

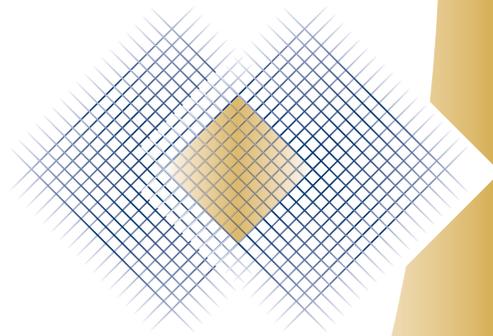


Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

Comblant le fossé numérique

des langues officielles sur Internet



Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles, composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2005
N° de cat. : SF31-78/2005
ISBN : 0-662-69212-8
OCOL-CLO PP005-09-2005

Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication trouvées après impression,
veuillez visiter notre site Web à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

T ABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	1
AXE STRATÉGIQUE 1	3
AXE STRATÉGIQUE 2	4
AXE STRATÉGIQUE 3	5
OBJET ET MÉTHODOLOGIE	7
OBJET	7
MÉTHODOLOGIE	8
LE CONTEXTE D'INTERVENTION DU COMMISSARIAT	9
OBJECTIFS VISÉS	9
PISTES PRÉCONISÉES	11
Axe stratégique 1	11
Axe stratégique 2	11
Axe stratégique 3	11
LE SUIVI ACCORDÉ AUX RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE	13
AXE STRATÉGIQUE 1	13
1.1 Soutenir directement la création de contenus numériques en français	13
1.2 Soutenir indirectement la création de contenus numériques en français	16
1.3 Favoriser la création d'un environnement technique favorable à la création de contenus numériques en français	17
1.4 Soutenir la création et la diffusion d'outils technolinguistiques	18
1.5 Encourager l'offre extérieure de contenus numériques en français	22
AXE STRATÉGIQUE 2	26
2.1 Accentuer les efforts de création de contenus gouvernementaux en français	26
2.2 Accroître les ressources consacrées à la traduction des contenus gouvernementaux	28
2.3 Améliorer le rendement des ressources consacrées à la gestion des contenus gouvernementaux	29
2.4 Assurer que les deux langues officielles puissent être employées d'un mode de prestation à l'autre	31
2.5 Assurer la qualité linguistique des contenus gouvernementaux en français et en anglais	32

2.6 Assurer que les responsables du Gouvernement en direct disposent de l'information et des connaissances nécessaires au respect des langues officielles	34
2.7 Assurer que le gouvernement achète des produits et des services informatiques bilingues	36
2.8 Mieux informer les utilisateurs du Gouvernement en direct de leurs droits linguistiques	39
2.9 Assurer le respect des langues officielles dans le cas de partenariats	40
AXE STRATÉGIQUE 3	41
3.1 Se doter d'un cadre de gouvernance linguistique cohérent, continu et intégré	41
3.2 S'assurer d'être bien conseillé sur les aspects linguistiques d'Internet et du Gouvernement en direct	44
3.3 Revoir ses politiques linguistiques et les adapter à la mise en place du Gouvernement en direct	47
3.4 Mettre en place un mécanisme de réponse aux questions des institutions fédérales sur les aspects linguistiques du Gouvernement en direct	50
CONSTATS GÉNÉRAUX ET NOUVELLES RECOMMANDATIONS	53
AXE STRATÉGIQUE 1	54
AXE STRATÉGIQUE 2	59
AXE STRATÉGIQUE 3	65
CONCLUSION	67
ANNEXE A Synthèse des recommandations et de leur statut	69
ANNEXE B Recommandations dont la mise en œuvre reste à compléter et nouvelles recommandations	75

SOMMAIRE

En 2002, le Commissariat aux langues officielles publiait deux études sur la présence du français dans Internet et sur les enjeux liés aux langues officielles dans les sites gouvernementaux. Les deux études, qui mettaient à jour deux études préalables sur le même sujet publiées en 1999, faisaient état du fossé numérique grandissant entre les Canadiens et les Canadiennes de langue anglaise et de langue française et de la problématique particulière liée au respect de la *Loi sur les langues officielles* dans le Gouvernement en direct.

Dans ses deux études, la commissaire y allait de 28 recommandations visant à faire en sorte que, d'une part, le fossé numérique entre les anglophones et les francophones soit réduit et, d'autre part, que les droits linguistiques des utilisateurs des sites Web du gouvernement soient intégralement respectés et que ces sites fournissent aux citoyens et aux citoyennes de l'information de qualité égale dans les deux langues officielles. Les recommandations tirées des deux études de la commissaire s'articulaient autour de trois axes principaux :

- **Axe stratégique 1** : Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.
- **Axe stratégique 2** : Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.
- **Axe stratégique 3** : Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.

En mai 2004, Patrimoine canadien répondait, au nom du gouvernement fédéral, aux recommandations de la commissaire dans un document intitulé *Le français dans Internet : innover pour rayonner*. Cependant, à la lumière de ce rapport, la problématique et plusieurs enjeux signalés dans les études du Commissariat perdurent. Il importait donc d'évaluer le degré de succès des mesures prises par le gouvernement et leur adéquation par rapport aux recommandations de la commissaire. Quatre questions en particulier se posaient :

1. Quel est l'état d'avancement des différentes mesures prises par le gouvernement?
2. Depuis mai 2004, le gouvernement a-t-il adopté d'autres mesures favorables à l'utilisation des langues officielles dans Internet et dans le Gouvernement en direct?
3. Les mesures mises en place par le gouvernement répondent-elles aussi adéquatement que possible aux différentes recommandations de la commissaire et aux besoins des Canadiens et des Canadiennes?
4. Quelles nouvelles mesures le gouvernement devrait-il prendre pour favoriser l'utilisation du français dans Internet et des langues officielles dans le Gouvernement en direct?

Le Commissariat a effectué cette étude spéciale en menant une série d'entrevues avec les responsables de ce dossier dans les ministères concernés. De plus, le représentant du Commissariat a rencontré des experts dans le domaine des outils technolinguistiques.

Notre étude révèle que des progrès significatifs ont été faits dans plusieurs secteurs, mais qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir avant d'arriver à des résultats pleinement satisfaisants. Sur les 28 recommandations qui émanaient des deux rapports de 2002, treize ont été mises en œuvre ou sont en voie de l'être; cinq recommandations ont été mises en œuvre de façon partielle et dix autres n'ont reçu aucun suivi. Parmi les dix recommandations qui n'ont pas reçu de suivi, quatre ont été retirées par la commissaire, sur la foi de nouvelles informations soumises par les ministères et à la lumière de l'évolution rapide dans le domaine d'Internet. La commissaire considère donc que six recommandations attendent un suivi. Internet étant un monde en évolution constante, de nouveaux défis se sont révélés durant la préparation de ce suivi et, pour y faire face, la commissaire ajoute sept autres recommandations qui viennent renforcer les objectifs poursuivis.

L'année 2004 a vu plusieurs changements dans la structure administrative de la fonction publique fédérale. Notamment, on a créé l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC), laquelle s'occupe non seulement de la gestion des ressources humaines mais aussi de la question des langues officielles. En ce qui concerne les langues officielles, l'Agence prend donc à sa charge les responsabilités qui appartenaient auparavant au Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce changement sera donc reflété dans certaines des recommandations qui, au lieu de s'adresser au Secrétariat du Conseil du Trésor, s'adressent maintenant à l'Agence.

De plus, le Bureau du Conseil privé assume maintenant un rôle de coordination et de mise en œuvre du Plan d'action, ce qui lui donne des responsabilités additionnelles par comparaison aux derniers rapports de la commissaire. Finalement, la responsabilité opérationnelle du Gouvernement en direct est passée du Conseil du Trésor au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada.

Voici un aperçu des progrès observés et des enjeux qui restent problématiques selon les trois axes stratégiques décrits plus haut :

AXE STRATÉGIQUE 1

Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.

Des progrès significatifs ont été accomplis sous l'Axe 1 :

- Patrimoine canadien a augmenté considérablement les fonds investis dans la numérisation de contenus culturels canadiens en français; établi des critères linguistiques pour les projets subventionnés; créé la passerelle culturelle bilingue *Culture.ca*. La moitié des fonds investis ont servi à créer des nouveaux contenus en français.
- Industrie Canada a mis sur pied l'Initiative de l'industrie de la langue. Cette initiative devrait notamment permettre à l'industrie de la langue de mieux se positionner par rapport au marché mondial et de faire du recrutement afin de pallier l'importante pénurie de traducteurs, laquelle constitue un frein important à la traduction et à la numérisation des contenus en français.
- On a établi le Centre de recherche en technologies langagières (CRTL) qui mènera des activités de recherche favorisant le développement d'outils ou d'applications qui pourront éventuellement aider le travail de traduction et de vérification des contenus à numériser.
- Le Bureau de la traduction a mené trois initiatives visant à faciliter le travail des rédacteurs et traducteurs : la création de la *Boîte à outils linguistiques*, la diffusion de TERMIUM® dans tout l'appareil fédéral et la mise en place du service d'infolangagerie pour aider les gestionnaires de projets de communication multimédia. La trousse langagière *Génies des mots*, de Patrimoine canadien, vient compléter cet ensemble d'outils.
- Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international¹ a réussi à convaincre quelques ambassades (dont celle des États-Unis et de la Chine), missions étrangères et organisations internationales de rendre leurs sites bilingues.
- L'Agence canadienne de développement international a accéléré son aide pour encourager la participation à l'inforoute de certains pays francophones d'Afrique.

1. En décembre 2003, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a été scindé en deux ministères, soit Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada

Il reste cependant quelques enjeux dont voici les plus importants :

- Il faut continuer d'investir dans la numérisation de contenus en français, car le fossé numérique entre les francophones et anglophones canadiens est toujours considérable; il faut aussi entreprendre un projet de numérisation du patrimoine francophone à l'échelle internationale.
- Il faut accélérer les activités de recherche et de développement portant sur les outils technolinguistiques afin d'augmenter la productivité des travailleurs de la langue et pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de pleinement profiter des ressources sur le Web.
- Il faut continuer de fournir des efforts pour faire en sorte que les ambassades étrangères à Ottawa offrent des sites bilingues.
- Il faut renforcer la présence des langues latines des Amériques sur Internet en créant un réseau interaméricain de promotion de ces langues.

AXE STRATÉGIQUE 2

Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.

Les succès obtenus sous l'Axe 2 sont significatifs malgré le fait que le transfert des responsabilités du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'Agence ait quelque peu ralenti les activités dans certains dossiers. Selon le partage actuel des responsabilités, huit recommandations s'adressaient à l'AGRHFPC; sept d'entre elles sont, soit mises en œuvre complètement ou partiellement, soit en voie de l'être. Quant aux six recommandations qui s'adressaient au Secrétariat du Conseil du Trésor, deux d'entre elles ont reçu un suivi; et parmi les quatre recommandations qui n'ont pas reçu de suivi, deux ont été retirées par la commissaire. Quant au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada, il n'a pas assuré de suivi aux deux recommandations qui lui étaient adressées, mais manifeste maintenant la volonté de les mettre en œuvre.

Il reste cependant plusieurs enjeux. En voici quelques exemples :

- Il faut offrir de la formation aux webmestres et aux gestionnaires de réseaux sur les questions liées aux langues officielles ainsi que sur les bonnes pratiques de gestion des sites Web visant à assurer une qualité égale des contenus français et anglais.
- Il faut déterminer des pratiques afin de faire face à la demande croissante pour l'affichage des documents scientifiques et techniques.

- Il faut s'assurer que tous les fonctionnaires aient accès à des logiciels dans leur langue de travail et des claviers bilingues selon leur choix.
- Il faut explorer l'utilité des divers outils technolinguistiques qui existent présentement et en faire un usage accru au gouvernement afin d'augmenter la productivité des traducteurs et rédacteurs, mais aussi pour maximiser l'efficacité de la gestion des contenus.

AXE STRATÉGIQUE 3

Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.

Des efforts ont été faits afin d'assurer une gouvernance pour la question des langues officielles dans le Gouvernement en direct mais, malheureusement, la question du français sur Internet est restée orpheline. Le Comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet n'a pas encore vu le jour tel que prévu et, par conséquent, ce dossier se retrouve essentiellement sans stratégie globale et sans vision d'avenir.

Plusieurs mécanismes ont été mis en place afin de fournir un cadre de responsabilisation spécifique à la question des langues officielles dans le Gouvernement en direct. Cependant, il n'y a pas de mesures de rendement spécifiques à cette question et les données ne sont pas systématiquement collectées, de sorte qu'il sera très difficile de mettre de nouvelles mesures en œuvre ou même de suivre l'évolution des diverses problématiques.

Internet et les technologies environnantes évoluent très vite. Il n'est donc pas surprenant que de nouveaux défis se soient présentés depuis la publication des deux études de la commissaire en 2002. Pour faire face à ces nouveaux défis, la commissaire présente sept nouvelles recommandations. Deux de ces recommandations visent à rehausser l'utilisation par le gouvernement des outils technolinguistiques afin de permettre la traduction automatisée ou assistée et la recherche multilingue. Deux autres recommandations ont pour but de promouvoir la numérisation des contenus culturels canadiens, des collections des bibliothèques canadiennes et du patrimoine francophone mondial. On demande aussi à Patrimoine canadien et à Statistique Canada de commencer à collecter des données sur la présence du français dans Internet et sur les tendances concernant l'utilisation d'Internet par les Canadiens et les Canadiennes de langue française et de langue anglaise.

La commissaire s'attend donc à ce que, dans les prochaines années, le gouvernement fasse des efforts significatifs afin d'assurer une gestion et une coordination permanente de ce dossier crucial pour la dualité linguistique du Canada. Tous les défis qui sont décrits dans cette étude ne pourront recevoir l'attention qu'ils méritent à moins d'établir une gouvernance stable et responsable.

OBJET

En 2002, le Commissariat aux langues officielles réalisait deux études spéciales sur la place du français sur Internet et sur la dualité linguistique dans les sites du gouvernement : *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*² (ci-après, *Le français sur Internet*) et *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct*³ (ci-après, *Les langues officielles et le GED*).

Publié en mai 2004 par Patrimoine canadien, le rapport *Le français dans Internet : innover pour rayonner*⁴ (ci-après, *Innover pour rayonner*) décrit les différentes mesures prises par le gouvernement du Canada pour répondre aux recommandations formulées dans les études de 2002 du Commissariat.

Quatre questions se posaient par rapport aux mesures gouvernementales :

1. Quel est l'état d'avancement des différentes mesures prises par le gouvernement?
2. Depuis mai 2004, le gouvernement a-t-il adopté d'autres mesures favorables à l'utilisation des langues officielles dans Internet et dans le Gouvernement en direct?
3. Les mesures mises en place par le gouvernement répondent-elles aussi adéquatement que possible aux différentes recommandations de la commissaire et aux besoins des Canadiens et des Canadiennes?
4. Quelles nouvelles mesures le gouvernement devrait-il prendre pour favoriser l'utilisation du français dans Internet et des langues officielles dans le Gouvernement en direct?

La présente étude du Commissariat aux langues officielles vise à répondre à ces quatre questions. Dans le premier chapitre, nous décrivons les objectifs poursuivis par la commissaire lors de la publication des deux études de 2002. Dans la deuxième partie, nous effectuons le suivi de l'ensemble des mesures prises par le gouvernement pour répondre aux recommandations de la commissaire, que ces mesures aient été décrites ou non dans *Innover pour rayonner*. Dans le troisième chapitre, nous présentons les constats inspirés par cet examen et formulons quelques recommandations susceptibles de mener à un renforcement de la place du français sur Internet et de la dualité linguistique dans le Gouvernement en direct.

2. Commissariat aux langues officielles, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, Ottawa, 2002, consulté le 28 février 2005, à l'adresse http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/Internet_id_can/fr_Internet_id_can-2002_f.pdf.

3. Commissariat aux langues officielles, *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct*, Ottawa, 2002, consulté le 28 février 2005, à l'adresse http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/gol_ged/gol_ged_2002_f.htm.

4. Patrimoine canadien, *Le français dans Internet : innover pour rayonner*, Gatineau, 2004, consulté le 24 février 2005, à l'adresse http://www.pch.gc.ca/pc-ch/pubs/fr_Internet/fr-Internet_f.pdf.

MÉTHODOLOGIE

L'information présentée dans cette étude provient de différentes sources. En plus d'avoir consulté la documentation gouvernementale relative au dossier du français sur Internet et d'avoir examiné certains sites Web gouvernementaux, le représentant du Commissariat a réalisé une série d'entretiens avec des représentants des différents ministères et organismes fédéraux interpellés par les recommandations contenues dans *Le français sur Internet* et dans *Les langues officielles et le GED*, de même qu'avec quelques experts de l'industrie de la langue.

Les rencontres avec les représentants ministériels et les experts ont pris la forme d'entrevues ou d'entretiens téléphoniques. Ces discussions ont eu lieu de novembre 2004 à février 2005. Les questions posées à chaque représentant ministériel ont été établies en fonction de leurs responsabilités dans le dossier des langues officielles et du champ d'intervention de leur institution. Les questions posées aux experts visaient à mieux comprendre le potentiel des outils technolinguistiques.

Le rapport a été soumis sous forme préliminaire aux institutions visées par les recommandations. Celles-ci ont pu fournir leurs commentaires sur les conclusions et les recommandations, et le Commissariat a tenu compte de ces commentaires pour la préparation de la version finale du rapport.

OBJECTIFS VISÉS

Le Commissariat aux langues officielles a pour mission de faire respecter la *Loi sur les langues officielles* au sein des institutions fédérales, de veiller à ce que les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes soient respectés et de faire la promotion de la dualité linguistique et du bilinguisme. Il allait donc de soi que, dès 1999, la commissaire s'intéresse aux effets de l'apparition d'Internet dans la vie des Canadiens et des Canadiennes et y aille d'une série de recommandations relatives au cadre politique, à la stratégie et aux investissements nécessaires à l'accroissement de l'usage d'Internet en français. Ces recommandations sont contenues dans deux études publiées en 1999 : *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*⁵ et *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales*⁶.

Deux autres études sont venues s'ajouter à celles-ci. En mars 2002, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir* rafraîchissait la problématique des questions relatives au français sur Internet. Publiée en juin 2002, *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct* portait sur les impacts linguistiques de la décision du gouvernement du Canada de devenir « le gouvernement le plus branché du monde d'ici 2005 ».

Selon la commissaire, le gouvernement du Canada devait réagir à l'apparition et à la montée d'Internet en visant deux grands objectifs :

- **Objectif 1** : Diminuer le fossé numérique entre les Canadiens et Canadiennes de langue anglaise et ceux de langue française, fossé dont les conséquences, sur les plans socioculturel et économique, seraient majeures;
- **Objectif 2** : Veiller à ce que le déploiement du Gouvernement en direct se fasse dans le respect des droits linguistiques des Canadiens et Canadiennes et des travailleurs de l'appareil fédéral.

5. Commissariat aux langues officielles, *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*, Ottawa, 1999, consulté le 24 février 2005, à l'adresse http://collection.nlc-bnc.ca/100/200/301/ocol-clo/special_study-ef/govt_canada/fr_Internet_1999_f.htm.

6. Commissariat aux langues officielles, *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales*, Ottawa, 1999, consulté le 24 février 2005, à l'adresse http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/1999/Internet/Internet_1999_f.htm.

L'**Objectif 1** trouvait sa source dans l'important déséquilibre décelé entre l'offre de contenus et d'outils en français⁷ sur Internet et les attentes et les besoins des francophones du Canada. Par exemple, en 2000, pratiquement tous les jeunes internautes anglophones estimaient qu'il y avait suffisamment de contenu de langue anglaise, alors que seulement 59 p. 100 des internautes francophones considéraient qu'il y avait suffisamment de contenu affiché en français⁸. Aux yeux de la commissaire, cette situation expliquait en partie pourquoi les Québécois utilisaient moins Internet que les autres Canadiens et pourquoi les Québécois francophones y recouraient moins que les Québécois non francophones. Il était donc important de corriger cette situation pour éviter d'engendrer de nouvelles inégalités.

Les résultats d'une enquête plus récente⁹ démontrent que l'écart aurait diminué quelque peu. Alors qu'en 2001, 37 p. 100 des Québécois visitaient d'abord des sites anglais, cette proportion est tombée à 25 p. 100 p. en 2005. Selon le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) qui a effectué l'étude, cette diminution de l'écart serait due à l'augmentation du contenu en français, mais aussi au fait que de plus en plus d'internautes moins scolarisés (qui sont souvent unilingues francophones) sont maintenant branchés. De plus, bien que la présence du français se soit fortement accrue ces dernières années, elle n'est pas aussi importante qu'on pourrait l'espérer étant donné le poids démographique des francophones dans le monde. Ainsi, le français est en troisième position pour sa présence sur Internet après l'anglais et l'allemand, langue qui est moins parlée que le français.

La grande importance accordée par le gouvernement du Canada à la mise en place du Gouvernement en direct explique pour sa part l'attention particulière portée par la commissaire aux impacts d'Internet sur les droits linguistiques du public canadien et des travailleurs du gouvernement fédéral (**Objectif 2**). En 2002, il ne faisait aucun doute pour la commissaire que l'utilisation massive et quotidienne d'Internet affecterait la structure du gouvernement, les façons de travailler, la circulation de l'information, la langue de service et la langue de travail. Dans ce contexte, la commissaire invitait les responsables du Gouvernement en direct à adopter les mesures nécessaires au respect des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* relatives à la communication avec le public, à la langue de travail et à la promotion du français et de l'anglais.

7. Les « contenus » sont les documents écrits, sonores, visuels et multimédias que l'on trouve sur Internet. Les « outils » sont des logiciels utiles au traitement des contenus électroniques, tels les moteurs de recherche et les applications de messagerie.

8. Rotherman, Michelle, « Jeunes canadiens branchés », Statistique Canada, *Tendances sociales canadiennes*, hiver 2001.

9. CEFRIO, *NetTendances - Sondage sur l'utilisation des TI par la population adulte au Québec*, Québec, 2005.

PISTES PRÉCONISÉES

Pour atteindre ces deux objectifs, la commissaire a mis de l'avant une série de 28 recommandations réparties dans les deux études de 2002. Adressées au gouvernement, ces recommandations se regroupaient sous trois grands axes :

AXE STRATÉGIQUE 1

En soutien à l'Objectif 1, certaines recommandations visaient à **favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français** par les entreprises, les organismes sans but lucratif et les organismes publics du Canada et, de façon secondaire, par d'autres pays.

AXE STRATÉGIQUE 2

En soutien à l'Objectif 2, certaines recommandations visaient à **s'assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services Internet de qualité en français.**

AXE STRATÉGIQUE 3

En soutien à l'Objectif 1 et à l'Objectif 2, la commissaire y allait de recommandations pour **veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en ce qui a trait au français en matière d'Internet et de langues officielles** dans les sites du gouvernement.

La section qui suit présente chaque recommandation ou bloc de recommandations reliées, suivie d'une description des diverses mesures prises par le gouvernement pour y répondre selon les trois axes d'intervention. Pour faciliter la lecture de ce rapport, les recommandations tirées des deux rapports de 2002 ont été reclassifiées et renumérotées selon les trois axes d'intervention présentés au chapitre 2. Les équivalences entre les deux systèmes de numérotage se trouvent à l'**Annexe A**.

AXE STRATÉGIQUE 1

Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.

Dix des dix-neuf recommandations contenues dans notre étude *Le français sur Internet* visaient à favoriser une hausse de l'offre de contenus et d'outils Internet en français, de manière à réduire le fossé numérique entre francophones et anglophones. Ces dix recommandations peuvent être regroupées sous les cinq mesures suivantes :

- 1.1 Soutenir directement la création de contenus numériques en français;
- 1.2 Soutenir indirectement la création de contenus numériques en français;
- 1.3 Favoriser la création d'un environnement technique favorable à la création de contenus numériques en français;
- 1.4 Soutenir la création et la diffusion d'outils technolinguistiques;
- 1.5 Encourager la création extérieure de contenus numériques en français.

1.1 SOUTENIR DIRECTEMENT LA CRÉATION DE CONTENUS NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS

La commissaire affirmait dans *Le français sur Internet* que « l'État fédéral doit appuyer la création de contenus originaux de langue française sur Internet, au même titre qu'il l'a fait dans le secteur de la production télévisuelle ». Cela l'amenait à recommander :

Recommandation 1.1.1

Que Patrimoine canadien s'assure que tous les appuis découlant des programmes de financement de production de contenus canadiens numériques comportent un principe directeur et des critères qui tiennent compte de la dualité linguistique canadienne.

Recommandation 1.1.2

Que Patrimoine canadien accélère le rythme des investissements afin de favoriser la numérisation des contenus culturels canadiens sur Internet, dans les deux langues officielles.

Mesures gouvernementales

Patrimoine canadien affirme avoir pris, en 2002, trois mesures pour répondre à ces recommandations :

- Il a doublé le budget du programme Culture canadienne en ligne (CCEL), qui est passé d'environ 35 à 70 millions de dollars par an¹⁰;
- Il a enrichi le programme CCEL de nouvelles composantes de programme et l'a renforcé par l'ajout de critères linguistiques précis;
- Il a lancé une passerelle Internet bilingue : *Culture.ca*.

Près de 57 millions de dollars ont été accordés aux entreprises et organismes canadiens en 2002-2003 dans le cadre de la stratégie de la Culture canadienne en ligne, laquelle comprend quatre piliers : numérisation du contenu culturel canadien; passerelle vers le contenu culturel canadien en ligne; outils d'aide à la création et à l'utilisation du contenu Internet; et incitation à la création de nouveaux médias. La stratégie comprend une série de programmes qui touchent nombre de volets ayant trait au contenu culturel grandissant sur Internet, y compris l'appui à la production de contenu numérique canadien de langue française et de langue anglaise. En comparaison, quelque 46 millions de dollars avaient été distribués au total en 2000-2001 et en 2001-2002. La somme allouée à la numérisation des contenus culturels a donc plus que doublé depuis l'année 2002.

Contenus en français

Un examen du site de CCEL révèle que la moitié des fonds des programmes de Culture canadienne en ligne sont réservés à la production de contenus en français. Cependant, la barre des 50 p. 100 n'a pas été incluse dans chaque composante individuelle du programme CCEL. Les politiques et programmes de CCEL relatifs aux contenus de langue française stipulent que la souplesse devrait être exercée dans l'attribution des fonds au développement de contenus de langue française en ligne entre les différents volets, sur la période de trois ans. Ainsi, la stratégie de CCEL ne vise pas à fixer de cibles pour chaque programme particulier, mais à promouvoir ouvertement la production de contenus de langue française et d'allouer des fonds en vue d'atteindre un seuil global de 50 p. 100. Les lignes directrices du programme ont été élaborées conformément à ce principe. L'aide de Patrimoine canadien

10. « Pour l'exercice 2002-2003, le montant approuvé du financement du programme s'élevait à 72 millions de dollars. Cette somme comprenait les subventions et contributions, les transferts à d'autres organismes, les contrats ainsi que le fonctionnement et l'entretien. Les dépenses réelles, à l'exclusion du soutien accordé à Gouvernement en direct, au Bureau du conseiller principal (équivalent du sous-ministre adjoint) et des autres pressions ministérielles, se chiffraient à environ 61,6 millions de dollars. On prévoyait des dépenses de 62 millions de dollars pour l'exercice 2003-2004 ». Voir Direction générale des examens ministériels, *La vérification du Programme de culture canadienne en ligne (PCCL)*, Patrimoine canadien, Gatineau, 2004, consulté le 12 février 2005, à l'adresse http://www.pch.gc.ca/progs/em-cr/verif/2004/2004_13/index_f.cfm.

a permis de réaliser 928 projets entre 2000 et 2002, dont 55 p. 100 (510) portaient sur la numérisation de contenus francophones ou bilingues existants ou sur la création de contenus numériques francophones ou bilingues originaux.

Selon l'étude des dépenses, 49,4 p. 100¹¹ des sommes versées entre 2000 et 2002 ont servi à la numérisation de contenus de langue française. On peut donc considérer que l'objectif a été atteint dès 2002. En outre, seulement 17 p. 100 de tous les sites produits avec le soutien de CCEL entre 2000 et 2002 sont exclusivement en anglais, c'est-à-dire que 83 p. 100 des contenus sont, soit entièrement en français, soit bilingues, soit en anglais mais accessibles par le truchement d'une interface francophone (par exemple, une page d'accueil ou des menus déroulants en français permettent d'accéder aux contenus). Cependant, on ne connaît pas la proportion de contenus en français dans les sites bilingues.

Lancé en 2003, le site *Culture.ca* est par ailleurs venu faciliter le repérage des contenus culturels canadiens francophones présents sur Internet. Ce répertoire culturel reçoit plus de 200 000 visiteurs chaque mois. Les internautes peuvent y trouver quelque 12 000 sites culturels canadiens de qualité. De ce nombre, 30 p. 100 pointent actuellement vers des contenus culturels en français. Cette proportion est attribuable, selon CCEL, à la prédominance des sites culturels canadiens de langue anglaise¹². Par conséquent, CCEL n'entend pas exiger que 50 p. 100 des hyperliens de *Culture.ca* pointent vers des sites en français, mais les responsables de *Culture.ca* s'efforceront cependant de maximiser le nombre d'hyperlien de ce type. De plus, l'ensemble du contenu de *Culture.ca* est produit dans les deux langues officielles.

Qualité linguistique des contenus

À ce jour, la question de la qualité linguistique des contenus numériques francophones produits avec le soutien de CCEL n'a pas fait l'objet d'une évaluation spécifique et scientifique de la part de Patrimoine canadien. Ce dernier note cependant qu'une comparaison sommaire des contenus francophones produits avant et après 2002 semble indiquer une meilleure qualité de la langue. Il souligne de plus que CCEL compte créer un sondage en ligne pour mesurer le degré de satisfaction des internautes vis-à-vis de la qualité linguistique des contenus produits avec le soutien gouvernemental.

11. Ce pourcentage a été obtenu en additionnant la proportion des sommes allouées à la numérisation de contenus unilingues français (26,1 p. 100) et la moitié de la proportion des montants affectés à celle de contenus bilingues (0,5 de 46,6 p. 100 = 23,3 p. 100).

12. Selon un examen sommaire mené à l'aide de Google, on trouve sur le Web 5,4 millions de pages répondant aux critères de recherche « culture », « site:.ca »; et, « Rechercher les pages en anglais ». En comparaison, on trouve 2,6 millions de pages répondant aux critères « culture », « site:.ca »; et, « Rechercher les pages en français ». Environ le tiers des pages Web canadiennes contenant le mot « culture » sont donc en langue française.

Constats et conclusions

Cette analyse révèle qu'il y a eu une accélération importante du rythme des investissements consacrés par le gouvernement au soutien à la numérisation pour les producteurs canadiens de contenus numériques; que Patrimoine canadien a mis en place des critères linguistiques pour encadrer le fonctionnement du programme CCEL et de ses différentes composantes; et, que CCEL a respecté la directive voulant que 50 p. 100 des fonds disponibles soient alloués à la production de contenus en français.

Cependant, la commissaire note que la question de la qualité linguistique et le volume réel des contenus en français produits avec le soutien de CCEL devraient faire l'objet d'une évaluation rigoureuse. La commissaire remarque également que la mise en place d'un seuil global de 50 p. 100 de contenus en langue française ne constitue pas toujours une réponse adéquate à l'écart enregistré entre les contenus anglais et français dans certains des créneaux Web spécifiques visés par les composantes de CCEL.

La commissaire est heureuse de constater que CCEL a l'intention de procéder à un sondage pour mesurer le degré de satisfaction des internautes francophones et anglophones quant à la qualité linguistique de ses sites culturels. La commissaire est toutefois d'avis que Patrimoine canadien devrait aussi procéder à une évaluation systématique de la proportion réelle de contenu en français et de la qualité linguistique des contenus dans *Culture.ca* et de la représentation équitable de la communauté francophone dans l'ensemble des sites affichés.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.1.1 : MISE EN ŒUVRE

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.1.2 : MISE EN ŒUVRE

1.2 SOUTENIR INDIRECTEMENT LA CRÉATION DE CONTENUS NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS

En 2002, la commissaire déplorait que le gouvernement du Canada fasse peu usage des portails canadiens de langue française ou de langue anglaise pour le placement d'annonces publicitaires – une lacune particulièrement importante dans le cas des portails francophones. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 1.2.1

Que Communication Canada élabore d'ici 2003 une stratégie d'investissement afin de favoriser l'essor du secteur privé et des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine des contenus de langue française.

Mesures gouvernementales

La commissaire estime que cette recommandation n'est plus pertinente, étant donné que les nouvelles politiques sur les communications du gouvernement fédéral empêchent toute forme de publicité *ad hoc* ou locale ne faisant pas partie d'une campagne pancanadienne.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.2.1 : NON MISE EN ŒUVRE – RETIRÉE

1.3 FAVORISER LA CRÉATION D'UN ENVIRONNEMENT TECHNIQUE FAVORABLE À LA CRÉATION DE CONTENUS NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS

Le contexte n'a pas toujours été propice à l'utilisation des langues autres que l'anglais dans le secteur des technologies de l'information. Par exemple, l'informatique et l'inforoute se sont développées autour de l'utilisation de l'American Standard Code for Information Interchange (ASCII), un système d'encodage de caractères qui ne permettait pas aux francophones d'utiliser les signes diacritiques ou aux hispanophones de taper la lettre « ñ ». Consciente de l'importance de s'assurer que les normes et les standards en voie d'élaboration à l'Internet Engineering Task Force (IETF), au World Wide Web Consortium (W3C) ou dans d'autres institutions internationales (par exemple, RDF ou VoiceXML) tiennent bien compte des besoins présents et futurs des francophones, la commissaire recommandait :

Recommandation 1.3.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** appuie les travaux des organismes internationaux visant à établir des normes et y participe activement, afin de favoriser la diversité linguistique sur Internet.*

Mesures gouvernementales

Le gouvernement a réagi à cette recommandation en soulignant qu'il est représenté au sein du Joint Technical Committee 1 (JTC1) de l'Organisation internationale de normalisation ou ISO – le JTC1 s'occupe des différentes normes relatives aux technologies de l'information, comme les normes sur l'encodage des caractères – et qu'il travaille actuellement à la traduction en français d'une des normes ISO relatives aux technologies de l'information.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor travaille aussi en collaboration avec le Bureau de la traduction pour convaincre l'ISO de recourir à TERMIUM® comme outil de mise à jour et de diffusion du Vocabulaire des technologies de l'information. Les fonds nécessaires au lancement du projet ont d'ailleurs été approuvés dans le cadre du Fonds d'innovation prévu dans le *Plan d'action pour les langues officielles*. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a aussi offert au W3C de faire traduire un de ses outils de validation, et les travaux pour ce faire sont en cours.

Par ailleurs, la question des accents en français a été réglée à l'échelle de l'administration fédérale. La norme « Jeu de caractères codés pour les échanges d'information » vise à fournir un jeu complet de caractères nécessaires aux échanges actuels et futurs d'information en anglais et en français. De plus, en vertu de la Normalisation des sites Internet (NSI), tous les sites Web du gouvernement fédéral doivent utiliser un format de fichier accessible qui permet de respecter les obligations touchant les langues officielles. Finalement, la technologie continue d'évoluer et s'oriente de plus en plus vers le format XML qui comprend *de facto* la norme Unicode permettant l'affichage dans toutes les langues du monde.

Selon la commissaire, ces deux mesures représentent une réponse satisfaisante à la recommandation 1.3.1. Cependant, de nombreux standards et normes favorables à l'utilisation du français en informatique et indispensables à la hausse de la productivité des créateurs, gestionnaires et traducteurs de contenus numériques sont produits à l'extérieur du JTC1 et de l'ISO. Les activités de traduction de l'ISO mentionnées ci-dessus pourront favoriser leur diffusion dans la francophonie, mais elles ne contribueront que marginalement à l'amélioration de l'environnement d'utilisation du français dans le secteur des technologies de l'information et sur Internet.

Par conséquent, la commissaire s'attend toujours du Secrétariat du Conseil du Trésor à ce qu'il continue de participer aux tables internationales concernées par la définition des règles relatives à l'utilisation efficace du français et de l'anglais sur Internet, dont l'IETF et le W3C, et qu'il appuie la diffusion des résultats de ces forums, qui sont souvent mal connus des producteurs de contenus et d'outils technolinguistiques canadiens.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.3.1 : MISE EN ŒUVRE

1.4 SOUTENIR LA CRÉATION ET LA DIFFUSION D'OUTILS TECHNOLOGIQUES

Sans moteurs de recherche puissants comme Google, il serait aujourd'hui impossible aux internautes de trouver l'information qu'ils cherchent sur le Web. Sans lexiques électroniques bilingues, les traducteurs professionnels seraient en outre moins productifs qu'ils ne le sont. Consciente de l'impact présent et futur sur la société canadienne d'outils tels que les logiciels de dictée automatique, les résumés automatiques ou les générateurs automatiques de documents, la commissaire recommandait dans *Le français sur Internet* :

Recommandation 1.4.1

Qu'Industrie Canada établisse une synergie avec les acteurs-clés et les ministères fédéraux à vocation économique afin que les industries canadiennes de la langue deviennent un axe moteur de l'économie du savoir.

Recommandation 1.4.2

Que le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) crée d'ici 2003 un Centre d'expertise consacré au développement d'outils technolinguistiques.

Par ailleurs, la commissaire relevait dans *Le français sur Internet* qu'il fallait faciliter la fluidité linguistique sur Internet, c'est-à-dire mettre à la disposition des internautes canadiens des dictionnaires électroniques, des aides à la rédaction et à la traduction et d'autres outils susceptibles de les aider à créer et traduire facilement des contenus électroniques de qualité dans leur langue. La commissaire notait particulièrement que le gouvernement devrait s'assurer d'offrir systématiquement aux chercheurs et aux industriels de la langue les ressources linguistiques dont il dispose, de manière à les aider à créer de nouveaux outils technolinguistiques. Pour atteindre cet objectif, la commissaire recommandait :

Recommandation 1.4.3

Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) rende accessible sans frais sur Internet d'ici 2003 une boîte à outils technolinguistiques complète comprenant notamment des aides à la rédaction et à la traduction, des banques de terminologie, dont Termium, et des modules de recherche bilingues et spécialisés afin de faciliter l'accès à l'information dans les deux langues officielles pour tous les Canadiens et Canadiennes.

Mesures gouvernementales

Initiative de l'industrie de la langue

En réponse à la recommandation 1.4.1, Industrie Canada a mis sur pied l'Initiative de l'industrie de la langue en 2003. D'une durée maximale de cinq ans, le programme de soutien à l'industrie de la langue est doté d'un budget de 10 millions de dollars. Créé en vertu du *Plan d'action pour les langues officielles*¹³, ce programme vise les objectifs suivants : la création et l'animation d'un réseau – l'Association de l'industrie de la langue ou AILIA – regroupant l'ensemble des intervenants du secteur; l'augmentation de la visibilité de l'industrie de la langue canadienne au Canada et à l'étranger; et la réalisation d'une carte routière technologique (c'est-à-dire d'une étude prospective permettant de repérer les technologies, les applications technolinguistiques et les marchés les plus prometteurs des prochaines années). Le comité de la carte routière technologique et ses quatre sous-comités (traduction, gestion du contenu, parole et formation) a terminé la deuxième étape de ses activités en mars 2005 et fera part des besoins de l'industrie de la langue au Centre de

13. Gouvernement du Canada, *Plan d'action pour les langues officielles*, Ottawa, consulté le 24 février 2005, à l'adresse http://www.pco-bcp.gc.ca/aia/docs/ActionPlan/ActionPlan_f.pdf.

recherche en technologies langagières aux fins du suivi. La moitié du budget de l'industrie de la langue sera consacrée à la réalisation d'activités de réseautage et de coordination et l'autre, à la mise en œuvre d'activités de mise en marché et de création d'une image de marque.

Un soutien continu est également offert par Industrie Canada par le truchement du Programme de l'industrie de la langue (PIL) qui peut fournir une aide pour les coûts admissibles associés à la traduction de sites Web et de brochures, contribuant ainsi à augmenter le volume de contenu numérisé en français.

Le Centre de recherche en technologies langagières

Le Plan d'action pour les langues officielles a aussi prévu l'injection de 10 millions de dollars sur une période de cinq ans (2003-2008) pour que le Conseil national de recherches du Canada établisse le Centre de recherche en technologies langagières (CRTL)¹⁴. Établi en partenariat avec l'Université du Québec en Outaouais, le Bureau de la traduction, la Corporation de développement économique de la Ville de Gatineau, Industrie Canada, l'AILIA et le CNRC, le CRTL compte actuellement deux douzaines de chercheurs associés. Le Centre a pour mission de réaliser et d'encourager des activités de recherche et de développement dans le domaine des technologies langagières et d'en faire bénéficier l'industrie canadienne de la langue¹⁵. La construction d'un immeuble pour loger le CRTL et ses collaborateurs est en cours et devrait être terminée au début de 2006.

Les travaux du CRTL porteront sur trois axes : développer des outils qui augmenteront la productivité des traducteurs, des créateurs de contenus localisés et des formateurs linguistiques; mettre au point des outils de gestion des contenus et des moteurs de recherche sémantique dans une optique multilingue; et devenir chef de file mondial en ce qui a trait aux normes terminologiques et aux bases de données langagières.

Depuis la création de l'Association, le nombre de membres de l'AILIA a augmenté pour atteindre environ 160. En ce qui a trait à la collaboration avec le CRTL, une équipe de chercheurs est en place et des projets ayant trait à la traduction et à la terminologie sont en cours.

14. Le financement accordé au CNRC pour créer le CRTL consiste en un montant de 10 millions de dollars sur une période de cinq ans, mais il convient de noter qu'il a été accordé sur la base de 2 millions de dollars par an, sans limite de durée (A-base).

15. Voir à ce sujet la présentation du Centre, consultée le 24 février 2005, à l'adresse <http://www.crtl-ltrc.ca/fr/bref.htm#vision>.

Il est encore trop tôt pour évaluer les retombées de la création de l'AILIA et de la fondation du CRTL. La commissaire espère toutefois que leurs travaux favoriseront l'élaboration et la diffusion de solutions qui contribueront à renforcer la place du français sur Internet. Cependant, le CRTL indique que l'absence de source de financement stable et garanti pour le CRTL pourrait diminuer son efficacité et sa capacité de répondre aux attentes.

Les outils technolinguistiques

Par ailleurs, le gouvernement affirme dans *Innover pour rayonner* que trois initiatives du Bureau de la traduction répondent à la recommandation 1.4.3 : la création de la *Boîte à outils linguistiques*, la diffusion de TERMIUM® dans l'ensemble du gouvernement du Canada et la mise en place d'un service d'infolangagerie, c'est-à-dire d'un service d'appui à la gestion des projets de communication dans un environnement multimédia. Finalement, selon le gouvernement, la création de *Génies des mots (La trousse langagière canadienne en ligne)* par Patrimoine canadien va aussi dans le sens de cette recommandation. Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada a également mis TERMIUM® à la disposition de la communauté universitaire dans le cadre de projets approuvés par le CRTL.

Constats et conclusions

La commissaire considère que les recommandations 1.4.1 et 1.4.2 ont été mise en œuvre mais que, en ce qui concerne la recommandation 1.4.3, les mesures prises ne répondent que partiellement à l'esprit de la recommandation. D'abord, *Génies des mots*, un répertoire de quelque 90 outils technolinguistiques commerciaux et publics, contient peu d'information à valeur ajoutée pour l'internaute moyen ou les producteurs d'outils technolinguistiques canadiens¹⁶. Ce répertoire facilite l'accès à un certain nombre d'outils technolinguistiques, mais aura peu d'impact sur la productivité des travailleurs de la langue ou sur le volume de contenus en français. Ensuite, la diffusion gratuite de TERMIUM® aux employés fédéraux (pour certains projets, à des chercheurs) et le développement du service d'infolangagerie, même s'ils ont des impacts sur la capacité des institutions fédérales à assurer le respect des langues officielles dans le Gouvernement en direct, servent très indirectement l'objectif visé de réduction de la fracture numérique entre internautes francophones et anglophones. Enfin, les lexiques gratuits de la *Boîte à outils linguistiques* sont principalement utiles aux rédacteurs et aux traducteurs spécialisés.

16. Entre autres, *Génies des mots* ne contient pas d'information susceptible d'aider les internautes à choisir parmi les outils proposés et à les utiliser. Notons que seulement 15 000 visiteurs uniques ont fréquenté *Génies des mots* entre avril et novembre 2004 (une moyenne inférieure à 2 000 visiteurs uniques par mois).

Dans le contexte où la rareté relative de matériaux langagiers de qualité continue d'être un obstacle majeur à la mise au point, par les chercheurs et par les industriels canadiens, des outils technolinguistiques dont les francophones et les anglophones ont besoin pour le repérage facile de contenus numériques, la commissaire considère important de reformuler la recommandation 1.4.3. La commissaire recommande :

Recommandation 1.4.3

Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) mette à la disposition des communautés universitaire et industrielle canadiennes, non pas TERMIUM®, mais l'ensemble des bases de données linguistiques qui sont sa propriété, dont les bases de données et les corpus qui supportent le fonctionnement de TERMIUM®.

Cette mesure, en donnant un avantage compétitif aux industries de la langue canadiennes, s'insérerait tout à fait dans les buts visés par le Plan d'action par rapport aux industries de la langue.

Les bases de données linguistiques fédérales devraient jouer un rôle exceptionnel dans le développement de l'industrie canadienne de la langue et favoriseraient l'avènement au Canada d'une société de l'information aussi dynamique qu'intégratrice. TERMIUM® et les autres matériaux langagiers disponibles pourraient être mis à la disposition des chercheurs et des industriels canadiens selon le modèle du logiciel libre, de manière à assurer que les bonifications qui y sont apportées profitent à l'ensemble de la communauté canadienne.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.4.1 : MISE EN ŒUVRE

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.4.2 : MISE EN ŒUVRE

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.4.3 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE - REFORMULÉE

1.5 ENCOURAGER LA CRÉATION EXTÉRIEURE DE CONTENUS NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS

Consciente de la portée universelle d'Internet, la commissaire recommandait dans *Le français sur Internet* que le gouvernement soutienne non seulement la production intérieure de contenus en français, mais aussi la production de contenus et d'outils en français par d'autres gouvernements ou par des acteurs non gouvernementaux. Ainsi, relevant que plusieurs organisations internationales ayant un siège au Canada et plusieurs ambassades et consulats établis au Canada n'avaient pas de version française de leur site Web, la commissaire recommandait :

Recommandation 1.5.1

Que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.

Pour que la francophonie du Sud puisse renforcer sa présence sur le Web et participer au dialogue Internet entre francophones, la commissaire recommandait aussi :

Recommandation 1.5.2

Que l'Agence canadienne de développement international (ACDI), dans le cadre de ses programmes, fasse davantage pour l'appropriation d'Internet par les pays en voie de développement de la Francophonie.

Enfin, pour assurer la vitalité du français dans les deux Amériques, sur Internet comme ailleurs, la commissaire recommandait dans *Le français sur Internet* :

Recommandation 1.5.3

Que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne les mesures nécessaires afin de favoriser la création, d'ici 2003, d'un Réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise dans une Amérique intégrée.

Mesures gouvernementales

Sites des ambassades

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a donné suite à la recommandation concernant les ambassades et missions étrangères en faisant parvenir, le 26 avril 2002, une lettre aux ambassadeurs et aux hauts-commissaires en poste au Canada les invitant à rendre bilingue le site Internet de leurs missions. Le gouvernement fédéral s'est aussi engagé à verser 500 000 dollars pour aider à élever le statut du français comme langue de communication dans les organisations gouvernementales ou non gouvernementales internationales.

En janvier 2005, la commissaire a effectué un suivi de l'étude menée en 2002 sur les langues officielles dans les sites Web des ambassades étrangères au Canada. La situation s'est améliorée par rapport à la situation qui prévalait en 2002. Sur un échantillon de 40 ambassades, le français occupe maintenant un statut égal dans les sites de huit ambassades, soit ceux de la Chine, la Belgique, la Finlande, la Colombie, les États-Unis, la Norvège, l'Espagne et la France. Treize autres sites comportent une part de français sans lui accorder un statut égal. En outre, les sites de dix organisations internationales sur 26, soit six de plus qu'en 2002, sont entièrement bilingues.

Il s'agit de progrès intéressants étant donné l'importance des ambassades concernées, notamment celles des États-Unis et de la Chine. Cependant, le français et l'anglais ont encore un statut inégal dans la majorité des 137 missions étrangères sises au Canada. De plus, huit des 26 sites d'organisations internationales étudiés en 2004 ne comportaient toujours pas de page d'accueil en français, soit seulement un de moins qu'en 2002.

Selon le ministère, il importe de se rendre compte que l'influence directe du gouvernement du Canada sur le comportement linguistique d'États souverains ou sur celui des organisations internationales est limitée. La commissaire juge cependant que le ministère a obtenu un certain succès en exerçant son influence et devrait poursuivre ses efforts dans ce sens. Le ministère pourrait encourager ses ambassadeurs à engager un dialogue sur les questions linguistiques avec leurs homologues et à intervenir de sorte que le français soit régulièrement utilisé dans les communications et dans les sites des organisations internationales. Le ministère des Affaires étrangères a d'ailleurs répondu positivement à la recommandation qui était faite dans le suivi de janvier 2005 de continuer ces efforts et la commissaire a donc confiance que le ministère se fera un devoir de poursuivre dans la même veine.

Participation de l'Afrique francophone à l'inforoute

L'ACDI a répondu par diverses mesures à la recommandation 1.5.2 qui lui était adressée :

- Elle a poursuivi le projet FrancoNet (budget de 4,5 millions de dollars pour la période 1999-2004);
- Elle a octroyé 4 millions de dollars pour réaliser la seconde phase de l'Université virtuelle africaine, un projet de télé-enseignement qui a notamment permis de créer une bibliothèque virtuelle de 1 000 revues;
- Elle a enclenché le programme *Le virtuel au service de l'Afrique francophone* (2 millions de dollars pour la période 2002-2004), lequel permet de former de jeunes Africains, à distance, dans le secteur de l'informatique;

- Elle a démarré le *Projet de soutien à l'acquisition des compétences en technologie de l'information* (budget de 3 millions de dollars pour la période 2002-2006), lequel a pour but le développement de la main-d'œuvre informatique camerounaise;
- Elle a réitéré son soutien au Fonds francophone des inforoutes (injection de 500 000 dollars par an), qui rend notamment possible la création de contenus numériques africains originaux.

La commissaire est satisfaite de l'accélération de l'aide de l'ACDI aux pays de la Francophonie et souhaite que le soutien canadien se poursuive dans les années à venir.

Promotion des langues d'Amérique

Enfin, le MAECI souligne que les activités menées par la Direction de la normalisation terminologique du Bureau de la traduction en vue d'ajouter des données en portugais et en espagnol à TERMIUM®, de même que la traduction en espagnol ou en portugais des sites Web des missions du Canada en Amérique du Sud, répondent à la recommandation 1.5.3 de la commissaire, c'est-à-dire de favoriser la création d'un réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise.

Selon la commissaire, ces mesures ne répondent pas vraiment à la recommandation 1.5.3. La commissaire demeure convaincue que dans les années à venir, l'intégration croissante des Amériques aura des effets majeurs sur les plans linguistique et culturel, effets auxquels le Canada est encore mal préparé. Il convient toujours pour le gouvernement du Canada de pallier cette lacune en assurant la participation des institutions fédérales concernées aux travaux d'organisations américaines préoccupées par la diversité linguistique sur Internet et ailleurs, et en veillant à la création, par le gouvernement du Canada et d'autres partenaires potentiels, tel le gouvernement du Québec, d'un véritable réseau interaméricain dédié à la promotion des langues dans les Amériques. Le Canada s'est déjà taillé une place de premier plan dans la défense de la diversité culturelle et linguistique eu égard à la mondialisation et à l'influence grandissante sur les cultures régionales des langues prédominantes des affaires et du commerce. Le Canada est donc déjà en position de chef de file sur le plan de la diversité culturelle et devrait se servir de cette position pour augmenter la présence du français et des autres langues latines sur le réseau Internet et par le fait même, renforcer la place de ces langues dans les Amériques.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.5.1 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.5.2 : MISE EN ŒUVRE

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.5.3 : NON MISE EN ŒUVRE

AXE STRATÉGIQUE 2

Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.

Certaines des recommandations contenues dans nos deux études de 2002 visaient à assurer que les responsables du Gouvernement en direct disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services Internet de qualité, en anglais comme en français. Ces recommandations peuvent être réparties sous les neuf mesures suivantes :

- 2.1 Accentuer les efforts de création de contenus gouvernementaux en français;
- 2.2 Accroître les ressources consacrées à la traduction des contenus gouvernementaux;
- 2.3 Améliorer le rendement des ressources consacrées à la gestion des contenus gouvernementaux;
- 2.4 Assurer que les deux langues officielles puissent être employées d'un mode de prestation à l'autre;
- 2.5 Assurer la qualité linguistique des contenus gouvernementaux en français et en anglais;
- 2.6 Assurer que les responsables du Gouvernement en direct disposent de l'information et des connaissances nécessaires au respect des langues officielles;
- 2.7 Assurer que le gouvernement achète des produits et des services informatiques bilingues;
- 2.8 Mieux informer les utilisateurs du Gouvernement en direct de leurs droits linguistiques;
- 2.9 Assurer le respect des langues officielles dans le cas de partenariats.

2.1 ACCENTUER LES EFFORTS DE CRÉATION DE CONTENUS GOUVERNEMENTAUX EN FRANÇAIS

Dans *Le français sur Internet*, la commissaire déplorait que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères et agences utilisent peu le français comme langue de conception, mais surtout comme langue de traduction. Elle relevait aussi que ceux-ci sous-estimaient le potentiel des outils technolinguistiques comme moyens de favoriser la production et d'accroître l'accessibilité des contenus gouvernementaux en français. Pour corriger ce problème, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.1.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** assure, dans la mise en œuvre du Gouvernement en direct (GED), une part équitable de production de contenus conçus en français.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

Langue de création des contenus

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a fourni une double réponse à cette recommandation. Les représentants du Secrétariat ont souligné qu'il est difficile d'évaluer si la part de contenus gouvernementaux produits originellement en français est équitable, c'est-à-dire correspond au poids des francophones au gouvernement du Canada. En effet, le gouvernement ne dispose pas de données sur la langue de création des contenus des institutions fédérales, pas plus que sur le nombre d'employés francophones appelés à produire des documents.

Création et offre d'outils technolinguistiques

Le gouvernement affirme avoir posé différents gestes pour faciliter la création et la consultation de contenus gouvernementaux en français : il a créé la *Boîte à outils linguistiques* et *Génies des mots*, diffusé les résultats d'une enquête sur l'utilisation des deux langues officielles dans le Gouvernement en direct¹⁷; entrepris une révision des politiques, normes et lignes directrices sur les langues officielles et créé un Groupe de travail technolinguistique chargé d'étudier la possibilité de créer un laboratoire virtuel dont le rôle consisterait à tester et diffuser les outils technolinguistiques utiles aux institutions fédérales.

Constats et conclusions

Les mesures décrites ci-haut contribuent seulement indirectement à l'objectif visé par la recommandation. D'autre part, les activités du Groupe de travail technolinguistique ont été interrompues avant que ce dernier n'ait défini le concept de laboratoire virtuel, déterminé ce que l'on y trouverait et établi comment le mettre sur pied. On peut supposer que la tâche de mettre sur pied un laboratoire virtuel reviendra au Centre de recherche en technologies langagières, mais il est peu probable que le laboratoire voit le jour avant quelques années.

À la lumière de cette réponse, la commissaire conclut que l'enjeu consiste moins à déterminer si la part de contenus numériques produits en français correspond au poids numérique des employés francophones de l'effectif fédéral qu'à faciliter la création de contenus en français par les employés francophones de même qu'à accroître leur accessibilité.

La commissaire croit que l'utilisation du français comme langue de travail et comme langue de création de contenus demeure un problème comme en font foi les résultats des dernières enquêtes du Commissariat sur la langue de travail dans la fonction publique

17. Jacques Itié Consulting, *Enquête sur les langues officielles et l'initiative du Gouvernement en direct/Amélioration des services*, s. 1., 2003.

fédérale¹⁸. Des recommandations dans ce sens ont d'ailleurs été faites dans le cadre de ces études et l'Agence devra effectuer un suivi à ce sujet. La commissaire retire donc la recommandation 2.1.1, mais demande à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada d'encourager la création de contenus en français dans le cadre de ses efforts en vue d'augmenter l'utilisation du français comme langue de travail.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.1.1 : NON MISE EN ŒUVRE – RETIRÉE

2.2 ACCROÎTRE LES RESSOURCES CONSACRÉES À LA TRADUCTION DES CONTENUS GOUVERNEMENTAUX

La commissaire notait dans *Le français sur Internet* que les ressources financières consacrées à la traduction de contenus sont insuffisantes dans le contexte de mise en place du Gouvernement en direct. En effet, l'apparition du Web et la création du Gouvernement en direct, entre autres facteurs, ont entraîné une hausse de 15 p. 100 du volume de contenus à traduire depuis 1996¹⁹. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.2.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** consacre les ressources budgétaires nécessaires afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux de répondre aux besoins accrus de traduction suscités par la publication de contenus dans les deux langues officielles sur Internet.*

Mesures gouvernementales

Dans *Innovier pour rayonner*, le Secrétariat du Conseil du Trésor répondait à cette recommandation en soulignant que le processus budgétaire actuel du gouvernement requiert des organismes fédéraux qu'ils prévoient tous les coûts reliés à la traduction. Le Commissariat reconnaît que le Secrétariat n'a pas la responsabilité de dicter aux ministères la part de leur budget qui doit être consacrée aux coûts associés à la traduction. Cependant, la commissaire croit qu'il doit demeurer conscient des défis auxquels font face les ministères à cause des besoins de traduction grandissants amenés par l'avènement du GED. Ne pas tenir compte de cette réalité pourrait mener à une diminution dans le volume des contenus affichés sur le Web, à une réduction de la qualité de la traduction ou encore à des difficultés accrues pour les ministères de s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, de nouvelles attentes ont été créées dernièrement après

18 Commissariat aux langues officielles, *De la parole aux gestes : la langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, 2004. http://www.ocolclo.gc.ca/archives/sst_es/2004/work_travail/work_travail_2004_f.pdf

19 Chiffre avancé par le Bureau de la traduction.

l'introduction des mesures sur la transparence, laquelle oblige les ministères à afficher nombre d'informations qui ne s'y seraient pas trouvées auparavant. Par conséquent, la commissaire reformule sa recommandation comme suit :

Recommandation 2.2.1 (reformulée)

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor**, dans son examen des demandes budgétaires des ministères, prenne en considération le fait que les ministères doivent assumer des coûts grandissants par rapport à la traduction.*

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.2.1 : NON MISE EN ŒUVRE – REFORMULÉE

2.3 AMÉLIORER LE RENDEMENT DES RESSOURCES CONSACRÉES À LA GESTION DES CONTENUS GOUVERNEMENTAUX

Dans *Les langues officielles et le GED*, la commissaire soulignait que pour mieux gérer les fonds disponibles pour la traduction des contenus gouvernementaux, il importe que les institutions fédérales évitent de « vider les tiroirs » et de publier en ligne des documents peu intéressants ou peu pertinents qu'il faut ensuite, obligatoirement, faire traduire. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.3.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** mette en garde les institutions fédérales contre la numérisation abusive de l'information et leur souligne les effets d'une telle pratique du point de vue des langues officielles, de façon à améliorer la qualité des sites Web du gouvernement fédéral dans les deux langues.*

Mesures gouvernementales

En décembre 2004, aucune mise en garde de ce genre n'avait encore été lancée par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Il explique l'absence de suivi donné à la recommandation 2.3.1 en alléguant que le concept d'affichage abusif étant subjectif, les institutions fédérales sont en fait les mieux placées pour définir les besoins de leurs publics et qu'elles sont conscientes de l'importance de gérer de manière serrée les ressources de traduction dont elles disposent. Selon le Secrétariat, les ministères et institutions pratiqueraient maintenant une politique d'affichage judicieux bien qu'il ait pu y avoir des cas d'affichage abusif durant les premières années du Gouvernement en direct.

Malgré tout, la commissaire continue de croire qu'il arrive fréquemment que les institutions fédérales ne savent pas quels comportements adopter en matière d'affichage et de diffusion de contenus. À preuve, lors d'un atelier organisé le 17 février 2004 par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pour préparer la réponse du Ministère à la recommandation 2.6.1, les webmestres et les gestionnaires de réseaux et de contenus invités à l'atelier soutenaient que « les documents mis en ligne quotidiennement dans les gros ministères sont trop nombreux, trop diversifiés et trop spécialisés et les processus d'approbation trop décentralisés sinon trop dispersés, pour espérer qu'un jugement sur la pertinence d'afficher tel ou tel document ou qu'une évaluation de la qualité linguistique des documents proposés à l'affichage puissent être exercés en toute connaissance de cause par des webmestres et leurs équipes, ceux-ci étant d'abord et avant tout préoccupés par la mise à niveau et l'entretien technique des sites Web »²⁰. Ce résultat découlant de l'atelier organisé par TPSGC confirme donc le besoin de formation et de lignes directrices en ce qui concerne la gestion des contenus et des sites Web.

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique a souligné qu'elle avait l'intention d'effectuer un rappel à cet égard auprès de ses réseaux de champions et de ses comités consultatifs. La commissaire prend note de cette initiative, mais elle s'attend aussi à ce que le Secrétariat du Conseil du Trésor demande aux ministères de se doter de lignes directrices et de mécanismes de contrôle leur permettant de déterminer quand un nouveau site Web doit être créé, d'identifier les renseignements et les documents à publier et de définir les responsabilités de chacun en matière d'affichage et de publication de l'information. Elle reformule donc la recommandation 2.3.1 comme suit :

Recommandation 2.3.1 (reformulée)

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor, par l'intermédiaire du Comité de gestion de l'information, demande aux institutions fédérales de se doter de lignes directrices et de mécanismes de contrôle pour prévenir la numérisation abusive de l'information.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.3.1 : NON MISE EN ŒUVRE – REFORMULÉE

2.4 ASSURER QUE LES DEUX LANGUES OFFICIELLES PUISSENT ÊTRE EMPLOYÉES D'UN MODE DE PRESTATION À L'AUTRE

Les citoyens et les entreprises sont de plus en plus appelés à utiliser Internet pour faire affaire avec le gouvernement. De plus, ils recourent souvent à deux ou plusieurs modes de prestation pour obtenir le service ou l'information dont ils ont besoin²¹. Par exemple, le citoyen qui se sert d'Internet pour accéder à un formulaire en ligne peut devoir envoyer un courriel ou faire un téléphone pour obtenir de l'aide pour le remplir. Pour assurer que le passage d'un mode à l'autre se fasse dans le respect des attentes linguistiques des utilisateurs, la commissaire recommandait dans *Les langues officielles et le GED* :

Recommandation 2.4.1

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor fasse connaître aux institutions fédérales leur obligation d'assurer la continuité entre les voies de prestation de services sur le double plan de la qualité linguistique et du niveau d'expertise en la matière.

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

Cette responsabilité échoit maintenant à l'Agence et celle-ci souligne que les institutions demeurent obligées de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*, peu importe le mode de prestation utilisé. Par ailleurs, dans la deuxième phase de la revue des politiques en cours, l'Agence a inclus deux directives traitant de la question de la communication avec le public et de la prestation des services par voie électronique, à savoir une directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web et une autre sur les communications électroniques. Ces nouvelles politiques qui sont entrées en vigueur le 15 juillet 2005 aideront à clarifier les obligations linguistiques des institutions. Par conséquent, la commissaire considère que la recommandation 2.4.1 est mise en œuvre.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.4.1 : MISE EN ŒUVRE

Toutefois, la commissaire pense que la migration progressive des Canadiens et des Canadiennes vers le canal Internet et leur recours croissant à plus d'un mode de prestation pour l'obtention d'un service ou d'un renseignement gouvernemental pose des défis linguistiques importants.

21. L'étude Erin Research, *Les citoyens d'abord 3*, Institut des services axés sur les citoyens et Institut d'administration publique du Canada, Toronto, 2003, a confirmé que c'est bel et bien le cas.

En particulier, ces phénomènes augmentent grandement l'importance, pour les employés appelés à traiter avec le public en ligne, de posséder les aptitudes requises pour communiquer rapidement, efficacement, et par écrit.

Dans ce contexte, la commissaire demande à l'Agence de veiller à la révision et, éventuellement, à l'accroissement des capacités de rédaction qui sont requises chez les employés appelés à communiquer avec le public canadien par voie électronique.

2.5 ASSURER LA QUALITÉ LINGUISTIQUE DES CONTENUS GOUVERNEMENTAUX EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

Dans *Le français sur Internet*, la commissaire relevait que la qualité linguistique des contenus en français des sites gouvernementaux était inégale d'un organisme à l'autre. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.5.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** prenne les moyens appropriés afin d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

Guide d'évaluation de la qualité linguistique des sites Web

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a réagi à cette recommandation en procédant à une vérification non systématique de la qualité linguistique de cinq sites du gouvernement fédéral. Les données découlant de cette évaluation n'ont pu être consultées mais, selon l'Agence, les résultats auraient été globalement positifs. L'Agence a également décidé de doter le gouvernement d'un guide d'auto-évaluation des sites gouvernementaux. Mis au point avec l'aide du CIDIF²² (un centre de recherche en internationalisation et localisation de logiciels et d'applications Internet), ce guide fait actuellement l'objet de tests.

Il convient de noter que ce guide permet d'assurer la conformité du site avec les normes régissant les sites du gouvernement, mais non pas la qualité linguistique des contenus, sinon de façon rudimentaire. En effet, la vérification de la qualité linguistique requiert toujours l'intervention d'un réviseur ou d'un traducteur.

22. Le CIDIF, établi au Nouveau-Brunswick, a pour mission de fournir des outils et des services spécialisés afin de rendre l'utilisation de logiciels et d'Internet transparente aux usagers de différentes cultures et de différentes langues.

Une première version du guide devrait être lancée au début de l'année financière 2005-2006. Les institutions fédérales devraient pouvoir y accéder électroniquement, en mode statique (c'est-à-dire, sous la forme d'un document HTML ou PDF)²³. L'Agence entend simplifier le guide et le rendre plus convivial dans les mois et les années à venir. L'Agence de gestion des ressources humaines vient d'effectuer une première mise à l'essai de cet outil et quatre institutions vont faire l'objet des prochains essais durant l'année 2005.

Constats et conclusions

Il n'existe donc pas de mécanisme pour assurer la qualité linguistique des sites autres que ceux qui sont déjà en place dans les ministères. Or, il semble que ces contrôles internes ne soient pas toujours suffisants comme l'indique éloquemment l'exemple du site *Cyberaide.ca*²⁴. Le site Guichet emplois est un autre exemple éloquent de la faible qualité du français. Malgré des améliorations, Ressources humaines et Développement des compétences Canada éprouve encore des difficultés à offrir une version bilingue acceptable des descriptions des postes affichés. Le Commissariat est également au courant de certains exemples qui démontrent que la qualité linguistique n'est pas toujours au rendez-vous, mais ces écarts ne font pas nécessairement l'objet de plaintes auprès du Commissariat. D'autre part, aucun système ne permet aux ministères de rapporter le nombre et la nature des plaintes qu'ils auraient reçues sur la qualité linguistique des sites. La commissaire considère donc que la recommandation 2.5.1, telle que formulée, n'a pas été mise en œuvre de façon satisfaisante bien que des efforts aient été faits pour assurer la conformité des sites à la *Loi sur les langues officielles*.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.5.1 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE

La commissaire réitère donc sa recommandation. Elle suggère que l'Agence demande aux ministères de surveiller le nombre d'écarts à la qualité linguistique des sites et de rapporter les résultats de cette surveillance à l'Agence. Elle recommande aussi que l'Agence procède à des vérifications plus régulières et systématiques de la qualité linguistique des sites Web du gouvernement et fasse un suivi lorsque la qualité n'est pas conforme aux normes. De plus, le Commissariat s'attend à recevoir les résultats de ces évaluations.

23. Par exemple, l'outil pourrait permettre de déterminer qu'un document Web possède des « phrases bien formulées » lorsque « chaque phrase possède un verbe, un sujet et un complément (attribut) ». Pour évaluer un contenu selon ce critère, les responsables du site pourraient être invités à réaliser une « analyse systématique d'un échantillon représentatif de textes provenant du site Web pour voir si les phrases sont bien formulées » et à évaluer si le résultat est « totalement conforme » ou non conforme aux attentes.

24. *Cyberaide.ca* est un site pancanadien grâce auquel il est possible de signaler l'exploitation sexuelle d'enfants sur Internet. Les responsables du projet ont été forcés de retirer temporairement la version française de leur site – une version traduite automatiquement – après que de nombreuses plaintes eurent été rapportées. « *Cyberaide.ca* a été forcé de retirer temporairement la version française de son site Internet, où les traductions douteuses étaient légion ». Voir Anonyme, « Prévention de la pornographie juvénile. *Cyberaide.ca* retire sa version française », *Presse canadienne*, 26 janvier 2005.

2.6 ASSURER QUE LES RESPONSABLES DU GOUVERNEMENT EN DIRECT DISPOSENT DE L'INFORMATION ET DES CONNAISSANCES NÉCESSAIRES AU RESPECT DES LANGUES OFFICIELLES

En 2002, la commissaire jugeait insuffisante la formation des gestionnaires de réseaux et de contenus des sites fédéraux. Selon la commissaire, il fallait assurer que ces acteurs soient sensibilisés à l'importance des questions linguistiques et des règles relatives à l'utilisation des langues officielles dans le Gouvernement en direct, de même qu'à l'existence de solutions aux problèmes rencontrés. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.6.1

Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) offre une formation continue aux gestionnaires de réseaux et de contenus des sites Internet des institutions fédérales afin de les sensibiliser à la question des langues officielles et aux outils technolinguistiques susceptibles de favoriser la production des contenus qui respectent les spécificités des deux langues officielles du Canada.

Recommandation 2.6.2

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor regroupe dans un même document [...] l'ensemble des lignes directrices sur les langues officielles régissant la prestation des services en ligne et les interactions en ligne dans le cadre du Gouvernement en direct et en assure la diffusion.

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

Formation des webmestres et des gestionnaires de réseaux et de contenus

Pour répondre à la recommandation 2.6.1, TPSGC avait prévu prendre les mesures suivantes : se servir de ses ateliers de formation continue pour sensibiliser les webmestres et les gestionnaires de réseaux et de contenus aux enjeux linguistiques; inclure une composante sur les langues officielles dans son programme de formation en création de pages Web; diffuser l'information produite pour les ateliers et le programme sur le site du Service d'échange du savoir de TPSGC.

Cependant, TPSGC soutient qu'une consultation réalisée en 2004 a révélé que les webmestres et les gestionnaires de réseaux et de contenus du gouvernement du Canada connaissent bien les tenants et les aboutissants de la *Loi sur les langues officielles*. Les problèmes de qualité linguistique visibles sur certains sites gouvernementaux seraient plutôt causés par

d'autres facteurs dont : l'indifférence des hauts responsables eu égard aux enjeux linguistiques ou leur manque de compréhension de ces enjeux, lequel complique l'obtention des ressources disponibles pour assurer le respect de la dualité; les lacunes dans les processus de production et de mise en ligne des documents Web; l'absence de politiques en matière de sélection des documents à diffuser sur le Web. Par conséquent, TPSGC avait renoncé à se servir de ses ateliers ou programmes de formation continue pour répondre à la recommandation de la commissaire.

Après avoir reçu l'ébauche du présent rapport, le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada a décidé de mettre en œuvre les initiatives de formation initialement prévues pour répondre à la recommandation 2.6.1. Toutefois, il estime que ces efforts doivent être accompagnés d'une importante campagne de sensibilisation dans les ministères afin de joindre l'ensemble des employés impliqués directement ou indirectement dans le développement de sites.

Les langues officielles dans le site du Gouvernement en direct

Le Secrétariat du Conseil du Trésor estime avoir répondu à la recommandation 2.6.2 en insérant dans le site du Gouvernement en direct²⁵ une section distincte sur la question linguistique (*Les langues officielles et le Gouvernement en direct*) et en s'assurant que cette section soit fortement visible sur la page d'accueil du site (il s'agit de la seule section thématique du site accessible par un bouton plutôt que par le moteur de recherche) et qu'elle soit connue des dirigeants ministériels du GED et des champions des langues officielles. La section *Les langues officielles et le Gouvernement en direct* mène notamment vers une présentation des lois et règlements relatifs aux langues officielles et vers des recueils de bonnes pratiques en matière de dualité linguistique.

Outil d'auto-évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor

Par ailleurs, le Secrétariat a élaboré un outil d'auto-évaluation qui permet aux ministères d'évaluer périodiquement la conformité de leurs sites Web aux dix normes de la Normalisation des sites Internet (dont celle de la Section 7 sur les langues officielles). Les résultats de ces auto-évaluations sont rapportés dans le site du Gouvernement en direct (voir « Mesure du rendement de l'initiative du GED ») sur le site **www.gol-ged.gc.ca**.

25. Voir http://www.ged-gol.gc.ca/index_f.asp, consulté le 28 février 2005.

Constats et conclusions

La commissaire est heureuse que le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada se soit ravisé quant à la formation et elle partage son avis qu'il est important de sensibiliser les gestionnaires des communications et des sites électroniques. Elle formule donc la nouvelle recommandation suivante :

Nouvelle recommandation 2.12

Que l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) prenne des mesures pour sensibiliser les gestionnaires de sites Web et les responsables des communications des ministères à l'importance d'assurer l'égalité dans le contenu et la qualité des deux langues dans les sites Web du gouvernement.

En ce qui concerne la recommandation 2.6.2, la commissaire considère que la production de la section *Les langues officielles et le Gouvernement en direct* sur le site du Gouvernement en direct constitue une réponse adéquate à sa recommandation.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.6.1 : EN VOIE D'ÊTRE MISE EN ŒUVRE

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.6.2 : MISE EN ŒUVRE

2.7 ASSURER QUE LE GOUVERNEMENT ACHÈTE DES PRODUITS ET DES SERVICES INFORMATIQUES BILINGUES

Dans *Le français sur Internet*, la commissaire notait que les ordinateurs gouvernementaux ne sont pas toujours prêts à fonctionner en français et que les claviers bilingues ne sont pas toujours disponibles. La commissaire relevait aussi que le gouvernement ne spécifie pas dans ses appels d'offres que le bilinguisme doit être respecté lors de l'achat de logiciels, de matériel informatique, de manuels et de services de formation informatique. Pour corriger ces problèmes, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.7.1

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles et ce, d'ici 2005.

Recommandation 2.7.2

Que d'ici 2003, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) spécifie dans les appels d'offres du gouvernement du Canada que l'équipement informatique, les logiciels, les manuels et la formation doivent être prévus dans les deux langues officielles du Canada.

(Cette responsabilité appartient maintenant au Secrétariat du Conseil du Trésor.)

Mesures gouvernementales

Matériel informatique dans les deux langues officielles

Le Secrétariat du Conseil du Trésor avance que l'objectif visé par la recommandation sur les postes de travail a été atteint partiellement. Selon le Secrétariat, les employés francophones ont déjà accès à des claviers CAN/CSA-Z243.200-91 pour le français et l'anglais ou à d'autres claviers permettant de taper en français, de même qu'à la version française d'outils informatiques courants comme les suites bureautiques.

D'autres travaux sont en cours actuellement pour faire en sorte que les ordinateurs soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles conformément aux recommandations du Commissariat. Ainsi, le Secrétariat veillera, lors de la prochaine mise à niveau de ses propres ordinateurs – laquelle devrait se produire bientôt – à ce que chaque poste de travail soit équipé d'un système d'exploitation et d'une suite bureautique translittérables²⁶. Le Secrétariat estime que cette transformation devrait rapidement être imitée par les autres institutions fédérales lors de la mise à jour de leurs propres ordinateurs. Dans la foulée de la mise en place de logiciels translittérables, il faudrait aussi que les institutions fédérales profitent de la mise à jour de leurs ordinateurs pour assurer la mise en place de claviers canadiens multilingues CAN/CSA-Z243.200-92 dans l'ensemble des établissements fédéraux et des points de service au public.

Quoique le gouvernement semble sur la bonne voie, la commissaire note que le Secrétariat ne dispose pas de statistiques fiables sur la capacité du personnel à accéder à des produits et à des services informatiques dans leur langue. Il ne possède pas non plus de mécanisme de suivi sur la proportion de postes de travail prêts à fonctionner proactivement en français ou en anglais. La commissaire remarque également qu'aucun échéancier ne permet actuellement d'estimer à quel moment la mise à niveau des ordinateurs du Secrétariat du Conseil du Trésor et des autres institutions fédérales sera complétée. Selon le Secrétariat, la disponibilité des logiciels translittérables dépend surtout des fournisseurs et on peut anticiper une période de rodage d'au moins un an avant leur installation à l'échelle de la fonction publique.

Politiques d'achat du matériel informatique

Il faut noter que le suivi de cette recommandation revient maintenant au Secrétariat du Conseil du Trésor puisque la recommandation implique un changement dans la politique. Cependant, il n'a pas cru bon de mettre cette recommandation en œuvre. Selon lui, trois facteurs justifient cette décision : la *Loi sur les langues officielles* protège déjà le droit des employés francophones à disposer d'outils informatiques dans leur langue – droit qui, de

26. Un logiciel doté d'une capacité de translittération permet à l'utilisateur de passer d'une interface française à une interface anglaise et vice versa.

l'avis du Secrétariat, est déjà bien respecté; de nombreux établissements gouvernementaux unilingues n'ont pas besoin de produits et de services informatiques bilingues; la mise en place d'exigences linguistiques plus sévères au moment de l'achat de produits et de services informatiques par le gouvernement pourrait avoir des effets pervers (par ex. : un logiciel unilingue anglais utile mais sans équivalent en français ne pourrait pas être acheté par l'administration). En outre, en appuyant le développement de l'industrie de la langue, le gouvernement considère qu'il encouragera l'offre d'outils en français, qui est l'un des objectifs de la recommandation 2.7.2.

Constats et conclusions

Selon la commissaire, l'approche du Secrétariat du Conseil du Trésor constitue une solution inadéquate aux problèmes que la recommandation 2.7.2 visait à corriger. En effet, l'initiative de soutien à l'industrie de la langue ne vise pas à favoriser l'offre de produits et de services informatiques bilingues par les producteurs et distributeurs canadiens, mais bien la production et la commercialisation, au Canada et à l'étranger, d'outils technolinguistiques et de services linguistiques tels que des cours de langue. Elle ne peut donc répondre adéquatement à notre objectif qui consiste à assurer que les francophones du Canada, particulièrement les employés fédéraux, aient un accès amélioré à de l'équipement informatique, des logiciels, des manuels et des services de formation dans leur langue.

Le Secrétariat soutient également que les bureaux qui ne fonctionnent que dans une langue n'ont pas besoin d'outils informatiques bilingues. Cependant, tout fonctionnaire, qu'il soit dans un bureau désigné bilingue ou non, pourrait nécessiter un clavier bilingue afin de communiquer en français lorsqu'il écrit un courriel à un collègue ou un client francophone ou bilingue qui pourrait se trouver n'importe où au Canada. Il serait donc plus simple de généraliser l'usage des claviers et de logiciels translittérables à l'ensemble des bureaux fédéraux.

En l'absence de suivi adéquat de la part du Secrétariat du Conseil du Trésor sur l'obtention des données, on ne peut conclure que le personnel francophone n'éprouve plus de difficultés à accéder à des produits ou à des services informatiques en français. En outre, la commissaire croit qu'il n'est pas inutile ni impossible d'appliquer la recommandation 2.7.2 sur les appels d'offres et qu'on devrait pouvoir, dans des circonstances particulières, tenir compte du fait que certains produits et services informatiques de pointe ne sont pas nécessairement disponibles en français. Par conséquent, la commissaire renouvelle les recommandations 2.7.1 et 2.7.2.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.7.1 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.7.2 : NON MISE EN ŒUVRE

2.8 MIEUX INFORMER LES UTILISATEURS DU GOUVERNEMENT EN DIRECT DE LEURS DROITS LINGUISTIQUES

Dans l'une de ses études, la commissaire s'inquiétait de ce que les Canadiens et les Canadiennes ne soient pas suffisamment informés de leurs droits linguistiques à titre d'utilisateurs des sites du gouvernement du Canada. Cela amenait la commissaire à recommander :

Recommandation 2.8.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** trouve des moyens novateurs et appropriés (slogan, icône, etc.) d'informer les membres du public, sur la page d'accueil des sites Web des institutions fédérales, de leur droit de recevoir l'information et de communiquer avec le gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Cette recommandation a été suivie. Ainsi, en vertu de la norme 7.2 du site *Normalisation des sites Internet* de la Direction du dirigeant principal de l'information, chaque institution fédérale doit aujourd'hui s'assurer que la page d'accueil de ses sites comporte un bouton de choix de langue. En outre, selon la norme 7.5, « toute page [...] doit comporter des boutons de navigation permettant à l'utilisateur d'explorer le site dans la langue de son choix ou d'accéder à la même information dans l'autre langue officielle, sauf lorsque le bureau offrant le site Web n'est pas désigné bilingue ». De plus, la norme 5.1 prévoit l'inclusion, dans chaque page d'accueil, d'un lien *Avis important*, lequel doit mener à un *Avis concernant les langues officielles*. Les ministères sont invités à rédiger cet avis en utilisant le libellé suivant : « Le [ministère] observe les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et les politiques pertinentes du Secrétariat du Conseil du Trésor et s'engage à faire en sorte que tous les éléments d'information et les services offerts sur ce site soient disponibles en français et en anglais (ou dans l'une ou l'autre des langues officielles uniquement s'il s'agit d'un bureau unilingue). Les utilisateurs doivent prendre note, toutefois, que certains éléments d'information provenant de sources externes qui ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles* sont fournis pour le bénéfice des utilisateurs seulement et ne peuvent être consultés que dans la langue employée dans ces sites ».

Un examen sommaire des sites du gouvernement du Canada révèle que ces normes sont très largement respectées par les institutions fédérales. Par conséquent, la commissaire considère que le gouvernement a mis en œuvre la recommandation 2.8.1.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.8.1 : MISE EN ŒUVRE

2.9 ASSURER LE RESPECT DES LANGUES OFFICIELLES DANS LE CAS DE PARTENARIATS

La commissaire soulignait également que le gouvernement du Canada est parfois appelé à collaborer avec d'autres ordres de gouvernement et avec le secteur privé pour offrir certains contenus et services électroniques recherchés par la population canadienne. À l'orée de la révision de la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*, la commissaire considérait important que la réalisation de sites ou de portails Web en partenariat public-public ou public-privé se fasse dans le respect des dispositions de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (notamment l'article 25)²⁷. La commissaire estime que la question du respect des langues officielles dans les sites et les portails Web échafaudés dans le cadre de partenariats auxquels participe le gouvernement du Canada demeure importante, dans la mesure où ces partenariats sont appelés à se multiplier dans les années à venir. Par conséquent, elle recommandait :

Recommandation 2.9.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** rappelle aux institutions fédérales leur obligation de s'assurer que les clauses sur les langues officielles dans les ententes contractuelles comprennent l'obligation de respecter les dispositions de la partie IV de la Loi sur les langues officielles dans toute communication en ligne avec le public concernant la prestation de services visés par les accords.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

L'Agence n'a pas rappelé cette obligation aux institutions fédérales, estimant que ces dernières sont conscientes qu'elles doivent respecter les articles de la *Loi sur les langues officielles*, y compris l'article 25. Cependant, l'AGRHFPC a décidé de clarifier cet aspect dans sa nouvelle politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation de services, ainsi que dans les deux directives associées dans le cadre de la deuxième phase de la revue des politiques. La nouvelle politique est entrée en vigueur le 15 juillet 2005. La commissaire s'attend donc à ce que les nouvelles politiques et directives pourront effectivement prévenir les situations où des tierces parties ne respectaient pas la *Loi*. Il faudra cependant que l'AGRHFPC surveille la mise en œuvre des politiques et directives et tiennent compte des cas qui ne seront pas prévus par la *Loi*.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.9.1 : MISE EN ŒUVRE

27. L'article 25 de la *Loi* stipule que l'obligation imposée aux institutions fédérales de communiquer avec le public et de le servir dans la langue de son choix vaut également lorsque les institutions ont recours à un tiers qui agit pour leur compte (voir le libellé des énoncés de politiques de la partie 1 de ce manuel).

AXE STRATÉGIQUE 3

Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.

Sept des 28 recommandations de la commissaire contenues dans les deux études traitent de l'importance, pour le gouvernement du Canada, de se doter d'un cadre de gouvernance linguistique robuste relativement à la place du français sur Internet et des langues officielles dans le Gouvernement en direct. Le cadre doit permettre d'orienter les mesures gouvernementales, de coordonner les moyens d'action des institutions fédérales en la matière, de définir les responsabilités de l'ensemble des acteurs gouvernementaux et d'assurer le suivi de leurs interventions. Selon les deux études, le gouvernement devait :

- 3.1 Se doter d'un cadre de gouvernance linguistique cohérent, continu et intégré;
- 3.2 S'assurer d'être bien conseillé sur les aspects linguistiques d'Internet et du Gouvernement en direct;
- 3.3 Revoir ses politiques linguistiques et les adapter à la mise en place du Gouvernement en direct;
- 3.4 Mettre en place un mécanisme de réponse aux questions des institutions fédérales sur les aspects linguistiques du Gouvernement en direct.

3.1 SE DOTER D'UN CADRE DE GOUVERNANCE LINGUISTIQUE COHÉRENT, CONTINU ET INTÉGRÉ

La commissaire déplorait qu'au moment de rédiger le rapport *Le français sur Internet*, le gouvernement n'avait toujours pas envoyé de message clair et convaincant que la dualité linguistique est un principe directeur de l'ensemble des initiatives fédérales sur Internet. Elle relevait aussi qu'il n'existait encore aucune stratégie globale concernant la présence et la qualité de contenus et de services en français sur Internet. Certes, diverses initiatives avaient démarré, mais il était difficile d'en avoir une vue d'ensemble. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 3.1.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** mette en place un cadre de gouvernance cohérent, continu et intégré, assorti de mécanismes permanents d'imputabilité et de suivis afin d'assurer la dualité linguistique sur Internet et notamment pour le Gouvernement en direct (GED).*

Mesures gouvernementales

Le Comité des sous-ministres responsables des langues officielles

Le gouvernement affirme avoir répondu à cette recommandation en renforçant le rôle et le mandat du Comité des sous-ministres responsables des langues officielles (CSMLO) et en le rendant responsable de l'ensemble des questions afférentes à l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Le Comité, dont l'inforoute en français est depuis l'an 2000 l'une des quatre priorités, a notamment examiné le contenu des études du Commissariat après leur publication, confié à Patrimoine canadien le mandat de préparer la réponse du gouvernement à ces études et examiné les réponses contenues dans *Innover pour rayonner*.

Le Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles

Le gouvernement soutient aussi avoir répondu à la recommandation 3.1.1 en adoptant le *Plan d'action pour les langues officielles*, lequel présente notamment le nouveau Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles du gouvernement. Le Cadre définit les responsabilités de chaque acteur gouvernemental en matière de langues officielles et prévoit la mise en place de mécanismes d'évaluation globale des retombées du Plan d'action.

Le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats

Selon le Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles du Plan d'action, le Secrétariat des affaires intergouvernementales du Bureau du Conseil privé a pour tâche d'appuyer le ministre responsable des langues officielles et le CSMLO. La Direction générale des langues officielles (DGLO) du Secrétariat des affaires intergouvernementales travaille actuellement à l'élaboration d'un autre cadre, le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CHGRR). Conçu pour donner une forme concrète et opérationnelle au Cadre d'imputabilité et de coordination, le CHGRR devrait présenter des mécanismes propres à assurer le renforcement de la dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct et le succès de l'ensemble des mesures de soutien enclenchées par le gouvernement en ces matières. Le CHGRR devrait être déposé officiellement sous peu.

Autres instances responsables de la question des langues officielles dans le Gouvernement en direct

Bien que la responsabilité opérationnelle du Gouvernement en direct (GED) revienne à TPSGC, c'est la Direction des langues officielles de l'Agence qui assume la responsabilité des aspects liés à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* dans le contexte de la prestation électronique des services. D'autre part, le Comité sur la gestion de l'information et les politiques (autrefois responsable de la question des langues officielles dans le GED) et le Comité des champions de la gestion de l'information ont été regroupés en un seul

comité interministériel, le Comité sur la gestion de l'information. Ce comité, qui est présidé par le co-dirigeant principal de l'information, a notamment pour mandat d'examiner les questions relatives aux langues officielles qui touchent les sites Web de l'administration fédérale. Le Comité fera rapport au nouveau Conseil de gestion des services (CGS).

Constats et conclusions

La commissaire prend acte de ce qu'il existe un certain nombre de mécanismes visant à assurer le respect des langues officielles dans le GED et à surveiller les questions s'y rapportant. La commissaire note également que le CSMLO a joué un rôle majeur dans la préparation de la réponse du gouvernement aux études de la commissaire et de ce que la question des langues officielles sur Internet représente une préoccupation continue pour ses membres.

Le Cadre d'imputabilité devrait également fournir le suivi nécessaire pour assurer le respect des langues officielles dans le Gouvernement en direct. Le Bureau du Conseil privé procède présentement à l'élaboration des mesures de rendement qui permettront d'évaluer l'impact des divers programmes visant à assurer le respect des langues officielles et à mettre en œuvre le Plan d'action. Toutefois, lorsque le Commissariat a été consulté sur le Cadre de mesures de rendement au mois de mai 2005, il a constaté que le cadre ne contenait que quelques mesures visant la prestation des services du gouvernement dans les deux langues officielles. Pour mesurer ces aspects, le Bureau du Conseil privé compte sonder la population quant à son degré de satisfaction par rapport aux services reçus dans la langue de son choix. Or, la question de la prestation des services dans les deux langues officielles comporte de multiples aspects et comme la question du respect des langues officielles et de la qualité du français dans le Gouvernement en direct ne fait l'objet d'aucune mesure spécifique, il n'est pas certain que la question ne sera pas occultée parmi les autres questions liées à la prestation des services.

La commissaire constate que plusieurs instances gouvernementales se penchent sur la question des langues officielles dans le GED, mais il n'est pas clair à quel organisme revient la coordination dans ce domaine et, par conséquent, la concertation n'est pas assurée.

Pour ce qui est de la présence du français sur Internet, la situation est différente puisque aucune instance ne se penche présentement sur cet enjeu. La commissaire relève que la priorité accordée par le CSMLO à l'accentuation de la présence du français sur Internet n'a pas été mise en opération. En effet, il n'a pas déterminé de cibles en la matière, ni discuté des ressources à engager, ni défini de critères d'évaluation des résultats de l'action gouvernementale. Par ailleurs, dans leur réponse à la version préliminaire de ce rapport, l'Agence et le Secrétariat du Conseil du Trésor affirmaient que la responsabilité de ce dossier appartenait au Bureau du Conseil privé et à Industrie Canada.

Selon la Direction générale des langues officielles du Bureau du Conseil privé, le nouveau Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation devrait mettre en place certains mécanismes utiles à l'amélioration de la dualité linguistique sur Internet. Cependant, le Plan d'action, qui constitue le fondement du Cadre horizontal, ne contient aucune mesure particulière visant à augmenter la présence du français sur Internet. Au moment de rédiger ce rapport, les mécanismes prévus dans le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation demeuraient presque totalement muets sur la question de la présence du français sur Internet et aucune mesure de rendement n'était prévue pour rendre compte de la situation du français sur Internet.

Par conséquent, la commissaire s'attend à ce que le Bureau du Conseil privé s'assure dans les mois à venir que le CSMLO mette en opération la priorité accordée à la question du français sur Internet en cibles, mesures et indicateurs concrets. Elle s'attend aussi à ce que le CHGRR, actuellement en voie d'élaboration, contienne des éléments spécifiques et détaillés sur la problématique des langues officielles sur Internet. Par conséquent, elle reformule la recommandation 3.1.1 de la façon suivante :

Recommandation 3.1.1 (reformulée)

*Que le **Bureau du Conseil privé** détermine un cadre de gouvernance approprié assorti de mesures de rendement spécifiques pour la question de la dualité linguistique sur Internet.*

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.1.1 : NON MISE EN ŒUVRE – REFORMULÉE

3.2 S'ASSURER D'ÊTRE BIEN CONSEILLÉ SUR LES ASPECTS LINGUISTIQUES D'INTERNET ET DU GOUVERNEMENT EN DIRECT

En 2002, la commissaire notait que le gouvernement et ses institutions avaient besoin d'une vision globale des enjeux de la dualité linguistique sur Internet. Cette vision servirait à guider les interventions à venir des acteurs du cadre de gouvernance mis en place pour raffermir la place du français sur Internet. La commissaire relevait aussi que le gouvernement ne disposait pas d'orientations stratégiques sur le plan administratif pour diriger l'ensemble des interventions du gouvernement sur les langues officielles sur Internet. Ce constat amenait la commissaire à recommander :

Recommandation 3.2.1

Qu'Industrie Canada crée un comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet, doté d'un mandat de deux ans, afin de recommander au gouvernement du Canada des mesures structurantes pour le développement de l'économie du savoir par la mise en valeur du français et de l'anglais sur Internet.

Recommandation 3.2.2

Que le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIL) du Secrétariat du Conseil du Trésor devienne, dans le contexte d'un mandat élargi pour une stratégie intégrée, le Comité stratégique pour le français sur Internet (CSFI).

Mesures gouvernementales

Comité consultatif canadien pour le français dans Internet

Dans *Innovier pour rayonner*, le gouvernement notait que le Comité consultatif canadien pour le français dans Internet (CCCFDI) serait mis sur pied et serait fonctionnel avant la fin de l'année 2004. Malheureusement, le Comité n'a pas encore vu le jour. Industrie Canada affirme ne pas disposer des fonds nécessaires à la création et à l'animation du CCCFDI et ne pense pas les avoir à court ou moyen terme. Industrie Canada affirme également que la question de la présence du français dans Internet ne se trouve pas parmi les priorités définies par les collectivités minoritaires lors des consultations menées par le Ministère en 2004. Pour sa part, la Direction générale des langues officielles du Bureau du Conseil privé soutient que l'idée de créer le CCCFDI ou un comité semblable demeure à l'étude, mais que rien ne permet de déterminer à l'heure actuelle s'il verra le jour ou non.

Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue

Quant au Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIL), il a disparu à la suite du démarrage de l'Initiative de l'industrie de la langue. Le CCIL a été remplacé par le Comité directeur de l'industrie de la langue. Responsable de veiller à la bonne mise en œuvre de l'Initiative, le Comité directeur propose des orientations stratégiques à Industrie Canada, suggère des avenues de recherche au secrétariat de l'Initiative²⁸ pour améliorer la connaissance des enjeux à relever, revoit les rapports annuels élaborés par le Secrétariat, fait des recommandations, suggère des solutions aux lacunes et défis qui se présentent, et réagit aux résultats d'évaluation de l'Initiative. Le Comité est composé de membres du secteur public (Bureau de la traduction, Affaires étrangères Canada, Patrimoine canadien, Ressources humaines et Développement des

28. Un petit groupe de fonctionnaires d'Industrie Canada.

compétences Canada et Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada) ainsi que des secteurs associatifs et privés. Le Comité s'est déjà réuni deux fois, la dernière rencontre ayant eu lieu en avril 2005.

Cela dit, le Comité directeur de l'industrie de la langue n'a nullement le rôle élargi que la commissaire souhaitait voir assumer par le CCIIL. En effet, l'objet de son attention, l'Initiative de l'industrie de la langue, ne vise pas l'augmentation de la place du français sur Internet, mais plutôt la création et la commercialisation des produits et des services langagiers canadiens. Selon la Direction générale des langues officielles, il est possible que les travaux entrepris à la suite du dépôt du *Plan d'action pour les langues officielles* débouchent sur la création du Comité stratégique pour le français sur Internet ou un équivalent, mais rien ne l'assure.

Constats et conclusions

L'absence de suivi accordé aux recommandations concernant la gouvernance représente une lacune importante qu'il importe de corriger le plus rapidement possible. En effet, la vitesse à laquelle les technologies de l'information se développent exige que des experts et des intervenants de haut niveau conseillent le gouvernement sur les stratégies à adopter pour faire d'Internet un formidable levier culturel, social et économique pour les francophones et les anglophones. Selon la commissaire, la question de la présence du français sur Internet est une question cruciale ayant une incidence dans plusieurs domaines de la vie quotidienne et du développement économique. Concrètement, la commissaire s'attend à ce que le Bureau du Conseil privé détermine le meilleur moyen qui permettrait au gouvernement du Canada et aux acteurs privés et communautaires de joindre leurs efforts pour se pencher sur cette question. Étant donné l'importance cruciale de ce dossier et le fait qu'il touche aux responsabilités de plusieurs institutions fédérales, la création et la coordination de ce comité devraient se faire à partir des ressources de plusieurs ministères en partenariat plutôt que de compter sur la seule participation d'Industrie Canada. Par conséquent, la commissaire retire ces deux recommandations, mais les remplace par la recommandation 3.1.1 reformulée qui s'adresse maintenant au Bureau du Conseil privé.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.2.1 : NON MISE EN ŒUVRE – RETIRÉE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.2.2 : NON MISE EN ŒUVRE – RETIRÉE

3.3 REVOIR SES POLITIQUES LINGUISTIQUES ET LES ADAPTER À LA MISE EN PLACE DU GOUVERNEMENT EN DIRECT

Dans *Les langues officielles et le GED*, la commissaire notait que l'apparition d'Internet a changé certaines règles du jeu en matière de service au public. Par exemple, tout document gouvernemental peut rejoindre l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes dès qu'il est affiché sur le Web, un phénomène qui accroît le besoin de disposer de lignes directrices sur la langue des contenus produits par les bureaux fédéraux unilingues. De plus, en facilitant la diffusion de l'ensemble des contenus scientifiques, techniques et historiques produits par le gouvernement, l'inforoute a créé un dilemme linguistique qu'il importe de trancher : selon les règles en vigueur, les institutions fédérales doivent traduire tout document fédéral destiné à être publié sur le Web – même lorsque ce document n'intéresse qu'un nombre réduit de personnes – ou encore, carrément renoncer à le diffuser sur le Web. Dans l'étude, la commissaire relevait de plus qu'il était nécessaire d'assurer que le Gouvernement en direct reflète bien la dualité linguistique canadienne en allant au-delà de la simple traduction des documents gouvernementaux et en recherchant un équilibre entre la publication de contenus originaux en anglais et de contenus originaux en français sur les sites gouvernementaux. Selon la commissaire, il fallait faire en sorte que les contenus en français occupent une place raisonnablement équitable parmi les contenus produits à l'intérieur et à l'extérieur de l'appareil gouvernemental et affichés sur les sites des institutions fédérales. La commissaire recommandait donc :

Recommandation 3.3.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** poursuive son examen de la Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques en collaboration avec les institutions fédérales et le Commissariat aux langues officielles.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Recommandation 3.3.2

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** établisse une politique concernant la publication en ligne d'information scientifique ou historique dans les deux langues officielles après avoir consulté les institutions fédérales, le Bureau de la traduction et le Commissariat aux langues officielles.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Recommandation 3.3.3

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** établisse des lignes directrices à l'intention des institutions fédérales sur l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés de langue officielle.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

Regroupement des politiques concernant les langues officielles dans les réseaux informatiques, les communications avec le public et la prestation des services

La Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a cherché à établir la meilleure manière de répondre à ces recommandations en entamant une série de consultations auprès de 22 institutions fédérales. À la suite de ces consultations, la Direction des langues officielles a entrepris de regrouper la *Politique sur l'utilisation des langues officielles dans les réseaux électroniques* et d'autres politiques et directives linguistiques en une seule politique, la *Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services*, et deux directives, la *Directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web* et la *Directive sur l'utilisation des langues officielles pour les communications électroniques*. Le processus d'approbation de ces trois documents était en cours en janvier 2005, et la nouvelle politique a été mise en œuvre le 15 juillet 2005.

Les contenus scientifiques et techniques

L'AGRHFPC reconnaît la situation particulière des ministères à vocation scientifique ou technique pour ce qui est de la diffusion dans les deux langues des documents scientifiques et techniques, et continue à travailler en étroite collaboration avec ces ministères afin de trouver une solution. La Direction des langues officielles et une demi-douzaine d'institutions fédérales appelées à publier une grande quantité d'information spécialisée sur leur site Web (par ex. : Environnement Canada et Ressources naturelles Canada) ont entrepris des discussions pour évaluer le bien-fondé de revoir les dispositions en la matière ou, encore, pour échanger sur les nouvelles approches susceptibles de faciliter la diffusion en ligne de documents scientifiques ou techniques dans le respect des règles actuelles. Cependant, des changements structureux à Environnement Canada (un acteur clé dans ce dossier) semblent avoir interrompu l'évolution de ce dossier. L'AGRHFPC ne vise pas à établir une politique qui exempterait ces institutions de leurs obligations linguistiques. Par conséquent, la commissaire s'attend à ce que l'Agence continue ses discussions avec les ministères en cause en vue d'en arriver à des solutions concrètes et des pratiques exemplaires dans le respect de la *Loi sur les langues officielles*.

L'équilibre des contenus provenant des communautés francophones et anglophones

Selon l'AGRHFPC, cette recommandation ne peut être mise en œuvre, car il est impossible de contrôler la langue d'origine et la provenance culturelle des textes affichés sur le Web. D'autre part, on ne peut demander à un employé de créer des contenus dans une langue ou dans l'autre, car cela contreviendrait à l'esprit de la partie V de la *Loi*.

Constats et conclusions

La commissaire prend acte de ce que la Politique sur l'utilisation des langues officielles dans les réseaux informatiques a été revue et de ce que les règles en voie d'adoption par le Secrétariat du Conseil du Trésor pourront guider les institutions fédérales en matière de dualité linguistique. D'autre part, l'AGRHFPC a entrepris des discussions avec les ministères à caractère scientifique et technique. La recommandation 3.3.1 est donc mise en œuvre et la recommandation 3.3.2 est en voie d'être mise en œuvre.

À la lumière des informations fournies par l'AGRHFPC sur la provenance linguistique des contenus affichés sur les sites, la commissaire reconnaît que la recommandation 3.3.3 ne peut être appliquée telle que formulée. Cependant, elle estime que la situation qui avait motivé cette recommandation persiste encore, c'est-à-dire que le français n'est bien souvent qu'une langue de traduction et non pas de création. De plus, cette question dépasse la problématique de la langue de travail. En effet, pour ce qui est des textes provenant de l'extérieur du gouvernement et qui sont sélectionnés pour être affichés sur les sites Web du gouvernement, il n'est pas certain que les deux communautés linguistiques y soient équitablement représentées et il n'existe pas de mécanismes pour s'assurer de cette représentation. La commissaire reformule donc sa recommandation de la façon suivante :

Recommandation 3.3.3 (reformulée)

Que l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) rappelle aux institutions fédérales l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés linguistiques.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.3.1 : MISE EN ŒUVRE

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.3.2 : EN VOIE D'ÊTRE MISE EN ŒUVRE

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.3.3 : NON MISE EN ŒUVRE – REFORMULÉE

3.4 METTRE EN PLACE UN MÉCANISME DE RÉPONSE AUX QUESTIONS DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES SUR LES ASPECTS LINGUISTIQUES DU GOUVERNEMENT EN DIRECT

Dans *Les langues officielles et le GED*, la commissaire déplorait l'absence, au sein du Gouvernement en direct, de mécanisme central permettant d'aborder la dimension des langues officielles sur l'infrastructure gouvernementale et d'informer les organismes fédéraux sur leurs obligations linguistiques et les moyens de les respecter. La commissaire déplorait aussi que les aspects linguistiques du Gouvernement en direct ne soient pas traités de manière proactive par le Secrétariat du Conseil du Trésor et qu'ils soient abordés de manière fragmentée, par plusieurs comités. En conséquence, la commissaire recommandait :

Recommandation 3.4.1

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor institue au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor un mécanisme visant expressément à répondre aux questions soulevées par les institutions fédérales en rapport avec les langues officielles dans le cadre du Gouvernement en direct.

Mesures gouvernementales

Le Comité sur la gestion de l'information

Le Secrétariat du Conseil du Trésor estime que cette recommandation a été mise en œuvre et que le Comité sur la gestion de l'information (CGI) constitue le mécanisme par lequel les questions reliées aux langues officielles dans le Gouvernement en direct pourront être traitées adéquatement. Tel que mentionné précédemment, le CGI a pour mandat, entre autres, d'examiner les questions relatives aux langues officielles dans les sites Web du gouvernement.

Sondage sur les langues officielles dans le Gouvernement en direct

En octobre 2003, le Comité sur la gestion de l'information et les politiques (CGIP) (maintenant remplacé par le Comité sur la gestion de l'information) a procédé à un sondage²⁹ auprès des ministères participant à l'initiative du Gouvernement en direct. Le sondage avait pour but de déterminer les enjeux auxquels doivent faire face les ministères et agences afin de continuer à respecter la *Loi sur les langues officielles* dans le contexte du Gouvernement en direct. Le rapport sur le sondage intitulé *Enquête sur les langues officielles et l'Initiative du Gouvernement en direct/Amélioration des services* faisait état de nombreux enjeux sans pour autant offrir de solutions pratiques. Parmi les problèmes les plus

courants, on notait entre autres : le manque de ressources pour la traduction (les ressources financières autant que le manque de traducteurs spécialisés dans les domaines scientifiques, et techniques); le besoin de directives centrales concernant la gestion des contenus, tout particulièrement pour les documents scientifiques et techniques ou, encore, l'utilisation de sites externes pour la publication de rapports non traduits; le besoin pour des bureaux unilingues de répondre à des demandes électroniques venant d'une autre région et dans l'autre langue officielle. Le rapport décrit certaines pratiques courantes, mais sans explorer l'applicabilité de ces pratiques dans les divers ministères ni leur légalité du point de vue de la *Loi sur les langues officielles*.

Les résultats du rapport ont été transmis aux ministères et le CGIP a demandé à ceux-ci de faire part de toute pratique exemplaire qu'ils pourraient éventuellement appliquer. Ces pratiques exemplaires ont été affichées sur le site Web de la Direction des langues officielles. Selon le Secrétariat du Conseil du Trésor, ces mesures constituent une réponse adéquate aux questions qui avaient été posées par les ministères lors de la consultation effectuée en 2003. Le Secrétariat maintient que le CGI est en place pour répondre aux questions sur les aspects linguistiques du Gouvernement en direct et que les responsables des contenus des ministères et agences sont au courant de l'existence de cette ressource.

Constats et conclusions

La commissaire prend acte de ce que le Comité sur la gestion de l'information a été chargé de répondre aux questions des ministères et agences sur les aspects linguistiques du Gouvernement en direct. Elle aurait certes préféré la création d'un comité qui serait entièrement consacré à cette question, mais reconnaît que le Comité pourrait s'acquitter de cette tâche à condition qu'il aborde les enjeux de façon proactive et rende compte des mesures prises pour faire face à ces enjeux.

De plus, selon la commissaire, la section *Les langues officielles et le Gouvernement en direct* du site sur le Gouvernement en direct répond à certains besoins importants, mais constitue seulement une réponse partielle à certaines des questions linguistiques auxquelles les responsables de contenus fédéraux devraient être sensibilisés. Par exemple, la section ne favorise pas l'échange actif et soutenu de connaissances entre institutions fédérales sur les questions complexes soulevées par l'apparition d'outils technolinguistiques susceptibles de favoriser une meilleure gestion des contenus du Gouvernement en direct.

Par conséquent, la commissaire réitère qu'elle s'attend à ce que le Comité sur la gestion de l'information mette en place un mécanisme visant expressément à aider les responsables de contenus des ministères et agences à acquérir et échanger les connaissances techniques et socio-organisationnelles dont ils ont besoin pour gérer l'ensemble des enjeux relatifs au respect de la dualité linguistique, notamment les connaissances nécessaires à l'utilisation productive des outils technolinguistiques.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.4.1 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE

Il est indéniable que la situation du français sur Internet et de la dualité linguistique dans le Gouvernement en direct a progressé depuis les débuts d'Internet et la mise en place du gouvernement électronique par le gouvernement du Canada. Elle a aussi progressé depuis le dépôt en 1999 des deux premières études du Commissariat sur le sujet et celui des deux études subséquentes en 2002.

Cette amélioration est partiellement imputable au sérieux avec lequel le gouvernement s'est attaqué à certains des problèmes rencontrés par les internautes francophones et relevés par la commissaire. En effet, comme le montre le tableau à l'Annexe A, des 28 recommandations contenues dans les deux études par le gouvernement depuis leur émission en 2002, onze ont été mises en œuvre; deux autres sont en voie d'être mises en œuvre alors que cinq ont reçu un suivi partiel. D'autre part, dix recommandations n'ont pas reçu de suivi. Parmi celles-ci, quatre ont été retirées par la commissaire à la lumière de l'information fournie par les ministères concernés et à la suite de l'évolution de certaines questions. Parmi les mesures les plus importantes et prometteuses, il faut souligner en particulier le démarrage de l'Initiative de l'industrie de la langue et les efforts fournis par Patrimoine canadien pour augmenter la proportion de contenus culturels en français.

Malheureusement, plusieurs des problèmes notés par la commissaire dans ses études n'ont toujours pas trouvé de correctif approprié, surtout en ce qui concerne la présence du français sur Internet. Cela dit, l'enquête présente a convaincu la commissaire qu'il ne suffira pas au gouvernement de suivre les recommandations contenues dans les deux études pour éviter que le fossé numérique ne se creuse entre les Canadiens et les Canadiennes de langue anglaise et ceux de langue française, et pour assurer que le déploiement du Gouvernement en direct se fasse dans le respect des droits linguistiques de tous les citoyens et citoyennes et de tous les employés fédéraux.

En effet, dans les années à venir, le gouvernement du Canada devra adopter de nouvelles mesures pour soutenir la création de contenus en français et d'outils technolinguistiques qui seraient accessibles non seulement aux travailleurs de la langue, mais aussi à tous ceux qui rédigent en français ou en anglais. Il devra aussi multiplier les efforts réalisés pour maximiser les impacts des ressources consacrées par le gouvernement à la production, à la gestion et à la traduction des contenus gouvernementaux.

Les prochaines sections font un survol des défis qui restent à relever et en décrivent quelques nouveaux en se basant sur les trois axes d'intervention déjà utilisés dans les sections précédentes.

AXE STRATÉGIQUE 1

Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.

Soutenir la création de contenus numériques en français

En 2002, la commissaire notait que le Québec tirait de l'arrière sur la majorité des provinces canadiennes en matière de branchement à Internet. Or, une étude préliminaire réalisée à la demande d'Industrie Canada par Media Metrix Canada (2004 : 1) révèle que « dans les catégories pour lesquelles du contenu en français a été élaboré [ces dernières années], on note une croissance importante de l'utilisation [d'Internet] chez les ménages francophones³⁰ ».

Il reste encore du travail à faire pour combler le fossé numérique qui sépare les internautes francophones de leurs compatriotes anglophones. Ainsi, selon les données les plus récentes de Statistique Canada (2003) sur le taux de branchement à Internet des ménages canadiens, le Québec (45 p. 100) se classe toujours derrière l'ensemble du Canada (55 p. 100), sauf le Nouveau-Brunswick (43 p. 100) et Terre-Neuve (44 p. 100). De plus, les dernières statistiques obtenues par le Centre francophone sur l'informatisation des organisations (CEFRIO) révèlent qu'il existe encore un écart important entre le niveau d'utilisation d'Internet par les francophones et les non-francophones du Québec. En 2000, cette différence était de onze points de pourcentage : 38 p. 100 des francophones utilisaient Internet contre 49 p. 100 des non-francophones. En 2004, dix points séparaient toujours les premiers (57 p. 100) des seconds (67 p. 100)³¹.

Selon Media Metrix Canada, le fait, pour le gouvernement, de continuer à aider les organisations canadiennes à « transcender les barrières linguistiques en traduisant plus de contenu anglais ou en élaborant du contenu original en français » contribuera à réduire davantage le fossé séparant les francophones des anglophones quant à l'utilisation d'Internet.

Le soutien continu du gouvernement à la création de contenus numériques en français est d'autant plus important du fait que, à cause de la taille relativement faible du marché Internet canadien de langue française, la rentabilité de nombreuses initiatives Web commerciales sera toujours incertaine. De plus, dans plusieurs domaines, le volume des contenus francophones étrangers ne répondra jamais à l'ensemble des besoins des internautes francophones du Canada.

30. Tiré de la version préliminaire d'une étude de Media Metrix Canada présentée à Industrie Canada.

31. CEFRIO, *op. cit.*

Plus important encore, le Canada et les autres pays francophones devront redoubler d'efforts pour éviter que la transformation croissante d'Internet en véritable bibliothèque virtuelle se fasse au seul profit des anglophones, en particulier ceux des États-Unis. En effet, plusieurs projets visent actuellement la numérisation des millions de livres contenus dans les bibliothèques américaines. Par exemple, le projet Million Book Project (soutenu par la National Science Foundation (NSF) américaine) vise la création d'une banque de un million d'ouvrages³². De son côté, la société Google a récemment conclu des ententes avec les universités Harvard, Oxford et Stanford, l'Université du Michigan et la New York Public Library pour numériser quelque quinze millions d'ouvrages en six ans³³. En comparaison, le stock d'ouvrages numérisés de la Bibliothèque nationale de France en compte 76 000, celle de la Bibliothèque du Canada en compte environ 11 000 et celle de la Bibliothèque nationale du Québec, 1 500³⁴.

Cependant, il n'y a pas que dans le domaine culturel où les besoins se font sentir. En effet, il existe de nombreux secteurs de l'activité économique (notamment le secteur de la technologie et de l'informatique) où les contenus en français sont rares. De plus, de nombreuses associations nationales, ordres professionnels ou organismes communautaires n'affichent qu'en anglais malgré le fait que les sujets traités dans leur site intéressent tous les Canadiens et les Canadiennes. Cette situation crée un réel désavantage pour les francophones lorsqu'il s'agit de faire des recherches, d'acquérir des compétences ou de participer au marché du travail. Malheureusement, peu d'études existent sur la proportion de contenus en français dans les divers secteurs d'activité. Une de nos recommandations vise justement à pallier cette lacune.

Le soutien accordé par le gouvernement fédéral devrait continuer de prendre la forme de subventions à la création de nouveaux contenus numériques ou la numérisation de contenus existants. En particulier, le gouvernement devrait intensifier le soutien accordé à la numérisation des collections en langues française et anglaise des bibliothèques canadiennes. En collaboration avec d'autres gouvernements, le gouvernement du Canada devrait aussi veiller au démarrage d'un projet de numérisation international propre à assurer la transformation d'Internet en véritable bibliothèque multilingue et multiculturelle. Le gouvernement pourrait également appuyer la création de contenus originaux dans le

32. Les livres partent des États-Unis pour l'Inde en bateau. Une fois arrivés là-bas, ils sont numérisés. La version numérique de l'ouvrage est révisée et placée sur le Web, tandis que l'original est retourné à son propriétaire.

33. Quint, Barbara, « Google and Research Libraries Launch Massive Digitization Project », *Infoday*, 20 décembre 2004, consulté le 19 février 2005, à l'adresse www.infoday.com/newsbreaks/nb041220-2.shtml. Amazon continue aussi d'enrichir la banque d'ouvrages numérisés dans le cadre de son programme Search Inside the Book. En 2004, on y retrouvait 125 000 titres.

34. Rioux, Christian, « La bibliothèque virtuelle sera-t-elle en anglais ? », *Le Devoir*, 23 février 2005, p. A1 et A8.

cadre de projets Internet canadiens et francophones basés principalement sur la participation du public (ex. : projet de création d'un dictionnaire populaire des villes et des villages du Canada), selon le modèle distribué et développé par des acteurs comme Wikipedia³⁵.

Cependant, l'appui gouvernemental pourrait aussi se concrétiser par de nouvelles façons de faire. Par exemple, le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec pourraient appuyer la création, à l'échelle internationale, d'un enregistrement qualité culturo-linguistique semblable à ceux créés par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) dans différents domaines. Cet enregistrement qualité, que chaque organisation obtiendrait à ses frais, enverrait le signal que celle-ci recourt à des pratiques culturelles et linguistiques exemplaires, tout particulièrement sur le plan de l'utilisation, sur Internet, de la langue de ses clients et de ses partenaires. Dans certains cas, cette certification pourrait être une condition essentielle à l'obtention de contrats gouvernementaux ou privés importants. L'AILIA pourrait être l'organisme tout indiqué pour s'acquitter de cette responsabilité, laquelle pourrait s'avérer une source de revenus intéressante pour l'association.

Soutenir la création d'outils technolinguistiques

Le gouvernement du Canada doit appuyer la création de contenus en français, mais un fait demeure : la part des contenus en français sur Internet, peu importe leur origine, sera toujours relativement faible. Ainsi, en août 2004, les contenus en français représentaient seulement 5 p. 100 de l'ensemble des contenus disponibles sur le Web, contre 58 p. 100 pour les contenus en anglais³⁶. Dans la même veine, selon GlobalReach, en septembre 2004, seulement 4 p. 100 de l'ensemble des internautes de la planète – donc 4 p. 100 des rédacteurs potentiels de courriels, de blogues et de sites personnels du monde – étaient de langue française³⁷.

35. Voir www.wikipedia.org, consulté le 22 février 2005. Wikipedia est une encyclopédie américaine gratuite dont le contenu multilingue est produit sur le mode du logiciel libre par des milliers de volontaires. Jean-Claude Guédon, professeur de littérature à l'Université de Montréal, plaide depuis des années pour la production d'œuvres populaires en mode distribué : « Cette encyclopédie serait produite, par le truchement d'Internet, par les habitants de nos villes, de nos villages, de nos quartiers. En bout de ligne, ce travail collectif et distribué donnerait une idée de ce qu'est le [Canada] et de ce qu'il pourrait être ». Conférence prononcée lors de la vitrine forum sur l'informatisation des langues tenue à Montréal, le 13 juin 2003.

36. Voir Aguillo, Isidro et autres, *Regional and Linguistic Patterns in Positioning*, Centro de Información y Documentación Científica, Madrid, 2004, consulté le 6 février 2005, à l'adresse www.csi.ensmp.fr/csi/4S/download_paper/download_paper.php?paper=aguillo_garcia_arroyo.pdf. Selon les estimations réalisées par Aguillo et autres à l'aide de Yahoo! et Google, l'allemand est légèrement plus utilisé que le français sur le Web, avec 7 p. 100 de l'ensemble des contenus. Le japonais est à égalité avec le français, à 5 p. 100. L'espagnol (3 p. 100), le chinois (3 p. 100), le russe (3 p. 100), l'italien (3 p. 100), le néerlandais (2 p. 100), le portugais (2 p. 100) et le coréen (2 p. 100) viennent ensuite. Si l'on compare ces données à celles colligées par Alis après Inet 1996, la place relative du français sur Internet a plus que triplé entre 1997 et aujourd'hui, passant de 1,5 p. 100 à 5 p. 100, tandis que celle de l'anglais a chuté de 82 p. 100 à 58 p. 100.

37. Voir www.global-reach.biz, consulté le 1^{er} février 2005.

Dans ce contexte, il importe pour le gouvernement du Canada de continuer à appuyer le développement d'outils technolinguistiques facilitant l'accès des Canadiens et des Canadiennes aux contenus Web produits dans l'autre langue officielle ou, encore, créés dans des langues autres que le français ou l'anglais. Ces liens peuvent contribuer à améliorer la connaissance et la compréhension qu'ont les Canadiens et les Canadiennes de la culture de l'autre communauté de langue officielle. À terme, le développement de tels logiciels n'aidera pas seulement les citoyens et citoyennes de chaque communauté linguistique à consulter les contenus générés par leurs compatriotes ou par les producteurs d'autres pays; il pourrait avoir pour effet une augmentation de la demande internationale pour les contenus canadiens.

Différents outils technolinguistiques pourront permettre de dresser un pont plus large entre les différentes communautés linguistiques du Canada. Par exemple, les moteurs de recherche translingues pourront permettre aux francophones ayant une connaissance passive de l'anglais de taper une requête en français pour accéder à des contenus rédigés ou indexés en anglais (par ex. : des articles de journaux ou des photos); les outils de rédaction contrôlée pourront permettre aux anglophones de produire des textes numériques plus clairs et plus faciles à lire par des non-anglophones; dans certains domaines, les lecteurs anglophones pourront utiliser les traducteurs automatiques pour se faire une idée générale d'un contenu produit en français et décider de l'utilité de le faire traduire par un professionnel.

L'Initiative de l'industrie de la langue constitue une mesure prometteuse de soutien gouvernemental à la création de ce genre d'outils technolinguistiques. De même, la diffusion des bases de données linguistiques qui sont la propriété du gouvernement du Canada (recommandation 1.4.3 reformulée), dont celles qui supportent le fonctionnement de TERMIUM®, favoriserait la production de nouveaux outils technolinguistiques par les communautés universitaire et industrielle canadiennes. D'autres mesures pourraient cependant permettre d'atteindre cet objectif.

Dans la foulée de la création du Centre de recherche en technologies langagières (CRTL), le gouvernement devrait s'assurer que les fonds de subvention à la recherche consacrent l'attention qu'elle mérite à la production d'outils technolinguistiques de qualité. Actuellement, les chercheurs déplorent que les recherches en industrie de la langue tombent souvent entre deux chaises : pour une institution comme le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH), les travaux en linguistique informatique relèvent des organismes subventionnaires actifs dans le domaine des sciences pures, tel le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG), tandis que pour le CRSNG, ils tombent sous l'autorité des organismes subventionnaires en sciences humaines. Centraliser la recherche sur les outils technolinguistiques au CRTL et en faire un organisme subventionnaire et doté d'un budget de fonctionnement stable favoriseraient grandement la production d'outils technolinguistiques de qualité.

Remarquons en outre que de nombreux industriels déplorent que le gouvernement du Canada, l'un des principaux producteurs et diffuseurs de contenus au Canada, se montre un faible utilisateur des outils technolinguistiques. Nous reviendrons bientôt sur cette question, mais il ne fait pas de doute qu'un accroissement des budgets gouvernementaux consacrés à l'acquisition d'outils technolinguistiques et à la simplification des processus d'achat de ce type de produits et de services donnerait une impulsion remarquable à l'industrie de la langue et mènerait à une hausse de l'offre de certains des logiciels dont les Canadiens et les Canadiennes ont besoin pour accéder plus aisément aux contenus d'autres univers linguistiques.

Recommandations

Constatant que trois ans après le dépôt de l'étude *Le français sur Internet* il demeure nécessaire de travailler à combler le fossé linguistique séparant les francophones des anglophones sur Internet, la commissaire recommande :

Nouvelle recommandation 1.6

*Que **Patrimoine canadien** accélère le rythme des investissements consacrés au soutien de la création de contenus numériques, notamment à la numérisation des ouvrages et revues canadiens en langue française détenus par les bibliothèques canadiennes.*

Nouvelle recommandation 1.7

*Que le **ministère des Affaires étrangères**, dans le contexte de ses efforts de promotion de la diversité culturelle, entame des discussions relatives au démarrage d'un projet de numérisation international de grande ampleur dans le but d'assurer la transformation d'Internet en véritable bibliothèque multilingue et multiculturelle.*

Nouvelle recommandation 1.8

*Que **Patrimoine canadien** étudie la possibilité de soutenir la création d'un enregistrement qualité sur la diversité linguistique et culturelle sur Internet.*

AXE STRATÉGIQUE 2

Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.

Comme tous les gouvernements, celui du Canada consacre une grande partie de ses ressources à la production, à la diffusion et à la gestion de documents écrits. Des milliers de travailleurs fédéraux s'affairent chaque jour à la rédaction ou à la lecture de notes, de rapports, d'études et de mémoires; au repérage et à l'analyse de données et de connaissances scientifiques et techniques produites à l'intérieur de l'appareil gouvernemental ou dans le secteur privé; à l'édition et à la traduction de documents d'intérêt public en vue de leur publication; et ainsi de suite. En fait, le gouvernement du Canada est l'une des plus grosses fabriques de langue écrite au Canada et au monde. (Tableau 1)

TABLEAU 1 – LE GOUVERNEMENT DU CANADA ET LA PRODUCTION DE CONTENUS WEB

Organisation	Domaine	Nombre de pages Web
Amazon	amazon.com	52 500 000
Yahoo	yahoo.com	40 700 000
Google	google.com	40 310 000
Gouvernement du Canada	gc.ca	14 300 000
Gouvernement du R.-U.	gov.uk	9 410 000
<i>The New York Times</i>	nytimes.com	7 700 000
IBM	ibm.com	3 270 000
Gouvernement de la France	gouv.fr	2 340 000
Gouvernement de l'Ontario	gov.on.ca	1 870 000
Dell	dell.com	1 750 000
Gouvernement du Québec	gouv.qc.ca	887 000
Gouvernement de la C.-B.	gov.bc.ca	731 000
Gouvernement de l'Alberta	gov.ab.ca	724 000
<i>Le Devoir</i>	ledevoir.com	386 000
<i>The Globe & Mail</i>	globeandmail.com	51 200

Source : Google, recherche par domaine menée par le représentant du Commissariat aux langues officielles le 11 février 2005; données révisées le 20 mai 2005.

Ces dernières années, la fabrique fédérale est devenue encore plus grosse. En effet, une décennie après l'apparition d'Internet dans la vie des Canadiens et des Canadiennes, le gouvernement doit fournir une réponse adéquate et rapide³⁸ aux milliers de messages électroniques expédiés quotidiennement par les citoyens et par les entreprises, renseigner la population canadienne par le truchement de documents papier et de millions de pages Web et assurer la gestion efficace de l'information écrite qui circule de manière électronique entre les employés.

Toutes ces activités doivent être menées dans le respect des règles sur la dualité linguistique – un respect plus coûteux à assurer que par le passé. En effet, en facilitant la diffusion, partout au Canada, des contenus produits ou administrés par les ministères et agences³⁹, l'utilisation du Web a entraîné une hausse des besoins en traduction : les ministères et agences peuvent afficher un document sur les sites dont ils sont responsables seulement si ce document est offert dans les deux langues officielles.

La réalisation de ces différentes activités est coûteuse : il faut de l'argent et du personnel pour créer des rapports de qualité, pour répondre adéquatement à la masse croissante de courriels reçus par les institutions gouvernementales, pour classer et repérer l'information interne produite par les institutions fédérales, pour mettre en ligne et à jour l'information contenue dans les sites du Gouvernement en direct, pour la traduire, etc.

Il est aussi vrai que l'utilisation croissante d'Internet au sein du gouvernement pour la communication et pour l'échange d'information entre le gouvernement et les citoyens canadiens contribue de façon significative à diminuer certains coûts. Il n'en reste pas moins que les ressources financières et humaines mises à la disposition des institutions fédérales pour réaliser ces différentes tâches langagières ne sont pas illimitées. Par conséquent, ceux-ci doivent parfois faire des choix difficiles. Certaines institutions fédérales renoncent actuellement à afficher de l'information scientifique, technique ou historique sur leur site Web parce que cette information est disponible en une seule langue (l'anglais, le plus souvent) et parce qu'il coûterait trop cher de la faire traduire par des professionnels. Pour certains, le problème n'est pas seulement économique, mais tient aussi aux difficultés d'obtenir une traduction acceptable pour un document technique renfermant un vocabulaire connu de très peu de traducteurs.

38. La norme est de répondre aux courriels dans un délai d'un jour ouvrable ou moins. Pour plus d'information, voir le site du Canada, http://www.canada.gc.ca/comments/form_f.html#ema, consulté le 11 février 2005.

39. Le gouvernement canadien affiche parfois sur ses sites de l'information d'intérêt public produite à l'extérieur de l'appareil gouvernemental. Par exemple, les offres de travail du Guichet emplois, une responsabilité de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, sont produites par les employeurs canadiens. Elles doivent cependant être traduites en anglais ou en français pour être affichées sur Internet.

Dans ce contexte, l'augmentation de l'efficacité et de l'efficience⁴⁰ de l'administration fédérale en matière de création, de gestion et de traduction de documents devrait certainement constituer un objectif prioritaire. Pour arriver à cet objectif, le gouvernement devra continuer de veiller à l'appropriation, par les responsables de réseaux et de contenus gouvernementaux, de l'ensemble des connaissances juridiques et linguistiques dont ils ont besoin pour assurer le respect des langues officielles dans le Gouvernement en direct.

De même, les institutions fédérales devront s'assurer d'établir des lignes directrices et des politiques linguistiques bien adaptées à l'apparition du Gouvernement en direct et à la multiplication des moyens de servir les attentes de la population canadienne.

Cependant, le gouvernement devra aussi emprunter de nouvelles avenues pour augmenter son efficacité et son efficience dans ce domaine. En particulier, il devra considérablement intensifier son utilisation des outils technolinguistiques et adapter ses politiques et ses pratiques organisationnelles de manière à maximiser les impacts de ces logiciels.

Recourir davantage aux outils technolinguistiques

Il ressort clairement de l'expérience canadienne et internationale des dernières années qu'il est possible aux organisations de recourir aux technologies de l'informatique pour augmenter la productivité des créateurs, des gestionnaires et des traducteurs de contenus.

Par exemple, de nombreuses entreprises utilisent les outils technolinguistiques pour mieux gérer les milliers de courriels qu'elles reçoivent chaque jour de l'extérieur : les questions simples et répétitives reçoivent une réponse automatique tandis que les questions plus compliquées sont acheminées à un préposé à la clientèle qui peut alors utiliser l'une des réponses ou parties de réponse suggérées par le logiciel ou en produire une toute nouvelle. Ce genre de système peut permettre de hausser considérablement l'efficience du personnel. En 2003, une grande organisation canadienne affirmait avoir ainsi réduit de près de la moitié (de 12 minutes à 6,5 minutes) le temps moyen nécessaire pour répondre à un courriel⁴¹.

Autre exemple : la Pan American Health Organization (PAHO) utilise depuis 1985 un logiciel de traduction automatique appelé ENGSPAN pour traduire la grande majorité de ses documents de l'anglais à l'espagnol. Conscients que cette technologie ne peut pas permettre l'obtention de résultats parfaits à elle seule, les responsables de PAHO ont mis en place un processus en vertu duquel ENGSPAN soutient le travail des traducteurs plutôt qu'il ne l'élimine : le document à traduire fait d'abord l'objet d'une correction automatique et/ou

40. L'efficience est le rapport qui existe entre les résultats obtenus par une organisation et les ressources utilisées pour atteindre ces résultats.

41. Judd, Elizabeth, « Automatic Response », *The Banking Strategies*, septembre-octobre, volume LXXIX, numéro V, 2003.

d'une révision humaine; il est ensuite traduit automatiquement par le logiciel de traduction automatique; il est enfin révisé par un traducteur professionnel. Les résultats de cette approche sont concluants : celle-ci a permis à PAHO d'abaisser ses coûts de traduction par mot de 31 p. 100⁴²; la majorité des traductions sont livrées dans les délais requis; et, la plupart des lecteurs trouvent le niveau de qualité offert tout à fait adéquat⁴³.

Certaines des mesures récentes du gouvernement du Canada démontrent qu'il est conscient du potentiel des technologies informatiques pour augmenter l'efficacité des institutions fédérales sur le plan langagier. Par exemple, la fondation du Centre de recherche en technologies langagières, dans le cadre de l'Initiative de l'industrie de la langue, devrait favoriser, dans les années à venir, le développement d'outils technolinguistiques utiles aux créateurs, gestionnaires et traducteurs de contenus des institutions fédérales et de l'ensemble des organisations canadiennes. De même, la diffusion de TERMIUM® dans l'ensemble des organismes fédéraux et la mise en place d'un répertoire de lexiques spécialisés, la *Boîte à outils linguistiques*, contribuent déjà à la productivité des travailleurs sur le plan langagier.

Cependant, il ressort clairement de l'examen mené par la commissaire que le gouvernement sous-exploite actuellement le potentiel des outils technolinguistiques. L'exemple du guide d'auto-évaluation des sites Web fédéraux le démontre bien. Il aurait été intéressant que le Secrétariat du Conseil du Trésor envisage d'emblée la mise au point et l'adoption d'une grille d'auto-évaluation interactive de la qualité linguistique. Intégré aux processus de travail des créateurs ou des gestionnaires de contenus, cet outil technolinguistique semblable à un correcteur orthographique et grammatical sophistiqué aurait pu les assister et les guider dans leur travail, en plus de réaliser certaines tâches relativement simples à leur place (par ex. : le calcul de la lisibilité des phrases).

La sous-utilisation des outils technolinguistiques au gouvernement du Canada tient en fait à plusieurs facteurs. Premièrement, les organismes centraux et les ministères sont encore mal sensibilisés à l'existence de ces outils et ils ne disposent pas, généralement, des connaissances et des ressources nécessaires à leur acquisition et leur déploiement. Ainsi, comme nous l'avons déjà relevé, aucun programme de formation ou de diffusion des connaissances ne vise actuellement à permettre aux responsables des communications de se familiariser avec les outils technolinguistiques disponibles sur le marché et les enjeux de leur déploiement.

42. Les traducteurs qui effectuent la post-édition du document acceptent de recevoir des honoraires moindres au mot parce qu'ils jugent que le travail exigé d'eux leur prendra moins de temps.

43. Silva, Gustavo (2000), *The Use of ENGLISH at the Pan American Health Organization : A Reviser's Perspective*, document présenté lors de l'atelier MT in Practice : The User Experience du colloque tenu par l'Association for Machine Translation in the Americas (AMTA).

De même, la majorité des hauts dirigeants des institutions fédérales et des champions des langues officielles sont peu au fait de l'existence et du potentiel de ces outils, ce qui peut nuire à l'obtention des ressources nécessaires à leur acquisition et leur déploiement.

La création du Centre de recherche en technologies langagières devrait permettre de combler partiellement ce vide. Cependant, il est inquiétant de constater que le gouvernement du Canada a soutenu la fondation du CRTL sans accorder au Bureau de la traduction ou aux autres organismes fédéraux intéressés par ces questions les ressources financières nécessaires à leur participation active aux travaux du CRTL. Cette situation pose problème dans la mesure où certains organismes fédéraux fortement désireux de collaborer étroitement avec le CRTL pour améliorer leur efficacité et leur efficacité sur le plan langagier (les responsables du Guichet emplois, notamment), pourraient avoir à y renoncer. De plus, un budget de fonctionnement n'a pas été attribué au CRTL, ce qui pourrait nuire à son efficacité.

Deuxièmement, certaines des façons de faire actuellement en vigueur au gouvernement du Canada ne favorisent pas l'utilisation efficace et efficiente des outils technolinguistiques. À titre d'exemple, les responsables du Bureau de la traduction avancent avec raison qu'il serait déraisonnable, dans le contexte actuel, de recourir aux outils technolinguistiques pour faire la traduction automatique de nombreux contenus Web gouvernementaux parce que toute baisse des coûts de traduction serait forcément obtenue au prix d'une chute radicale de la qualité⁴⁴. Le Bureau de la traduction croit cependant que la traduction automatique pourrait éventuellement donner de bons résultats à l'intérieur de nombreux ministères et agences s'il était possible d'amener les créateurs des contenus gouvernementaux à rédiger leurs textes en français ou en anglais dirigé ou contrôlé⁴⁵. En effet, l'élimination d'une forte partie des ambiguïtés et des tournures qui posent problème aux traducteurs automatiques pourrait faire en sorte que, dans certains cas, il devienne rentable d'y recourir et de confier aux professionnels de la traduction une tâche différente : celle de réviser les textes traduits.

44. L'affaire Cyberaide.ca le démontre bien.

45. En français ou en anglais dirigé ou contrôlé, on remarque entre autres qu'un mot n'a qu'un sens (ex. : « right » signifie seulement « droite », jamais « exact ») et que l'emploi de formes passives est interdit ou découragé. Ceci simplifie grandement la tâche du logiciel de traduction automatique et mène à une diminution du nombre d'erreurs qu'il commet. Plusieurs des organisations actives dans des domaines techniques comme l'aéronautique ou l'automobile ont adopté des pratiques de rédaction en langue dirigée ou contrôlée.

La commissaire croit que l'ensemble des procédures et pratiques gouvernementales en matière linguistique devraient être revues à la lumière de l'apparition des outils technolinguistiques et de l'accroissement de la nécessité, pour le gouvernement fédéral, d'accroître son efficacité en matière linguistique.

Recommandations

La commissaire considère que l'augmentation de l'efficacité en matière de création, de gestion et de traduction de contenus devrait constituer un enjeu prioritaire pour le gouvernement du Canada, dans le contexte où les besoins des Canadiens et des Canadiennes en information gouvernementale de qualité s'accroissent alors que les ressources dont l'administration dispose pour y répondre demeurent comptées.

Dans ce contexte, la commissaire réitère qu'elle s'attend du gouvernement que, dans la foulée de cette recommandation, il « offre une formation continue aux gestionnaires des communications et de contenus des sites Internet des institutions fédérales afin de les sensibiliser à la question des langues officielles et à l'utilité des outils technolinguistiques ». Cela dit, la commissaire s'attend également du gouvernement qu'il accorde un suivi approprié à deux nouvelles recommandations :

Nouvelle recommandation 2.10

Que l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) sensibilise les hauts dirigeants gouvernementaux et les champions des langues officielles à l'existence de nouveaux outils et de nouvelles approches susceptibles de mener à une hausse de la productivité des créateurs, des gestionnaires et des traducteurs de contenus anglais et français.

Nouvelle recommandation 2.11

Que l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC), en collaboration avec le Bureau de la traduction, effectue l'examen des politiques linguistiques gouvernementales et, éventuellement, les modifie de manière à favoriser la mise en place de processus langagiers basés sur une utilisation plus intensive des outils technolinguistiques dans le respect des attentes des Canadiens et Canadiennes.

Dans sa réponse à la version préliminaire de ce rapport, l'Agence acceptait de mettre en œuvre la recommandation 2.10. Quant à la recommandation 2.11, l'Agence y a répondu en alléguant que cette responsabilité revient au Bureau du Conseil privé et à Industrie Canada. Cependant, cette recommandation porte sur l'examen des politiques linguistiques, tâche qui revient de plein droit à l'Agence. La commissaire maintient donc sa position d'adresser cette recommandation à l'AGRHFPC.

AXE STRATÉGIQUE 3

Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.

Depuis 1999, la commissaire insiste sur l'importance, pour le gouvernement, de se doter d'un cadre de gouvernance robuste pour les questions touchant aux langues officielles. En effet, seul un tel cadre permettra d'assurer que le gouvernement prenne les meilleures décisions possibles pour accroître la place du français sur Internet et assurer le respect des langues officielles dans le Gouvernement en direct, que chaque acteur gouvernemental connaisse son rôle et ses responsabilités précises dans le domaine et que chaque programme ou projet en la matière rencontre les objectifs attendus.

Malheureusement, plusieurs des éléments du cadre destiné à favoriser l'essor des langues officielles sur Internet demeurent manquants trois ans après le dépôt des études spéciales du Commissariat. Bien que la question des langues officielles dans le Gouvernement en direct soit prise en charge, il n'existe toujours pas d'instances pour se pencher sur la question du français dans Internet.

Certaines des lacunes relevées dans cette étude pourraient trouver réponse dans les travaux menés actuellement par la Direction générale des langues officielles (DGLO) du Bureau du Conseil privé et la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada. Le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats actuellement élaboré par la DGLO devrait présenter des mécanismes propres à assurer le renforcement de la dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct. La commissaire suivra avec grand intérêt l'évolution du Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CHGRR) et celle de l'ensemble des efforts visant à renforcer le cadre de gouvernance en matière de dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct puisqu'il s'agit d'un enjeu important dans le contexte de l'Internet.

Cela dit, une question nouvelle mérite aussi l'attention du gouvernement canadien : ce dernier devrait s'assurer de mettre à la disposition des acteurs du système de gouvernance l'ensemble des données quantitatives et qualitatives qui leur permettront de conseiller le gouvernement et de donner priorité ou d'évaluer ses mesures en matière de langues et d'Internet. Actuellement, ces données sont souvent introuvables, incomplètes ou difficiles à obtenir.

Par exemple, il est frappant de constater la rareté de statistiques récentes permettant de comparer la place du français et de l'anglais sur Internet et dans l'univers des affaires électroniques. De même, il n'existe pas, au Canada, d'équivalent de l'ambitieux programme *Pew Internet & American Life Project*, lequel permet de bien mesurer la place occupée par Internet dans l'ensemble des sphères de la vie des Américains⁴⁶.

Recommandations

Internet et le Gouvernement en direct occupent de plus en plus de place dans la vie des citoyens et citoyennes. Il est donc crucial que le gouvernement s'assure de déployer un cadre de gouvernance propice au renforcement de la place des deux langues officielles du Canada sur Internet et dans le Gouvernement en direct. La commissaire s'attend à ce que le gouvernement effectue le suivi adéquat des recommandations dont la mise en œuvre n'a pas été entamée ou demeure incomplète.

La commissaire s'attend aussi à ce que les gestionnaires qui seront responsables d'assurer la gouvernance aient à leur disposition des données précises et courantes afin de pouvoir prendre des décisions éclairées. Par conséquent, elle recommande :

Nouvelle recommandation 3.5

Que Patrimoine canadien et Statistique Canada entament un projet de recherche continu dont l'objectif sera de collecter des données sur l'utilisation d'Internet par les Canadiens et Canadiennes et de mettre ces données à la disposition des décideurs afin qu'ils puissent prioriser et évaluer les mesures gouvernementales de promotion de la dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct.

CONCLUSION

Depuis 1999, le Commissariat aux langues officielles insiste pour que le gouvernement du Canada travaille à diminuer le fossé numérique séparant les citoyens canadiens de langue anglaise et les citoyens de langue française sur Internet. Depuis plus de cinq ans, la commissaire rappelle également que le déploiement du Gouvernement en direct doit se faire dans le respect des droits linguistiques des citoyens canadiens et du personnel de l'administration fédérale.

La présente étude révèle qu'il y a eu des progrès intéressants dans plusieurs secteurs, mais que certaines des mesures proposées par la commissaire dans ses études spéciales de 2002 n'ont pas obtenu de suivi adéquat, tout particulièrement en ce qui concerne la présence du français sur Internet. Cette performance ne répond pas aux attentes et requiert l'attention du gouvernement qui devra compléter le suivi des recommandations contenues dans *Le français sur Internet* et dans *Les langues officielles et le GED*.

Ce nouvel examen de la situation du français sur Internet et des langues officielles dans le Gouvernement en direct amène aussi la commissaire à proposer au gouvernement la mise en œuvre d'une série de sept nouvelles recommandations qui mèneront à une hausse de l'offre de contenus bilingues et d'outils technolinguistiques, à une augmentation de l'efficacité et de l'efficience de l'appareil gouvernemental en matière de création, de gestion et de traduction de contenus et à un renforcement du cadre de gouvernance relatif à la place du français sur l'inforoute.

Internet constituera un formidable levier culturel, social et économique pour le Canada si l'ensemble de ses citoyens et citoyennes a accès à des contenus de qualité et s'il est facile pour les francophones et les anglophones d'accéder aux contenus Web produits dans leur langue, dans l'autre langue officielle ou dans des langues autres que le français ou l'anglais.

Il est évident que l'initiative du Gouvernement en direct est un véritable succès et le gouvernement du Canada a d'ailleurs reçu plusieurs prix à l'échelle internationale pour confirmer ce succès. Il faut cependant prendre les moyens pour s'assurer que ce formidable outil continue d'être de qualité égale en français comme en anglais, et ce, de façon permanente et constante.

Dans ce contexte, la mise en œuvre, par le gouvernement canadien, des recommandations présentées dans ce document est loin d'être un luxe. Elle représente plutôt l'une des conditions essentielles de l'accession réussie de la population canadienne et des institutions fédérales à la société du savoir.

ANNEXE A

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS ET DE LEUR STATUT

Numéro	Source originelle	Description de la recommandation	Statut
FSI : <i>Le français sur Internet</i> ERLO : <i>Exigences relatives aux langues officielles dans le Gouvernement en direct</i>			
AXE STRATÉGIQUE 1 <i>Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.</i>			
1.1.1	FSI-4	Que Patrimoine canadien s'assure que tous les appuis découlant des programmes de financement de production de contenus canadiens numériques comportent un principe directeur et des critères qui tiennent compte de la dualité linguistique canadienne.	MISE EN ŒUVRE
1.1.2	FSI-9	Que Patrimoine canadien accélère le rythme des investissements afin de favoriser la numérisation des contenus culturels canadiens sur Internet, dans les deux langues officielles.	MISE EN ŒUVRE
1.2.1	FSI-10	Que Communication Canada élabore d'ici 2003 une stratégie d'investissement afin de favoriser l'essor du secteur privé et des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine des contenus de langue française.	NON MISE EN ŒUVRE RETIRÉE
1.3.1	FSI-12	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor appuie les travaux des organismes internationaux visant à établir des normes et y participe activement, afin de favoriser la diversité linguistique sur Internet.	MISE EN ŒUVRE
1.4.1	FSI-13	Qu' Industrie Canada établisse une synergie avec les acteurs-clés et les ministères fédéraux à vocation économique afin que les industries canadiennes de la langue deviennent un axe moteur de l'économie du savoir.	MISE EN ŒUVRE
1.4.2	FSI-14	Que le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) crée d'ici 2003 un Centre d'expertise consacré au développement d'outils technolinguistiques.	MISE EN ŒUVRE
1.4.3	FSI-16	Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) rende accessible sans frais sur Internet d'ici 2003 une boîte à outils technolinguistiques complète comprenant notamment des aides à la rédaction et à la traduction, des banques de terminologie, dont <i>Termium</i> , et des modules de recherche bilingues et spécialisés afin de faciliter l'accès à l'information dans les deux langues officielles pour tous les Canadiens et Canadiennes. Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) mette à la disposition des communautés universitaire et industrielle canadiennes, non pas <i>TERMIUM</i> [®] , mais l'ensemble des bases de données linguistiques qui sont sa propriété, dont les bases de données qui supportent le fonctionnement de <i>TERMIUM</i> [®] .	PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE REFORMULÉE
1.5.1	FSI-17	Que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.	PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE

1.5.2	FSI-18	Que l' Agence canadienne de développement international (ACDI) , dans le cadre de ses programmes, fasse davantage pour l'appropriation d'Internet par les pays en voie de développement de la Francophonie.	MISE EN ŒUVRE
1.5.3	FSI-19	Que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne les mesures nécessaires afin de favoriser la création, d'ici 2003, d'un Réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise dans une Amérique intégrée.	NON MISE EN ŒUVRE

Numéro	Source originelle	Description de la recommandation	Statut
FSI : <i>Le français sur Internet</i> ERLO : <i>Exigences relatives aux langues officielles dans le Gouvernement en direct</i>			
AXE STRATÉGIQUE 2 <i>Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.</i>			
2.1.1	FSI-5	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor assure, dans la mise en œuvre du Gouvernement en direct (GED), une part équitable de production de contenus conçus en français. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	NON MISE EN ŒUVRE RETIRÉE
2.2.1	FSI-7	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor consacre les ressources budgétaires nécessaires afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux de répondre aux besoins accrus de traduction suscités par la publication de contenus dans les deux langues officielles sur Internet. Que le Secrétariat du Conseil du Trésor , dans son examen des demandes budgétaires des ministères, prenne en considération le fait que les ministères doivent assumer des coûts grandissants par rapport à la traduction.	NON MISE EN ŒUVRE REFORMULÉE
2.3.1	ERLO-1	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor mette en garde les institutions fédérales contre la numérisation abusive de l'information et leur souligne les effets d'une telle pratique du point de vue des langues officielles, de façon à améliorer la qualité des sites Web du gouvernement fédéral dans les deux langues. Que le Secrétariat du Conseil du Trésor , par l'intermédiaire du Comité de gestion de l'information , demande aux institutions fédérales de se doter de lignes directrices et de mécanismes de contrôle pour prévenir la numérisation abusive de l'information.	NON MISE EN ŒUVRE REFORMULÉE
2.4.1	ERLO-3	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor fasse connaître aux institutions fédérales leur obligation d'assurer la continuité entre les voies de prestation de services sur le double plan de la qualité linguistique et du niveau d'expertise en la matière. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	MISE EN ŒUVRE
2.5.1	FSI-8	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor prenne les moyens appropriés afin d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE
2.6.1	FSI-6	Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) offre une formation continue aux gestionnaires de réseaux et de contenus des sites Internet des institutions fédérales afin de les sensibiliser à la question des langues officielles et aux outils technolinguistiques susceptibles de favoriser la production des contenus qui respectent les spécificités des deux langues officielles du Canada.	EN VOIE D'ÊTRE MISE EN ŒUVRE

2.6.2	ERLO-8	<p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor regroupe dans un même document [...] l'ensemble des lignes directrices sur les langues officielles régissant la prestation des services en ligne et les interactions en ligne dans le cadre du Gouvernement en direct et en assure la diffusion.</p> <p>(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)</p>	MISE EN ŒUVRE
2.7.1	FSI-11	<p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles, et ce, d'ici 2005.</p>	PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE
2.7.2	FSI-15	<p>Que d'ici 2003, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) spécifie dans les appels d'offres du gouvernement du Canada que l'équipement informatique, les logiciels, les manuels et la formation doivent être prévus dans les deux langues officielles du Canada.</p> <p>(Cette responsabilité appartient maintenant au Secrétariat du Conseil du Trésor.)</p>	NON MISE EN ŒUVRE
2.8.1	ERLO-5	<p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor trouve des moyens novateurs et appropriés (slogan, icône, etc.) d'informer les membres du public, sur la page d'accueil des sites Web des institutions fédérales, de leur droit de recevoir l'information et de communiquer avec le gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix.</p> <p>(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)</p>	MISE EN ŒUVRE
2.9.1	ERLO-4	<p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor rappelle aux institutions fédérales leur obligation de s'assurer que les clauses sur les langues officielles dans les ententes contractuelles comprennent l'obligation de respecter les dispositions de la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i> dans toute communication en ligne avec le public concernant la prestation de services visés par les accords.</p> <p>(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)</p>	MISE EN ŒUVRE

Numéro	Source originelle	Description de la recommandation	Statut
FSI : <i>Le français sur Internet</i> ERLO : <i>Exigences relatives aux langues officielles dans le Gouvernement en direct</i>			
AXE STRATÉGIQUE 3 <i>Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.</i>			
3.1.1	FSI-2	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor mette en place un cadre de gouvernance cohérent, continu et intégré, assorti de mécanismes permanents d'imputabilité et de suivis afin d'assurer la dualité linguistique sur Internet et notamment pour le Gouvernement en direct (GED). Que le Bureau du Conseil privé détermine un cadre de gouvernance approprié assorti de mesures de rendement spécifiques pour la question de la dualité linguistique sur Internet.	NON MISE EN ŒUVRE REFORMULÉE
3.2.1	FSI-1	Qu' Industrie Canada crée un comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet, doté d'un mandat de deux ans, afin de recommander au gouvernement du Canada des mesures structurantes pour le développement de l'économie du savoir par la mise en valeur du français et de l'anglais sur Internet.	NON MISE EN ŒUVRE RETIRÉE
3.2.2	FSI-3	Que le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIIL) du Secrétariat du Conseil du Trésor devienne, dans le contexte d'un mandat élargi pour une stratégie intégrée, le <i>Comité stratégique pour le français sur Internet</i> (CSFI).	NON MISE EN ŒUVRE RETIRÉE
3.3.1	ERLO-2	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor poursuive son examen de la Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques en collaboration avec les institutions fédérales et le Commissariat aux langues officielles. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	MISE EN ŒUVRE
3.3.2	ERLO-6	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor établisse une politique concernant la publication en ligne d'information scientifique ou historique dans les deux langues officielles après avoir consulté les institutions fédérales, le Bureau de la traduction et le Commissariat aux langues officielles. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	EN VOIE D'ÊTRE MISE EN ŒUVRE

3.3.3	ERLO-7	<p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor établisse des lignes directrices à l'intention des institutions fédérales sur l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés de langue officielle.</p> <p>(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)</p> <p>Que l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) rappelle aux institutions fédérales l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés linguistiques.</p>	<p>NON MISE EN ŒUVRE</p> <p>REFORMULÉE</p>
3.4.1	ERLO-9	<p>Que le Secrétariat du Conseil du Trésor institue au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor un mécanisme visant expressément à répondre aux questions soulevées par les institutions fédérales en rapport avec les langues officielles dans le cadre du Gouvernement en direct (GED).</p>	<p>PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE</p>

ANNEXE B

RECOMMANDATIONS DONT LA MISE EN ŒUVRE RESTE À COMPLÉTER ET NOUVELLES RECOMMANDATIONS

Numéro	Recommandations (Les zones ombragées indiquent les nouvelles recommandations)
AXE STRATÉGIQUE 1 <i>Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.</i>	
1.4.3	Que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) mette à la disposition des communautés universitaire et industrielle canadiennes, non pas TERMIUM® , mais l'ensemble des bases de données linguistiques qui sont sa propriété, dont les bases de données qui supportent le fonctionnement de TERMIUM® . (Reformulée)
1.5.1	Que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.
1.5.3	Que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne les mesures nécessaires afin de favoriser la création, d'ici 2003, d'un Réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise dans une Amérique intégrée.
1.6	Que Patrimoine canadien accélère le rythme des investissements consacrés au soutien de la création de contenus numériques, notamment à la numérisation des ouvrages et revues canadiens en langue française détenus par les bibliothèques canadiennes.
1.7	Que le ministère des Affaires étrangères , dans le contexte de ses efforts de promotion de la diversité culturelle, entame des discussions relatives au démarrage d'un projet de numérisation international de grande ampleur dans le but d'assurer la transformation d'Internet en véritable bibliothèque multilingue et multiculturelle.
1.8	Que Patrimoine canadien étudie la possibilité de soutenir la création d'un enregistrement de qualité sur la diversité linguistique et culturelle sur Internet.

Numéro	Recommandations (Les zones ombragées indiquent les nouvelles recommandations)
AXE STRATÉGIQUE 2 <i>Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.</i>	
2.2.1	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor , dans son examen des demandes budgétaires des ministères, prenne en considération le fait que les ministères doivent assumer des coûts grandissants par rapport à la traduction. (Reformulée)
2.3.1	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor , par l'intermédiaire du Comité de gestion de l'information , demande aux institutions fédérales de se doter de lignes directrices et de mécanismes de contrôle pour prévenir la numérisation abusive de l'information. (Reformulée)
2.5.1	Que l' Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada prenne les moyens appropriés afin d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées.
2.7.1	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles et ce, d'ici 2005.
2.7.2	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor spécifie dans les appels d'offres du gouvernement du Canada que l'équipement informatique, les logiciels, les manuels et la formation doivent être prévus dans les deux langues officielles du Canada. (Reformulée)
2.10	Que l' Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) sensibilise les hauts dirigeants gouvernementaux et les champions des langues officielles à l'existence de nouveaux outils et de nouvelles approches susceptibles de mener à une hausse de la productivité des créateurs, des gestionnaires et des traducteurs de contenus anglais et français.
2.11	Que l' Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) , en collaboration avec le Bureau de la Traduction , effectue l'examen des politiques linguistiques gouvernementales et, éventuellement, les modifie de manière à favoriser la mise en place de processus langagiers basés sur une utilisation plus intensive des outils technolinguistiques dans le respect des attentes des Canadiens et des Canadiennes.
2.12	Que l' Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) prenne des mesures pour sensibiliser les gestionnaires de sites Web et les responsables des communications des ministères à l'importance d'assurer l'égalité dans le contenu et la qualité des deux langues dans les sites Web du gouvernement.

Numéro	Recommandations (Les zones ombragées indiquent les nouvelles recommandations)
AXE STRATÉGIQUE 3 <i>Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.</i>	
3.1.1	Que le Bureau du Conseil privé détermine un cadre de gouvernance approprié assorti de mesures de rendement spécifiques pour la question de la dualité linguistique sur Internet. (Reformulée)
3.3.3	Que l' Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC) rappelle aux institutions fédérales l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés linguistiques. (Reformulée)
3.4.1	Que le Secrétariat du Conseil du Trésor institue au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor un mécanisme visant expressément à répondre aux questions soulevées par les institutions fédérales en rapport avec les langues officielles dans le cadre du Gouvernement en direct.
3.5	Que Patrimoine canadien et Statistique Canada entament un projet de recherche continu dont l'objectif sera de collecter des données sur l'utilisation d'Internet par les Canadiens et Canadiennes et de mettre ces données à la disposition des décideurs afin qu'ils puissent prioriser et évaluer les mesures gouvernementales de promotion de la dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct.

