou leurs délégués ont la responsabilité de :

- 6.5.1 *(Événements d'envergure nationale ou internationale)* S'assurer que dans le contexte d'événements d'envergure nationale ou internationale ouverts au public, un bureau offre l'ensemble de ses communications et services au public dans les deux langues officielles lorsque l'institution :
    - est l'organisatrice ou l'hôte d'un tel événement;
    - est participante à un événement de cette nature, y compris ceux dont l'organisateur ou l'hôte est une entité non assujettie à la *LLO*.

6.6 Utilisation des langues officielles sur les sites Web (y compris les applications Web)

Les gestionnaires Web, les propriétaires de contenu ou leurs équivalents sont responsables de :

- 6.6.1 *(Application)* S'assurer que la section 6.6 de la présente directive est appliquée à :
    - Toutes les pages Web dont l'institution est responsable, s'adressant au public ou à l'interne, y compris celles qui facilitent la discussion en ligne ou la collaboration.
    - Tout contenu Web affiché par l'institution, qu'il soit produit par l'institution elle-même ou pour son compte, et tout autre contenu dont elle est responsable.
- 6.6.2 *(Processus et procédures)* Établir les processus et procédures pour s'assurer que toutes les pages Web de l'institution répondent aux obligations en matière de langues officielles qui concernent les communications avec le public et les employés et la prestation des services.
- 6.6.3 *(Exigences techniques)* S'assurer que les exigences techniques ci-dessous sont appliquées :
    - 6.6.3.1 *(Page d'entrée)* Les deux langues officielles bénéficient d'un traitement égal sur la page d'entrée d'un site Web, si celui-ci en a une.
    - 6.6.3.2 *(Adresses des sites Web)* Les noms de domaine principaux assurent un traitement égal aux deux langues officielles et représentent fidèlement l'objectif principal du site Web dans les deux langues officielles en utilisant au moins une des options suivantes :
        - des noms unilingues pour chaque langue officielle (p. ex. « jeunesse » et « youth »);
        - un ou plusieurs termes ayant le même sens et la même orthographe dans les deux langues officielles (p. ex. « justice »).
    - 6.6.3.3 *(Hyperliens)* Les utilisateurs sont informés :
        - que les hyperliens vers les sites Web qui ne sont pas sous la responsabilité de l'institution sont offerts seulement par souci de commodité pour l'utilisateur et que le contenu de ces sites Web n'est pas nécessairement assujetti à la *LLO*;
        - de la langue dans laquelle est la page Web à laquelle l'hyperlien conduit si celle-ci est différente de la page Web actuelle.
    - 6.6.3.4 *(Choix de la langue)* Les utilisateurs ont la possibilité de choisir l'une ou l'autre langue officielle sur les pages Web tenues d'être dans les deux langues officielles.
    - 6.6.3.5 *(Métadonnées)* S'assurer que les métadonnées pour toute page Web sont rédigées dans la ou les langues officielles utilisées sur la page Web, lorsque la technologie le permet. D'autres langues pourraient être également utilisées.
    - 6.6.3.6 *(Signes diacritiques)* S'assurer que les mécanismes de codage acceptent l'utilisation de signes diacritiques pour toute page Web. L'utilisation de tous les signes diacritiques requis est un élément essentiel dans l'évaluation de la qualité des deux langues officielles.
- 6.6.4 *(Pages Web dans les deux langues officielles)* S'assurer que les pages qui doivent être dans les deux langues officielles respectent les exigences ci-dessous :
    - 6.6.4.1 *(Simultanéité et qualité égale)* Le contenu Web est de qualité égale dans les deux langues officielles et affiché simultanément. Ceci s'applique également lorsque d'autres langues sont utilisées.
    - 6.6.4.2 *(Composants d'interface)* Les composants de l'interface utilisateur respectent les obligations en matière de langues officielles.
    - 6.6.4.3 *(Disponibilité dans une seule langue officielle)* Exceptionnellement, le contenu Web émanant d'une entité non assujettie à la *LLO* peut être fourni par l'institution dans une seule langue officielle si ce contenu :
        - n'a pas été produit pour le compte d'une institution assujettie à la *LLO* ou modifié pour répondre à ses besoins;

        - ne constitue pas un instrument de travail d'usage courant et généralisé ni un service central ou personnel aux employés;
        - ne requiert aucune rétroaction du public ou des employés dans les régions bilingues.
    - Par ailleurs, l'institution s'assure qu'en affichant un tel contenu dans une seule langue officielle, elle ne contrevient pas à ses obligations en matière de langues officielles.
- 6.6.5 *(Contenu Web affiché par une institution sur un site Web non assujetti à la LLO)* S'assurer que, si le contenu Web d'une institution est affiché sur un site Web non assujetti à la LLO, les exigences suivantes s'appliquent :
    - 6.6.5.1 *(Le contenu Web institutionnel)* Le contenu Web dont l'institution est responsable respecte ses obligations en matière de langues officielles.
    - 6.6.5.2 *(Comptes ou profils équivalents)* Des renvois ou des hyperliens à un compte ou un profil équivalents dans l'autre langue officielle sont donnés lorsque l'institution utilise des canaux ou plateformes de médias sociaux en se servant d'un compte distinct pour chaque langue officielle.
    - 6.6.5.3 *(Ententes de collaboration)* Les sites Web régis par des ententes de collaboration formelles ou informelles conclues avec des entités non assujetties à la *LLO* comportent des clauses qui énoncent des obligations en matière de langues officielles.

6.7 Surveillance et établissement de rapports

Les exigences de la présente directive en matière de surveillance et d'établissement de rapports sont celles énoncées dans la section correspondante de la *Politique sur les langues officielles*.

7. Conséquences

Les conséquences du non-respect de la présente directive sont celles énoncées dans la section correspondante de la *Politique sur les langues officielles*.

8. Rôles et responsabilités des organisations gouvernementales

Les rôles et responsabilités des organisations gouvernementales de la présente directive sont ceux énoncés dans la *Politique sur les langues officielles*.

9. Références

Législation

- La *Charte canadienne des droits et libertés*
- La *Loi sur les langues officielles*
- Le *Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services*
- La *Loi sur la gestion des finances publiques*

Instruments de politique du Conseil du Trésor

- La *Politique de communication du gouvernement du Canada*
- La *Politique sur le programme de coordination de l'image de marque*
- La *Politique sur les marchés*
- La *Norme sur la facilité d'emploi des sites Web*
- La *Politique sur la gestion de l'information*
- La *Normalisation des sites Internet 2.0*
- Les *Lignes directrices sur l'usage externe du Web 2.0*
- La *Ligne directrice sur l'utilisation acceptable des wikis et des blogues internes au sein du gouvernement du Canada*

10. Demandes de renseignements

Pour toute question relative à la présente directive, s'adresser à la Personne responsable des langues officielles de l'institution ou aux Demandes de renseignements du public du SCT.

Appendice 1 : Communications dans les régions de langues de travail différentes

Les administrateurs généraux ou leurs délégués s'assurent que :

Une des deux options ci-dessous est choisie lorsque leur institution communique avec les employés situés dans des régions unilingues dont la langue de travail diffère :

- diffuser la communication dans les deux langues officielles à l'intention de tous les employés visés;

- diffuser simultanément deux communications unilingues distinctes et équivalentes en transmettant aux employés la version appropriée selon la langue officielle qui prédomine dans les provinces ou territoires où ils sont situés.

Une des trois options ci-dessous est choisie lorsque leur institution communique avec des employés situés dans des régions bilingues et unilingues :

- diffuser la communication dans les deux langues officielles à l'intention de tous les employés visés;
- pour les employés en régions bilingues dont la préférence linguistique individuelle est connue, diffuser simultanément deux communications unilingues distinctes et équivalentes en respectant les préférences linguistiques;
- pour les employés en régions unilingues, diffuser simultanément deux communications unilingues distinctes et équivalentes en transmettant la version appropriée selon la langue officielle qui prédomine dans les provinces ou territoires où ils sont situés.

Appendice 2 : Définitions

activement offerts (offre active)

Indiquer clairement visuellement et oralement que les membres du public peuvent communiquer en français ou en anglais et obtenir des services d'un bureau désigné dans l'une ou l'autre de ces langues. Des moyens sont pris pour s'assurer que les services sont disponibles dans la langue officielle choisie. La promotion de la disponibilité des communications et services dans les deux langues officielles peut être faite de plusieurs façons :

- Afficher bien en vue le symbole des langues officielles

  au Québec

  ailleurs au Canada

  Les institutions dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur peuvent utiliser ce symbole ou un symbole comparable.

- Accueillir les membres du public dans les deux langues officielles, en commençant par la langue officielle de la majorité de la population de la province ou du territoire où le bureau est situé.
- Faire en sorte que les messages enregistrés du bureau sont intégralement dans les deux langues officielles.
- Afficher ou présenter les formulaires et les dépliants des institutions assujetties à la *LLO* de manière à ce que l'égalité de statut du français et de l'anglais soit respectée.
- Les affiches permanentes ou temporaires utilisées pour diriger les membres du public à l'intérieur d'un bureau sont dans les deux langues officielles.
- Faire en sorte que les ordinateurs d'accès public permettent l'usage des logiciels et claviers français et anglais.

administrateur général

Ce terme est équivalent à « sous-ministre », « premier dirigeant » ou à un autre titre qui correspond à ce niveau de responsabilité.

agences centrales et de services communs

Une liste des organismes de services communs se trouve à l'annexe B de la *Politique sur les services communs*. Le Bureau du conseil privé, le ministère des Finances et Services partagés Canada sont également des agences centrales dans le contexte de cet instrument de politique.

Article 11 de la LLO

Les avis et annonces et tout autre texte que l'institution doit ou peut publier en vertu d'une loi du Parlement doivent être conformes aux exigences en matière de publication définies à l'article 11 de la *LLO*.

Lorsqu'il a été déterminé qu'une loi ou qu'un règlement régissant une institution exige la publication des avis ou annonces, l'article 11 s'applique, sans égard à la demande importante.

bureaux désignés

Un bureau est désigné bilingue pour les communications et les services aux membres du public s'il répond aux critères prévus dans la *LLO* ou dans le Règlement tels que (liste non exhaustive) :

- le siège ou l'administration centrale d'une institution ;
- un bureau dans la région de la capitale nationale ;
- un bureau d'une institution tenue de rendre compte directement au Parlement ;
- un bureau faisant l'objet d'une demande importante pour des services dans l'une ou l'autre des langues officielles;
- un bureau où l'emploi du français et de l'anglais se justifie par sa vocation.

Une liste des bureaux désignés bilingues est disponible dans *Burolis*.

capacité

En prévoyant, selon un agencement approprié, les ressources financières, matérielles et humaines nécessaires, y compris des postes et/ou des fonctions bilingues et unilingues, le bureau peut fournir des communications et des services dans les deux langues officielles.

contenu

La *Norme sur la facilité d'emploi des sites Web* définit contenu comme suit :

Information et expérience sensorielle à communiquer à l'utilisateur au moyen d'un agent utilisateur, y compris le code ou le balisage qui définit la structure, la présentation et les interactions du contenu Web.

Structure

- La manière dont les parties d'une page Web sont organisées entre elles ; et
- La manière dont un groupe de pages Web est organisé.

Présentation

Rendre le contenu sous une forme perceptible par l'utilisateur

Source : *Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0, Annexe A : Glossaire*

ententes de collaboration

Une entente de collaboration peut être nécessaire dans certaines situations dont voici quelques exemples :

- la *co-gestion* d'un site de la part d'une institution assujettie à la *LLO* et d'une entité qui ne l'est pas;
- l'*affichage* d'information appartenant à une institution assujettie à la *LLO* sur le site d'une entité qui ne l'est pas;
- si l'institution assujettie à la *LLO* accorde un *appui financier* pour le site d'une entité non assujettie à la *LLO* sans que l'institution soit présente sur le site.

Les institutions assujetties à la *LLO* qui affichent de l'information sur les sites d'entités non assujetties respectent leurs obligations linguistiques en matière de communications avec le public et prestation des services en ce qui a trait à cette information. Ceci ne signifie pas que la *LLO* s'applique à l'information affichée par les entités non assujetties à la *LLO* sur leurs sites, mais que l'institution assujettie à la *LLO* s'assure de conclure une entente qui tient compte de ses obligations linguistiques ainsi que d'autres exigences découlant d'autres lois ou politiques fédérales, entre autres :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- *Politique de communication du gouvernement du Canada*
- *Programme de coordination de l'image de marque* (PCIM)
- *Norme sur la facilité d'emploi des sites Web*

Par exemple, l'entente précisera que la partie du site qui donne accès à l'information du gouvernement fédéral assure l'offre active de services et de communications dans les deux langues officielles en conformité avec la partie IV de la *LLO* et respecte également les exigences de langues officielles du PCIM et de la *Normalisation des sites Internet*.

événements d'envergure nationale ou internationale

Quelques exemples : Une exposition, une foire, un jeu ou une compétition sportive au Canada ou à l'étranger.

institution

On entend par institution :

- toute institution assujettie aux parties IV, V, VI et à l'article 91 de la *LLO*, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes, de la bibliothèque du Parlement, du bureau du conseiller sénatorial en éthique et du bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique. (Pour une définition formelle voir l'article 3 de la *LLO*);
- toute institution dont la loi constitutive prévoit l'application de la *LLO* (p.ex. Air Canada et NavCanada).

métadonnées

La Direction du dirigeant principal de l'information (*Gestion de l'information, Glossaire – Sujet : Métadonnées*) stipule que ce terme signifie « des données sur des données » ou, plus particulièrement dans le contexte Web, des renseignements compris par une machine afin d'identifier, de localiser ou de décrire les ressources Web. Les normes traditionnelles de bibliothèques équivalentes comprennent l'ISBN et l'ISSN (identification), le numéro de rayon/cote (emplacement), l'ISBD et les RCAA2 (description bibliographique), le numéro de contrôle LC et la CDD (classification par matière), les LCSH (vedette-matière) et le MARC (format de communication lisible par machine).

mode de communication

Tous les éléments d'information, qu'ils soient sous forme physique, électronique ou toute autre, notamment correspondance, note, livre, plan, carte, dessin, diagramme, illustration ou graphique, photographie, film, microforme, enregistrement sonore, magnétoscopique ou informatisé, ou toute reproduction de ces éléments d'information.

mécanismes de codage

La représentation de l'information qui circule dans le réseau nécessite l'utilisation d'un codage particulier. Le mécanisme utilisé doit permettre, entre autres, la représentation des caractères propres à chacune des deux langues officielles.

pages Web

Pour la définition d'une page Web, veuillez consulter la *Norme sur la facilité d'emploi des sites Web*.

public

Toute personne, tout groupe de personnes (associations professionnelles ou autres) ou toute organisation ou entreprise (autre qu'une société d'État) au Canada ou à l'étranger, tout représentant d'un autre palier de gouvernement communiquant avec une institution ou recevant un service d'une institution, sauf les agents et employés des institutions assujetties à la *LLO* lorsqu'ils s'acquittent de leurs fonctions.

site Web

La *Norme sur la facilité d'emploi des sites Web* définit un site Web comme suit : les sites Web dont le gouvernement du Canada est responsable. Il peut s'agir notamment des sites de ministères, de sites d'initiative, de sites secondaires et d'applications Web.

Voici d'autres définitions de ces types de sites :

- **Site de ministère** (*departmental site*) : Collection de pages Web représentant collectivement un ministère (p. ex., le site Web d'Environnement Canada).
- **Site d'initiative** (*initiative site*) : Groupe de pages Web représentant collectivement une initiative du gouvernement du Canada. Les sites d'initiative correspondent souvent à un domaine différent de celui du ministère (p. ex., *http://www.jeunesse.gc.ca/* est un site d'initiative).
- **Site secondaire** (*sub site*) : Groupe de pages Web dans le site Web du ministère ou un site d'initiative plus important, lorsque ce groupe de pages Web est destiné à un auditoire particulier et a pour objectif précis de mettre en évidence un programme ou un service donné. Les sites secondaires peuvent avoir un sous-domaine ou un domaine différent de celui du ministère (p. ex., *http://www.armee.forces.gc.ca/* est un site secondaire).
- **Application Web** (*Web application*) : Une ou plusieurs pages Web permettant aux utilisateurs d'échanger et d'exécuter des opérations précises.