

# Plan d'action annuel de francisation

des technologies  
de l'information  
et des communications

2010-2011





# Table des matières

<b>Contexte</b> _____	<b>3</b>
<b>Portrait du Ministère</b> _____	<b>5</b>
<b>État de situation</b> _____	<b>7</b>
<b>Plan d'action annuel</b> _____	<b>11</b>
<b>Adoption</b> _____	<b>15</b>
<b>Dépôt</b> _____	<b>15</b>
<b>Diffusion</b> _____	<b>15</b>
<b>Renseignements</b> _____	<b>15</b>



La Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC) a été adoptée par le Conseil des ministres le 6 décembre 2006. Il s'agit d'une mise à jour de la version initiale entérinée par le gouvernement du Québec en 1992. Selon l'Office québécois de la langue française (OQLF), la PUFTIC actualisée permet de « [...] donner un nouvel élan à l'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications au sein de l'Administration<sup>1</sup> ». En fait, celle-ci vise essentiellement à généraliser « [...] l'utilisation intégrale du français<sup>2</sup> [...] » dans les communications échangées entre l'Administration et les citoyens ainsi que les entreprises et dans les postes de travail informatisés du personnel de l'Administration. Le gouvernement souhaite ainsi inciter le secteur privé à emboîter le pas, notamment en stimulant l'offre de produits informatiques en français. En se dotant d'une telle politique gouvernementale, « [...] l'État démontre sa volonté ferme de jouer un rôle exemplaire et déterminant dans ce domaine<sup>3</sup> ».

Le champ d'application de la PUFTIC englobe l'ensemble des technologies de l'information et des communications (TIC) définies comme « [...] tout logiciel ou matériel informatique, ou toute combinaison des deux, utilisés pour recueillir, emmagasiner, traiter, communiquer, protéger ou supprimer de l'information tant sous sa forme textuelle, symbolique, sonore que visuelle<sup>4</sup> ».

Les ministères et organismes concernés sont responsables d'appliquer la PUFTIC dans leur organisation respective sous la coordination de l'OQLF. Aussi, certains ministères et organismes, dont le ministère des Services gouvernementaux (MSG), ont en plus des responsabilités particulières à l'échelle gouvernementale. Celles-ci sont présentées et détaillées dans la section « Plan d'action annuel » de ce document.

1. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec 2002-2007, chapitre 4 « L'utilisation du français au travail », 2008, p. 104.
2. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, La Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications, document 5249, janvier 2008 : « Le français intégral est celui qui comporte tous les caractères et signes diacritiques nécessaires à son expression complète. »
3. SECRÉTARIAT À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE, Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications, préambule, décembre 2006.
4. Ibid., section 2.



La PUFTIC préconise plusieurs moyens pour atteindre ses objectifs, dont l'adoption d'un plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications (PAAFTIC) par chaque ministère et organisme ciblé. Ensuite, ce PAAFTIC doit être déposé auprès de l'OQLF. La reddition de comptes relative aux actions réalisées dans ce contexte se fait annuellement, par l'intermédiaire d'une section particulière du PAAFTIC. L'OQLF peut, lorsqu'il effectue le suivi de ces actions, signaler à un ministère ou organisme particulier certaines lacunes à corriger qui devront être prises en compte dans ses PAAFTIC subséquents.

Le présent document découle directement de cette obligation gouvernementale énoncée dans la PUFTIC. Ainsi, ce premier plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications du MSG couvre l'exercice financier 2010-2011. Il présente successivement et succinctement les sections « Portrait du Ministère », « État de situation », « Plan d'action annuel », « Adoption », « Dépôt », « Diffusion » ainsi que « Renseignements ».

## Mission

Le Ministère poursuit une mission à double volet :

- Assurer à l'échelle de l'Administration un rôle de leader en matière de déploiement du gouvernement en ligne, de développement de la société de l'information et d'utilisation optimale des ressources informationnelles;
- Appuyer certains ministères et organismes dans l'accomplissement de leurs mandats en mettant à leur disposition une flotte diversifiée d'aéronefs.

## Responsabilités

Par l'entremise du Bureau de la dirigeante principale de l'information, du Bureau de la recherche et de l'innovation ainsi que du Service aérien gouvernemental, le MSG :

- Met en place une gouvernance commune des ressources informationnelles gouvernementales afin d'assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions de l'administration publique dans le domaine des ressources informationnelles et de la prestation électronique de services;
- Assure le développement, l'implantation, le déploiement et la promotion du gouvernement en ligne;
- Élabore et propose des politiques, des cadres de gestion, des standards, des systèmes et des investissements en vue d'une utilisation optimale des technologies de l'information et de la sécurité de l'information.
- Met une flotte d'aéronefs à la disposition de ses partenaires pour effectuer des évacuations aéromédicales, offre des vols sanitaires programmés, lutte contre les incendies de forêt, assure une surveillance aérienne du territoire ou transporte des équipes ministérielles.





# État de situation

*Comme il s'agit de son premier PAAFTIC, le MSG a dressé un état de situation de ses principales réalisations dans le domaine des TIC en association avec l'application de la PUFTIC.*

## Gestion ministérielle des ressources informationnelles

---

La gestion des ressources informationnelles du MSG est confiée au Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

## Application des standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles

---

Le MSG applique les neuf standards gouvernementaux obligatoires relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications, adoptés par le Conseil du trésor en 2006.

### Liste des standards gouvernementaux appliqués au MSG

Numéros	Standards
SGQRI 001	Clavier québécois
SGQRI 003	Jeux de caractères codés
SGQRI 004	Tri alphabétique et recherche de chaînes de caractères
SGQRI 011	Sites Web multilingues
SGQRI 013	Format des documents diffusés dans le Web
SGQRI 021	Noms de domaine Internet
SGQRI 044	Adresses de courrier électronique
SGQRI 046-04	Identification des langues
SGQRI 046-05	Identification des monnaies et des types de fonds

*SGQRI signifie « Standard du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles ».*

## Acquisition de logiciels

---

Le CSPQ, fournisseur de services informatiques du MSG, utilise la version française des logiciels nécessaires aux activités du Ministère, à l'exception de certains logiciels spécialisés qui ne se trouvent actuellement qu'en langue anglaise.

# État de situation

Ces cas particuliers sont les suivants :

- Les logiciels d'application dont la licence est en anglais ne sont actuellement pas disponibles en version française.
- Le système d'exploitation des serveurs ainsi que l'infrastructure informatique supportant les prestations électroniques de services sont en langue anglaise car ce sont les seules versions qui répondent adéquatement aux besoins spécifiques du Ministère. Bien que certains spécialistes internes doivent utiliser la langue anglaise pour gérer ceux-ci, les utilisateurs réguliers disposent d'interfaces en français pour réaliser leurs opérations courantes.

Comme le prévoit la PUFTIC, le CSPQ privilégie l'acquisition de la version française des logiciels qu'il installe. En fait, il utilise la version anglaise seulement lorsque la version française n'est pas disponible, qu'elle comporte des caractéristiques de sécurité inférieures, qu'elle ne correspond pas aux besoins spécifiques des ministères et organismes ou encore si son coût est plus élevé.

## Participation aux comités nationaux et internationaux de normalisation

Le gouvernement du Québec contribue à la normalisation internationale du soutien linguistique et culturel des technologies de l'information et des communications. Cette contribution s'est faite par une participation active à la délégation canadienne au sein de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Cette participation a tablé sur des innovations québécoises, notamment en matière de claviers, de classement et de recherche d'information textuelle. Elle a eu comme résultat l'adoption d'une série de normes internationales en TIC décrivant les exigences techniques permettant le soutien intégral du français et d'autres langues nationales. La démarche du Québec a contribué à alimenter la dynamique mondiale en matière d'adaptabilité culturelle et linguistique des logiciels et des produits du domaine des TIC.

### Normes internationales

ISO/CEI 9995	Technologies de l'information – Disposition des claviers conçus pour la bureautique <sup>5</sup> (norme en huit parties)
ISO/CEI 14651	Norme de classement international de chaînes de caractères – Méthode de comparaison de chaînes de caractères et description du modèle commun et adaptable de classement
ISO/CEI 8859-15	Jeu de caractères pour l'Europe de l'Ouest et les deux Amériques

5. Cette norme en plusieurs parties couvre le spectre de tous les claviers : ceux des micro-ordinateurs, les claviers téléphoniques, les claviers des guichets automatiques bancaires.

# État de situation

Dans le cadre du Système de normes nationales du Canada, le gouvernement du Québec a largement contribué à l'élaboration des trois normes nationales suivantes :

Normes canadiennes	
CAN/CSA Z243.200	Claviers canadiens pour le français et l'anglais
CAN/CSA Z243.4.1	Norme de classement alphabétique pour le français et l'anglais <sup>6</sup>
CAN/CSA Z243.230	Paramètres minimaux de localisation <sup>7</sup> des logiciels

Afin d'assumer sa responsabilité gouvernementale particulière, inscrite dans la PUFTIC, de veiller à ce que le Québec continue de participer activement aux comités nationaux et internationaux traitant de normalisation, le MSG a accordé un mandat de représentation à cet effet au Bureau de normalisation du Québec (BNQ) en décembre 2009.

6. Cette norme a servi de modèle et de fondement à la norme internationale ISO/CEI 14651.

7. Dans le jargon de la normalisation internationale, le terme localisation fait référence à l'adaptation nécessaire au soutien des langues autres que la langue de développement ainsi qu'à l'adaptation aux conventions culturelles des utilisateurs, dont les plus courantes sont le tri, la dénomination des monnaies, la présentation des nombres et l'usage de différents calendriers et unités de mesure.

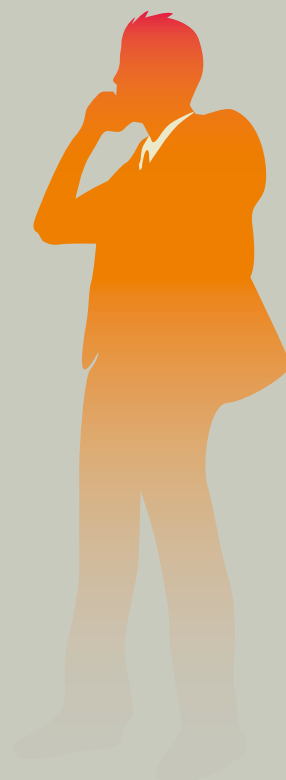


# Plan d'action annuel

*Ce premier PAAFTIC intègre les responsabilités du MSG, sur les plans ministériel et gouvernemental, pour l'année 2010-2011.*

## Responsabilités ministérielles au regard de l'application de la PUFTIC

Sujet	Objectif	Indicateur	Cible
Responsible ministériel	1. Désigner une personne responsable d'appliquer la PUFTIC.	1.1. Désignation de la personne responsable par la sous-ministre. 1.2. Définition des responsabilités de la personne responsable.	31 mai 2010
PAAFTIC	2. Élaborer un PAAFTIC.	2.1. Établissement d'un calendrier de production du PAAFTIC 2011-2012. 2.2. Désignation des répondants des unités administratives du Ministère.	31 décembre 2010
	3. Faire adopter un PAAFTIC.	3.1. Adoption du PAAFTIC par les autorités administratives du Ministère.	14 juin 2010
	4. Déposer un PAAFTIC.	4.1. Dépôt du PAAFTIC à l'OQLF.	31 mai 2010
	5. Rendre compte annuellement des actions réalisées dans le cadre du PAAFTIC et, le cas échéant, des mesures prises pour donner suite aux demandes de l'OQLF.	5.1. Publication du bilan des actions réalisées en 2010-2011 dans le cadre du PAAFTIC. 5.2. Suivi des demandes de l'OQLF.	31 mai 2011
Acquisitions	6. Faire l'acquisition de matériel, de banques de données, de systèmes d'information et de logiciels permettant l'utilisation intégrale du français en conformité avec les standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.	6.1. Respect des dispositions de la PUFTIC par le CSPQ, fournisseur de services informatiques du Ministère.	Au 31 mars 2011, 100 % des acquisitions du Ministère doivent respecter la PUFTIC.



# Plan d'action annuel

Sujet	Objectif	Indicateur	Cible
Promo- tion	7. Organiser des activités de promotion de la PUFTIC auprès des unités administratives du Ministère.	7.1. Nombre d'activités organisées.	Organiser quatre activités de sensibilisation à la PUFTIC.
Mise en œuvre	8. Favoriser la mise en œuvre des dispositions de la PUFTIC par les unités administratives du Ministère.	8.1. Taux de projets, soumis à la dirigeante principale de l'information, comportant une observation quant au respect des standards en matière de francisation des TIC en appui à la PUFTIC.	Valider l'application des standards en matière de francisation des TIC en appui à la PUFTIC.

*À l'échelle gouvernementale, le MSG entend réaliser les actions inscrites dans le tableau suivant, en conformité avec les responsabilités particulières qui lui sont dévolues dans la PUFTIC.*

Sujet	Objectif	Indicateur	Cible
Standards gouverne- mentaux	9. Élaborer et mettre à niveau des standards gouvernementaux <sup>8</sup> .	9.1. Taux de réponse aux demandes de mise à niveau des standards gouvernementaux.	Répondre à 100 % des demandes de mise à niveau des standards formulées officiellement par les ministères et organismes.
Avis tech- niques	10. Fournir des avis techniques sur l'évolution des standards dans les rapports de francisation des ministères et organismes à l'OQLF.	10.1. Taux de réponse aux demandes d'avis techniques sur l'évolution des standards.	Répondre à 100 % des demandes de l'OQLF en rapport avec l'évolution des standards.
Forums franco- phones	11. Participer aux forums francophones en matière linguistique et de francisation des inforoutes.	11.1. Taux de participation aux forums francophones en matière linguistique et de francisation des inforoutes.	a) Participer à 100 % des forums d'ici 3 ans. b) Faire la diffusion sur l'intranet gouvernemental des retombées résultant de la participation aux forums.

8. Dans le cadre de sa mission de gouvernance des ressources informationnelles, le MSG prend en charge l'élaboration et la mise à niveau des standards. De plus, le MSG assure la diffusion de ces standards par diverses activités. Toutefois, il n'est pas de la responsabilité du MSG d'élaborer des outils de standardisation.

# Plan d'action annuel

Sujet	Objectif	Indicateur	Cible
Contenus et services francophones	12. Favoriser la création de contenus et de services francophones sur l'inforoute.	12.1. Taux de réponse aux demandes de collaboration des ministères et organismes en matière de création de contenus et de services francophones sur l'inforoute.	a) Répondre à 100 % des demandes des ministères et organismes. b) Collaborer avec l'OQLF à la diffusion de 100 % des contenus auxquels le MSG a été associé sur l'intranet gouvernemental.
Normalisation	13. Participer activement aux comités nationaux et internationaux traitant de normalisation, pour les aspects qui concernent l'adaptabilité culturelle et linguistique des TIC (en collaboration avec le BNQ, à la suite de sa demande).	13.1. Taux de participation aux comités traitant de normalisation et de certification de normes en matière de TIC. 13.2. Nombre d'activités de diffusion des retombées résultant de la participation à ces comités.	Participer à 100 % des comités demandés par le BNQ et approuvés par le MSG. Mettre en place un mécanisme de diffusion.
PUFTIC	14. Collaborer avec l'OQLF à la promotion et au suivi de la PUFTIC.	14.1. Taux de participation aux rencontres avec des représentants de l'OQLF. 14.2. Taux de participation aux activités de promotion de la PUFTIC auprès de la communauté gouvernementale.	Participer à 100 % des rencontres avec les représentants de l'OQLF. Participer à 100 % des activités de promotion organisées par l'OQLF.
	15. Collaborer avec les ministères et organismes qui, en raison de la PUFTIC, ont d'autres responsabilités à l'échelle gouvernementale (SCT, MCCC, MDEIE et CSPQ).	15.1. Taux de participation aux rencontres avec les représentants de ces ministères et organismes.	Participer à 100 % des rencontres avec les représentants de ces ministères et organismes.



# Adoption, dépôt, diffusion et renseignements

## Adoption

Conformément au premier alinéa de la section 3 de la PUFTIC, le présent PAAFTIC a été adopté par les membres du comité de direction du MSG.

## Dépôt

Tel que stipulé, également au premier alinéa de la section 3 de la PUFTIC, ce PAAFTIC sera déposé auprès de l'OQLF dès que possible à la suite de son adoption par les autorités administratives du Ministère.

## Diffusion

Ce document peut être consulté sur les sites Internet et intranet du MSG.

## Renseignements

Pour de plus amples renseignements sur le PAAFTIC, il est possible de communiquer directement avec M. Martin Cardinal, responsable de l'application de la PUFTIC au MSG :

par courriel : [puftic@msg.gouv.qc.ca](mailto:puftic@msg.gouv.qc.ca)

par téléphone : 418 646-1449



