



ARCHIVES

English

Accueil

Nous joindre

Aide

Recherche

canada.gc.ca

ARCHIVÉE - L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 1 de 11

Août 1999

Nota : Dans la présente publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.

TABLE DES MATIÈRES

[I. Introduction](#)

[II. Méthodologie](#)

[III. Observations](#)

1. [D'hier à aujourd'hui](#)
 - a. [Les progrès de la présence fédérale sur Internet](#)
 - b. [Le Site du Canada](#)
 - c. [Publiservice](#)
 - d. [La Conférence « Le gouvernement sur Internet »](#)
 - e. [La Présentation uniforme](#)
 - f. [Les recommandations du Commissaire](#)
 - i. [L'élaboration de politiques](#)
 - ii. [La politique interne](#)
 - iii. [Le contrôle de la qualité](#)
 - iv. [L'achat de logiciels](#)
 - v. [L'incidence des progrès techniques et des forces du marché](#)
2. [L'analyse des plaintes reçues au sujet d'Internet, de 1996 à 1998](#)
 - a. [L'analyse des plaintes -- Les sujets de préoccupation](#)
 - b. [Les constatations](#)
3. [Le service au public](#)

- a. [La page d'accueil](#)
 - b. [La présentation et la qualité linguistique des sites Web](#)
 - c. [Le contrôle de la qualité](#)
 - d. [Les adresses Internet](#)
 - i. [Les noms de domaine](#)
 - ii. [Les répertoires](#)
 - iii. [Les noms de fichier](#)
 - e. [Les moteurs de recherche](#)
 - f. [Les hyperliens](#)
 - g. [Le courriel](#)
 - h. [La diffusion automatique dans les deux langues officielles](#)
4. [Les questions relatives à la langue de travail -- Résumé des groupes de discussion](#)

[IV. Conclusion et recommandations](#)

[Annexe A : Les institutions fédérales consultées](#)

[Annexe B : Les recommandations du Commissaire \(étude initiale\)](#)

[Annexe C : Les considérations techniques en 1999](#)



ARCHIVES

English

Accueil

Nous joindre

Aide

Recherche

canada.gc.ca

ARCHIVÉE - I. Introduction

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 2 de 11

En décembre 1996, le Commissariat aux langues officielles a publié une *Étude spéciale sur l'utilisation de l'Internet par vingt institutions fédérales*. En ce qui concerne les questions liées à la langue de service -- Partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), nous avons alors surtout cherché à savoir si ces institutions accordaient un statut égal aux deux langues officielles sur leurs sites Web et si les employés pouvaient effectuer des recherches dans les bases de données en ligne à partir de texte contenant des signes diacritiques (caractères accentués). Au sujet de la *langue de travail* -- Partie V de la LLO, nous voulions vérifier si les logiciels fournis aux employés leur permettaient de travailler efficacement dans la langue de leur choix.

Voici les questions examinées : Les employés peuvent-ils envoyer et recevoir par courrier électronique des messages et des pièces jointes comportant des signes diacritiques ? Peuvent-ils utiliser un explorateur Web dans la langue de leur choix ? Les droits et les responsabilités en matière de langues officielles faisaient-ils partie du contenu de la formation sur l'utilisation d'Internet offerte aux employés ? Les outils en ligne, comme les manuels des ministères diffusés sur Internet, étaient-ils disponibles dans les deux langues officielles ? À la suite de cette étude, le Commissaire a formulé vingt-deux recommandations.

Depuis la publication de l'étude spéciale, Internet a connu une croissance remarquable, aussi bien à titre d'outil de travail que d'instrument de découverte dans les domaines de la diversité culturelle et des loisirs. En cette fin de décennie, Internet joue un rôle de premier plan dans l'économie du savoir du XXI^e siècle. On a développé une technologie polyvalente, très accessible, qui élimine les distances sur le plan géographique et qui établit des ponts entre les cultures. En tant qu'outil de travail, il facilite les communications au sein des organisations ainsi qu'entre celles-ci et leurs clients. Du point de vue culturel, il s'agit d'un moyen efficace qui permet à pratiquement n'importe qui de diffuser facilement tout ce qu'il veut sur n'importe quel sujet, information qui devient alors accessible de presque n'importe où dans le monde.

Même si Internet a certainement transformé le monde en un grand village « planétaire », c'est principalement en anglais que cela se passe. Des facteurs historiques, sociaux et économiques expliquent ce phénomène. Pourtant, notre réalité est un monde multiculturel et multilingue et, bien que nous respectons la « culture » d'ouverture d'Internet, nous devons célébrer cette diversité et la préserver à l'aide de ce nouveau média.

Conformément à la partie VII de la LLO, le gouvernement du Canada a aussi l'obligation de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Il doit donc veiller à refléter le

caractère bilingue de notre pays, autant par la présence des institutions fédérales sur Internet que par l'utilisation des deux langues officielles dans le contenu des sites non visés par la LLO. Étant donné le déséquilibre linguistique actuel et l'absence de limites géographiques sur Internet, cela signifie en clair qu'il faut collaborer avec nos partenaires internationaux de la Francophonie pour assurer au français la place qui lui revient sur Internet. Nous invitons le lecteur à prendre connaissance de l'étude spéciale de la Commissaire intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet* (août 1999).

Dans la présente étude qui donne suite à celle de 1996, nous examinons les progrès accomplis par les institutions fédérales visées par la LLO au chapitre du respect de leurs obligations, à la lumière de la dépendance accrue à l'égard d'Internet à titre d'instrument de travail et de moyen de prestation de services au public. Nous avons aussi ajouté sept institutions aux vingt déjà examinées (voir la liste des institutions à l'[annexe A](#)), afin de refléter l'activité accrue du gouvernement fédéral sur Internet. Dans les sept nouvelles institutions, deux ont récemment été transformées (voir l'étude du Commissaire intitulée *Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada*, accessible sur le site Web du Commissariat (<http://www.ocol-clo.gc.ca/>), mais continuent d'être touchées par la LLO.

[Table des matières](#) | [Page suivante](#)



ARCHIVÉE - II. Méthodologie

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 3 de 11

II. Méthodologie

Nos observations sont présentées dans la Partie III. La [section 1](#) présente une rétrospective de la croissance rapide de la présence fédérale sur Internet. Elle donne aussi un aperçu des recommandations du Commissaire formulées en 1996 en tenant compte des réponses des institutions fédérales et des changements fulgurants survenus dans la technologie depuis la publication du rapport. Cette information est le résultat d'entrevues menées auprès de gestionnaires de dix des ministères étudiés dans le présent suivi et d'un examen des divers sites internes du gouvernement, c'est-à-dire Intranet.

La [section 2](#) consiste en un examen et une analyse des plaintes relatives à Internet que le *Commissariat* a reçues pendant la période 1996-1998.

Dans la [section 3](#), nous mettons l'accent sur les services fédéraux fournis au public. Nous avons demandé au Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF), situé sur le campus d'Edmundston de l'Université de Moncton, d'examiner des sites Internet du gouvernement fédéral afin d'évaluer dans quelle mesure les institutions fédérales se conforment aux exigences légales en matière de langues officielles. Le CIDIF a visité le site Web des 27 institutions fédérales étudiées. Lorsqu'il n'a pas pu obtenir l'information recherchée par une simple visite du site, il s'est adressé directement au webmestre ou au contact virtuel (courriel ou formulaire en ligne). Pour l'évaluation de la qualité linguistique des sites, le CIDIF a constitué un échantillon de trois pages en français et leur équivalent en anglais, qui ont fait l'objet d'un exercice de comparaison.

Quant à la [section 4](#) du rapport, nous examinons si les employés fédéraux peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix lorsqu'ils utilisent Internet comme outil de travail. Nous avons tenu, à Ottawa, Montréal et Moncton, des groupes de discussion dirigée avec 53 employés, représentant les 27 institutions étudiées. De plus, nous avons rencontré des fonctionnaires et examiné les politiques pertinentes.



ARCHIVES

English

Accueil

Nous joindre

Aide

Recherche

canada.gc.ca

ARCHIVÉE - III. Observations - 1 -- D'hier à aujourd'hui

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 4 de 11

Les changements qui ont eu lieu dans le monde fédéral en ligne entre le moment de la publication de l'étude du Commissaire en 1996 et maintenant, le milieu de 1999, sont tout simplement renversants. Un observateur interviewé pendant la présente étude a comparé la situation qui existait il y a trois ans au « Far West ». Lors de la parution de notre étude de 1996 sur Internet :

- le principal logiciel de navigation, Netscape, utilisé sur le World Wide Web d'Internet, venait tout juste d'être conçu;
- le principal moteur de recherche en ligne, Yahoo, faisait son entrée sur le marché;
- le président de Microsoft, Bill Gates, déclarait qu'Internet n'était qu'une « passade »;
- la France, partenaire de premier plan de la Francophonie, concentrait ses efforts sur Minitel, et montrait très peu d'intérêt pour Internet.

Au chapitre des langues officielles, il était très difficile sur le plan technique d'être en ligne dans ces deux langues. Dans son étude de 1996, le Commissaire a reconnu que les facteurs techniques constituaient les principaux obstacles à l'égalité de statut du français et de l'anglais en ligne. Il a soulevé les préoccupations suivantes :

- il y avait souvent un délai important entre la publication de la dernière version en anglais des logiciels courants pour Internet et celle de la version française. De plus, les logiciels conçus pour des fonctions spécialisées et avancées n'étaient souvent disponibles que dans la version anglaise;
- en raison de problèmes de codage, il arrivait fréquemment que les utilisateurs francophones d'Internet étaient incapables de recevoir ou d'envoyer par courrier électronique des messages ou des pièces jointes contenant des caractères accentués;
- les moteurs de recherche ou les bases de données n'acceptaient pas les caractères accentués de la langue française;
- divers sites Web n'offraient pas la même qualité de service en français et en anglais. Il y avait des cas d'erreurs dans les documents en français, notamment des fautes d'orthographe et l'omission d'accents.

a) Les progrès de la présence fédérale sur Internet

Les problèmes techniques considérables auxquels se heurtaient les Canadiens francophones en ligne lors de la publication de notre première étude existaient dans un environnement où le gouvernement commençait à peine à

concevoir sa présence sur Internet. Ce n'est qu'en mars 1995 que les sous-ministres du Sous-comité de la gestion de l'information du Conseil du Trésor ont approuvé la stratégie relative à Internet à l'échelle du gouvernement. On estime maintenant à plus de 5 000 le nombre de sites fédéraux sur Internet.

Le gouvernement fédéral s'est doté d'un site Internet principal appelé Site du Canada, ouvert au public, et d'un site principal, Intranet, connu sous le nom de Publiservice.

b) Le Site du Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, est responsable du site Internet principal : la porte d'entrée à l'information pour les citoyens. L'adresse est la suivante : <http://www.canada.gc.ca>. Ce site Web fournit de l'information sur les services gouvernementaux les plus souvent demandés par les Canadiens.

Le Site du Canada, qui existe depuis 1995, a accueilli sept millions de visiteurs dans sa première année de fonctionnement. Pour donner une idée de l'essor d'Internet, mentionnons que le site reçoit maintenant sept millions de visiteurs par mois. Il donne accès à plus de 450 institutions gouvernementales de façon hiérarchique, énumérant par ordre alphabétique les différentes institutions fédérales. Le Site du Canada reçoit aussi 11 000 messages électroniques par année de la part du public.

En plus de fournir des liens avec des institutions fédérales, le site comprend l'annuaire téléphonique du gouvernement fédéral, dans lequel il est possible d'effectuer des recherches. Il inclura bientôt aussi les Pages bleues électroniques qui permettent aux Canadiens d'avoir accès aux programmes et aux services fournis par les administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales.

Le Site du Canada, dont l'objectif est de fournir aux Canadiens une seule source d'information sur une variété de sujet, a fait l'objet d'une révision en 1999 pour devenir un « portail ».

c) Publiservice

Publiservice est le site Intranet principal du gouvernement du Canada et existe indépendamment des sites Intranet des différents ministères. Lancé en 1995, il est consulté 250 000 fois par jour.

Publiservice est un outil de travail pour les fonctionnaires. Il constitue une source d'information et fournit des outils utiles à tous les ministères, notamment les communiqués du gouvernement, des liens avec d'autres paliers d'administration, partout au Canada et à l'étranger, ainsi que des liens avec divers manuels de politiques gouvernementales. Ces manuels ne sont plus imprimés sur papier et sont disponibles en ligne seulement, sur le site Intranet Publiservice et sur des sites Internet destinés au grand public. Le site comprend aussi des domaines spécialisés comme les ressources humaines, où les employés, par exemple, peuvent prendre connaissance d'avis de concours et présenter leur candidature en direct. Enfin, divers comités interministériels utilisent Publiservice dans le cadre de forums en ligne. Ces derniers sont ouverts et protégés par un mot de passe.

d) La conférence « Le gouvernement sur Internet »

« Le gouvernement sur Internet » est une conférence annuelle qui existe depuis 1992. Sa création est le résultat de discussions tenues en 1991 entre la Bibliothèque nationale du Canada, Industrie Canada, le Conseil national de recherches et l'Institut canadien de l'information scientifique et technique sur la question de « gouvernement ouvert ».

Au début, les préoccupations de la Conférence étaient d'ordre technique : « Comment procéder pour être sur Internet ? » Au fil des ans cependant, elles ont été remplacées par des questions relatives à l'utilisation d'Internet par le gouvernement en tant qu'outil de gestion publique et aux façons de recourir à Internet pour donner au public accès au contenu et aux services. La Conférence de 1998 a réuni 650 représentants provenant de toutes les institutions gouvernementales.

Lors de cette conférence, le Commissariat aux langues officielles a tenu un atelier sur Internet et les langues officielles. C'était la première fois, dans le cadre de cette rencontre, qu'un atelier était consacré exclusivement aux questions relatives aux langues officielles.

e) La Présentation uniforme

Le fait nouveau le plus important en ce qui a trait à la présence fédérale sur Internet est la décision des ministres du Conseil du Trésor, prise le 19 février 1998, d'élaborer, de concert avec les organismes, des directives en vue d'une *Présentation uniforme* pour tous les sites Internet et Intranet, y compris les produits et services électroniques.

Ces directives ont pour objectif d'accroître la présence et la visibilité du gouvernement fédéral et d'assurer l'uniformité des services et des normes. Elles touchent de nombreux domaines, notamment le style et la présentation, les langues officielles et l'accessibilité fournie aux personnes handicapées. En outre, conformément au Programme de coordination de l'image de marque, elles permettront de standardiser la façon dont les signes et les symboles sont présentés en direct par toutes les institutions fédérales.

Les directives concernant la *Présentation uniforme*, actuellement à l'étape de l'élaboration, auront des répercussions importantes sur les questions liées aux langues officielles. Elles uniformiseront les noms de fichiers et de répertoires ainsi que la présentation d'avertissements concernant la disponibilité de contenu dans la langue préférée de l'utilisateur, en plus de faire en sorte que les adresses des sites Web et de courrier électronique du gouvernement soient conformes à la LLO. La question des adresses Internet est un sujet de préoccupation pour le Commissariat et elle a été portée à l'attention du Conseil du Trésor.

f) Les recommandations du Commissaire

Dans l'étude de 1996, le Commissaire a formulé vingt-deux recommandations visant à régler les questions susmentionnées, notamment : favoriser la création et l'acquisition de logiciels pour Internet dans les deux langues officielles; établir une politique relative aux normes de codage communes afin de faciliter la transmission par courrier électronique de messages et de pièces jointes contenant des caractères accentués; prendre des mesures pour que les moteurs de recherche et les bases de données locaux puissent exécuter des interrogations dans les deux langues officielles; rendre l'information produite disponible simultanément dans les deux langues officielles; mettre en place les mesures de contrôle de la qualité; offrir la formation sur l'utilisation d'Internet et le soutien technique dans les deux langues officielles; établir et tenir à jour une liste des logiciels pour Internet disponibles dans les deux langues officielles, tâche qui sera assumée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Il a demandé aussi que le Secrétariat du Conseil du Trésor émette des directives appropriées aux ministères et qu'il les inclut dans son Guide d'Internet, pour assurer le respect des questions relatives à la langue de travail lorsque Internet est un instrument de travail. (La liste des recommandations du Commissaire se trouve à [l'annexe B.](#))

En septembre 1997, dans son rapport final intitulé *Préparer le Canada au monde numérique*, le Comité consultatif sur l'autoroute de l'information faisait sien l'esprit des recommandations du Commissaire et proposait « que le gouvernement accentue son rôle d'utilisateur modèle de la technologie de l'information et de logiciels qui rendent compte de la dualité linguistique canadienne ».

À la mi-année de 1999, nous sommes heureux d'annoncer que bon nombre des vingt-deux recommandations de nature essentiellement technique sont dépassées. Deux facteurs peuvent expliquer cette situation : les progrès techniques très rapides, jumelés à la réponse positive des forces du marché à ce qui est, après tout, un moyen de communication mondial utilisé par des personnes qui parlent une multitude de langues.

Cela ne signifie pas pour autant que toutes les recommandations sont dépassées. En particulier, celles qui ont trait aux politiques et aux mesures de contrôle de la qualité sont aussi essentielles aujourd'hui qu'au moment de leur formulation.

i) L'élaboration de politiques

À l'égard des recommandations relatives à l'élaboration de politiques, nous soulignons la réponse positive de la part du gouvernement. La recommandation 20 demande : « que, d'ici le 31 mars 1997, **le Secrétariat du Conseil du Trésor incorpore au volet « Langues officielles » du Manuel du Conseil du Trésor les dispositions relatives aux langues officielles qui sont énoncées dans son Guide d'Internet** ». Selon la recommandation 21, le Conseil du Trésor doit **informer toutes les institutions fédérales que les obligations linguistiques s'appliquent également aux projets-pilotes sur le Web** et, selon la recommandation 22, **il doit aviser toutes les institutions fédérales de leur obligation de voir à ce que leur politique relative à Internet comprenne une section sur les langues officielles.**

Il faut noter que le gouvernement n'a pas de politique distincte pour Internet, étant donné qu'il existe déjà une politique sur les moyens de communication particuliers. Conformément à la recommandation 20, le Secrétariat du Conseil du Trésor a émis, le 1^{er} avril 1997, la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*. Ce document traite de questions qui ne se limitent pas à Internet, mais qui englobent tous les réseaux informatiques utilisés par les institutions fédérales, notamment les babillards électroniques accessibles par téléphone. De plus, le paragraphe 6.3d) de la Politique satisfait à la recommandation 21.

Le Commissariat a examiné cette politique et l'a trouvée conforme à la lettre et à l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* ainsi qu'à l'intention du législateur.

En ce qui concerne la recommandation 22, le Conseil du Trésor n'a pas encouragé les institutions fédérales à élaborer des politiques indépendantes. Les institutions peuvent distribuer à l'interne une version de cette politique qui leur est propre ou sous leur propre identification en autant que ses exigences correspondent aux exigences de la politique du Conseil du Trésor.

Les recommandations 4 et 5 portent sur **l'établissement d'une politique relative à l'utilisation de systèmes de codage communs pour assurer la réception correcte des signes diacritiques (caractères accentués)**. Le paragraphe 6.3d) de la politique susmentionnée est aussi conforme à la recommandation 4. En voici une partie :

d) Il incombe au bureau qui doit mettre en réseau des informations dans les deux langues officielles sur son site, que ce soit aux fins du service au public ou au titre de la langue de travail :

de voir à fournir sur son site des renseignements clairs quant aux mécanismes de codage utilisés pour aider les utilisateurs du site à choisir le mécanisme approprié pour recevoir les fichiers ou les documents contenant des signes diacritiques (p. ex., du courrier électronique ou d'autres textes en français) [...]

Cependant, même si la recommandation 5 n'a pas été traitée en profondeur par le Conseil, nous notons que les recommandations 4 et 5 ne sont plus pertinentes en raison des progrès techniques réalisés (voir sous-section v) ci-dessous). De plus, la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques* est reproduite intégralement dans le *Guide d'Internet* du gouvernement du Canada. Ce document, qui est disponible au public sur Internet ainsi qu'aux fonctionnaires sur Intranet, renseigne, comme son titre l'indique, au sujet de la présence du gouvernement fédéral sur Internet. Voici un aperçu des sujets abordés : l'historique de la présence fédérale sur Internet, la planification et la création d'un site Web, les lois et les politiques pertinentes et un guide sur le style approprié. Les questions relatives aux langues officielles sont traitées en détail, aussi bien dans une section indépendante du Guide que dans le cadre d'autres politiques, tel le *Programme de coordination de l'image de marque*.

L'établissement de la politique et des directives susmentionnées donne suite aux recommandations 4, 20, 21 et 22. Nous sommes cependant toujours préoccupés par la façon dont les employés sont informés de leurs droits linguistiques. Nous remarquons toutefois que la façon dont les institutions fédérales font connaître aux employés les politiques connexes sur les langues officielles du Conseil du Trésor et des ministères reflète les changements qui sont survenus dans la manière dont Internet et Intranet sont utilisés comme instruments de travail.

ii) La politique interne

Pendant la réalisation de la présente étude, nous avons appris que ce ne sont pas toutes les institutions fédérales qui ont établi leur propre politique à propos d'Internet. La plupart d'entre elles ont cependant créé des liens à partir de leur site Intranet à la Politique du Conseil du Trésor. Or, si le ministère a élaboré sa politique, celle-ci est aussi accessible à partir d'Intranet, de telle sorte que tous les employés peuvent la consulter. Nous avons aussi constaté que de nombreux ministères utilisent leur site Intranet comme principal moyen pour informer les employés des changements apportés aux politiques et aux procédures ministérielles. On trouve généralement sur les sites Intranet des communiqués, des manuels de procédures ministérielles, des manuels en matière de ressources humaines, etc. Par conséquent, les employés ont maintenant la responsabilité de consulter proactivement le site Intranet de leur ministère pour vérifier, par exemple, leurs droits linguistiques.

iii) Le contrôle de la qualité

Les recommandations 8, 9 et 10 ont trait aux questions relatives au contrôle de la qualité. En particulier, **toutes les institutions fédérales doivent s'assurer que l'information diffusée sur les sites Web fédéraux le soit simultanément**

dans les deux langues officielles, qu'elle soit d'égale qualité et que la page d'accueil de chaque site soit bilingue.

La *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques* du Conseil du Trésor rend les institutions responsables de la qualité égale dans les deux langues officielles des textes qu'elles y publient.

Lors de nos réunions avec les différents ministères, les fonctionnaires étaient catégoriques : aucune information n'est affichée dans les sites Internet si elle n'est pas présentée dans les deux langues officielles. On nous a donné des exemples où les ministères ont refusé d'inclure de l'information en ligne parce qu'elle n'était pas bilingue.

Toutefois, en ce qui concerne l'établissement de mécanismes de contrôle de la qualité, la situation varie. Un ministère a fait remarquer qu'à la suite des compressions, sa direction générale des communications a perdu ses réviseurs. Le contrôle de la qualité a été confiée aux opérations, ce qui a causé des problèmes. Un autre ministère avait délégué le contrôle de la qualité aux gestionnaires des opérations, les rendant par la suite responsables et imputables. Dans le cas d'un autre ministère, celui-ci a dû élaborer un guide sur la qualité linguistique exigée sur son site Intranet et admet que certaines publications diffusées antérieurement affichaient un français de piètre qualité. Le guide propose des suggestions de mécanismes pour assurer le contrôle de la qualité, par exemple prévoir la participation de représentants du Bureau de la traduction et de la Direction générale des communications aux réunions de planification ainsi qu'au processus d'approbation finale.

Il est intéressant de noter que deux institutions ont traité la question de la délégation de pouvoirs de façon semblable, mais qu'elles ont obtenu des résultats différents. Il est évident que la clé du succès réside dans la responsabilisation directe des gestionnaires. (Voir les observations du CIDIF à la [section 3, sous-section c](#)) ci-dessous.)

iv) L'achat de logiciels

Le Commissaire a traité globalement les questions relatives à l'achat de logiciels dans les recommandations 1, 2, 3, 14, 15 et 16; nous examinons dans cette sous-section les recommandations 1, 14, 15 et 16. (Les recommandations 2, 3, 4, 11 et 12 font l'objet de la [sous-section v](#)) ci-dessous, étant donné qu'elles se rapportent davantage à la façon dont les progrès techniques et les forces du marché ont influé sur leur pertinence actuelle.)

Les recommandations 1, 14, 15 et 16 sont complémentaires. **La première requiert que le Secrétariat du Conseil du Trésor s'assure que la politique et les pratiques d'acquisition des institutions fédérales en matière de logiciels utilisateur Web respectent les exigences relatives aux langues officielles. Selon la recommandation 14, le Secrétariat du Conseil du Trésor doit établir une politique exigeant que toutes les institutions fédérales s'informent activement de la disponibilité de logiciels pour Internet dans les deux langues officielles. La recommandation 15 exige que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada établisse et tienne à jour une liste des logiciels bilingues pour Internet. La recommandation 16 indique que les institutions fédérales doivent prendre l'initiative de la surveillance.**

Dans sa *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*, le Secrétariat du Conseil du Trésor s'est conformé aux recommandations 1 et 14. Le paragraphe 6.2e) se lit comme suit :

e) Les institutions fédérales doivent veiller à ce que des versions française et anglaise des logiciels d'usage courant et généralisé permettant d'accéder à des informations diffusées sur des réseaux informatiques (p. ex., des logiciels de navigation et des moteurs de recherches locales) soient mises à la disposition des employés travaillant dans les régions bilingues aux fins de la langue de travail. La capacité des logiciels doit être comparable dans les deux langues officielles. Dans les régions unilingues, ces logiciels doivent être disponibles dans la langue de travail de ces régions. Les employés tenus ou ayant le droit d'utiliser les textes français devraient également pouvoir visualiser et imprimer ces textes avec les caractères accentués.

Les responsables du Conseil du Trésor ont nuancé leur interprétation de la recommandation 14 en précisant que ce qui était important, c'était les résultats obtenus, et pas nécessairement le mode exact de surveillance. Tenir à jour des listes ou organiser des séances d'information pourraient notamment être des façons de respecter la politique.

À propos de la recommandation 15, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada demande dans ses offres à commandes que les fabricants de logiciels indiquent les logiciels disponibles dans les deux langues.

En ce qui concerne la recommandation 16, les fonctionnaires interrogés dans le cadre de l'étude de suivi s'entendent

pour dire que tous les logiciels de navigation et de courrier électronique d'usage courant pour Internet sont facilement disponibles dans les deux langues officielles et que cette question est en grande partie résolue (voir la [sous-section v](#) ci-dessous). De nombreux ministères conservent les deux versions linguistiques dans le répertoire de logiciels de leur site Intranet. Les employés n'ont alors qu'à lancer la version dans la langue officielle de leur choix.

Au sujet de la fonction de surveillance préconisée dans la recommandation, on nous a informés qu'elle est souvent effectuée lors de l'examen des catalogues des logiciels des fournisseurs dans le cadre de l'offre à commandes afin de déterminer si les logiciels sont offerts dans les deux langues officielles. Voici une autre technique de surveillance qu'on nous a décrite : des employés examinent les catalogues sur Internet afin de vérifier si le produit satisfait aux besoins du ministère, y compris le volet des langues officielles.

Dans de nombreux cas, les progrès techniques ont rendu inutile la nécessité pour les ministères de tenir à jour une liste des dernières versions des logiciels. Les fabricants de logiciels offrent souvent de l'information sur les dernières versions de leurs produits au moyen du courrier électronique ou de leur site Web, et il est fréquent de pouvoir télécharger une version de démonstration afin d'essayer le logiciel.

v) L'incidence des progrès techniques et des forces du marché

Dans sa première étude, le Commissaire a indiqué les problèmes techniques particuliers auxquels se heurtaient les utilisateurs francophones d'Internet. Ceux-ci éprouvaient des difficultés à envoyer et à recevoir du courrier électronique et des pièces jointes qui contenaient des signes diacritiques (caractères accentués), à interroger des bases de données et des moteurs de recherche en utilisant du texte comprenant des caractères accentués et à obtenir la version française des derniers logiciels pour Internet. **Les recommandations 2 et 3 traitaient de ces questions en encourageant la participation de la grande communauté de la Francophonie ainsi que l'industrie informatique. Les recommandations 4, 11 et 12 présentaient des solutions à des problèmes techniques précis.**

Nous sommes heureux de pouvoir affirmer que les questions d'ordre essentiellement techniques soulevées dans les recommandations susmentionnées ont en grande partie été réglées en raison des progrès techniques réalisés et des forces du marché. Le lecteur trouvera ci-après des exemples qui montrent comment ces progrès et les forces du marché ont influé sur ces recommandations, depuis la publication en 1996 de l'étude du Commissaire.

Il est littéralement impossible d'évaluer dans quelle mesure les logiciels individuels sont disponibles en format multilingue. Nous notons que Windows 98, système d'exploitation bien connu, qui comprend le fureteur *Explorer* et le programme de courrier électronique *Outlook*, est publié en quarante-trois langues, dont trois versions en langue française (français du Canada, français des pays arabes et français moderne) et deux versions en langue anglaise (anglais américain et international). La dernière version du fureteur *Netscape* est disponible pour téléchargement à partir d'Internet en treize langues, y compris le français et l'anglais. À cet égard, pendant la réalisation de l'étude de suivi, des informaticiens de ministères nous ont appris que, même si un grand nombre de logiciels pour Internet sont conçus aux États-Unis, les éditeurs américains sont souvent en mesure de distribuer des éditions multilingues (y compris en français), en réponse aux forces du marché.

La plupart des problèmes indiqués en 1996 dans l'Étude du Commissaire au sujet de la capacité d'envoyer et de recevoir du courrier électronique (ainsi que des pièces jointes) comprenant des caractères accentués étaient attribuables au fait que les trois systèmes de codage de transmission, UUENCODE/UUDECODE, l'extension MIME et BinHex, très courants, ne sont pas compatibles entre eux. En trois ans, l'extension MIME est devenue le système de codage le plus répandu. Selon des fonctionnaires de divers ministères interrogés pour la présente étude, dans la plupart des cas, leur ministère a déjà adopté les logiciels compatibles avec l'extension MIME, rendant ainsi les recommandations 4 et 12 non pertinentes. Dans deux cas toutefois, nous remarquons que les ministères sont tout juste en train de passer à un logiciel de courrier électronique compatible avec l'extension MIME.

Il y avait un large consensus, autant de la part des fonctionnaires interrogés que de celle des participants des six groupes de discussion, que l'accès aux bases de données et aux moteurs de recherche locaux en utilisant les caractères accentués n'était plus un problème. Nous pouvons donc considérer comme non pertinente la recommandation 11.

En conclusion, bon nombre des difficultés techniques qui constituaient des obstacles à l'égalité de statut du français et de l'anglais en ligne n'existent plus. Une multitude de questions relatives aux langues officielles sont cependant en

attente d'un règlement en ce qui concerne la langue de travail et la langue de service, comme en témoignent une analyse des plaintes reçues par le Commissariat pendant la période suivant la publication du premier rapport, le rapport du CIDIF et les commentaires formulés par les employés des six groupes de discussion.

Bien que nous n'ayons pas commenté spécifiquement au sujet des recommandations 6, 7, 13, 17, 18 et 19, les questions relatives à la langue de travail (recommandations 13, 17 et 18) ont été examinées lors des réunions des groupes de discussion. Quant aux autres recommandations, la recommandation 6 a été mise en œuvre par l'adoption par le Conseil du Trésor de sa *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*; les autres ne sont plus pertinentes en raison de progrès techniques.

[Page précédente](#) | [Table des matières](#) | [Page suivante](#)

Date de modification : 2012-03-06


Haut de la page

[Avis importants](#)



ARCHIVÉE - 2 -- L'analyse des plaintes reçues au sujet d'internet, de 1996 à 1998

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 5 de 11

a) L'analyse des plaintes - Les sujets de préoccupation

Dans l'analyse, nous avons cherché à savoir si les sujets de préoccupation indiqués dans le l'étude de 1996 ont continué de faire l'objet de plaintes dans la période visée par l'étude de suivi.

b) Les constatations

- Dans la période 1996-1998, le Commissariat a reçu 62 plaintes relatives à Internet concernant 25 institutions fédérales. Cinquante et une plaintes concernaient des questions relatives à la langue de service; 11 portaient sur la langue de travail.
- Sur 25 institutions fédérales visées par des plaintes pendant la période 1996-1998, 13 ont fait l'objet de nombreuses plaintes.
- Neuf des vingt institutions touchées par l'étude de 1996 ont fait l'objet de plaintes pendant la période 1996-1998, dont sept plus d'une fois.
- Presque toutes les plaintes reçues au cours de la période 1996-1998, dans les catégories langue de service et langue de travail, **n'étaient pas attribuables à des facteurs techniques**. Le nombre le plus élevé de plaintes se rapportaient à la piètre qualité du français sur les sites Web (15); venait ensuite l'utilisation de noms de fichier et d'adresses de courrier électronique en anglais seulement (12). Pendant cette même période, nous comptons cinq plaintes au sujet de questions telles que l'incapacité des moteurs de recherche ou des bases de données d'accepter les accents de la langue française, ou l'incapacité de recevoir ou d'envoyer par courrier électronique des messages ou des pièces jointes contenant des caractères accentués.

Comme le tableau ci-après l'indique, le nombre de plaintes a augmenté au cours des trois dernières années. Cela reflète l'utilisation accrue d'Internet par le public et par les fonctionnaires fédéraux.

Nombre de plaintes relatives à la langue de service et à la langue de travail, par année

Année	Nombre total de plaintes	Langue de service	Langue de travail
1996	10	9	1
1997	27	21	6

Plaintes analysées par sujet liées à la langue de service et à la langue de travail

Sujet	Langue de service	Langue de travail
Manque total de service en français ou en anglais sur le site Web public	7	
Manque partiel de service en français ou en anglais sur le site Web public	4	1
Manque total de service en français ou en anglais sur le site Intranet du ministère		1
Manque partiel de service en français ou en anglais sur le site Intranet du ministère		1
Adresse de l'URL ou du courrier électronique utilisant des domaines ou des termes en anglais ou en français seulement	12	2
Aucun accent en français dans les textes diffusés sur le site Web	3	
Aucun accent en français dans les messages de courrier électronique	1	
Texte non présenté dans la langue appropriée (ex. : texte français trouvé dans la version anglaise du site Web)	2	2
Lien menant à un choix de langue non approprié	4	1
Piètre qualité du français	15	
Non-disponibilité dans les deux langues officielles des services concernant Internet offerts par un entrepreneur	1	
Aucun service en français relativement à la base de données	1	
Logiciel de navigation non disponible en français		2
Page d'accueil présentée dans une langue seulement		1
Formation concernant Internet non disponible en français		1

[Page précédente](#) | [Table des matières](#) | [Page suivante](#)



ARCHIVÉE - 3 -- Le service au public

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 6 de 11

Les observations suivantes ont été faites par le CIDIF, basées sur les visites de sites ou au moyen de communications avec les webmestres ou les contacts virtuels.

a) La page d'accueil

Tous les sites visités, sauf un, présentaient une page d'accueil identifiant l'institution et offrant au visiteur de poursuivre la visite du site dans l'une des deux langues officielles. Dans un cas, la présentation du site se distingue des autres : sa page d'accueil propose au visiteur un menu bilingue.

b) La présentation et la qualité linguistique des sites Web

Tous les sites visités sont présentés dans les deux langues officielles. On remarque cependant que quelques sites affichent le titre de la page (au haut de la fenêtre du navigateur) uniquement en anglais. En général, on remarque une qualité linguistique comparable dans les deux langues officielles. Toutefois, dans quelques sites, la qualité du français laisse à désirer : les textes français collent souvent trop aux textes anglais, signe qu'ils ont d'abord été rédigés dans cette langue pour ensuite être traduits, plus ou moins bien, en français.

c) Le contrôle de la qualité

De façon générale, selon les institutions contactées par le CIDIF, les mesures de contrôle de la qualité à l'égard du matériel publié sur Internet ne diffèrent pas de celles déjà en place pour le matériel distribué dans toute autre forme. Le rôle du webmestre ou du conseiller consiste, dans plusieurs cas, à assurer que tout le matériel sur le site Web de l'institution, y compris les pages d'introduction et les tables de matière, est disponible dans les deux langues officielles. La responsabilité de la qualité linguistique du contenu comme tel appartient souvent à l'auteur, c'est-à-dire, à l'équipe ou à la division produisant le document. Tel que mentionné antérieurement, le contrôle efficace de la qualité est une question de responsabilisation directe des gestionnaires.

d) Les adresses Internet

Seulement trois sites sont conformes de tout point de vue à la LLO lorsqu'il est question des adresses Internet (noms de domaine, répertoires et noms de fichier). Tel que démontre le tableau ci-dessus sur les plaintes réparties par sujet,

l'adresse de l'URL ou du courrier électronique utilisant des domaines ou des termes en anglais ou en français seulement représente 30 p. 100 (15 sur 52) des plaintes reçues concernant le service au public durant la période 1996-1998.

i) Les noms de domaine

En ce qui concerne les noms de domaine (voir l'[annexe C](#)), certains sites ne respectent pas la LLO. Dans le cas des autres, soit le nom de domaine est bilingue (www.hrdc-drhc.gc.ca), soit le nom choisi se prête bien aux deux langues (www.statcan.ca), soit deux noms de domaines, l'un en français, l'autre en anglais, sont enregistrés et accessibles (www.postescanada.ca et www.canadapost.ca). Tel que mentionné plus haut, la question de la non conformité à la LLO des adresses Internet a déjà été portée à l'attention du Conseil du Trésor.

ii) Les répertoires

Nous avons constaté que dans la plupart des sites, le nom des répertoires n'est pas francisé. Bien entendu, des obstacles techniques empêchent une francisation parfaite des noms de répertoires, mais, de notre avis, il serait préférable de voir .../français/. (même sans ç) ou même .../fr/... plutôt que .../french/... , comme c'est le cas dans plusieurs sites.

iii) Les noms de fichier

En général, les noms de fichiers (voir l'[annexe C](#)) faisant référence à une page en français sont précédés ou suivis, d'une façon ou d'une autre, de la lettre « f ». À un des sites visités, les noms de fichiers prennent la forme de nombres ou de chiffres, comme par exemple 6_6.htm -- évitant ainsi le problème de la langue.

Il est à noter que dans un système fermé, les noms de répertoires et de fichiers sont habituellement cachés. Dans le cas du Web, ils font partie de l'URL (voir l'[annexe C](#)) qui s'affiche dans la fenêtre du navigateur. Une attention particulière devrait donc être portée à la francisation des noms de domaines, de répertoires et de fichiers des sites Web visés par la LLO. Tel que mentionné déjà, un des objectifs de la *Présentation uniforme* est de normaliser les noms de répertoire et de fichier.

e) Les moteurs de recherche

En général, les moteurs de recherche (voir l'[annexe C](#)) disponibles dans les sites Web visités semblent n'éprouver aucune difficulté avec les signes diacritiques. Dans un cas, cependant, l'expérimentation a démontré que lorsque l'un des mots clés comporte des signes diacritiques, le moteur de recherche ne retourne aucun document satisfaisant au critère de recherche. En ce qui concerne les pages de recherche et de résultats, elles sont disponibles dans les deux langues à une exception près. Dans ce cas, le moteur de recherche disponible dans le site n'est pas entièrement francisé. Non seulement la page d'interrogation est-elle en anglais, mais aussi les résultats sont-ils retournés dans une page contenant du texte en anglais. De plus, la page d'aide n'apparaît qu'en anglais. Comme nous avons pu le constater au cours de notre étude, ces problèmes peuvent être résolus.

f) Les hyperliens

Plus de la moitié, soit quinze des vingt-sept sites visités, présentent des hyperliens vers des sites unilingues anglais sans avis indiquant que ces sites qui ne relèvent pas du gouvernement fédéral ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles. Dans certains cas, il peut s'agir d'un simple oubli puisqu'un nombre restreint d'hyperliens fautifs à cet égard furent découverts, mais pour d'autres, il est évident, étant donné le grand nombre d'hyperliens fautifs, qu'il n'y a pas de politique en ce qui concerne les avis normalisés.

Lorsque le nom des pages ou des sites proposés est en anglais, on peut supposer que leur contenu sera aussi en anglais. Il n'en va pas de même dans le cas où le nom de la page ou du site a été traduit. Par exemple, un site français visité présente une liste de liens dont certains ne donnent aucune indication sur le fait que les documents auxquels ils sont associés seront dans une langue autre que le français. Certains sites comportent un avis d'ordre général informant l'utilisateur que les sites proposés ne sont pas nécessairement disponibles dans les deux langues officielles.

La Division des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor analysera la possibilité d'intégrer à la *Politique*

concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques les conseils concernant les hyperliens qui font partie du *Guide d'Internet* du gouvernement du Canada, notamment les avis à inclure sur les sites qui offrent aux utilisateurs des hyperliens vers d'autres sites. De plus, les directives concernant la *Présentation uniforme* devrait normaliser la présentation d'avertissements portant sur la disponibilité de contenu dans la langue préférée de l'utilisateur.

g) Le courriel

Les logiciels de courriel utilisés par les institutions examinées sont conformes aux normes en vigueur dans Internet pour l'échange de caractères accentués. Théoriquement, le public peut échanger des courriels contenant des signes diacritiques avec le personnel de l'institution. Dans quelques cas, cependant, on a remarqué que ces signes étaient absents. À deux exceptions près, tous les sites offrant des formulaires de questions ou de commentaires offrent des services de réponses automatisées dans les deux langues officielles.

h) La diffusion automatique dans les deux langues officielles

Quant aux pages Web où l'information qui y figure doit être dans les deux langues, l'expérience de l'équipe d'examen suggère que la pratique de diffuser automatiquement l'information dans les deux langues officielles est généralisée. À l'occasion, on a remarqué des pages anglaises dans le site en français. Dans certains cas, la raison en était donnée dans la page en question.

[Page précédente](#) | [Table des matières](#) | [Page suivante](#)



Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 7 de 11

Afin d'évaluer dans quelle mesure les fonctionnaires peuvent utiliser Internet dans la langue officielle de leur choix, nous avons organisé six rencontres avec des groupes de discussion, qui ont eu lieu à Ottawa, Montréal et Moncton. Nous avons rencontré 53 employés des 27 institutions fédérales examinées pour l'étude de suivi.

Les groupes de discussion ont permis aux employés d'exprimer librement leurs opinions. Le lecteur trouvera ci-après un résumé des commentaires formulés pour chacune des questions posées.

Quel est l'intérêt pour l'utilisation d'Internet et quelle est la fréquence d'utilisation ?

Selon les participants des groupes de discussion, Internet est devenu un outil de travail essentiel bien intégré, en particulier l'Intranet du ministère. Ils ont indiqué qu'ils utilisent Intranet et Internet au moins tous les jours dans le cadre de différentes activités, par exemple pour effectuer des recherches, obtenir des renseignements, traduire, se renseigner sur d'autres ministères. Dans un cas, on s'en est servi à des fins de commercialisation. Les employés ont souligné qu'il est parfois difficile de trouver l'information recherchée, qu'Internet a radicalement changé leur façon de travailler et « qu'on veut tout et tout de suite ». Certains estiment qu'Internet est en train de créer deux catégories de personnes; celles qui n'ont pas accès à Internet sont tout simplement oubliées. D'autres ont indiqué que la qualité de l'information en français laissait à désirer et que le manque d'information scientifique en français était une lacune importante.

Les employés ont-ils accès à des logiciels pour Internet publiés dans la langue officielle de leur choix ?

Les groupes de discussion ont révélé que le problème n'est pas tant la disponibilité des logiciels en français comme le fait qu'on n'offre pas vraiment aux employés le choix d'utiliser les logiciels dans la langue de leur choix. Plusieurs employés ont mentionné que lors de l'installation d'un nouveau logiciel, on privilégie la version anglaise et qu'il y a souvent une période d'attente excessive si l'employé désire la version française.

Des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor nous ont informé que cette question sera examinée dans le cadre d'une révision des politiques en matière de langues officielles. Il s'agira de déterminer si des précisions doivent être apportées aux politiques existantes afin d'informer les institutions sur ce qu'elles doivent faire à cet égard pour s'assurer de respecter l'article 36 de la LLO.

Les employés peuvent-ils recevoir et envoyer par courrier électronique des messages et des pièces jointes

contenant des accents ?

Tous étaient d'avis que la réception et l'envoi par courrier électronique de messages et de pièces jointes comportant des caractères accentués ne posaient plus de problème. Plusieurs participants ont mentionné que c'en était un il y a deux ou trois ans, mais que la situation s'est grandement améliorée. Des incidents isolés ont été rapportés à cet égard, mais ils étaient attribuables au fait que la personne utilisait un ancien logiciel ou que le message provenait de l'étranger.

Les employés ont-ils reçu et comprennent-ils les exigences relatives aux langues officielles de la Politique du Conseil du Trésor sur les réseaux informatiques ainsi que d'autres politiques et programmes concernant Internet ?

La réponse à cette question a varié grandement. De nombreux employés ont indiqué qu'ils savaient que des politiques existaient, mais qu'ils ne savaient pas au juste où les trouver. D'autres ont souligné le fait que leur ministère avait créé des liens menant de leur site Intranet à la politique. Certains ne connaissaient pas du tout les politiques.

La formation sur l'utilisation d'Internet est-elle disponible dans les deux langues officielles ?

Les fonctionnaires de ministères qui ont été interviewés ont tous indiqué que la formation est toujours offerte dans les deux langues officielles. Cela a été confirmé par les participants des groupes de discussion. Toutefois, lors des séances des groupes de discussion, on a soulevé le fait que les francophones doivent souvent attendre avant de recevoir la formation dans leur langue en raison du nombre insuffisant d'inscriptions. Par conséquent, de nombreux employés francophones ont choisi de suivre la formation en anglais. Les participants ont également indiqué que des employés francophones demandaient à recevoir la formation en français mais sur la version en anglais du logiciel. Il en est ainsi car les gens connaissent les termes techniques en anglais. Des commentaires ont aussi été formulés au sujet de la formation sur l'utilisation d'Internet qui était dispensée en français par des entreprises privées : elle était parfois donnée par des formateurs anglophones, dont la qualité de l'enseignement en français laissait à désirer.

Les employés peuvent-ils avoir accès à un service de dépannage et de soutien technique dans les deux langues officielles ?

En général, les participants des groupes de discussion ont indiqué qu'ils pouvaient obtenir du soutien de premier niveau dans les deux langues officielles. Ce service est habituellement fourni par téléphone. Plusieurs participants ont toutefois indiqué qu'il y avait un problème pour le soutien de deuxième niveau, c'est-à-dire lorsqu'un technicien doit se rendre à leur poste de travail ou lorsque le soutien est assuré par des sociétés du secteur privé. Dans ces cas, il devenait beaucoup plus difficile d'obtenir du service dans les deux langues officielles. Il était souvent offert uniquement en anglais.

Dans les ministères, les employés peuvent-ils utiliser les moteurs de recherche et les bases de données du Web et d'Intranet en utilisant du texte contenant des signes diacritiques (caractères accentués) ?

Tous étaient d'avis que les bases de données et les moteurs de recherche des ministères peuvent être consultés en utilisant du texte comportant des caractères accentués. Ceci dit, un employé d'un ministère a souligné qu'il avait de la difficulté à utiliser les outils de recherche en français. En outre, on a soulevé la question de l'indexage. Même si les moteurs de recherche fonctionnent maintenant en français, l'indexage descriptif (connu sous le nom de métadonnées) n'est pas effectué systématiquement dans les deux langues officielles. Par conséquent, le moteur de recherche risque de ne pas trouver l'information recherchée en français, bien que l'entrée du mot avec des caractères accentués ne pose pas de problème. On a aussi noté ce problème lors des visites de sites.

Fournit-on aux employés handicapés des logiciels spécialisés, dans la langue de leur choix, pour accéder à Internet ?

Depuis la publication de l'étude du Commissaire en 1996, la question de l'accessibilité de la technologie aux personnes handicapées a pris une importance de plus en plus grande, quoiqu'elle n'ait pas fait l'objet d'une recommandation particulière. Au chapitre des questions relatives à la langue de travail, nous avons craint qu'en ce qui concerne l'utilisation d'Internet comme outil de travail, les Canadiens handicapés, de langue française ou anglaise, n'aient pas accès aux logiciels dont ils ont besoin dans la langue de leur choix. À ce propos, nous avons constaté que plusieurs fureteurs Web « non visuels » sont disponibles, et ce, en français. Ces logiciels qui traduisent le contenu de la page Web oralement sont utilisés conjointement avec des synthétiseurs de la voix informatisés. De plus, les outils logiciels qui permettent aux personnes à mobilité réduite incapables de dactylographier de parler dans un microphone pour que

leurs paroles soient converties sous forme de texte sont aussi disponibles en version française.

Même si ces outils sont facilement disponibles, nous avons appris lors des entrevues et des séances des groupes de discussion que les ministères n'ont pas tous abordé cette question de la même façon. Certains ont proactivement acheté des exemplaires de ces logiciels, tandis que d'autres ont indiqué qu'ils répondraient positivement si des employés demandaient ces outils.

Les logiciels nécessaires pour avoir accès aux programmes d'emploi axés sur Internet (télétravail) sont-ils disponibles et offerts dans les deux langues officielles ?

Le télétravail est un autre domaine de travail lié à Internet qui n'a pas fait l'objet d'une recommandation dans l'Étude de 1996, mais qui devrait être commenté. Il s'agit d'un processus qui permet aux employés de travailler à la maison un ou plusieurs jours par semaine et d'accéder, dans de nombreux cas, au réseau du ministère au moyen d'un ordinateur.

Les ministères ne sont pas tous dotés d'une politique interne de télétravail. Les représentants de tous les ministères interviewés dans le cadre de l'étude de suivi qui autorisaient toutefois cette pratique (un ministère l'interdisait pour des raisons de sécurité) ont indiqué que les employés sont équipés des outils (logiciels, ordinateur) fonctionnant dans la langue de leur choix. Questionnés à ce sujet, les participants des groupes de discussion étaient du même avis. Deux participants de groupes de discussion ont mentionné qu'il était difficile d'obtenir les outils en français. Ceci dit, le télétravail n'est pas pratiqué à grande échelle et ce ne sont pas tous les employés qui connaissent ce programme.

La qualité de la langue des sites Intranet est-elle comparable ?

Cette question a suscité des réactions mixtes de la part des participants des groupes de discussion. Certains étaient très satisfaits de la qualité du contenu dans les deux langues officielles. Un grand nombre a cependant indiqué que la qualité du français laissait à désirer sur les sites des ministères. Des participants ont fait remarquer que des services principalement anglophones diffusaient de l'information en français sur Intranet sans se rendre compte qu'elle était truffée d'erreurs. Ils remettaient en question la façon décentralisée de mettre l'information sur les sites et le manque de ressources pour la traduction. Selon un participant, le Web a pris un grand nombre de gestionnaires par surprise. Il n'y a pas de budget pour la traduction.

[Page précédente](#) | [Table des matières](#) | [Page suivante](#)



ARCHIVES

English

Accueil

Nous joindre

Aide

Recherche

canada.gc.ca

ARCHIVÉE - IV. Conclusion et recommandations

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 8 de 11

Dans la période 1996-1999, Internet a joué un rôle important : en tant que moyen de servir le public canadien et en tant qu'outil de travail efficace pour les fonctionnaires. Sur le plan des langues officielles, nous sommes entrés dans un monde considérablement différent de celui qui existait il y a à peine trois ans.

En 1996, les Canadiens francophones se heurtaient à de sérieux problèmes techniques lorsqu'ils voulaient utiliser Internet. À cause de systèmes de codage incompatibles, il n'était pas aisé d'envoyer par courrier électronique des messages (y compris des pièces jointes) qui contenaient des caractères accentués. Les logiciels de navigation n'étaient pas facilement disponibles en français et il était difficile d'effectuer des interrogations avec les moteurs de recherche en utilisant du texte comportant des caractères accentués. Aujourd'hui, comme en témoigne l'information recueillie au cours de cette étude de suivi, nous sommes heureux de souligner que ces problèmes techniques ont en grande partie été résolus.

Ce qui est évident cependant, c'est qu'Internet est maintenant, au chapitre des langues officielles, un moyen de communication comme les autres. La nature des plaintes reçues par le Commissariat au sujet d'Internet, c'est-à-dire l'inégalité de statut du français et de l'anglais, la piètre qualité du contenu en français, l'omission de diffuser l'information simultanément dans les deux langues, ne diffère pas de celles attribuables à d'autres moyens de communication. Cela nous amène à la conclusion que le seul problème technique en suspens en terme de services au public, et un sujet de préoccupation continue pour le Commissariat, est celui de la non conformité avec la LLO des adresses Internet. Tel qu'il a déjà été mentionné, le Commissaire a porté cette question à l'attention du Conseil du Trésor. Aussi, un des objectifs de la *Présentation uniforme* est d'examiner comment on peut le mieux assurer que les adresses d'Internet et de courrier électronique sont conformes aux exigences de la LLO.?

Tel que mentionné précédemment, la qualité linguistique du matériel publié sur Internet se révèle, dans certains cas, inférieure en version traduite. Il en est de même pour le matériel publié à l'interne sur Intranet. Cet état de choses a été attribué au manque de ressources en traduction, étant donné que les gestionnaires n'ont pas prévu l'augmentation du nombre de documents publiés sur Internet. Nous partageons le point de vue des institutions voulant que la responsabilité de la qualité du contenu appartient à la division ou au programme qui a produit le document. Nous considérons donc que les gestionnaires responsables devraient inclure dans leur planification budgétaire des fonds qui seraient spécifiquement alloués pour la traduction et la révision de documentation à publier sur Internet ou Intranet.

Pour ce qui est de la langue de travail, certains problèmes perdurent. Parfois, on n'offre pas aux employés les logiciels pour Internet dans la langue officielle de leur choix et on ne leur fournit pas de l'information adéquate sur les politiques concernant Internet. De plus, la formation sur l'utilisation d'Internet, ainsi que le service de dépannage et de soutien technique, ne sont pas toujours disponibles ni de qualité égale dans les deux langues officielles.

La Commissaire recommande donc au Conseil du Trésor de :

Recommandation 1

Chercher activement à trouver une solution au problème de la non conformité à la *Loi sur les langues officielles* des adresses d'Internet (URL ou nom de fichier), qui soit acceptable à l'ensemble des institutions fédérales.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor reconnaît qu'une solution à ce problème doit être trouvée. Il nous informe que cette question est présentement à l'étude par le groupe de travail sur les langues officielles de son Comité consultatif sur l'Internet. Les solutions proposées seront aussi discutées dans le contexte de l'initiative de la *Présentation uniforme*.

De plus, la Commissaire recommande aux institutions fédérales de :

Recommandation 2

Veiller à ce que leur présence sur Internet, à l'égard des questions relatives à la langue de service et à la langue de travail, soit conforme aux mêmes normes en matière de langues officielles que lorsqu'il s'agit d'un autre moyen de communication;

Recommandation 3

S'assurer que suffisamment de fonds sont alloués pour la traduction et la révision afin que le matériel à être publié sur Internet et Intranet le soit simultanément dans les deux langues officielles;

Recommandation 4

Faire en sorte que a) les employés reçoivent les logiciels liés à Internet pour leur poste de travail dans la langue officielle de leur choix, et que; b) des mesures soient prises pour donner aux employés des possibilités de formation sur l'utilisation d'Internet, de même que le service de dépannage et de soutien technique, de qualité égale dans les deux langues officielles;

Recommandation 5

Fournir aux employés la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux électroniques* du Conseil du Trésor (y compris toute modification ou addition à cette dernière).

L'étude de suivi sera sans aucun doute la dernière à traiter en particulier des aspects techniques d'Internet en rapport avec les questions relatives aux langues officielles. Ceci dit, les institutions fédérales doivent demeurer vigilantes pour assurer sur Internet l'égalité de statut des deux langues officielles du Canada. À ce titre, il y aura un suivi aux recommandations de la présente étude dans le contexte d'autres études qu'entreprendra le Commissariat.

[Page précédente](#) | [Table des matières](#) | [Page suivante](#)



ARCHIVES

English

Accueil

Nous joindre

Aide

Recherche

canada.gc.ca

ARCHIVÉE - Annexe A : Les institutions fédérales consultées

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 9 de 11

- Affaires étrangères et Commerce international
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Agence de promotion économique du Canada atlantique
- Agence spatiale canadienne
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Bibliothèque nationale du Canada
- Canadien national
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Commissariat à l'information du Canada
- Défense nationale
- Développement des ressources humaines Canada
- Énergie atomique du Canada Limitée
- Environnement Canada
- Finances Canada
- Industrie Canada
- Musée canadien des civilisations
- Patrimoine canadien
- Pêches et Océans Canada
- Société Radio-Canada
- Ressources naturelles Canada
- Revenu Canada
- Santé Canada
- Société canadienne des postes
- Statistique Canada
- Transports Canada
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- VIA Rail



ARCHIVÉE - Annexe B : Les recommandations du Commissaire (étude initiale)

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 10 de 11

Relativement au développement de logiciels dans les deux langues officielles :

Recommandation 1

Que, d'ici le 31 mars 1997, conformément à l'alinéa 36(1)b) de la *Loi sur les langues officielles*, le Secrétariat du Conseil du Trésor s'assure que la politique et les pratiques d'acquisition des institutions fédérales en matière de logiciels utilisateur Web respectent les exigences relatives aux langues officielles;

Recommandation 2

Que le gouvernement fédéral crée des alliances avec des partenaires intéressés (les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux au Canada, les pays de la Francophonie et l'industrie informatique) afin de promouvoir la création de logiciels utilisateur bilingues pour l'Internet;

Recommandation 3

Que le gouvernement fédéral continue à favoriser la recherche appliquée visant la création de logiciels en français pour l'Internet.

Relativement aux normes fédérales en matière de messagerie électronique :

Recommandation 4

Que, d'ici le 31 mars 1997, le Secrétariat du Conseil du Trésor établisse une politique exigeant que les sites Web fédéraux ayant l'obligation de diffuser dans les deux langues officielles fournissent aux utilisateurs des instructions explicites sur le type de mécanisme de codage qu'ils doivent utiliser pour recevoir correctement les textes comportant des caractères accentués et que, d'ici le 30 juin 1997, toutes les institutions fédérales se conforment à cette politique;

Recommandation 5

Que, d'ici le 31 mars 1997, le Secrétariat du Conseil du Trésor établisse une politique relative aux normes de codage communes applicables à tous les documents devant être diffusés sur l'Internet ou transmis sur un réseau de nature administrative, et qu'il communique à toutes les institutions fédérales une directive à cette fin d'ici le 30 juin 1997.

Relativement à la Loi sur les langues officielles et aux sites Web fédéraux :

Recommandation 6

Que les bureaux fédéraux qui ne sont pas tenus de communiquer avec le public dans les deux langues officielles affichent, dans la page d'accueil de leur site Web, un avis initial bilingue normalisé indiquant que, conformément aux règlements relatifs aux langues officielles, les services ne sont offerts que dans la langue de la majorité de la région géographique qu'ils desservent habituellement.

Relativement au soutien automatisé fourni aux utilisateurs :

Recommandation 7

Que, d'ici le 31 mars 1997, le Secrétariat du Conseil du Trésor avise les institutions fédérales qui ont des sites Web dans les deux langues officielles de la nécessité de fournir du soutien aux utilisateurs externes pour tous les services offerts à leur site, afin que ce public puisse obtenir ces services sans difficulté.

Relativement au contrôle de la qualité :

Recommandation 8

Que, d'ici le 1^{er} mars 1997, toutes les institutions fédérales qui ont des sites Web et qui sont tenues de fournir des services dans les deux langues officielles mettent en place des mesures de contrôle de la qualité et les améliorent s'il y a lieu, pour faire en sorte que toute l'information mise en réseau soit d'égale qualité;

Recommandation 9

Que, à compter du 1^{er} janvier 1997, toutes les institutions fédérales qui ont des sites Web et qui sont tenues de fournir des services dans les deux langues officielles s'assurent que, règle générale, toute l'information qu'elles produisent est rendue disponible simultanément dans les deux langues officielles;

Recommandation 10

Que, à compter du 1^{er} janvier 1997, toutes les institutions fédérales qui ont des sites Web s'assurent que, conformément à la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor, la page d'accueil de chacun de ces sites est bilingue.

Relativement aux moteurs de recherche :

Recommandation 11

Que toutes les institutions fédérales qui ont des sites Web et qui sont tenues de fournir des services dans les deux langues officielles prennent les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs moteurs de recherche locaux

puissent exécuter des interrogations dans les deux langues officielles à compter du 30 juin 1997 et, d'ici là, qu'elles informent les utilisateurs des limitations de leurs moteurs de recherche locaux.

Relativement au courrier électronique :

Recommandation 12

Que les sites Web fédéraux informent leur clientèle du (ou des) système(s) de codage qu'ils ont adopté(s) pour le courrier électronique sur l'Internet.

Relativement à la langue de travail :

Recommandation 13

Que, à compter du 1^{er} janvier 1997, toutes les institutions fédérales fassent l'acquisition de navigateurs dans les deux langues officielles et qu'elles les mettent activement à la disposition de leurs employés, là où la *Loi sur les langues officielles* l'exige;

Recommandation 14

Que, d'ici le 31 mars 1997, le Secrétariat du Conseil du Trésor établisse une politique exigeant que toutes les institutions fédérales s'informent activement de la disponibilité de logiciels pour l'Internet dans les deux langues officielles et prennent, le cas échéant, les mesures appropriées afin de se conformer aux dispositions de l'alinéa 36(1)b) de la *Loi sur les langues officielles*;

Recommandation 15

Que, d'ici le 1^{er} janvier 1997, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada établisse et tienne à jour une liste des logiciels pour l'Internet disponibles dans les deux langues officielles et qu'il la mette à la disposition de toutes les institutions fédérales;

Recommandation 16

Que les institutions fédérales surveillent en permanence la disponibilité de logiciels pour l'Internet en langue française afin de se procurer les produits les plus récents et de faire en sorte que les droits en matière de langue de travail de leurs employés francophones soient respectés, là où la *Loi sur les langues officielles* l'exige;

Recommandation 17

Que toutes les institutions fédérales s'assurent que leurs unités de soutien technique ont suffisamment de capacité dans les deux langues pour servir leurs clients dans les deux langues officielles, là où la *Loi sur les langues officielles* l'exige, et qu'elles rappellent à ces unités leurs obligations à cet égard;

Recommandation 18

Que toutes les institutions fédérales incorporent, s'il y a lieu, les droits et les responsabilités en matière de langues officielles au matériel de formation sur l'Internet préparé à l'intention de leurs employés;

Recommandation 19

Que toutes les institutions fédérales s'assurent que le fournisseur de services pour l'Internet qu'elles sélectionnent est capable de communiquer avec les utilisateurs dans la langue officielle de leur choix, là où la *Loi sur les langues officielles* l'exige.

Relativement aux politiques :

Recommandation 20

Que, d'ici le 31 mars 1997, le Secrétariat du Conseil du Trésor incorpore au volet « Langues officielles » du Manuel du Conseil du Trésor les dispositions relatives aux langues officielles qui sont énoncées dans son *Guide d'utilisation d'Internet*;

Recommandation 21

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor informe sans tarder toutes les institutions fédérales que les obligations linguistiques qui s'appliquent aux sites Web officiels s'appliquent également aux projets-pilotes, et qu'il incorpore une disposition en ce sens à la prochaine édition de son guide sur l'Internet;

Recommandation 22

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor avise toutes les institutions fédérales de leur obligation de s'assurer que leur politique relative à l'Internet comprend une section détaillée sur les langues officielles afin de fournir des orientations linguistiques pour la planification, la création et l'implantation de leurs sites Web, et qu'elles communiquent une politique relative à l'utilisation des langues officielles sur l'Internet à l'ensemble de leur personnel dans les meilleurs délais possibles.

[Page précédente](#) | [Table des matières](#) | [Page suivante](#)



PUBLICATIONS

English

Accueil

Nous joindre

Aide

Recherche

canada.gc.ca

ARCHIVÉE - Annexe C : Les considérations techniques en 1999

Avertissement La [Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#) remplace ce contenu. Cette page Web a été archivée parce que les Normes sur la normalisation des sites Internet 2.0 ont été annulées.

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

Page 11 de 11

Les considérations techniques en 1999¹

Jusqu'à tout récemment, on imposait pratiquement à une partie des utilisateurs l'anglais comme langue de communication, puisque leur jeu de caractères national n'était pas pris en charge par les logiciels dont ils disposaient : systèmes de courrier électronique, navigateurs, etc. Aujourd'hui, la prise en charge des caractères accentués se fait sans grand problème pour autant qu'on utilise un logiciel conforme aux nouvelles normes qui régissent le fonctionnement d'Internet.

Ces normes ont posé et, dans certains cas -- les noms de domaines et les URL entre autres --, continuent de poser des obstacles techniques à l'échange d'information en diverses langues. Afin de permettre l'internationalisation d'Internet, ces normes doivent être modifiées selon un processus précis, déterminé par l'IETF (Internet Engineering Task Force) et faire l'objet d'un RFC (Request for Comments). Une fois les normes adoptées, elles peuvent être mises en œuvre par les différents services Internet.

Le codage de l'information

La représentation de l'information qui circule dans le réseau nécessite l'utilisation d'un codage particulier. En ce qui concerne les jeux de caractères, le codage le plus largement utilisé dans les protocoles Internet est l'ASCII, qui n'utilise que 7 bits et ne permet donc pas la représentation des caractères accentués. Cette contrainte rend ce codage inutilisable pour la transmission du français et de la plupart des autres langues par Internet.

ISO 8859-1 et ISO 10646

Pour bien circuler, la langue française a besoin, à tout le moins, du codage ISO 8859-1 (ISO LATIN-1). Ce codage n'est malheureusement pas accepté par tous les protocoles Internet. Les organisations réglementaires d'Internet envisagent aujourd'hui l'utilisation d'un jeu de caractères universel, l'ISO 10646, pour le codage des langues. En effet, ISO 10646 permet, théoriquement, l'encodage de toutes les langues humaines connues. Son utilisation est cependant peu répandue.

MIME

Malheureusement, l'utilisation d'un codage tel ISO 8859-1 ne suffit pas à résoudre tous les problèmes que pose la

langue française. En effet, il est aussi nécessaire d'encoder les messages. La norme MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) permet de définir le format des messages transmis par Internet. Un message codé selon la norme MIME contient des en-têtes identifiant la version de MIME utilisée, son contenu (texte, fichier WordPerfect, etc.) et le codage utilisé pour chaque partie du message.

Les noms de domaine

Les noms de domaine identifient précisément les machines reliées au réseau Internet. Le DNS (Domain Name Server) est le service qui permet de mettre en relation le nom d'une machine avec son adresse Internet ou adresse IP (Internet Protocol).

Cela dit, les noms de domaine doivent être composés d'un sous-ensemble de caractères tirés du code ASCII, limités aux lettres, aux chiffres et au tiret («-»), ce qui exclut les caractères diacritiques et, par le fait même, la francisation complète des noms de domaine. À titre d'exemple, le nom de domaine `www.health-santé.gc.ca` est illégal au sens du DNS ; il faudrait utiliser `www.health-sante.gc.ca`. Les promoteurs ont plutôt opté pour `www.hc-sc.gc.ca`.

Les noms de fichier

La nette prépondérance de l'ASCII pose aussi des problèmes lorsqu'il s'agit de nommer des fichiers. Même si certains systèmes d'exploitation comme Windows™ 95/98 autorisent l'emploi de caractères accentués dans les noms de fichier, il n'en demeure pas moins que la majeure partie des logiciels qui traitent les fichiers de données dans Internet présuppose l'ASCII. En fait, il y a fort à parier qu'un grand nombre d'internautes seraient incapables de lire un fichier qu'on aurait baptisé `boîte.html`.

URL

On appelle URL l'adresse complète d'une ressource accessible par Internet. L'adresse URL se divise en trois parties distinctes :

1. le protocole à utiliser pour accéder à la ressource (`http`, `gopher`, `ftp`, `mailto`, etc.);
2. l'adresse (nom de domaine) du serveur qui héberge la ressource;
3. le chemin d'accès à la ressource dans ce même serveur.

L'adresse URL est donc l'équivalent Internet d'un nom de fichier. Ici encore, il n'existe aucune norme proposant une méthode qui permettrait l'internationalisation des URL.

Les moteurs de recherche

La recherche d'informations en français dans Internet ne se fait pas sans effort. Le traitement des accents se révèle souvent problématique. Tel que mentionné précédemment, il est fort probable qu'un grand nombre d'internautes seraient incapables de lire un fichier qu'on aurait nommé `boîte.html`. Certains moteurs de recherche permettent l'utilisation d'accents, d'autres pas. Et qu'arrive-t-il aux caractères qui ont été remplacés par des équivalents numériques (ex. &233) ou par des références d'entité (ex. `é`) ? Comment sont-ils traités ? Les réponses à ces questions devraient être fournies à l'utilisateur afin de permettre à celui-ci d'analyser le fonctionnement propre à chaque moteur de recherche et adapter sa recherche en fonction du moteur utilisé.

1. Tirées du rapport du CIDIF concernant les problèmes reliés à la langue de service.

[Page précédente](#) | [Table des matières](#)