

# Aide-Mémoire : obligations en matière de langues officielles pour la partie IV, et utilisation des communications sur le web et médias sociaux.



La **Loi sur les langues officielles (LLO)** prescrit les obligations des institutions en ce qui a trait aux langues officielles ainsi que le droit des membres du public à l'emploi de la langue officielle (LO) de leur choix pour communiquer avec une institution fédérale ou pour en recevoir les services. La LLO réaffirme l'égalité du statut du français et de l'anglais comme LO du Canada et établit des droits et privilèges égaux quant à leur utilisation dans les institutions. Le contenu Web dont l'institution est responsable doit refléter l'égalité du statut du français et de l'anglais, et être de qualité égale et disponible simultanément dans les deux LO afin de respecter les obligations linguistiques du GC concernant les communications avec le public et prestation des services.



## 1 Adresse Web

- Les noms de domaine principaux assurent un traitement égal aux deux LO et représentent fidèlement l'objectif principal du site Web dans les deux langues officielles. Par exemple : [www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien.html](http://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien.html) et [www.canada.ca/en/canadian-heritage.html](http://www.canada.ca/en/canadian-heritage.html)

## 2 Interfaces et hyperliens

### Concept de l'offre active

- Offrir aux utilisateurs la possibilité de sélectionner l'une ou l'autre des LO pour les pages Web.
- Fournir un lien approprié pour encourager les utilisateurs à sélectionner la LO de leur choix.

## 3 Contenu Web

- Veiller à ce que le contenu Web soit de qualité égale et disponible simultanément dans les deux LO.
- Veiller à ce que les modifications apportées dans une version de LO se retrouvent simultanément dans l'autre version de LO.

## 4 Vidéos, productions multimédias et liens vers des vidéos (Y compris les sous-titres et les voix hors champ)

- Publier les fichiers vidéo simultanément dans les deux LO;
- Produire une quantité égale de vidéos dans les deux LO dont le contenu est de qualité égale afin d'éviter de créer des situations où une langue est toujours la langue de traduction;
- Lorsque des modifications sont apportées dans une des versions, refléter simultanément dans l'autre version;
- Produire des produits intégraux de qualité égale dans les deux LO (des vidéos en anglais qui comprennent des sous-titres et des voix hors champ en anglais, et des vidéos en français qui comprennent des sous-titres et des voix hors champ en français) sont recommandés lorsque des sous-titres ou des voix hors champ sont requis. L'expérience de visionnement, d'écoute et/ou de lecture du citoyen doit refléter son choix de LO.

## 5 Au moment d'interagir avec le public sur le Web

### Médias sociaux

- Encourager les utilisateurs à s'exprimer dans la langue de leur choix.
- Fournir un lien vers le compte de média sociaux équivalent dans l'autre LO.
- Fournir régulièrement des résumés des commentaires publiés dans les deux LO.
- Faire vivre aux utilisateurs des deux LO la même expérience. Si plus de questions et de commentaires sont reçus du public dans une LO (pour lesquels une réponse publique est nécessaire), il faut fournir la même information au public dans les deux LO.
- Répondre en utilisant la LO dans laquelle le contact a été lancé, sauf si c'est une question d'intérêt public qui exige une réponse dans les deux LO.

## 6 Lien vers un site Web externe

### Assujetti à la LLO : (agissant pour le compte d'une institution)

- Les ententes/contrats comprennent des dispositions pertinentes en matière de LO qui précisent clairement les exigences en matière de LO que la tierce partie doit respecter.
- Toute confirmation de la prestation du service inclut la conformité aux obligations en matière de LO.

### Non assujetti à la LLO :

- Désistement de responsabilité concernant l'information provenant de tiers est inclus sur les pages Web pour informer les utilisateurs que les hyperliens vers les sites Web qui ne relèvent pas de l'institution sont offerts seulement par souci de commodité et que le contenu de ces sites Web n'est pas nécessairement visé par la LLO.

### Le saviez-vous?

Selon le Commissariat aux langues officielles, les types les plus communs de plaintes en matière de LO concernant le Web sont liées à :

- la qualité linguistique du français;
- des sites unilingues de tierces parties financés en partie par le gouvernement fédéral.

### N'oubliez pas de :

Prévoir du temps pour la traduction, afin d'assurer l'égalité des services et la qualité dans les deux LO. Publier simultanément le contenu (texte, audio, vidéo) dans les deux LO.

### Assurez-vous :

d'établir des processus pour veiller à ce que les pages et le contenu Web sont conformes aux obligations en matière de LO pour les communications avec le public et la prestation des services.