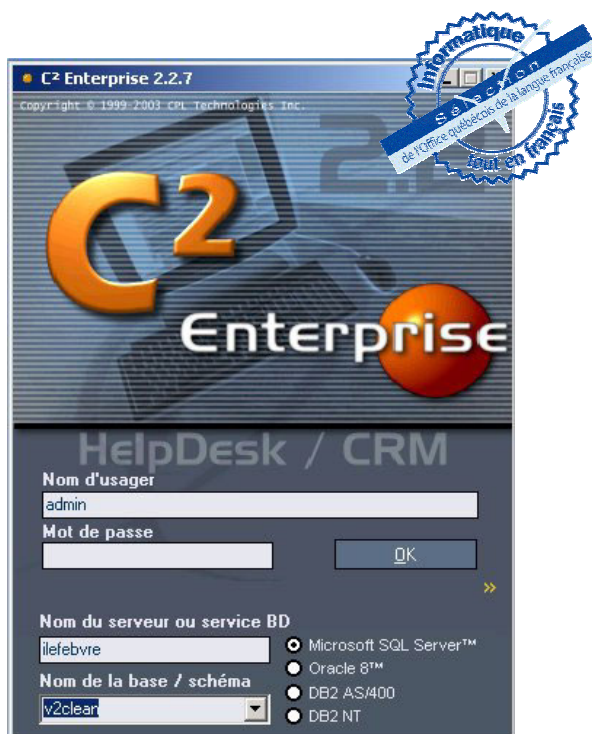


BANC D'ÉVALUATION TECHNOLOGIQUÉ

C² Enterprise Logiciel de centre d'assistance



Direction de la francisation
Office québécois de la langue française

Septembre 2003



Banc d'évaluation
technolinguistique

FICHE D'ÉVALUATION D'UN PRODUIT INFORMATIQUE

C² Enterprise

Date de la dernière mise à jour de la grille : octobre 2002

NOM DU PRODUIT	C ² Enterprise	VERSION	2.2.7
CATÉGORIE DU PRODUIT	Service d'assistance		
DATE D'ÉVALUATION	2003-09-10		
ÉVALUATEURS	M. Ivan Lefebvre de CPL Technologies Azim Mandjee Philippe Brouste		

RENSEIGNEMENTS

Environnement de test : machine, système d'exploitation, jeu de caractères actif, particularités linguistiques (pilote de clavier, etc.)	Poste fourni par CPL Technologies : Windows 2000 Professional anglais avec module linguistique français. Pilote de clavier : « canadien multilingue standard »
Mode d'acquisition du produit	Démonstration par CPL Technologies
Remarques (lieu d'évaluation, partenaires, site de téléchargement, etc.)	Laboratoire Bétel

Précisons que nous ne considérons que les aspects technolinguistiques. Nous ne prenons pas en considération les fonctionnalités mêmes du produit évalué. Nous déterminons si toutes les fonctionnalités du produit soutiennent correctement le français notamment la saisie, la lecture, l'écriture, l'impression et si, par exemple, la recherche et le tri respectent les caractéristiques du français.

Synthèse : C² Enterprise est l'un des rares logiciels de service d'assistance offert en français et dont le développement se poursuit au Québec. Son envergure et sa qualité le positionnent comme un acteur majeur dans ce créneau. Le souci du traitement de la langue apporté au logiciel garantit le respect des caractéristiques technolinguistiques du français au Québec.



La grille d'analyse qui suit reprend point par point les critères évalués et notés. C² Enterprise mérite la note de **93,5** sur 100 et se voit attribué le sceau « Informatique tout en français » de l'Office québécois de la langue française.

SYNTHÈSE DES POINTS ATTRIBUÉS SOUS FORME DE POURCENTAGE

1. PROFIL LINGUISTIQUE GÉNÉRAL DU PRODUIT	POINTS ATTRIBUÉS	RÉPARTITION DES POINTS
1.1 Présentation du produit	5	5
1.2 Processus d'installation, prise en main	3	5
1.3 Fonctionnement du logiciel	18,5	20
TOTAL	26,5	30
2. ÉVALUATION TECHNOLOGIQUE		
2.1 Installation	5	5
2.2 Soutien du français		
2.2.1 Saisie des caractères	9,5	10
2.2.2 Lecture	10	10
2.2.3 Écriture	10	10
2.2.4 Impression	6	6
2.2.5 Recherche	5	5
2.2.6 Traitement de la casse	2	2
2.2.7 Tri	4	4
2.2.8 Caractéristiques linguistiques et culturelles	1,5	3
2.2.9 Caractère ouvert	5	5
TOTAL DU SOUTIEN DU FRANÇAIS	53	55
TOTAL	58	60
3. ÉVALUATION DE LA QUALITÉ LINGUISTIQUE DE LA DOCUMENTATION		
3.1 Qualité linguistique	9	10
TOTAL	9	10
TOTAL GLOBAL	93,5	100
4. CONFORMITÉ LÉGALE		
4.1 Appréciation de conformité à la Charte de la langue française (mentions)	3	3 (M)

NOTE : Les points accordés aux quatre grandes catégories sont fixes. Cependant, les points mentionnés pour les diverses parties du soutien du français changent en fonction de la catégorie de logiciels étudiés. Des points peuvent être ajoutés et d'autres, retranchés.

NOMBRE DE MENTIONS	4 sur 7
Sections 1, 2 et 3	1 sur 4
Section 4	3 sur 3

Remarque : Dans la colonne **Maximum**, la mention (M) signifie que le logiciel n'est pas noté à partir de ce critère mais que, si celui-ci est respecté, le fait sera mentionné et comptabilisé dans le rapport d'évaluation. Par français intégral, nous entendons généralement l'utilisation des signes diacritiques sur les minuscules et les majuscules.

PREMIÈRE PARTIE : PROFIL LINGUISTIQUE GÉNÉRAL DU PRODUIT

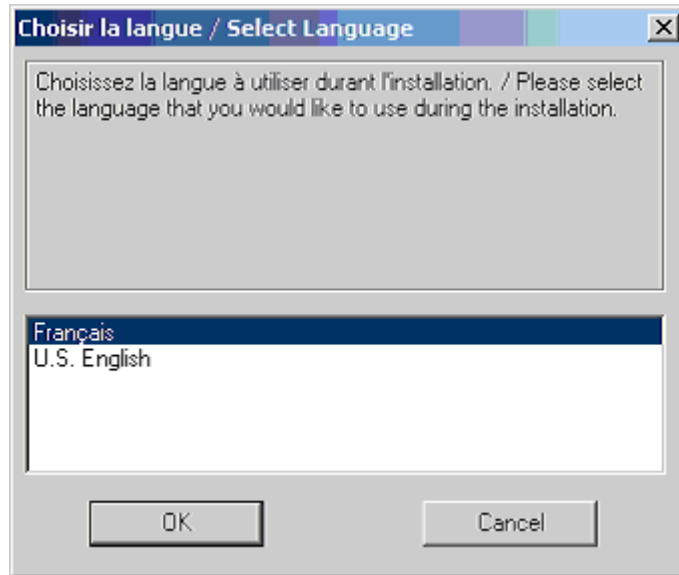
POURCENTAGE À ACCORDER : 30 %

CRITÈRES LINGUISTIQUES	ACTIONS	POINTS	MAXIMUM	REMARQUES	
1.1 PRÉSENTATION DU PRODUIT	Observation.	5	5		
Ex. : Emballage	NP			Le produit est préparé et installé chez le client par les techniciens de CPL Technologies.	
Ex. : Support physique	NP				
Ex. : langue du site WEB de téléchargement		5	5		http://mail.cpl-inc.com/webclient/ Extranet de CPL Technologies en français.
1.2 PROCESSUS D'INSTALLATION	Observation.	3	5		
Ex. : Menus et boîtes de dialogue	NP	2	2	Nécessite SQL Server, DB2 ou Oracle. Ces logiciels serveurs peuvent être en français ou en anglais.	
Ex. : Lisez-moi					
Ex. : Licence d'utilisation		1	1	Accordée via le Web.	
Ex. : Répertoires de travail créés		0	2	Noms des répertoires et des fichiers en anglais (Backup, C²HourTemplate...)	
1.3 FONCTIONNEMENT DU LOGICIEL	Observation.	18,5	20		
Ex. : Aide en ligne	FT : TRÈSCHAUD...			En plus de C² Enterprise, d'autres modules ont été évalués : C² InterAction, C² InterMail et C² WebClient	
Ex. : Boîtes de dialogues du logiciel même				En français	
Ex. : Menus				En français	
Ex. : Bulles d'aide				En français	
Ex. : Messages d'erreur				En français	
Ex. : Noms de fichiers				En français (Au choix de l'utilisateur au moment de la création)	
Ex. : Assistants				En français	
Ex. : Modules externes installés avec l'application				FX Chart, installé en anglais avec l'application. Chart permet de convertir en graphiques des données statistiques. Par contre, les extraits produits par FX Chart peuvent l'être en français.	
Ex. : Désinstallation du logiciel					
Ex. : Raccourcis clavier					
Ex. : Service après-vente		Contact téléphonique.	M	M (1)	En français
TOTAL			26,5	30	

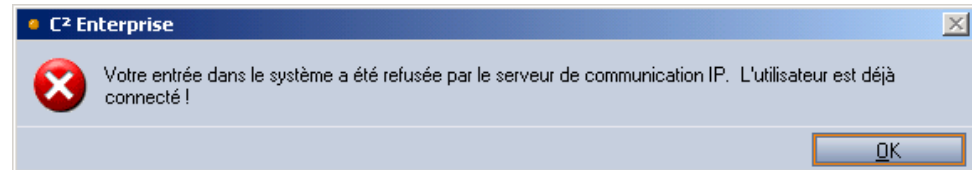
(O : Oui, N : Non, P : Partiellement en français) (FT : Fichier-test)

REMARQUES SUR LES NOTES ATTRIBUÉES À LA PARTIE 1

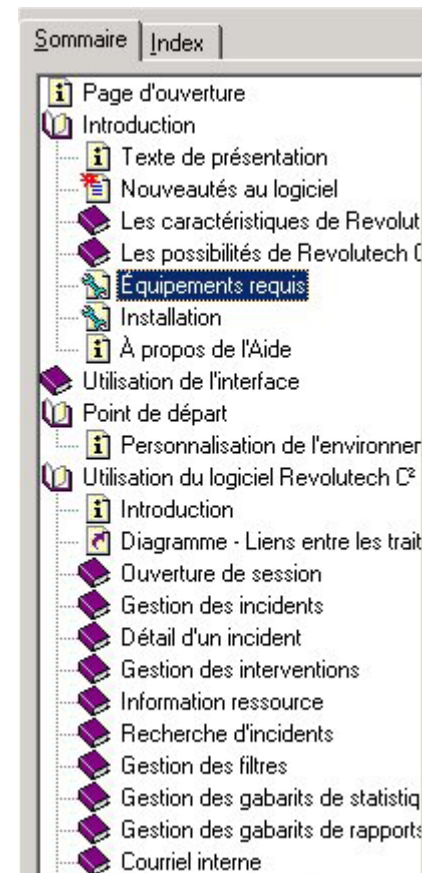
Choix de la langue lors de l'installation :



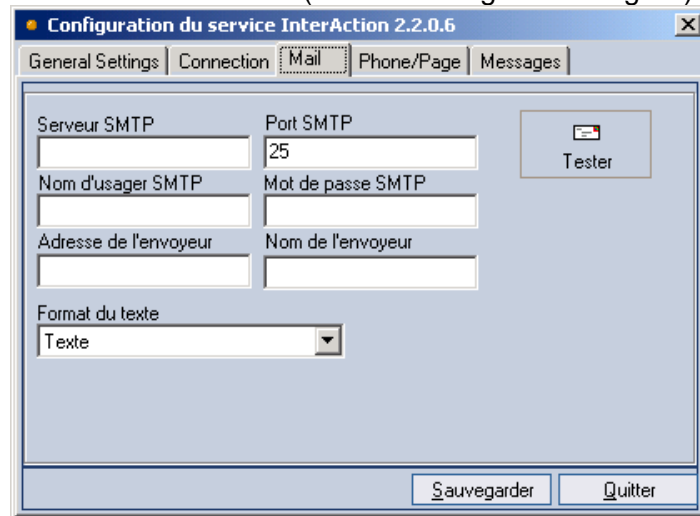
Exemple de message d'erreur :



Exemple de l'aide en ligne :



Module C² InterAction (noms des onglets en anglais) :



Le logiciel comporte beaucoup d'écrans, tous en français. Toutefois, quelques petites erreurs s'y sont glissées (*Connection* au lieu de *Connexion*, *Attachment* au lieu de *fichier joint*, *ActiveX* *Calendrier*...) Ces quelques coquilles ont été signalées au concepteur.

The screenshot displays the 'Gestion des requêtes' (Request Management) application. The main window, titled '16-Requête', is in 'Mode MODIFICATION'. It features a 'Champs principaux' (Main Fields) section with a table of request details:

Numéro de requête	Créé par	Modifié par	Fermé par	Durée de l'appel
0000016	Usager Admin	Usager Admin		02:33
Créée le	Modifiée le	Priorité modifiée le	Statut modifié le	Fermée le
2003-09-10 15:58	2003-09-10 16:04	2003-09-10 16:04	2003-09-10 15:58	

Below this, the 'Paramètres de suivi' (Tracking Parameters) section includes fields for 'Date prévue' (2003-09-10 16:28), 'Origine' (Aucun), and duration settings. A calendar pop-up is visible, showing the date 9/10/03 circled in red. At the bottom right, a yellow warning message states: 'La date prévue est expirée!'.

DEUXIÈME PARTIE : ÉVALUATION TECHNOLOGIQUE POURCENTAGE : 60 %

CRITÈRES TECHNOLOGIQUES	ACTIONS	POINTS	MAXIMUM	REMARQUES
2.1 INSTALLATION		5	5	
2.1.1 Logiciel propre (conscient de l'environnement linguistique)	<p>1-Vérifier si le logiciel souligne, lors de l'installation, qu'il y a substitution de langue à cause d'un changement de fichiers affectant la langue de l'environnement de travail.</p> <p>2 Vérifier, par le biais d'un jeu de tests, si la langue de l'environnement de travail change.</p> <p>3 Comparer la liste des fichiers DLL, OCX avant et après l'installation du produit testé (la comparaison se fait selon le critère de la langue de la DLL).</p>	5	5	Le logiciel ne modifie pas l'environnement de travail dans lequel il s'installe. Il tient parfois compte des paramètres régionaux du système.
2.2 SOUTIEN DU FRANÇAIS		53	55	
2.2.1 Saisie des caractères	FT ISO_8859-1_PlusDigrammes.txt	9,5	10	
2.2.1.1 Saisie de 127 caractères de la langue française tirés de l'Alphabet latin N° 1.	Voir guide pour la liste des 127 caractères. Une fois saisis, les caractères peuvent être lus, sauvegardés et imprimés en prévision des autres points.	5	5	Tous les caractères ont été saisis et affichés correctement.
2.2.1.2 Saisie de caractères typographiques du français et de caractères d'autres langues que le français.	Voir guide pour la liste des 63 caractères supplémentaires. Une fois saisis, les caractères peuvent être lus, sauvegardés et imprimés en prévision des autres points.	4	4	Tous les caractères ont été saisis et affichés correctement.
2.2.1.3 Saisie des caractères œ, Œ et Ý.	Une fois saisis, les caractères peuvent être lus, sauvegardés et imprimés en prévision des autres points.	0,5	1	Ces caractères ont été saisis mais ne s'affichent pas correctement. L'application, développée en VB, comporte des zones de texte dont l'affichage est limité au jeu de caractères ISO/CEI 8859-1. Mais ils sont bien présents!

CRITÈRES TECHNOLOGIQUES	ACTIONS	POINTS	MAXIMUM	REMARQUES
2.2.1.4 Support d'une ou de plusieurs méthodes de saisie d'UNICODE (ISO/CEI 10646-1).	Lorsque le logiciel le permet.	NP	M (2)	Le logiciel ne fournit pas de méthode de saisie particulière. Il s'appuie sur le système d'exploitation pour ce faire.
2.2.2 Lecture	FT ISO_8859-1_PlusDigrammes.txt	10	10	
2.2.2.1 Lecture des formats natifs contenant les caractères énumérés aux points 2.2.1.1 et 2.2.1.2 du répertoire latin-1. • Soutien (disponibilité et esthétique) du français dans les polices de caractères fournies et utilisées par défaut par le logiciel.		9	9	Les caractères ont été relus correctement.
2.2.2.2 Importation, dans les formats retenus par le logiciel, du répertoire de caractères énumérés au point 2.2.1.1.	Textes en différents formats à importer (RTF, TXT, DBF, etc.). S'il y a lieu, utiliser différents jeux de caractères : 850, ISO/CEI 8859-1, ANSI 1252, jeu de caractères MAC.	NP	NP (sur 4)	L'application s'appuie sur les logiciels de bases de données utilisés (SQL, Oracle, DB2). Ce sont ces derniers qui permettent l'importation en différents formats du jeu de caractères ISO/CEI 8859-1. Les points sont donc répartis ailleurs.
2.2.2.3 Lecture des digrammes œ Œ et Ÿ.		1	1	Les caractères ont été relus correctement mais ne s'affichent toujours pas (voir point 2.2.1.3)
2.2.2.4 Possibilité de décoder UNICODE et d'afficher les caractères en utilisant ou en offrant les polices de caractères nécessaires.		NP	M (3)	L'application s'appuie sur les logiciels de bases de données utilisés (SQL, Oracle, DB2). Des caractères Unicode peuvent donc être décodés, encore faut-il que les interfaces d'affichage utilisent une police de caractères adéquate. Nous n'avons pu vérifier cette possibilité.
2.2.3 Écriture	FT ISO_8859-1_PlusDigrammes.txt	10	10	
2.2.3.1 Écriture (sauvegarde) en mode natif des répertoires des caractères énumérés aux points 2.2.1.1 et 2.2.1.2 du répertoire latin-1.		5	5	oui
2.2.3.2 Sauvegarde efficace et respectueuse du répertoire de caractères énumérés au point 2.2.1.1 sans accroître indûment la taille des fichiers.		4	4	oui
2.2.3.3 Exportation du répertoire de caractères énumérés au point 2.2.1.1 dans les formats soutenus par le logiciel.	Jeux de textes à exporter dans différents formats (rtf, txt, dbf, etc). Ne pas oublier de faire l'importation à partir des résultats obtenus de l'exportation pour faire la boucle de traitement des caractères.		NP (sur 2)	L'application s'appuie sur les logiciels de bases de données utilisés (SQL, Oracle, DB2). Ce sont ces derniers qui permettent l'exportation en différents formats du jeu de caractères ISO/CEI 8859-1. Les points sont donc répartis ailleurs.

CRITÈRES TECHNOLOGIQUES	ACTIONS	POINTS	MAXIMUM	REMARQUES
2.2.3.4. Écriture des digrammes œ Œ et Ÿ.		1	1	Oui (même si l'affichage n'était pas adéquat, voir point 2.2.1.3)
2.2.3.5 Possibilité d'exporter et de sauvegarder les caractères avec des méthodes de codage UNICODE.	Même jeu de test qu'au point 2.2.2.4 lorsque cela est possible	NP	M (4)	Non testé.
2.2.4 Impression	FT ISO_8859-1_Plus_Digrammes.txt	6	6	
2.2.4.1 Intégrité du répertoire de caractères énumérés au point 2.2.1.1 lors de l'impression (vérifier le nombre de polices disponibles en français afin d'établir s'il y a soutien incomplet de certaines polices).	Voir jeu de test utilisé.	3	3	Oui
2.2.4.2 Esthétique de l'impression des caractères du répertoire de caractères énumérés aux points 2.2.1.1 et 2.2.1.2.		2	2	Oui
2.2.4.3 Possibilité d'imprimer les caractères œ, Œ et Ÿ.		1	1	OUI (même si l'affichage n'était pas adéquat, voir point 2.2.1.3)
2.2.4.4. Possibilité d'imprimer les caractères UNICODE en utilisant les polices appropriées.		NP	M (5)	Non testé
2.2.5 Recherche		5	5	
2.2.5.1 Recherche exacte de termes.	Le logiciel cherche l'information strictement en fonction de la graphie de la chaîne recherchée, peu importe la casse.	5	5	Oui.
2.2.5.2 Recherche exacte et enrichie.	Le logiciel cherche l'information en ne tenant pas compte des signes diacritiques de la chaîne recherchée.	Non	M (6)	
2.2.5.3 Recherche par variantes de termes avec moteur de recherche intelligent.		Non	M (7)	
2.2.6 Traitement de la casse		2	2	
2.2.6.1 Conversion minuscules/majuscules ou majuscules/minuscules (si offerte) des caractères avec signes diacritiques énumérés sous 2.2.1.1.	1- Utiliser le jeu de test si possible. 2- Réaliser, lorsque offerte par le logiciel, une fonction de programmation de conversion de casse.	1	1	Le logiciel permet le traitement de la casse en s'appuyant sur les fonctions offertes par SQL, Oracle ou DB2.
2.2.6.2 Traitement de la casse dans les fonctions de tri, de recherche et de saisie		1	1	Le logiciel permet le traitement de la casse en s'appuyant sur les fonctions offertes par SQL, Oracle ou DB2.

CRITÈRES TECHNOLOGIQUES	ACTIONS	POINTS	MAXIMUM	REMARQUES
2.2.7 Tri		4	4	
2.2.7.1 Le tri doit tenir compte des signes diacritiques.	Les lettres accentuées sont placées avec les mêmes lettres non accentuées en ordre alphabétique primaire, et ce, pour toutes les lettres. Utiliser le FT sur les noms de fichiers.	4	4	oui
2.2.7.2 Tout ajout améliorant 2.2.7.1 jusqu'au respect intégral de la norme CAN/CSA Z243.4.1-1992	Ex. : Filtration des espaces et caractères spéciaux de façon à ce qu'ils soient ignorés : « L'Heureux » placé avec « Lheureux » et après « Labadie »; « La Rue » classé avec « Larue » et après « Labadie »; « vice versa »/ « vice-versa » placés après « vicennal » et « lame » avant « l'âme ».	Non	M (8)	
2.2.8 Caractéristiques linguistiques et culturelles		1,5	3	
2.2.8.1 Respect du projet de norme canadien CAN/CSA Z243.230 [paramètres minimaux canadiens de localisation des logiciels]. 1- Date : format « aaaa-mm » ou « aaaa mm j » ou « jour mois aaaa » (mois en français sans abréviation). 2- Heure : format hh:mm:ss. 3- Symbole monétaire : format : xxx xxx,xx \$ ou xxx xxx,xx CAD, USD... 4- Coupures de mots en fin de ligne selon les normes du français. 5- Séparateur décimal : utilisation de la virgule 6- Séparateur des milliers. 7- Espace ou espace fine (exclure point ou virgule).		1,5	2	Le système permet de personnaliser les fonctions d'affichage de la date indépendamment des paramètres régionaux du système d'exploitation. Pour ce qui est du séparateur décimal, il est possible d'entrer les nombres avec la virgule. Par contre, celle-ci sera automatiquement convertie par un point (.) à l'affichage.
2.2.8.2 Respect de la fonction de séparation décimale du pavé numérique	Suivi des paramètres régionaux choisis dans le cadre du système d'exploitation.	0	1	Non
2.2.9 Caractère ouvert	Utiliser fichier-test ISO8859-1.txt.	5	5	
2.2.9.1 Caractère ouvert des versions françaises (s'il y a lieu).	Échanger des documents entre la version anglaise et la version française.	5	5	Oui. Aucun problème d'incompatibilité entre une version française et celle d'une autre langue.

CRITÈRES TECHNOLOGIQUES	ACTIONS	POINTS	MAXIMUM	REMARQUES
2.2.9.2 Plugiciels et logiciel tiers	Vérifier l'utilisation de plugiciels et de logiciels tiers d'une autre langue lorsque cela est possible	NP	M (9)	Non testé.
TOTAL		58	60	

REMARQUES SUR LES NOTES ATTRIBUÉES À LA PARTIE 2

Exemple de saisie de caractères :

Note : Dans le champ « Priorité », il y a la mention erronée « (langue prmaire) ».

Interface de traduction (l'application est bien multilingue)

Programmes de gestion | Fichier | Enregistrement | Affichage | Help

Gestion du texte personnalisable

C2 Enterprise | Mode MODIFICATION

Information de base

Identifiant	Longueur	Description (lang. primaire)	Description (Langue secondaire)
1120	0	&Fermer	&Close
Étiquette	Bulle d'aide (langue primaire)	Bulle d'aide (langue secondaire)	
BUT_CLOSE			

Cherche et remplace

Remplacer par

Confirmer chaque remplacement

Respecter la casse

Étiquette	Description (lang. primaire)	Bulle d'aide (langue primaire)	Description (Langue...)	Bulle d'aide (langue secondaire)	Date modification
BUT_ABORT	&Annuler		A&abort		1/31/00 2:03:48 F
BUT_APPLY	A&ppliquer		A&apply		1/31/00 3:44:27 F
BUT ASSOPRODUCTS	Types de produits associés		Related Product ...		9/05/03 10:41:49
BUT_CANCEL	A&nnuler	Annule l'opération en cours sans rien affecter.	&Cancel		1/31/00 3:44:51 F
BUT_CLOSE	&Fermer		&Close		2/07/01 5:55:48 F
BUT_DELETE	&Supprimer		&Delete		1/31/00 3:45:02 F
BUT_EMAIL	Courriel		E-mail		9/04/03 6:34:14 F
BUT_EXPORT	Exporter		Export		7/17/03 10:31:51
BUT_EXTERNAL_MAIL	Courriel		E-mail		9/04/03 2:13:57 F
BUT_FINISH	&Terminer		&Finish		2/08/00 12:04:38
BUT_HELP	Aide		Help		1/31/00 3:45:20 F
BUT_IGNORE	&Ignorer	Ignore le message et continue à la prochaine instructi...	&Ignore		8/28/02 10:41:57
BUT_NEW	&Nouveau		&New		1/31/00 3:45:37 F
BUT_NEXT	&Suivant		&Next		2/08/00 12:04:24
BUT_N...	*N...		*N...		1/31/00 3:45:42 F

Exemple de recherche à l'aide d'opérateurs SQL

Recherche spécifique

Nom du client | like | %

Nom du client	Nom et p	Téléphone 1
Aeroquip		(514) 341-3511
Aeroquip	Richards	(514) 341-3511
Belmont Lift inc.		(514) 525-4345
Belmont Lift inc.	Stewart	(514) 525-4345
Coinamatic		(514) 748-7341

TROISIÈME PARTIE : ÉVALUATION DE LA QUALITÉ LINGUISTIQUE DE LA DOCUMENTATION POURCENTAGE : 10 %

CRITÈRE LINGUISTIQUE	ACTIONS	NOTATION	POINTS	MAXIMUM	REMARQUES
3.1 QUALITÉ LINGUISTIQUE	Jugement porté à partir de la lecture d'un échantillon de pages des divers manuels et guides fournis	Grande qualité (10 %) Qualité acceptable (6 %) Qualité médiocre (2 %)	9	10	En français de bonne qualité
NOTE			9	10	

REMARQUES SUR LA NOTE ATTRIBUÉE À LA PARTIE 3

Le guide de l'utilisateur est en français de bonne qualité ainsi que les captures d'écran. Cependant, les touches de fonction sont nommées en anglais et les expressions anglaises citées sont considérées, à tort, comme des anglicismes.

QUATRIÈME PARTIE : CONFORMITÉ LÉGALE¹ MENTIONS

CRITÈRES DE CONFORMITÉ	ACTIONS	CONFORMITÉ (OUI / NON)	REMARQUES
4.1 EMBALLAGE	Étude par observation		
4.1.1 Place du français égale ou supérieure à toute autre langue		NP M(10)	Le produit est préparé et installé chez le client par les techniciens de CPL Technologies.
4.2 DOCUMENTATION	Étude par observation		
4.2.1 Manuels		Oui M(11)	En français
4.2.2 Documentation électronique		Oui M(12)	En français
4.2.3 Documents d'accompagnement (garanties, licences, etc.)		Oui M(13)	En français
TOTAL		M	

1. Les critères de conformité légale doivent être adaptés aux lois linguistiques de chaque État.

REMARQUES SUR LA NOTE ATTRIBUÉE À LA PARTIE 4

En regard de la Charte de la langue française, ce produit est conforme.