

**Sites Web municipaux dans un Canada bilingue :  
évaluation de la qualité de la traduction, de la localisation et de l'accessibilité**

Louisane LeBlanc

Mémoire présenté au  
Département d'Études françaises  
comme exigence partielle au grade de maîtrise ès Arts (traductologie)  
Université Concordia  
Montréal, Québec, Canada

Avril 2018

© Louisane LeBlanc 2018

**UNIVERSITÉ CONCORDIA**  
**École des études supérieures**

Nous certifions par les présentes que le mémoire rédigé

par Louisane LeBlanc  
intitulé Sites Web municipaux dans un Canada bilingue : évaluation de la qualité de la traduction, de la localisation et de l'accessibilité

et déposé à titre d'exigence partielle en vue de l'obtention du grade de  
**Maîtrise ès Arts (Traductologie)**

est conforme aux règlements de l'Université et satisfait aux normes établies pour ce qui est de l'originalité et de la qualité.

Signé par les membres du Comité de soutenance

Paul Bandia \_\_\_\_\_ Président

Philippe Caignon \_\_\_\_\_ Examineur interne

Anne Jarry \_\_\_\_\_ Examinatrice externe

Deborah A. Folaron \_\_\_\_\_ Directrice

Approuvé par : \_\_\_\_\_

Directeur du département ou du programme d'études supérieures

\_\_\_\_\_ 2018

\_\_\_\_\_ Doyen de la Faculté

## Résumé

Sites Web municipaux dans un Canada bilingue : évaluation de la qualité de la traduction, de la localisation et de l'accessibilité

Louisane LeBlanc

Nous avons créé une grille d'évaluation de la qualité de la traduction et de la localisation à laquelle nous avons ajouté des critères d'évaluation de l'accessibilité du Web, et ce, dans un contexte traductologique. La création de cette grille s'est révélée être un défi puisque très peu de recherches jumelant traduction, localisation et accessibilité du Web ont, à ce jour, été menées. Pour y arriver, nous avons distingué l'évaluation de la traduction de l'évaluation de la localisation : ces deux disciplines connexes sont évaluées distinctement. Ainsi, la grille comporte un volet de critères linguistiques qui s'attarde à la traduction. Vient ensuite un volet numérique dont les critères se penchent sur la localisation des pages Web retenues. Finalement, le dernier volet d'évaluation est axé sur l'accessibilité du Web. Les critères de ce volet sont numériques et linguistiques : ils portent sur le respect des protocoles d'accessibilité du Web (W3C), mais aussi sur la convivialité des images et la simplicité du langage utilisé.

Ce mémoire présente nos observations. Notre grille d'évaluation a été testée afin de mesurer la qualité de la traduction, de la localisation et de l'accessibilité de six sites Web bilingues (EN et FR) de municipalités canadiennes. Nous avons, entre autres, découvert que l'accessibilité et la localisation du Web partagent plusieurs points communs, que les règles de grammaire et la sémantique de la langue de la minorité sont malmenées et que les principes et les règles de l'accessibilité du Web pour les internautes aveugles et amblyopes sont relégués aux oubliettes, et ce, même si la plupart des maires affirment que le site Web de leur ville est l'outil à privilégier pour communiquer avec la municipalité.

Mots clefs : évaluation de la qualité, traduction, localisation, accessibilité du Web, Internet, site Web, amblyope, aveugle, cécité, déficience visuelle, éthique, municipalité, ville, bilingue, Canada, Ottawa, Montréal, Sherbrooke, Québec, Administration régionale Kativik (ARK), Moncton.

## **Abstract**

### **Municipal Websites in a Bilingual Canada: Assessing the Quality of Translation, Localization and Accessibility**

Louisane LeBlanc

We have created a quality assessment grid for translation and localization that has added Web accessibility criteria for evaluation in a translation studies context. The creation of this grid was a challenge since very little research combining translation, localization and Web accessibility has, to date, been conducted. First, we had to distinguish between translation assessment and localization assessment because we wanted these two related disciplines to be evaluated separately. Thus, the grid includes a section of linguistic criteria that focuses on translation. The digital component that follows takes into account certain criteria to assess the localization quality of selected websites. The final evaluation component focuses on Web accessibility mostly for the visually impaired. The criteria for this component are both digital and linguistic: they focus on compliance with Web accessibility protocols (W3C), but also on the accessibility of images and the language used.

This thesis presents our findings. Our evaluation grid was tested measuring the quality of translation, localization and Web accessibility of 6 Canadian municipality websites in a bilingual context (EN and FR). We have discovered, among other things, that Web accessibility and Web localization have many common points, that the grammar rules and semantics of the minority language are often mistreated, and Web accessibility principles and rules for amblyopic or blind Internet users are mostly relegated to oblivion, even if all mayors say that the website of their city is the tool of choice to communicate with the municipality.

Key words: quality assessment, translation, localization, Web accessibility, Internet, website, amblyopic, blind, blindness, visually impaired, ethics, municipality, city, bilingual, Canada, Ottawa, Montréal, Sherbrooke, Québec, Kativik Regional Government (KRG), Moncton.

## Remerciements

J'aimerais remercier Accessibilité Média Inc. (AMI) qui offre des bourses d'études à des étudiants méritants ayant un handicap, et ce, afin de soutenir la recherche visant à rendre les médias accessibles à tous les Canadiens. Ce fut un honneur d'être la lauréate de la communauté francophone en 2015.

Je souhaite aussi rendre hommage à tous les professeurs du département qui m'ont enseigné ainsi qu'à tous ceux et celles avec qui je n'ai eu que le plaisir de discuter. Je suis choyée : j'ai appris auprès de vous tous.

Un merci spécial à Natalia Teplova : vous m'avez inculqué une méthode de travail rigoureuse qui a eu pour effet de me faire aimer encore plus la traduction. Je vous en serai toujours reconnaissante.

Finalement, travailler sous la direction de Deborah s'est avéré un privilège. Sa patience, ses connaissances et son amour de la localisation m'ont permis de me dépasser et de présenter un mémoire inédit et étoffé.

## Table des matières

Liste des figures.....	ix
Introduction.....	1
1. Revue de la littérature.....	8
1.1 Accessibilité du Web.....	9
1.1.1 Protocoles de l’accessibilité du Web du W3C .....	15
1.1.1.1 Au Canada.....	17
1.1.1.1.1 Au Québec .....	18
1.1.1.1.2 En Ontario.....	18
1.1.1.1.3 Au Nouveau-Brunswick .....	19
1.1.1.2 Aux États-Unis .....	20
1.1.1.3 L’Union européenne (UE) .....	21
1.1.2 L’évaluation de la qualité de l’accessibilité du Web.....	23
1.2 La qualité en traduction .....	28
1.2.1 Milieu professionnel.....	29
1.2.2 Milieu universitaire.....	30
1.2.2.1 Juliane House.....	31
1.2.2.2 Anthony Pym .....	34
1.2.2.3 Katharina Reip .....	36
1.2.3 L’évaluation de la qualité de la traduction du Web .....	41
1.3 La qualité en localisation .....	43
1.3.1 Bert Esselink .....	45
1.3.2 Miguel A. Jiménez-Crespo .....	47
1.3.3 Silvia Rodríguez Vázquez .....	49
2. Méthodologie .....	53
2.1 Revue de la littérature.....	53
2.2 Public cible.....	54
2.3 Accessibilité du Web.....	54
2.4 Entrevue, corpus et participants .....	55
2.5 Résumé des entrevues des participants amblyopes (01-AMB et 02-AMB) .....	57
2.6 Résumé des entrevues des participants aveugles (03-AVG, 04-AVG et 05-AVG) .....	59
2.7 Modification de la grille.....	60
3. Tests de la grille d’évaluation de la qualité .....	63

3.1 Ottawa .....	63
3.1.1 Évaluation linguistique .....	64
3.1.2 Évaluation de l'accessibilité du Web .....	66
3.1.3 Évaluation de la localisation .....	68
3.2 Montréal.....	71
3.2.1 Évaluation linguistique .....	72
3.2.1.1 Denis Coderre .....	72
3.2.1.2 Valérie Plante .....	73
3.2.2 Évaluation de l'accessibilité du Web .....	75
3.2.3 Évaluation de la localisation .....	78
3.3 Sherbrooke .....	81
3.3.1 Évaluation linguistique .....	82
3.3.1.1 Bernard Sévigny.....	82
3.3.1.2 Steve Lussier .....	83
3.3.2 Évaluation de l'accessibilité du Web .....	84
3.3.3 Évaluation de la localisation .....	87
3.4 Québec .....	90
3.4.1 Évaluation linguistique .....	91
3.4.2 Évaluation de l'accessibilité du Web .....	92
3.4.3 Évaluation de la localisation .....	94
3.5 Administration régionale Kativik (ARK) .....	96
3.5.1 Évaluation linguistique .....	97
3.5.2 Évaluation de l'accessibilité du Web .....	98
3.5.3 Évaluation de la localisation .....	101
3.6 Moncton .....	102
3.6.1 Évaluation linguistique .....	103
3.6.2 Évaluation de l'accessibilité du Web .....	104
3.6.3 Évaluation de la localisation .....	106
Sommaire et conclusion .....	108
Références bibliographiques .....	114
Annexe.....	122
Certificat de conformité éthique en matière de recherche sur des sujets humains .....	123
Appel à participation .....	124

Formulaire de consentement.....	125
Questionnaire.....	127
Transcription des entrevues.....	128
01-AMB.....	128
02-AMB.....	136
03-AVG.....	143
04-AVG et 05-AVG .....	145
Captures d'écran .....	166
Denis Coderre .....	166
Transcription des captures d'écran du maire Coderre.....	168
Bernard Sévigny.....	169
Transcription des captures d'écran du maire Sévigny .....	171

## Liste des figures

Figure 1 La page du message du maire de Québec.....	52
Figure 2 La grille d'évaluation de la qualité de la traduction, de l'accessibilité et de la localisation .....	53
Figure 3 Caractéristiques démographiques des participants .....	57
Figure 4 Les modifications de la grille d'évaluation de la qualité .....	62
Figure 5 La grille d'évaluation de la qualité modifiée .....	63
Figure 6 Ottawa - évaluation linguistique (traduction) .....	66
Figure 7 Ottawa - évaluation de l'accessibilité du Web .....	68
Figure 8 Ottawa - évaluation numérique (localisation).....	71
Figure 9 Montréal - évaluation linguistique (traduction) (Denis Coderre).....	73
Figure 10 Montréal - évaluation linguistique (traduction) (Valérie Plante).....	74
Figure 11 Montréal - évaluation de l'accessibilité du Web .....	78
Figure 12 Montréal - code source et accent .....	78
Figure 13 Montréal - évaluation numérique (localisation) .....	81
Figure 14 Sherbrooke - évaluation linguistique (traduction) (Bernard Sévigny).....	83
Figure 15 Sherbrooke - évaluation linguistique (traduction) (Steve Lussier).....	84
Figure 16 Sherbrooke - menu problématique .....	85
Figure 17 Sherbrooke - évaluation de l'accessibilité du Web .....	87
Figure 18 Sherbrooke - code source problématique.....	88
Figure 19 Sherbrooke - évaluation numérique (localisation).....	90
Figure 20 Québec - évaluation linguistique (traduction) .....	92
Figure 21 Québec - évaluation de l'accessibilité du Web.....	94
Figure 22 Québec - évaluation numérique (localisation) .....	96
Figure 23 ARK - évaluation linguistique (traduction) .....	98
Figure 24 ARK - menu problématique .....	99
Figure 25 ARK - évaluation de l'accessibilité du Web.....	100
Figure 26 ARK - évaluation numérique (localisation) .....	102
Figure 27 Moncton - évaluation linguistique (traduction) .....	104
Figure 28 Moncton - évaluation de l'accessibilité du Web .....	106
Figure 29 Moncton - code source et accent.....	107
Figure 30 Moncton - évaluation numérique (localisation).....	108

## Introduction

Chacun d'entre nous, traducteur ou traductologue, s'est interrogé, à un moment ou à un autre, sur la notion de qualité en traduction : qu'est-ce que traduire, mais plus encore, qu'est-ce que bien traduire? À ce sujet, les idées foisonnent et s'entrechoquent depuis fort longtemps lorsqu'il est question, par exemple, de traduction littéraire. Qu'en est-il de l'évaluation de la qualité de la traduction et de la localisation du Web qui devrait être construit afin que tous puissent y naviguer? Keiran J. Dunne (2006 b, p. 95) affirme qu'il est ardu de définir la qualité lorsque le *produit* est soumis à des critères d'évaluation qui, en fin de compte, ne peuvent être mesurés objectivement. Il donne l'exemple d'un roman : il y a autant de critiques qu'il y a de lecteurs. Certains aimeront le roman, d'autres le trouveront fade et sans intérêt. Il en est de même en traduction et en localisation : tous s'entendent sur les fautes de langue et de traduction, mais chaque traducteur, chaque localisateur a sa propre méthode pour s'assurer de la qualité de son travail. Miguel A. Jiménez-Crespo (2013, p. 103) souligne pour sa part que bien souvent les conclusions des recherches en localisation du Web soulignent la nécessité de poursuivre ces investigations puisque l'ensemble des critères d'évaluation ne peut être uniformément appliqué à toutes les activités de traduction. De son côté, Silvia Rodríguez Vázquez (2016, p. 13) avance que les recherches sur l'accessibilité et sur l'évaluation des sites Web multilingues ont reçu trop peu d'attention, et ce, bien que le Web soit l'emplacement par excellence de la traduction (Folaron, 2012, p. 25), c'est-à-dire que la traduction est nécessaire pour que le Web demeure universel tout en conservant ses particularités locales.

Ainsi, le présent mémoire portera sur l'évaluation de la qualité en traduction et en localisation du Web puisque l'accessibilité au savoir et à l'information dans notre langue maternelle n'est pas un caprice, mais devrait plutôt être reconnu comme un droit fondamental. (De Varennes, 2001) Comme les traductologues semblent s'entendre pour dire qu'il n'y a pas de consensus sur la méthode ou les critères d'évaluation de la qualité de la traduction et de la localisation du Web, nous tenterons dans un premier temps de créer une grille d'évaluation de la qualité de la traduction, de la localisation, mais aussi de l'accessibilité du Web, et ce, dans un contexte traductologique. La création de cette grille se révèle être un défi puisque très peu de recherches jumelant traduction, localisation et accessibilité du Web ont, à ce jour, été menées. Toutefois, nous croyons que la création de notre grille pluridisciplinaire sera possible. Pour y arriver, nous distinguerons l'évaluation de la traduction et l'évaluation de la localisation : ces deux disciplines

connexes seront évaluées distinctement. Ainsi, la grille comportera un volet de critères linguistiques qui s'attardera à la traduction. Viendra ensuite un volet numérique dont les critères se pencheront sur la localisation des pages Web retenues. Finalement, le dernier volet d'évaluation sera axé sur l'accessibilité du Web. Les critères de ce volet seront numériques et linguistiques : ils porteront sur le respect des protocoles d'accessibilité du Web, mais aussi sur la convivialité des images et la simplicité du langage utilisé. La seconde partie de notre recherche sera vouée à décrire les résultats que nous observerons lorsque les pages Web de municipalités canadiennes et bilingues de notre corpus seront soumises à notre grille d'évaluation. Il nous semble que les constats qui en ressortiront démontreront que l'accessibilité du Web n'est pas une priorité pour les professionnels de la localisation. Nous estimons que nos observations serviront à sensibiliser les localisateurs et les traducteurs, mais aussi les créateurs Web et les webmestres, à l'importance du respect des règles et des principes de l'accessibilité du Web qui ont une incidence majeure sur la navigation Web des internautes en situation de handicap visuel<sup>1</sup>. De plus, nous supposons que le contenu textuel traduit n'obéira pas toujours aux règles d'écriture de la langue d'arrivée exacerbant ainsi des luttes de pouvoir entre les locuteurs de la culture latine et de la culture anglo-saxonne.

Puisque les technologies de l'information et de la communication (TIC) régissent de nombreux aspects de notre vie et que nous consultons le Web pour tout : éducation, transaction bancaire, source d'information, loisir, etc., notre grille d'évaluation s'intéressera évidemment à la linguistique derrière la traduction du Web, mais elle portera aussi sur les aspects numériques et culturels de la localisation de sites Web bilingues : français et anglais au Canada dans ce cas. Nous désirons aussi inclure un volet « accessibilité » à cette grille d'évaluation puisque nous considérons qu'il faudrait que le Web soit accessible à tous, et ce, selon la volonté de Tim Berners-Lee, inventeur du Web, et du World Wide Web Consortium (W3C) :

La valeur sociale du web [*sic*] est de permettre la communication humaine, le commerce, et le partage des connaissances. Un des premiers objectifs du W3C est de délivrer ces bénéfices à toute personne, quelque [*sic*] soit son matériel, son logiciel, son infrastructure réseau, sa langue maternelle, sa culture, sa situation géographique, ses capacités physiques ou mentales. (W3C, 2015)

---

<sup>1</sup> En tant que langagière, nous avons porté une attention particulière à la terminologie relative aux personnes ayant une déficience visuelle. Il est essentiel de s'attarder à ces menus détails puisque nous souhaitons faire tomber quelques stéréotypes, mais surtout parce que les mots peuvent nourrir l'incompréhension.

Nous croyons qu'il est aussi primordial de souligner que l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) affirme que « [...] pratiquement tout le monde, à un moment ou l'autre de la vie, aura une déficience temporaire ou permanente et ceux qui parviendront à un âge avancé connaîtront des difficultés fonctionnelles croissantes ». (2011, p. 7) De plus, selon une étude publiée en août 2017 (Bourne, Flaxman et coll.), le nombre de personnes aveugles dans le monde triplera d'ici 2050. Ce phénomène est en partie dû au vieillissement de la population. Ainsi, l'accessibilité universelle, linguistique et numérique du Web est un enjeu primordial qui touche et touchera de nombreux Canadiens. Selon les données démographiques colligées lors du recensement canadien de 2006<sup>2</sup>, « environ 816 250 (3,2 %) Canadiens âgés de 15 ans et plus ont déclaré avoir une certaine forme de limitation visuelle dont 87 830 ont déclaré avoir été diagnostiqués comme étant [*sic*] aveugle au sens de la loi ». (SC, 2009) De ce nombre, 71,2 % ont affirmé avoir navigué sur Internet au cours de la dernière année bien que 30,9 % des utilisateurs aient rencontré des problèmes dus à la « non-disponibilité des aides ou du matériel spéciaux nécessaires [*sic*] pour utiliser un ordinateur ou Internet. » (*Idem.*) Statistique Canada souligne aussi que « [...] l'un des principaux changements reliés à la structure par âge et sexe au Canada est le vieillissement démographique. Il s'explique essentiellement par une fécondité sous le seuil de remplacement des générations depuis plusieurs années et par une espérance de vie à la hausse ». (SC, 2015) Plus les internautes seront âgés, plus l'accessibilité du Web sera nécessaire. Par conséquent, nous souhaitons que notre grille d'évaluation vienne en aide aux webmestres, aux traducteurs et aux localisateurs, aux clients et aux chargés de projet, mais, plus que tout, nous voulons que les résultats de ce travail de recherche aient un impact sur le quotidien des internautes d'ici et d'ailleurs.

Nous utiliserons dans le cadre de notre recherche la définition générale d'un site Web statique, soit un ensemble de pages qui sont « des documents informatiques qui peuvent contenir du texte, des images [...] » (Nébra, 2010 [2006], p. 16) ainsi que des hyperliens. Ces sites sont créés à l'aide de langages informatiques qui forment le code source « et sont visualisés par les internautes grâce à un navigateur Web, tel [que] Firefox » (*idem.*) et Chrome, qui rend intelligible ce même code source. Le qualificatif « statique » signifie que le site Web présente toujours de la même manière

---

<sup>2</sup> Ce choix est basé sur l'abolition du formulaire détaillé obligatoire lors du recensement de 2011 et sur le fait que les résultats sur les déficiences visuelles du recensement de 2016, où le formulaire détaillé obligatoire fut réintroduit, ne sont pas encore publics. De plus, les résultats de l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2017 ne seront publiés que le 3 décembre 2018.

son contenu au cybérien tandis que le site Web dynamique peut être modelé selon les préférences que l'internaute communique au site Web. (Techwelkin, 2018) Ce faisant, le site Web dynamique s'adapte aux besoins du cybernaute. Le site Web de la bibliothèque de l'Université Concordia, par exemple, est dynamique : son code source permet aux étudiants de faire des recherches par titre, par auteur, etc., et les résultats diffèrent toujours selon les critères de recherche. Ainsi, nous avons choisi d'évaluer six pages Web statiques des villes de Moncton, d'Ottawa, de Montréal, de Québec, de Sherbrooke et de l'Administration régionale Kativik (ARK). Ce choix émane du fait que le Web au Canada n'a jamais été scruté de la sorte, c'est-à-dire dans un contexte traductologique, et qu'un modèle d'évaluation de la qualité pluridisciplinaire (y compris l'accessibilité du Web) est fortement souhaité par nos pairs. Ces communautés sont représentatives du contexte biculturel bien particulier au Canada. Le Canada se dit bilingue, bien que seulement 17,9 % de la population ait déclaré lors du recensement de 2016<sup>3</sup> pouvoir soutenir une « conversation dans les deux langues officielles » du pays. (SC, 2017) Ainsi, ces agglomérations ont l'obligation de communiquer avec leurs habitants dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais, puisqu'elles sont soumises à la Loi sur les langues officielles du Canada en vigueur depuis 1969 qui stipule que le gouvernement

[...] s'est engagé à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones, au titre de leur appartenance aux deux collectivités de langue officielle, et à appuyer leur développement et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. (Justice, 2017 b)

Faits intéressants : la ville de Québec a fait traduire en espagnol certaines pages du site Web officiel de la ville. La Ville de Montréal a quant à elle fait adapter certaines pages en *ortograf altèrnativ* afin de rejoindre les citoyens ayant des troubles d'apprentissages ou étant analphabètes fonctionnels et le site Web de l'Administration régionale Kativik est offert en français, en anglais et en inuktitut rédigé en alphabet syllabaire.

Avant de poursuivre, il est primordial de définir ce qu'est la localisation. En terme général, la localisation est l'adaptation linguistique, culturelle et technique de contenus et de supports numériques comme les logiciels, les applications, les jeux vidéo et les sites Web. Dans le cadre de ce travail de recherche, la localisation du Web sera définie comme un procédé technologique, communicatif, textuel et cognitif complexe grâce auquel des textes numériques et interactifs sont

---

<sup>3</sup> Le formulaire détaillé obligatoire a été réintroduit lors du recensement canadien de 2016.

adaptés afin de répondre aux attentes du public cible qui évolue dans un contexte linguistique et socioculturel différent du public de départ, et ce, tout en répondant aux exigences du client. (Jiménez-Crespo, 2013, p. 20). En d'autres termes, la localisation est un amalgame de tâches qui consistent à adapter pour un public cible particulier le contenu, dans ce cas-ci, d'un site Web afin de le rendre accessible, voire compréhensible pour ce même public. Pour y arriver, le localisateur travaille en équipe avec des spécialistes des technologies informatiques, du marketing, de la traduction ainsi que de l'adaptation culturelle, sans oublier le client, le donneur d'ouvrage. (Pym, 2014 [2010], p. 119)

Dunne (2006a, p. 4) explique cet amalgame de tâches en utilisant le sigle G.I.L.T.<sup>4</sup> : globalisation<sup>5</sup>, internationalisation, localisation et traduction. Ce sigle mnémorique permet de simplifier et de vulgariser ce qu'est la localisation. De fait, Dunne explique que la globalisation dans le contexte de la localisation fait référence à la mise en marché et au conditionnement des produits et des services offerts sur les marchés économiques globaux. (*Idem.*) La globalisation dans cette situation touche principalement à l'aspect marketing de la mise en marché d'un produit ou d'un service localisé. Anthony Pym (2014 [2010], p. 119) quant à lui explique l'internationalisation comme un processus qui permet au produit de répondre aux exigences de plusieurs conventions linguistiques et culturelles, et ce, sans avoir à être recodé. Par conséquent, l'internationalisation en localisation touche, par exemple, l'adaptation des conventions pour les signes monétaires : \$, £ ou € ou de l'écriture des dates : JJ/MM/AA ou AA/MM/JJ. De plus, l'internationalisation des conventions linguistiques est dorénavant simplifiée grâce à la norme Unicode. Cette norme est un système de codage des caractères créé afin de permettre l'adaptation et l'affichage des diverses formes d'écriture (Unicode, 2017), c'est-à-dire que la norme permet lors de la rédaction du code source d'un site Web de supporter et de rendre intelligible tous les alphabets actuellement en usage, voire quelques alphabets de langues mortes comme le grec ancien ou le latin. Les webmestres sont tenus de respecter la norme Unicode lorsqu'ils montent un site Web puisqu'elle rend les alphabets interchangeable. Le navigateur Web décode cette information lui

---

<sup>4</sup> Dunne reprend le sigle G.I.L.T. que Pierre Cadieux et Bert Esselink ont été les premiers à formuler en 2002 dans leur article « Feeling guilty [*sic*]: Defining the terms globalisation, internationalisation, localisation and translation » publié dans *Language International*, 14, 3, pp. 22-25.

<sup>5</sup> En localisation, le terme technique « globalisation » n'est pas un anglicisme et il n'est pas un synonyme de la lexie « mondialisation ».

permettant ainsi de présenter à l'internaute le contenu du site Web dans un alphabet qui lui est connu.

Pour Pym (2014 [2010], p. 119), la localisation et la traduction marchent main dans la main, c'est-à-dire que la localisation rendra accessible un produit à un public cible (pays/région et langue) en l'adaptant linguistiquement et culturellement afin que ce produit soit utilisable là où il sera mis en vente ou en service. Ainsi, tout comme la traduction, la localisation est synonyme d'adaptation linguistique et d'adaptation culturelle pour le public cible. Toutefois, la localisation exige, par ailleurs, une adaptation technique, c'est-à-dire que le code source d'un site Web sera lui aussi adapté. Si nous localisons le site Web d'un salon funéraire canadien qui souhaite s'implanter en Chine par exemple, le localisateur devrait, en plus de faire traduire le texte selon l'alphabet simplifié pour la Chine continentale ou selon l'alphabet traditionnel pour, entre autres, Hong Kong, Macao et Taïwan (Trusted Translation, 2013), savoir que la couleur du deuil en Chine est le blanc plutôt que le noir. En conséquence, il avisera les membres de son équipe de ces particularités culturelles afin de s'assurer de ne pas froisser les coutumes de l'Autre lorsque le site Web localisé sera mis en ligne. Le transfert linguistique et culturel du contenu ainsi que du support numérique exige forcément une adaptation technique.

En conséquence, pour sélectionner les critères d'évaluation de notre grille, nous proposons dans le premier chapitre de faire une revue de la littérature afin de bien définir l'accessibilité du Web, la qualité en traduction et en localisation du Web. Cela nous permettra de comprendre davantage et de cerner l'objet de notre recherche puisque l'évaluation de la qualité de l'accessibilité d'un site Web est un concept relativement nouveau en traductologie. Ainsi, la première partie de ce chapitre sera consacrée à l'accessibilité du Web ainsi qu'à ses protocoles. Nous examinerons aussi ce qui s'est écrit sur l'évaluation à proprement parler de l'accessibilité du Web. Viendra ensuite une section sur la qualité en traduction où nous présenterons quelques notions issues du milieu professionnel et du milieu universitaire. La section sera conclue par un recensement des écrits axés sur l'évaluation de la qualité de la traduction du Web. La dernière partie de ce chapitre s'intéressera à la qualité de la localisation du Web et, finalement, nous présenterons notre grille d'évaluation.

Le second chapitre portera sur la méthodologie. Nous y présenterons les méthodes de recherche utilisées pour soustraire les critères pertinents à la création de notre grille d'évaluation de la

qualité, mais aussi pour analyser les résultats que nous obtiendrons lorsque les pages Web seront testées. Après avoir brièvement précisé d'où viennent nos critères d'évaluation de la qualité, nous expliquerons pourquoi nous croyons que la recherche portant sur l'accessibilité du Web peut être incluse à l'approche fonctionnelle au sein de la traductologie. Bien que l'accessibilité du Web ne soit pas (encore) un domaine d'études de la traductologie, nous démontrerons que cet aspect de notre recherche touche à la réception des sites Web dans un contexte socioculturel bien particulier. En d'autres termes, dans un contexte de recherche traductologique, qu'est-ce que nous pouvons apprendre des règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0). (W3C-WCAG, 2008) Le chapitre se terminera avec la présentation de la synthèse des entrevues que nous avons menées auprès de quelques cybernautes en situation de handicap visuel ainsi que des modifications que nous avons apportées à notre grille d'évaluation en cours de recherche.

Le troisième chapitre sera consacré à notre grille d'évaluation que nous validerons en la confrontant à notre corpus. Rappelons que les trois aspects (accessibilité, linguistique et localisation) doivent permettre à tous les intervenants de la localisation du Web de tirer profit de notre grille d'évaluation pluridisciplinaire. Ainsi, les pages « le mot du maire » (ou ce qui s'y rapproche le plus) des sites Web bilingues des villes d'Ottawa, de Montréal, de Sherbrooke, de Québec, de Moncton et de l'Administration régionale de Kativik (ARK) seront évaluées selon les critères retenus. Nous scruterons ces pages Web afin de déterminer si elles sont accessibles. Les points positifs et négatifs soulevés par les participants amblyopes et aveugles lors des entrevues nous seront très utiles puisque bien que nous ayons testé ces pages avec un logiciel de revue d'écran, nous sommes une internautes voyante qui peut en tout temps « tricher » et voir. Nous examinerons aussi ces pages quant à la qualité de la traduction en nous attardant au respect des règles des langues de départ et d'arrivée, mais aussi en mesurant la qualité de la valeur informative et communicative des textes francophones et anglophones. Les critères d'évaluation de la localisation auxquels seront soumis les pages Web étudieront l'aspect visuel des interfaces textes, leurs fonctionnalités, c'est-à-dire que nous tenterons de déterminer si les hyperliens mènent vers une version de la page traduite ou pas. Le dernier aspect de l'évaluation de la localisation touchera à la convivialité des images et aux autres éléments non textuels. En d'autres termes, est-ce que l'attribut <alt> qui permet de décrire les images présente un texte alternatif dans le code source. Si oui, est-ce que la description est pertinente et a-t-elle été traduite?

Nous conclurons notre recherche par une synthèse de nos résultats. De plus, nous déterminerons si notre grille d'évaluation de la qualité en localisation est restreinte ou universelle, c'est-à-dire que nous évaluerons la justesse et l'efficacité de ses critères. Finalement, nous aborderons de nouvelles pistes de réflexion et de recherche qui contribueront, espérons-le, à faire en sorte que ce projet de recherche ne tombe pas dans l'oubli.

Comme notre objectif n'est pas l'élaboration d'une nouvelle théorie sur la qualité de la localisation du Web, nous commencerons ce projet de recherche en nous inspirant des travaux de chercheurs qui se sont intéressés à la qualité en traduction, en localisation et en accessibilité du Web.

## 1. Revue de la littérature

Ce chapitre sera voué au dépouillement de données et d'informations issues de la documentation consacrée à la recherche en localisation du Web. C'est-à-dire que nous souhaitons trouver des données ou des évidences qui nous permettront de créer notre grille d'analyse de la qualité de la localisation du Web bilingue au Canada. (Saldanha & O'Brien, 2013, p.15) Pour ce faire, nous scruterons certains documents et articles qui traitent de l'accessibilité du Web en général, mais aussi des internautes vivant avec une déficience visuelle. Ces données seront empruntées au domaine d'étude de la science du Web (Web Studies) qui, comme la traductologie, est une discipline récente et pluridisciplinaire. La science du Web se penche évidemment sur les innovations technologiques, mais elle dénote aussi un intérêt marqué pour les phénomènes qui affectent globalement les activités sociales et commerciales. (Tiropanis et coll., 2015, p. 78) Ainsi, ce domaine d'étude alimentera la partie de ce chapitre consacré à l'accessibilité du Web, aux outils d'aide à la navigation du Web pour les personnes amblyopes et aveugles ainsi qu'aux protocoles d'accessibilité du W3C<sup>6</sup>. De plus, nous examinerons les protocoles d'accessibilité du Web en vigueur au Canada, aux États-Unis et en Europe. La première partie se conclura sur ce qui définit l'évaluation de la qualité de l'accessibilité du Web.

La seconde partie de ce chapitre s'intéressera à la notion de qualité en traduction, et ce, tant pour le milieu professionnel que pour le milieu universitaire. Nous poursuivrons notre analyse de la littérature en examinant les théories de la traduction, et ce, selon trois traductologues : Juliane

---

<sup>6</sup> Les protocoles d'accessibilité du Web du W3C ne sont en fait que des recommandations. En d'autres termes, s'ils ne sont pas appliqués, aucune sanction ne sera retenue contre le webmestre fautif puisque le Web n'est pas policé.

House, Anthony Pym et Katharina Reib, pour, finalement, explorer comment nous évaluons la qualité des traductions du Web.

La dernière partie de ce chapitre sera axée sur la localisation du Web ou, en d'autres termes, sur l'adaptation culturelle du Web. Cet examen nous permettra d'observer comment le milieu professionnel et le milieu universitaire envisagent la notion de qualité en localisation du Web : les textes de Bert Esselink, de Miguel A. Jiménez-Crespo et de Silvia Rodríguez Vázquez seront décortiqués. Cette partie se terminera par l'étude des critères de l'évaluation de la qualité de la localisation du Web.

Le but de cette recherche empirique est la création d'une grille d'analyse de la qualité de l'accessibilité, de la traduction et de la localisation du Web qui, dans le cadre du présent projet, sera appliquée à six pages Web de municipalités bilingues du Canada. Ce chapitre se terminera avec la présentation de notre grille d'évaluation de la qualité.

### 1.1 Accessibilité du Web

Alors, qu'est-ce que l'accessibilité du Web et pourquoi est-ce que cette notion devrait faire partie des préoccupations des localisateurs? Selon Harper et Yesilada (2008, p. XV), l'accessibilité du Web peut s'expliquer simplement : actuellement on enseigne aux internautes à s'adapter afin de répondre aux besoins des technologies. En fait, l'accessibilité c'est de concevoir des technologies pour répondre aux besoins des utilisateurs. Plus les technologies répondent aux impératifs des cybernautes, moins ces derniers nécessitent de formation pour en faire usage. Par conséquent, il faudrait que la convivialité du Web pour tous soit une priorité pour les créateurs d'interface homme-machine. Ce dernier concept définit en fait comment les humains utilisent et interagissent avec les systèmes informatiques afin de satisfaire leurs besoins. (Raskin, 2004 [2000], p. xii) Dans le cas qui nous intéresse, il est question de la relation qui est construite entre l'internaute et son ordinateur. De plus, l'interface homme-machine est étroitement unie à l'interface utilisateur graphique (GUI). Le GUI simplifie l'usage des ordinateurs en présentant l'information de manière à ce qu'elle soit facile à reconnaître et à manipuler. (*Idem.*). Ainsi, si les webmestres prenaient le temps de s'assurer que les interfaces Web respectent les principes de l'accessibilité du Web, il s'ensuivrait une plus grande convivialité pour tous les internautes. Pour leur part, Harper et Yesilada soulignent aussi que les internautes en situation de handicap nous aident à nous remémorer que la navigation du Web est une expérience individuelle et que sa réussite requiert que nous comprenions et acceptions que la flexibilité adaptative et

personnalisée dont les personnes en situation de handicap ont à leur avantage est un bienfait pour tous. C'est donc dire que de comprendre les besoins des internautes en situation de handicap nous permet de saisir les besoins de tous les internautes. (2008, pp. xvi-xvii) Ainsi, la compréhension des besoins particuliers de ces internautes amène des solutions qui sont accessibles à tous comme la fonction « zoom » sur les téléphones dits intelligents, fonction qui a été créée pour les amblyopes et dont personne ne pourrait se passer à présent.

Rodríguez Vázquez (2016, pp. 24-25) mentionne que tous les internautes, peu importe leur contexte, c'est-à-dire qu'ils utilisent ou non des technologies adaptatives, devraient pouvoir naviguer sur le Web. Nous abondons en ce sens : les sites Web ont l'obligation d'être accessibles que ce soit pour un internaute en situation de handicap cognitif, moteur ou visuel, et ce, sans égard aux moyens empruntés pour y accéder. C'est en quelque sorte le but du W3C qui tente de mettre un peu d'ordre en prônant le développement d'un Web accessible à tous en formulant des protocoles et des règles à suivre. Pour ce consortium, l'accessibilité du Web signifie « [...] que les personnes en situation de handicap peuvent utiliser le Web. Plus précisément, l'accessibilité du Web signifie que les personnes en situation de handicap peuvent percevoir, comprendre, naviguer, interagir et contribuer au Web ». (W3C-WAI, 2005 [2017]) Nous y reviendrons dans la prochaine partie de ce chapitre.

Joe Clark, journaliste torontois passionné d'accessibilité numérique et lexicale, affirme quant à lui que l'accessibilité du Web est avant tout une question de cupidité. Il souligne que l'avidité est la seule et unique raison derrière l'accessibilité du Web. Autrement dit, si nous, gens *normaux*, voulons y avoir entièrement accès, vous, internautes en situation de handicap, êtes dans l'obligation de manifester ardemment ce même désir. Selon Clark, le *leitmotiv* des cybernautes en situation de handicap devrait être le suivant : donnez-nous tout ce à quoi vous avez accès et offrez-nous tout ce qu'il y a à offrir. (2001 [2008]) La notion de convoitise, d'envie est aussi soulevée par Harper et Yesilada. Selon eux, l'accessibilité du Web doit répondre à deux objectifs complémentaires : (1) corriger les erreurs du passé en permettant au Web d'être enfin accessible à tous, et ce, en transformant le design du Web et (2) découvrir et comprendre quels sont les facteurs qui influencent l'accessibilité du Web dans un contexte où les interactions humaines sont primordiales. (2008, p. XV)

En plus d'être accessible physiquement, soit par le truchement de la machine, des logiciels et des interfaces, l'accessibilité du Web a aussi des assises éthiques. Nous croyons que ce lieu globalisant

est devant l'obligation d'être construit par tous ceux qui participent au développement du Web afin de faciliter l'inclusion de tous les membres de la société. En conséquence, tous pourront tisser des liens sociaux et profiter pleinement de tout ce dont regorge le Web. Plus encore, l'accessibilité du Web est selon nous un outil nécessaire afin de contrer les conflits de classes et les problèmes liés à l'exclusion sociale : le code source d'un site Web est beaucoup plus facile à modifier pour le rendre accessible que, par exemple, les infrastructures d'une municipalité, les commerces et les entreprises chez qui pourraient travailler le cybérien en situation de handicap. En théorie, chaque internaute est notre égal lorsque nous naviguons sur le Web puisqu'aucune barrière physique ne devrait empêcher un internaute aveugle ou en fauteuil-roulant d'y accéder. Le webmestre consciencieux des principes d'accessibilité du Web participerait à l'éradication de la discrimination basée sur le handicap puisqu'il bâtirait un monde numérique où chaque utilisateur aurait les mêmes occasions favorables. Il faut que l'inclusion des personnes en situation de handicap au sein du monde virtuel soit une préoccupation centrale pour les localisateurs et tous ceux qui créent des sites Web puisque la « [...] conscience collective trouve ses racines dans la solidarité entre les individus [en] créant ainsi leur "milieu interne" ». (Abdelmalek, 2009, p. 36) Ce milieu interne, cette société numérique si elle était érigée selon les règles d'accessibilité par les créateurs Web permettrait l'éradication du « eux » et du « nous » afin de ne former qu'un tout où tous seraient égaux. Nous sommes persuadés que si les webmestres consultaient le Web à l'aveugle, c'est-à-dire avec un bandeau sur les yeux, lors de leur formation et sporadiquement au cours de leur carrière, ils auraient une meilleure idée de l'énergie qu'un internaute aveugle consacre afin de dénicher de l'information qui ne leur prend à eux-mêmes que quelques secondes à trouver. Ils comprendraient aussi qu'au sein de cette société numérique tous ne sont actuellement pas égaux. Ce sont les webmestres, et par extension les localisateurs, qui détiennent le savoir et les outils nécessaires afin de permettre la création d'un monde numérique meilleur.

D'autre part, le Web devrait être accessible pour des raisons économiques. Les efforts technologiques qui sont mis de l'avant pour rendre le Web accessible peuvent être rentables même s'ils demandent des investissements qui semblent ne rien rapporter. Nous avons souligné plus tôt que la population est vieillissante et, par conséquent, la vue et la mobilité des hommes et des femmes décroissent. Toutefois, chacun d'entre nous travaillera plus longtemps que les personnes des générations précédentes bien que notre habileté à travailler décline avec l'âge. Il est de plus en plus difficile pour les travailleurs âgés de naviguer sur le Web et de bien voir les petits caractères sur les écrans lumineux qui exploitent à leur plein potentiel la résolution et les

couleurs affichées sur les écrans fatiguant le système oculaire et diminuant les capacités visuelles des internautes. (Barreto, 2008, p. 8) Si le Web était accessible à tous, le marché du travail axé sur les technologies et les communications interactives pourrait bénéficier de cette main d'œuvre puisque les personnes âgées et les personnes en situation de handicap visuel peuvent très bien être qualifiées pour accomplir ce genre de travail. Les personnes vivant avec un handicap visuel pourraient y trouver une panacée et gagner dignement leur vie. (Harper et Yesilada, 2008, p. XVI) Selon les données colligées lors du recensement de 2006, 36,3 % « des personnes ayant une limitation visuelle » et en âge de travailler « ont déclaré ne pas être occupées [*sic*], tandis qu'un autre tiers (34,7 %) a dit occuper un emploi. » (SC, 2009) La moitié de ces personnes « ont mentionné que leur état restreignait la qualité et le genre de travail qu'elles pouvaient faire. » (*Idem.*) Finalement, si la population vieillissante et les personnes en situation de handicap moteur ou visuel travaillent grâce au Web, leur familiarité avec ce dernier pourrait aussi leur permettre de faire des achats en ligne, que ce soit à l'épicerie du coin ou dans un autre commerce situé à des milliers de kilomètres de leur demeure. En fin de compte, l'accessibilité du Web est synonyme de mondialisation des marchés économiques, du savoir et du travail, des communications, des idées, etc.

Par conséquent, l'accessibilité du Web se définit, selon nous, comme un lieu commun globalisant au sein duquel tous sont les bienvenus. Ce lieu est accessible si l'internaute a accès à un ordinateur, une tablette ou un téléphone dit intelligent branché au réseau qu'est Internet et que les interfaces et les logiciels pour y accéder sont eux aussi adaptés afin de permettre à tous, même aux internautes en situation de handicap, de pouvoir naviguer sur l'autoroute de l'information, du savoir et du divertissement.

Jusqu'à présent, notre définition de l'accessibilité du Web englobait tous les genres de handicaps. Pour la suite, nous nous concentrerons sur les internautes en situation de handicap visuel. Nous aurons deux catégories de handicap visuel : les personnes aveugles et les personnes amblyopes. Il est primordial d'ajouter un aspect technique à notre définition de l'accessibilité du Web, c'est-à-dire qu'en plus d'avoir, par exemple, une tablette branchée à Internet, le cybérien en situation de handicap visuel doit avoir accès à des outils d'aide à la navigation adaptés à ses besoins et ces outils doivent être soutenus par le matériel qu'il utilise pour accéder au Web. La majorité des outils rendant le Web accessible aux personnes aveugles adaptent les informations visuelles (icônes, textes ou images) afin qu'elles soient perceptibles par un autre sens comme l'ouïe ou le

toucher. Les logiciels de revue d'écran comme Job Access with Speech (JAWS) (l'édition maison se détaille approximativement à 900 USD) et le NonVisual Desktop Access (NVDA) (ce logiciel est gratuit et en code source ouvert) transforment aussi bien le contenu textuel que la structure du site Web en contenu audio ou tactile ce qui accélère et simplifie l'accès aux informations de la page Web. Toutefois, ces logiciels de revue d'écran agissent « [...] comme une interface entre l'utilisateur et un contenu mis à sa disposition par un autre logiciel. Par exemple, pour le Web, le lecteur d'écran restitue le contenu qui lui est fourni par le navigateur ». (SGMAP) Ainsi, si le rédacteur Web n'a pas pris le temps de décrire une image ou un graphique dans l'attribut du texte alternatif du code source du site Web, le logiciel de revue d'écran ne transmettra pas ces informations au cybérien aveugle. En outre, pour qu'un site Web soit compatible avec les logiciels de revue d'écran, il doit être navigable grâce aux nombreuses clés de contrôle que le clavier offre. Le guide de l'utilisateur NVDA<sup>7</sup> compte pour sa part 15 sections expliquant les caractéristiques générales, les diverses configurations du clavier, les touches de navigation rapide, les paramètres vocaux pour n'en nommer que quelques-uns. La maîtrise de ces clés de contrôle et la familiarisation au logiciel de revue d'écran permettent aux cybériens aveugles de « voir », de comprendre et d'utiliser le Web. Fréquemment, les internautes aveugles combinent une plage tactile au logiciel de revue d'écran. La plage tactile est un outil électromécanique qui présente un nombre limité de caractères à l'internaute aveugle maîtrisant le braille lui permettant ainsi de lire avec ses doigts le contenu textuel d'un site Web. Ce panneau tactile est « rafraîchi » selon les déplacements du curseur à l'écran afin que l'internaute puisse lire tout le contenu écrit de la page Web consultée. L'achat d'une plage braille peut être très onéreux. Selon le modèle et le nombre de caractères brailles, l'internaute aveugle déboursa entre 1000 et 10 000 CAD. Évidemment, cet outil d'aide à la navigation ne convient pas au budget de nombreux internautes vivant avec un handicap visuel sévère. Voilà une autre raison pour travailler à rendre le Web accessible à tous : s'assurer que les internautes aveugles puissent naviguer sur le Web qu'avec un logiciel de revue d'écran gratuit comme NVDA.

Quant aux cybernautes amblyopes, les outils d'aide à la navigation comme ZoomText – Magnifier/Reader grossissent les informations visuelles afin de les rendre perceptibles. Le grossissement se fait par section, c'est-à-dire que l'internaute amblyope place son curseur (la

---

<sup>7</sup> Le guide de l'utilisateur est disponible en français à cette adresse URL <https://www.nvda-fr.org/doc/userGuide.html> et en anglais à celle-ci <https://www.nvaccess.org/files/nvda/documentation/userGuide.html>.

souris) sur la zone qu'il souhaite consulter. Cette fonction lui permet de garder en tête toute la page contrairement au « zoom » qu'offre les navigateurs comme Fire Fox ou Google Chrome qui eux grossissent tout ce qui se trouve à l'écran et qui rendent la navigation beaucoup plus complexe. De plus, ce logiciel permet de modifier le contraste entre le fond d'écran et la police. Nous avons appris lors de nos entrevues auprès d'internautes amblyopes que pour certains d'entre eux la lecture ou la perception des GUI est rendue plus facile si le fond d'écran est foncé et que la police est pâle. Toutefois, comme nous le faisait remarquer une des internautes amblyopes interviewées, ce logiciel coûte 700 USD et un tel investissement était inimaginable pour elle. Comme elle est résiliente, elle a appris à naviguer sur le Web sans cet outil bien qu'elle rencontre des embûches qui lui causent énormément de frustrations, et ce, chaque fois qu'elle se branche au Web. C'est d'ailleurs pourquoi Kurniawan (2008, p. 48) recommande fortement aux webmestres de construire leurs sites Web afin de permettre aux cybernautes amblyopes de choisir eux-mêmes la couleur de la police et du fond d'écran. Il s'agit d'un bel exemple pour illustrer que l'accessibilité du Web doit être pensée et mise en œuvre pour répondre aux besoins de tous les internautes en situation de handicap visuel, qu'ils soient riches ou pauvres.

Pour sa part, le psychanalyste Patrick Vincelet souligne dans son ouvrage *Regarder autrement : non-voyance et malvoyance* (2016, p. 6) que les personnes amblyopes et les personnes aveugles développent leur propre manière d'appréhender leur environnement. Chacun crée sa représentation du monde selon ses expériences, selon sa vision du monde, entre le réel et l'imaginaire. Les personnes aveugles ne conçoivent pas le monde de la même manière que les personnes malvoyantes : la représentation mentale de leur univers physique est dissemblable puisque leur handicap n'est pas surmonté avec les mêmes outils. Pour les uns, le toucher et l'ouïe prennent le dessus et pour les autres, le monde est découvert avec une loupe à la main. Il en est de même lorsqu'il est question des besoins des internautes aveugles et des cybernautes amblyopes. Pour les premiers, l'accessibilité du Web passe d'abord par la rédaction de codes sources sans faille et pour les seconds, l'accessibilité du Web dépend plutôt de la volonté du webmestre de créer des sites fonctionnels avec des hyperliens vers des pages épurées aux contrastes marqués. Comment concilier ces deux mondes? Est-ce que la réponse se trouve dans les protocoles émis par le W3C ou par ceux qui sont en vigueur au Canada, aux États-Unis ou en Europe?

### 1.1.1 Protocoles de l'accessibilité du Web du W3C

C'est en 1997 que le W3C crée la Web Accessibility Initiative (WAI) qui promeut des stratégies, des lignes directrices ainsi que des ressources afin de rendre le Web accessible aux personnes en situation de handicap qui sont aux prises avec des « limitations visuelles, auditives, physiques, cognitives, neurologique ou encore, liées à la parole, au langage ou à l'apprentissage ». (W3C-WCAG, 2008) C'est-à-dire que le W3C conçoit et diffuse depuis une vingtaine d'années, entre autres, des directives et des guides de rédaction Web afin de promouvoir l'accessibilité du Web pour tous auprès, entre autres, des développeurs Web. Ainsi, le Authoring Tool Accessibility Guidelines (ATAG) a vu le jour en 2005. Ces règles d'accessibilité pour les outils d'édition Web permettent aux concepteurs de site Web de produire ou de créer des pages Web dont le contenu est accessible à tous. Le ATATQ explique aussi comment rendre les logiciels de création média accessibles aux personnes aveugles, par exemple, afin qu'elles puissent créer des pages Web. (W3C-ATAQ, 2005 [2015]) Toutefois, dans le cadre de notre recherche, nous nous concentrerons sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0<sup>8</sup> qui sont les plus connues de ces directives d'autant plus qu'elles sont depuis peu le standard ISO/IEC 40 500. Ce guide définit, entre autres :

[...] la façon de rendre les contenus Web plus accessibles aux personnes en situation de handicap. [...] Ces règles rendent également les contenus Web plus utilisables par les individus dont les capacités changent en raison du vieillissement et améliorent souvent l'utilisabilité [*sic*] pour l'ensemble des utilisateurs. (W3C-WCAG, 2008)

Soulignons que la WCAG 2.1<sup>9</sup> est actuellement en élaboration et qu'elle sera publiée en 2018. Les nouvelles directives toucheront principalement à l'accessibilité du Web pour les internautes amblyopes et les cybernautes ayant des troubles d'apprentissage. (W3C-WAI, 2005 [2017]) Les détracteurs de la WCAG 2.0 arguent que les règles pour rendre les contenus du Web accessibles n'en faisaient que trop peu pour les internautes avec des troubles cognitifs ou amblyopes. À titre d'exemple, Clark (2006) soulignait que la WCAG 2.0 qui compte plus de 250 pages en format lettre n'était elle-même pas très accessibles aux personnes vivant avec un trouble d'apprentissage, voire pour les créateurs Web. Le W3C a entendu les critiques et a révisé en 2007 la WCAG 2.0 : le document a été abrégé, réorganisé et la terminologie a été simplifiée afin d'en faciliter la lecture.

---

<sup>8</sup> Le WCAG 2.0 en français peut être consulté à cette adresse URL <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/> et en anglais à celle-ci <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>.

<sup>9</sup> La WCAG 1.0 a été élaborée en 1999, et c'est en 2006 que la version 2.0 a été rendue publique.

(Kelly et coll., 2009, p. 268) Sous peu, nous serons à même de constater si les nouvelles règles sauront en effet mieux répondre aux besoins particuliers de ces groupes d'internautes. Par exemple, qu'elles seront les recommandations du W3C pour l'emploi de l'*ortograf altêrnativ* ou encore par rapport à la description audiovisuelle en temps réel lors de diffusion de contenu audionumérique en direct.

Le WCAG 2.0 compte quatre principes (perceptibilité, opérationnalité, compréhensibilité et robustesse) divisés en 12 règles qui « donnent les objectifs de base que les auteurs doivent atteindre afin de rendre le contenu plus accessible [...] » (W3C-WCAG, 2008), elles-mêmes subdivisées en plus de 20 directives<sup>10</sup> : une de ces directives souligne qu'un site Web doit être utilisable avec une souris, mais aussi par l'utilisation des clés de contrôle du clavier seules. Une autre encourage le webmestre à s'assurer que le site Web qu'il construit est compatible avec les technologies d'adaptation comme les lecteurs de revue d'écran utilisés par les personnes aveugles pour naviguer sur le Web. Les nombreuses directives ne sont pas toutes obligatoires pour qu'un site Web soit considéré comme accessible à tous. Par contre, les quatre principes qui régissent les 12 règles sont fondamentaux pour obtenir la note de passage. En d'autres termes, un site Web est accessible s'il est *perceptible*, c'est-à-dire que l'interface d'utilisateur et l'information contenue dans le site sont perceptibles par l'internaute et qu'on lui offre notamment la possibilité de grossir les caractères. Le deuxième principe est celui d'*opérationnalité* : le site Web est tenu d'être, par exemple, facilement navigable en fournissant une aide à la navigation. La troisième directive stipule qu'il faut que les informations et les fonctionnalités du site Web soient facilement *compréhensibles* en étant, entre autres, prévisibles. Finalement, la quatrième directive touche à la *robustesse* du site Web. Le webmestre doit s'assurer que son site Web soit assez costaud pour permettre à l'internaute de le naviguer sans heurts à l'aide de technologies d'adaptation.

Avant de présenter les règles que nous retiendrons comme critères d'évaluation de notre grille pour mesurer la qualité de l'accessibilité du Web, nous aborderons les normes, les standards et les directives au Canada, aux États-Unis et en Europe qui régissent l'accessibilité des contenus Web.

---

<sup>10</sup> Pour qu'il n'y ait pas matière à interprétation, chaque règle est accompagnée d'un texte explicatif. De plus, les étapes pour satisfaire chaque directive sont aussi détaillées.

#### 1.1.1.1 Au Canada

Les sites Web que nous soumettrons à notre grille d'évaluation sont tous canadiens. Il nous appert ainsi judicieux d'examiner qu'elles sont les politiques d'accessibilité du Web en vigueur au sein de cette fédération, mais aussi celles qui sont appliquées dans les trois provinces (Ontario, Québec et Nouveau-Brunswick) où sont situées les villes dont les pages Web de la présente étude sont issues.

L'ambassadeur du Canada à l'Organisation des Nations Unies (ONU) a ratifié en mars 2010 l'article 9 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées au nom du gouvernement du Canada. En tant qu'État Partie, le Canada s'est officiellement engagé à « [p]romouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'internet », et ce, « [a]fin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie [...] ». (ONU, 2015) Par conséquent, la Norme du gouvernement canadien en matière d'accessibilité du Web est entrée en vigueur en août 2011 et elle a été révisée depuis qu'une seule fois, et ce, en mars 2013. La transformation des nombreuses pages Web du gouvernement canadien s'est faite graduellement au sein des ministères, des agences et des autres organismes gouvernementaux comme le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). De fait, chaque responsable des TIC de l'appareil gouvernemental était dans l'obligation de transformer le site Web de son organisation afin qu'il respecte la norme. Depuis le 31 juillet 2013, toutes les pages de tous les sites Web du gouvernement canadien sont accessibles à tous.

Ainsi, la « [...] Norme vise à ce qu'un haut niveau d'accessibilité des sites Web et applications Web soit appliqué uniformément à l'ensemble des sites Web du gouvernement du Canada. » (SCT, 2013) Selon la norme, chaque page Web du gouvernement fédéral doit satisfaire aux quatre principes de la WCAG 2.0 et doit atteindre le niveau de conformité intermédiaire (niveau AA)<sup>11</sup>. Ainsi, la norme canadienne ne s'adresse pas aux entreprises privées ni aux particuliers, mais seulement aux organisations gouvernementales dont l'entièreté ou la majorité des fonds proviennent du Conseil du trésor.

---

<sup>11</sup> « Afin de répondre aux besoins de divers groupes et de différents contextes, trois niveaux de conformités ont été définis : A (le plus bas), AA et AAA (le plus élevé). » (W3C, 2008)

#### 1.1.1.1.1 Au Québec

Au Québec, le Standard sur l'accessibilité du Web (SGQRI 008-001) a été élaboré par le ministère des Services gouvernementaux en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et a été adopté par le Conseil du Trésor en mai 2011. Il est entré en vigueur en mai 2012 :

Ce standard énonce les règles permettant à tout site Web, public ou intranet ou extranet, d'être accessible afin de faciliter son utilisation par toute personne, handicapée ou non. Il ne s'applique pas à un document téléchargeable<sup>12</sup>, à un contenu audio ou vidéo et à une animation dans un site Web. [...] Ce standard ne s'applique pas aux services Web externes, dont les médias sociaux du Web 2.0 comme *Facebook*, *Twitter*, *YouTube* ou *LinkedIn*. [...] Ce standard s'applique aux ministères et aux organismes visés par l'article 64 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). [...], Le standard SGQRI 008-01 a retenu 21 des 25 critères de succès [...] du standard WCAG 2.0 et il les respecte entièrement. (SCTQ, 2009 [2012])

Le standard québécois en matière d'accessibilité du Web ne s'adresse lui aussi qu'aux organisations sous l'égide du gouvernement comme les commissions scolaires et autres organisations, dont le « [...] budget de dépenses [est] déposé à l'Assemblée Nationale [sic] sous un titre autre qu'un crédit de transfert ». (CanLII, 2014)

#### 1.1.1.1.2 En Ontario

Les nouveaux sites Web du gouvernement ontarien sont tenus d'être accessibles à tous depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014 : « [l]es nouveaux sites Web publics [...] doivent être conformes au niveau A des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0) ». (Ontario, 2012-2016) Selon cette loi adoptée par le parlement ontarien, un organisme privé ou sans but lucratif (OSBL) ayant 50 employés et plus ainsi que tout organisme du secteur public est dans l'obligation de rendre accessible tous nouveaux sites Web.

De plus, « à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les sites et les contenus Web publics mis en ligne après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 doivent être conformes au niveau AA des WCAG 2.0 [...]. » (*Idem.*)

Ainsi, en Ontario, les organismes gouvernementaux et les entreprises privées ou les OSBL de plus de 50 employés doivent respecter les principes d'accessibilité de la WCAG 2.0.

---

<sup>12</sup> Les documents téléchargeables foisonnent sur les sites gouvernementaux et ils sont soumis au Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02). « Ce standard énonce les règles permettant à tout document téléchargeable sur un site Web, public ou intranet ou extranet, d'être accessible afin de faciliter son utilisation par toute personne, handicapée ou non. » (SCTQ, 2011)

#### 1.1.1.1.3 Au Nouveau-Brunswick

Malheureusement, après plusieurs investigations en français comme en anglais, et ce, dans différents moteurs de recherche, nous n'avons trouvé aucune règle ministérielle stipulant que le gouvernement néo-brunswickois tentait de respecter les principes d'accessibilité du Web de la WCAG 2.0. Il est fort possible que le site Web de la ville de Moncton respecte le niveau de conformité A de la WCAG 2.0 bien que cette province ne possède pas de directive sur l'accessibilité du Web.

Fait remarquable que nous aimerions souligner, il appert qu'au Canada, au Québec et en Ontario qu'aucune sanction n'est prévue si un ministère ou un organisme gouvernemental ne se conforme pas à la Norme, au Standard ou à la loi. Ces trois gouvernements recommandent le cas échéant qu'on avise les internautes en situation de handicap qu'ils peuvent demander l'aide d'un fonctionnaire en composant tel numéro de téléphone. De plus, si des critiques ont été formulées quant à l'accessibilité des sites Web de ces gouvernements, nous ne les avons pas trouvées. Toutefois, lors des consultations en vue de l'élaboration de la loi fédérale sur l'accessibilité les « [...] participants ont affirmé qu'ils en avaient assez d'avoir à se battre pour faire tomber les obstacles et qu'ils étaient frustrés que ces obstacles les empêchent souvent de jouer un rôle actif ». (EDSC, 2017) Les intervenants ont aussi manifesté le souhait que tous les ordres de gouvernement travaillent ensemble dans l'intention de rendre l'accessibilité vraiment universelle. Ils ont également relevé qu'il était nécessaire d'appliquer la loi rigoureusement et de prévoir des sanctions si sa mise en application n'était pas respectée.

Dès lors, les villes dont les pages Web seront soumises à notre grille d'évaluation ne sont pas toutes des organisations assujetties aux règles des gouvernements provinciaux et à la norme du gouvernement canadien en matière d'accessibilité du Web puisque les revenus de ces villes proviennent majoritairement de la perception des taxes municipales acquittées par les habitants de ces agglomérations. Toutefois, la ville d'Ottawa compte plus de 50 employés<sup>13</sup>. Cette dernière est donc soumise à la directive provinciale. De plus, l'ARK est financé par quelques ministères du gouvernement du Québec, et ce, sous l'égide du Secrétariat aux affaires autochtones. (SAA, 2015) Le site Web de l'ARK devrait donc respecter le standard du gouvernement québécois. Nous découvrirons dans le chapitre *Tests de la grille d'évaluation de la qualité* si ces pages Web respectent les critères en matière d'accessibilité du Web que nous avons retenus et que nous

---

<sup>13</sup> Ottawa comptait 19 391 employés municipaux en août 2010. (Dufault, 2010)

présenterons après avoir pris connaissance des politiques sur l'accessibilité du Web aux États-Unis et au sein de l'Union européenne (UE).

#### 1.1.1.2 Aux États-Unis

Contrairement au Canada qui élabore actuellement une loi fédérale sur l'accessibilité, les États-Unis ont depuis 1990 une loi, The Americans with Disabilities Act (ADA), qui interdit la discrimination et qui assure que tous les Américains vivant avec un handicap puissent travailler, avoir accès aux services offerts par les gouvernements (villes et États), aux installations commerciales ainsi qu'aux transports en commun. La ADA est divisée en deux sections qui régissent les droits des personnes en situation de handicap face aux 1) entités gouvernementales (Title II) et envers les 2) entreprises privées comme les commerces et les OSBL (Title III) qui offrent des biens ou des services. La ADA est selon le département de la Justice américaine l'une des lois de droit civil les plus complètes. Elle garantit aux personnes en situation de handicap les mêmes droits que toutes les autres personnes afin de profiter et de participer au style de vie à l'américaine. Autrement dit, tous ont les mêmes circonstances opportunes que ce soit pour travailler ou pour se procurer des biens et des services qu'ils soient dispensés par une entité gouvernementale ou une entreprise privée. Ce texte législatif sanctionné par George H.W. Bush a été inspiré par le *Civil Rights Act* qui interdit la discrimination basée sur la race, la couleur, la religion, le genre ou le lieu de naissance. (DOJ, 2010 [2017]) Ces deux textes de loi s'apparentent à l'article 15 de la Charte canadienne des droits et des libertés qui affirme que la discrimination fondée « [...] sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques » est proscrite. (Justice, 2017a)

Actuellement, et comme le veut le modèle américain, certains internautes en situation de handicap ont entrepris des recours judiciaires pour que les sites Web des divers paliers gouvernementaux et ceux d'entreprises privées comme eBay et Amazon soient accessibles à tous. Ces recours ont forcé la main du département de la Justice américaine afin qu'il rédige de nouveaux articles de loi à propos de l'accessibilité du Web de sorte qu'ils soient ajoutés aux deux sections de la ADA. (Pillion et Pennesi, 2016) Dans ces conditions, le département de la Justice des États-Unis déposait en juillet 2014 une proposition de loi afin d'inclure l'accessibilité du Web pour les personnes en situation de handicap à la ADA dans la section des entités gouvernementales. Malheureusement, comme l'étude d'un projet de loi peut prendre plusieurs années et comme les technologies évoluent et changent rapidement, le département de la Justice

des États-Unis a retiré pour l'instant de ses planches de travail l'élaboration de ce projet de loi. Le même sort a été réservé au projet de loi sur l'accessibilité du Web pour les entreprises privées. Cette mise en attente est justifiée par le besoin de détenir plus d'informations sur les technologies d'adaptation, sur les outils pour mesurer l'accessibilité du Web et, entre autres, sur ce qui constitue du contenu Web. (DOJ, 2016) Comme le soulignent Pillion et Pennesi, les deux nouveaux projets de loi sur l'accessibilité du Web qui seront annexés à la ADA se baseront fort probablement sur la WCAG 2.0 ou 2.1 dont le niveau de conformité souhaité sera AA.

Avant d'explorer les directives sur l'accessibilité du Web de l'Union européenne, nous aimerions souligner que selon le dernier recensement mené en 2011 sur le sol américain, environ 80 % des locuteurs affirmaient ne parler qu'anglais à la maison, tandis que 12 % n'y parlaient qu'espagnol. Les plus ou moins 8 % restant sont partagés entre les locuteurs de langues autochtones, indo-européennes et asiatiques. (USCB, 2013) Ces proportions entre anglophones et hispanophones sont semblables à celles du Canada entre anglophones et francophones. Toutefois, nos cousins du sud n'ont pas de politique sur les langues officielles. Ainsi, les communications gouvernementales des divers paliers ne se font principalement qu'en anglais.

#### *1.1.1.3 L'Union européenne (UE)*

De son côté, l'UE, formée de 28 États membres<sup>14</sup>, fonde sa politique linguistique sur le multilinguisme. Le multilinguisme a deux objectifs : « protéger la grande diversité linguistique de l'Europe et encourager l'apprentissage des langues ». (UE, 2017a) Ainsi, l'UE compte 24 langues officielles. Tout citoyen de l'Europe des 28 peut communiquer « dans n'importe laquelle de ces langues, et [...] recevoir une réponse dans la même langue ». (*Idem.*) Tous les textes législatifs ou autres règlements en vigueur en UE sont disponibles dans ces 24 langues officielles. Qui plus est, l'UE encourage par le biais d'initiatives l'enseignement et l'apprentissage des langues officielles, mais aussi des langues régionales et minoritaires comme le yiddish ou le catalan. Le but premier de ces initiatives vise la mobilité des Européens qui, avec l'amélioration des compétences linguistiques, pourront étudier et travailler ailleurs dans l'UE. En outre, il ne faut pas oublier que « la connaissance de langues étrangères facilite la compréhension interculturelle, qui est essentielle pour vivre ensemble dans une Europe multilingue et multiculturelle ». (*Idem.*) À titre d'exemple, nous avons constaté en le consultant que le site Web de la ville de Prague en

---

<sup>14</sup> Au moment d'écrire ce mémoire, le Royaume-Uni demeure un membre à part entière de l'UE. (UE, 2017c)

République tchèque est parfaitement traduit en français et en anglais et, de surcroît, localisé. (Prague, 2017)

En ce qui concerne l'accessibilité du Web, l'Union européenne a mis sur pied en 2005 un cadre stratégique, i2010, « [...] définissant les larges orientations politiques pour la société de l'information et les médias ». (EUR-Lex, 2009) Nous pouvons y lire que le cadre stratégique vise à « [...] renforcer la cohésion sociale, économique et territoriale par l'achèvement d'une société européenne de l'information fondée sur l'inclusion ». (*Idem.*) Pour y arriver, l'UE propose, entre autres, « [...] une initiative européenne sur l'inclusion électronique (e-inclusion) couvrant l'égalité des chances, les compétences en TIC [...] ». (*Idem.*) L'e-inclusion vise un large pan de la société européenne où les villes du futur seront intelligentes, où l'accès au e-gouvernement ainsi qu'aux services de santé se fera par le truchement de portails virtuels ou d'applications. L'avantage de cette société numérique, c'est que pour être réelle, tous, les jeunes comme les personnes âgées, doivent maîtriser les nouvelles technologies. Pour arriver à créer une société numérique, la Commission européenne travaille actuellement à la création d'une politique afin de donner à tous les Européens les connaissances nécessaires pour accéder à la société de demain. (EC, 2015 [2017])

Pour rendre la société numérique accessible à tous, il faut d'abord que les contenus du Web soient accessibles. De fait, l'Union européenne précise que « tous les sites web [*sic*] officiels des institutions européennes doivent se conformer à des lignes directrices internationales en matière d'accessibilité des contenus. Les textes, les images, les formulaires, les sons et autres doivent donc être accessibles et compréhensibles sans discrimination par le plus grand nombre ». (UE, 2017b) Ainsi, toutes les pages Web de premier niveau dans l'architecture du site Web europa.eu, le site Web officiel de l'UE, suivent les principes de la WCAG 2.0 de niveau AA.

Pour sa part, en 2016, le Parlement européen est parvenu à conclure un accord informel pour l'application des normes européennes en matière d'accessibilité du Web et des applications mobiles du secteur public. Les États membres, les autorités régionales ou locales et les organismes de droit public seront dans l'obligation d'appliquer ces nouvelles règles tirées de la WCAG 2.0 d'ici la fin de la présente décennie. « De plus, la directive permet aux personnes intéressées de recevoir à la demande des informations spécifiques si le contenu n'est pas accessible. » (CUE, 2016) Cet accord informel va un peu plus loin afin de rendre le Web accessible à tous : l'UE tente d'élaborer une directive qui fournira aux cybériens en situation de handicap « un choix élargi et des prix plus

bas pour les produits associés à l'accessibilité [...] » (*idem.*) au sein des 28 États membres. Donc, en plus de travailler pour rendre les sites Web accessibles à tous, l'UE s'attaque aussi à la réduction des coûts de fabrication et d'achat des outils d'aide à la navigation afin que le Web soit un lieu de rencontre et de partage ouvert.

Les projets de loi ébauchés aux États-Unis ou les directives mises de l'avant dans l'Union européenne à propos de l'accessibilité des contenus du Web semblent correspondre à ce qui est en vigueur au Canada. La WCAG 2.0 nous apparaît comme étant le standard qui fait consensus afin de garantir un accès au Web à tous.

### 1.1.2 L'évaluation de la qualité de l'accessibilité du Web

L'évaluation de l'accessibilité du Web sera défini dans le présent mémoire comme une assurance qualité qui mesure l'accessibilité du Web en utilisant des critères émanant de lignes directrices, de standards, de normes ou de politiques. Comme le contenu d'un site Web est appelé à être édité fréquemment<sup>15</sup>, il est primordial de s'assurer que l'évaluation de son accessibilité se fait tout au long de sa mise en ligne et non seulement lors de sa création.

Pour notre part, nous souhaitons que notre grille d'évaluation de la qualité de la localisation, de la traduction et de l'accessibilité des sites Web puisse être intégrée aux outils du contrôle de la qualité déjà en place dans les organisations publiques et privées qui désirent rejoindre le plus grand nombre d'internautes. D'autant plus que la majorité des recherches et sondages effectués depuis le début des années 2000 auprès de webmestres et autres professionnels du Web démontrent clairement que l'accessibilité du Web n'est pas forcément une priorité. Lazar et coll. rapportaient en 2004 (pp. 9-10) que 36 % des 175 webmestres interviewés lors de leur recherche ne connaissent pas bien les principes et les règles d'accessibilité du Web du W3C. De plus, 30 % des webmestres affirmaient candidement qu'ils n'ont jamais monté un site Web accessible. Presque dix ans plus tard, Putnam et coll. (2012, pp. 87, 89 et 91) ont comptabilisé les données de plus de 185 créateurs et professionnels de nouvelles technologies<sup>16</sup>. Ces derniers ont été sondés à propos de leur connaissance sur l'accessibilité des nouvelles technologies. Les

---

<sup>15</sup> Nous devons souligner que depuis la rédaction, certaines des pages Web analysées ont été mises à jour. La photo du maire Labeaume de Québec n'est plus la même que celle que nous avons testée. Dorénavant, le nouveau portrait du maire de Québec a un texte alternatif. Ainsi, lorsqu'il est question du Web, tout est éphémère. Rien n'est coulé dans le béton. Le Web est en mouvement.

<sup>16</sup> Il est fort probable que depuis les données aient changé. Toutefois, ce sont les plus pertinentes que nous ayons, à ce jour, trouvées.

chercheurs ont découvert que 11 % des répondants n'accordent aucune importance à l'accessibilité dans le cadre de leur travail. En outre, 19 % des professionnels du Web interrogés ont affirmé n'allouer aucun effort à l'accessibilité du Web tout en exprimant des regrets ou en formulant des excuses. Plus récemment, Rodríguez Vázquez et Sharon O'Brien ont interviewé 15 employés de six grands cabinets de localisation afin de découvrir si l'accessibilité du Web faisait partie de leur offre de service. Les données qu'elles ont recueillies suggèrent que l'accessibilité du Web n'est toujours pas une préoccupation pour l'industrie de la localisation. (2017, p. 246)

Nous tenterons de remédier à cette situation en présentant les règles de la WCAG 2.0 que nous avons retenues comme critères d'évaluation de la qualité de l'accessibilité du Web. Ce choix repose sur le fait que ces règles concernent principalement les internautes en situation de handicap visuel qui forment le public cible de cet aspect de notre grille d'évaluation. De plus, nous démontrerons que les outils pour l'évaluation de la conformité de ces règles ne requièrent rien de plus qu'une connexion au Web ainsi qu'un peu de bonne volonté de la part des acteurs qui participent à la localisation du Web.

Voici les principes, les règles (tirés textuellement des *Règles pour l'accessibilité des contenus Web [WCAG] 2.0*) que nous emploierons comme critères pour mesurer l'accessibilité du Web et nos recommandations pour s'y conformer :

**Principe 1** : perceptible – L'information et les composants de l'interface utilisateur doivent être présentés à l'utilisateur de façon à ce qu'il puisse les percevoir.

**Règle 1.1** Les équivalents textuels : proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel qui pourra alors être présenté sous d'autres formes selon les besoins de l'utilisateur : grands caractères, braille, synthèse vocale, symboles ou langage simplifié.

**1.1.1 Contenu non textuel** : tout contenu non textuel présenté à l'utilisateur a un équivalent textuel qui remplit une fonction équivalente (niveau A).

Ainsi, toutes les images présentes dans les pages Web que nous analyserons devront avoir une description alternative qui sera incluse dans le code source de ladite image. Le texte alternatif doit être clair, net et précis, c'est-à-dire qu'il doit transmettre textuellement les informations que l'internaute voyant décèle en un coup d'œil. La mesure de la conformité de cette règle est fort simple : allez dans les paramètres avancés du navigateur Web et désactivez le téléchargement par défaut des images. En conséquence, les logos, les portraits, les graphiques, les icônes et les

images-textes ne sont plus des représentations graphiques, mais bien écrites. Si aucun contenu textuel n'est affiché où serait normalement l'image, c'est que le texte alternatif n'existe pas. Pour apporter la correction, il suffit d'ajouter dans la balise de l'image le texte alternatif : ``. D'ailleurs, cet attribut doit absolument être dans la balise d'image, alors pourquoi ne pas lui adjoindre une description?

**Règle 1.4 Distinguable** : faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur, notamment en séparant le premier plan de l'arrière-plan.

**1.4.3 Contraste (minimum)** : la présentation visuelle du texte a un rapport de contraste d'au moins 4,5 : 1 (niveau AA).

Cela se traduit simplement, la couleur de la police qui est en premier plan doit être d'un spectre différent et contrasté vis-à-vis de l'arrière-plan, soit le fond d'écran. Pour mesurer les contrastes, il existe des outils d'évaluation comme le Color Contrast Checker offert gratuitement. (WebAIM, 2017) De plus, il est aussi possible d'offrir sans grand effort un hyperlien pour une version inverse du contraste du site Web. C'est-à-dire que le webmestre peut faire une copie de son code source et modifier la couleur du fond d'écran et de la police dans sa feuille de style dans le but d'offrir une autre version où les couleurs sont inversées afin de rendre le site Web accessible à certains internautes amblyopes pour qui la luminosité de l'écran affecte et fatigue la vue.

**1.4.4 Redimensionnement du texte** : à l'exception des sous-titres et du texte sous forme d'image, le texte peut être redimensionné jusqu'à 200 pour cent sans l'aide d'une technologie d'assistance et sans perte de contenu ou de fonctionnalité (niveau AA).

Pour garantir le respect de la règle, le créateur Web doit s'assurer que le contenu textuel est offert dans une plus grande police, en évitant de justifier le texte et en spécifiant la taille des conteneurs de texte en utilisant la notation relative « em<sup>17</sup> ». Si le webmestre met en application la règle, un internaute amblyope pourra à partir de son navigateur Web, Google Chrome par exemple, zoomer le texte. De plus, ce dernier s'affichera dans la fenêtre sans que l'utilisateur ait à se servir de la barre de navigation horizontale. Ainsi, il aura sous les yeux tout le contenu textuel de la page ce qui facilitera grandement sa lecture.

---

<sup>17</sup> Dans cette notation, 1em signifie « taille normale », 1.5em signifie que la taille sera 1,5 fois plus grande que la normale.

**Principe 2 : utilisable** – Les composants de l’interface utilisateur et de navigation doivent être utilisables.

**Règle 2.1** Accessibilité au clavier : rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier.

**2.1.1 Clavier** : toutes les fonctionnalités du contenu sont utilisables à l’aide d’une interface clavier (niveau A).

Le respect de cette règle est simple : bien coder le site Web<sup>18</sup>, c’est-à-dire que le langage (X)HTML soit complet et l’internaute pourra utiliser l’interface clavier au lieu de l’interface souris pour naviguer sur le site Web. Il est aussi facile à tester : ouvrir la page Web et s’assurer que la navigation est possible grâce au clavier.

**Règle 2.4** Navigable : fournir à l’utilisateur des éléments d’orientation pour naviguer, trouver le contenu et se situer dans le site.

**2.4.1 Contourner des blocs** : un mécanisme permet de contourner les blocs de contenu qui sont répétés dans plusieurs pages (niveau A).

Pour respecter la directive, le webmestre doit s’assurer de créer des hyperliens d’évitement, « c’est-à-dire des liens présents au tout début de la page et permettant de "sauter" directement à certains endroits de la page : menu, corps et pied de page par exemple ». (Nébra, 2001 [2006], p. 264) Pour respecter la directive, le webmestre créera des hyperliens qui seront liés à des ancres sagement placées dans les endroits névralgiques des pages Web.

**2.4.2 Titre de page** : les pages Web présentent un titre qui décrit leur sujet ou leur but (niveau A).

Lorsqu’un internaute aveugle consulte, à l’aide d’un logiciel de revue d’écran, un site Web qui est formé de plusieurs pages Web, les informations inscrites dans les balises de titre (H1, H2, etc.) lui sont lues. Ainsi, il est en mesure de se situer et de trouver plus facilement la page ou le contenu recherché. Pour y arriver, le designer Web doit porter une attention particulière à la formulation des titres des pages Web qui formeront son site.

**Principe 3 : compréhensible** – Les informations et l’utilisation de l’interface utilisateur doivent être compréhensibles.

---

<sup>18</sup> Nous sommes bien conscientes que les webmestres et les créateurs Web font souvent un copié-collé d’un code source qu’ils affectionnent particulièrement. Toutefois, il serait de bon aloi qu’ils s’assurent de copier un code source accessible à tous.

**Règle 3.2** Prévisible : faire en sorte que les pages apparaissent et fonctionnent de manière prévisible.

**3.2.3 Navigation cohérente** : dans un ensemble de pages, les mécanismes qui se répètent dans plusieurs pages Web se présentent dans le même ordre relatif chaque fois qu'ils sont répétés, à moins qu'un changement soit initié par l'utilisateur (niveau AA).

**3.2.4 Identification cohérente** : dans un ensemble de pages Web, les composants qui ont la même fonctionnalité sont identifiés de la même façon (niveau AA).

Nous jumelons ces deux directives puisque la navigation et l'identification cohérente marchent selon nous main dans la main. Évidemment, la cohérence est souhaitée si le Webmestre veut que son site soit visité, mais surtout que les internautes y restent et y reviennent. Il nous apparaît logique que les mécanismes qui se répètent et les composants qui ont la même fonctionnalité dans un même site Web soient présentés et identifiés de la même façon. Nous pourrions faire un parallèle avec la signalisation routière : les automobilistes, les cyclistes et les piétons de Montréal reconnaissent et comprennent ce que signifie l'octogone rouge, soit un arrêt obligatoire. Il serait toutefois incohérent et dangereux si chaque arrondissement avait sa propre signalisation pour indiquer un arrêt obligatoire. Ce serait le chaos dans les rues de Montréal sans la cohérence de la signalisation routière. Le résultat serait le même si les internautes arrivaient à se perdre dans un site Web incompréhensible.

**Principe 4 : robuste** – Le contenu doit être suffisamment robuste pour être interprété de manière fiable par une large variété d'agents utilisateurs, y compris les technologies d'assistance.

**Règle 4.1** Compatible : optimiser la compatibilité avec les agents utilisateurs actuels et futurs, y compris les technologies d'assistance.

**4.1.1 Analyse syntaxique** : à moins que les spécifications ne le permettent, dans un contenu implémenté via un langage de balisage, les éléments ont des balises de début et de fin complètes, ils sont imbriqués conformément à leurs spécifications, ils ne contiennent pas d'attributs dupliqués et chaque ID<sup>19</sup> est unique (niveau A).

La directive stipule que pour être robuste, un site Web doit être codé conformément aux règles de syntaxe du langage informatique utilisé. Pour valider que toutes les règles de syntaxe sont conformes, il est possible de soumettre le code source du site Web à un outil d'analyse trouvé

---

<sup>19</sup> Le sigle ID est l'attribut d'une ancre, soit un point de repère, dans le langage informatique (X)HTML qui constitue le code source d'un site Web.

gratuitement sur le Web, par exemple le Markup Validation Service (1994 [2013]) est offert par le W3C.

En somme, les règles et les directives que nous avons choisies comme critères pour assurer la qualité de l'accessibilité des sites Web sont en définitive toutes étroitement liées au respect des règles d'écriture Web. De plus, la mesure de leur conformité nous semble fort simple et notre incompréhension est grande face à l'indifférence des professionnels qui travaillent en création Web. Qui sait, peut-être que tous ces critères d'évaluation de l'accessibilité du Web sont respectés?

## 1.2 La qualité en traduction

La notion de qualité en traduction a toujours été au cœur des préoccupations du traducteur, mais aussi du donneur d'ouvrage. Les préfaces d'hier et d'aujourd'hui où le traducteur explique sa démarche en font foi. Ce concept a aussi évolué selon les us et coutumes. Pour les Romains, une traduction était réussie lorsque le traducteur s'appropriait culturellement les textes des Grecs. Cette civilisation conquise est par osmose devenue le berceau du nationalisme latin et c'est pourquoi Bacchus ressemble à s'y méprendre à Dionysos. Ainsi, la qualité en traduction pour les Romains serait aujourd'hui considérée comme du plagiat. Et que dire des nombreux débats sur la qualité des traductions de la *Bible*? Deux grandes écoles de pensées se sont affrontées : ceux pour qui la traduction mot-à-mot primait parce que la parole de Dieu ne pouvait être interprétée même si le résultat en venait à être inintelligible et ceux pour qui la traduction de la *Bible* se devait d'être accessible à tous et non qu'au clergé. La traduction de la *Bible* s'est souvent avérée être un péril. Si le donneur d'ouvrage, l'Église, considérait que le traducteur avait erré, ce dernier pouvait être châtié, excommunié, exilé, même tué. Aujourd'hui, le labeur du traducteur est moins périlleux<sup>20</sup>, il n'en demeure pas moins que la définition de la qualité en traduction ne fait toujours pas consensus. Nous aborderons dans ce qui suit les différences majeures de la notion de qualité en traduction selon le milieu professionnel et le milieu universitaire. Nous en profiterons pour exposer le paradigme de l'équivalence selon certains traductologues puisque l'adéquation entre les termes des langues de départ et d'arrivée est, à ce jour, sujette à de vifs débats. Suivra un examen de la documentation sur l'évaluation de la traduction du Web, autrement dit, comment mesurer le plus objectivement possible la qualité du genre de contenu qui nous intéresse, soit le texte traduit du Web. Finalement, nous exposerons les critères que nous jugerons pertinents à

---

<sup>20</sup> Sauf en temps de guerre où les interprètes mettent leur vie en jeu.

l'évaluation de la traduction des pages Web des six municipalités canadiennes que nous avons retenues.

### 1.2.1 Milieu professionnel

Le milieu professionnel participe et prend part quotidiennement aux activités menant à l'action concrète de traduire. Pour produire des traductions de qualité, le traducteur doit pour faire plus que simplement effectuer un transfert linguistique d'une langue à une autre. Le traducteur doit faire de la recherche, il doit se familiariser avec un nouveau vocabulaire, avec de nouveaux concepts auxquels il doit rendre justice tout en respectant les attentes du donneur d'ouvrage. Ainsi pour l'industrie, la qualité peut être présentée simplement comme le fait Gouadec dans son article *Quality in translation*, c'est-à-dire qu'une *bonne* traduction est celle qui satisfait autant le client que l'ensemble des acteurs de l'agence de traduction qui ont fait le travail. (2010, p. 270) Qui plus est, comme nous vivons dans un monde où les marchés économiques sont mondialisés grâce, entre autres, à la traduction et à la localisation, un besoin de normalisation de la qualité a émergé. Comme les donneurs d'ouvrage ne maîtrisent pas toutes les langues dans lesquelles sont traduits et localisés leurs services, leurs produits ou, dans le cas qui nous intéresse, leur site Web, ils ont manifesté un besoin de conformité, de cohérence afin de s'assurer que l'adaptation linguistique et culturelle soit toujours rendue avec rigueur au sein de tous les marchés.

Par conséquent, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) qui a été créée en 1947 et qui regroupe une centaine d'organismes nationaux de normalisation (Gómez et Pinto, 2001, p. 566), dont le Conseil canadien des normes (CCN<sup>21</sup>), a élaboré une norme universelle du management de la qualité, soit ISO 9000. La norme a été publiée pour la première fois en 1986 et, à cette époque, elle était identifiée sous le vocable ISO 8402. Ainsi, la norme portait sur la standardisation du vocabulaire du domaine de la qualité, et ce, afin d'assurer que tous les acteurs, peu importe l'industrie et la langue, emploient les mêmes termes pour parler dans son ensemble de qualité. C'est lors de sa seconde révision en 2000 que la norme a changé de nom et que sa portée a aussi été élargie. Ainsi, la norme ISO 9000 définit dorénavant la qualité comme un amalgame de paramètres prédéfinis pour répondre aux demandes de régulation de la qualité des clients. (ISO, 2017a) Autrement dit, la norme ISO 9000 va plus loin que de définir la terminologie à employer pour parler universellement de qualité. La norme détermine la qualité comme

---

<sup>21</sup> « Le Conseil canadien des normes est une société d'État fédérale. Il a pour mission d'encourager au Canada une normalisation efficiente et efficace. » (CCN, 2017)

l'ensemble des caractéristiques et des particularités d'un produit ou d'un service offert qui mise sur sa capacité à satisfaire les besoins exprimés ou implicites du client. Le CCN abonde en ce sens et souligne qu'un « système de management de la qualité définit et établit la politique, les objectifs et les méthodes qualité d'un organisme. Les normes des systèmes de management de la qualité ne proposent pas d'indicateurs qualité particuliers ni ne décrivent le moyen de les atteindre, puisque ces indicateurs varient selon la situation. » (2017) Ainsi, ce type de standard donne l'impression que le lexique, la grammaire et la structure du texte ne sont pas nécessairement inclus dans les paramètres de mesure de la qualité bien qu'ils soient nécessaires afin d'établir une saine communication dans le respect des valeurs culturelles de l'Autre. Toutefois, la norme ISO 9000 donne aux clients l'assurance que leurs projets de traduction et de localisation répondront à des standards respectés à l'international.

Comme nous nous attarderons à des contenus Web déjà en ligne, nous laisserons de côté les normes ISO pour la gestion de la qualité puisque nous ne sommes pas en mesure de déterminer si le projet de localisation et de traduction des pages Web choisies s'est déroulé dans les règles de l'art. En outre, cette approche de la qualité en traduction nous semble très formatée et elle nous appert n'être efficace que dans les domaines des sciences naturelles ou des traductions techniques où aucune place à l'interprétation n'est possible. Le type de textes que nous avons choisi, les mots de bienvenue des maires doivent être traduits avec souplesse afin de transmettre la bienveillance des villes et des communautés qu'ils représentent. Ainsi, nous croyons que notre démarche pour mesurer la qualité de la traduction est plus près de celle du milieu universitaire.

### 1.2.2 Milieu universitaire

Bien que le milieu universitaire soit constitué principalement de théoriciens, il n'en demeure pas moins que ces derniers sont aussi des traducteurs chevronnés qui visent la perfection. Pour eux, l'atteinte de la qualité va au-delà du respect des exigences du client, elle tient aussi compte des attentes du public cible, c'est-à-dire que le traducteur doit prendre en considération les règles qui régissent cette langue, cette culture. De plus, le public cible est tenu de faire entièrement confiance aux traducteurs puisque ces derniers rapportent des idées, des informations qui autrement seraient inaccessibles. Ainsi, le traducteur ne peut en aucune manière altérer le contenu d'un texte : le document traduit est contraint de rapporter les mêmes faits, les mêmes notions, les mêmes concepts. Autrement dit, il faut que le texte d'arrivée ait la même valeur informative et communicative que le texte de départ. Cette manière de percevoir la qualité nous

semble tout à fait indiquée pour que nous y trouvions les critères d'évaluation de notre grille. Nous examinerons de plus près les théories sur la qualité des traductions selon House, Pym et Reip. Le choix de ces trois traductologues repose sur le fait qu'ils ont tous écrit longuement sur les rouages du métier de traducteur et qu'ils sont de surcroît des figures respectées du domaine de la traductologie. Mais, et surtout, parce que l'évaluation de la qualité en traduction est le point central de quelques-unes de leurs théories et que leurs idées divergent sur les moyens et les procédés pour atteindre la qualité en traduction. Dans le but de présenter une grille d'évaluation dont les critères ont un large spectre en matière d'évaluation de la qualité en traduction, il nous appert que le bassin d'idées au sein duquel nous puiserons ces critères est tenu d'être varié et doit représenter plus d'un point de vue.

#### 1.2.2.1 Juliane House

Nous allons examiner ce qu'est pour House la traduction. Nous survolerons aussi son procédé d'évaluation de la qualité des traductions, et ce, afin de dégager des critères que nous pourrions joindre à notre grille d'analyse. Toutefois, comme nous évaluerons des produits finis et publiés (mis en ligne), nous ne pouvons malheureusement déterminer dans quel contexte a eu lieu la traduction des pages Web retenues.

Pour House, il faut que l'atteinte de la qualité soit un des objectifs centraux des théories de la traduction. (2015, p. 1) Nous osons même affirmer que l'on ne peut être traducteur si l'on ne fait les choses qu'à moitié. La poursuite de la perfection ou la recherche du mot juste sont intrinsèquement liées au travail du traducteur. Les attentes sont toujours grandes pour les traducteurs ou les interprètes chez qui une coquille ou une mésadaptation à caractère culturelle peut mener à un imbroglio diplomatique, et ce, bien que House affirme candidement qu'une traduction n'est rien de plus que le remplacement d'un texte original par un texte réécrit dans une autre langue. (2015, p. 3) Pour elle, le terme *remplacement* n'est pas nécessairement négatif. Le texte traduit pourrait effectivement être perçu comme une pâle copie de l'original, mais il est avant tout un outil de communication qui permet au public cible d'avoir accès à un texte nouveau qui autrement lui serait inaccessible.

La traduction est un travail qui découle d'un processus cognitif, social, interlinguistique et interculturel dont le résultat mène au concept d'équivalence qui est en quelque sorte le cordon ombilical entre le texte de départ et le texte d'arrivée. (House, 2015, p. 1) Ainsi, la traduction d'un texte, d'une œuvre est le résultat d'une approche multidisciplinaire. Ce travail combine un aspect

linguistique axé sur le texte à un aspect qui met l'accent sur le contexte dans lequel la traduction a été complétée. Pour House, le contexte dépend évidemment des acteurs (clients, traducteurs, réviseurs, éditeurs, etc.), mais aussi des relations de pouvoir entre la langue de départ et la langue d'arrivée et de l'éthique de tous ceux qui prennent part à cette action qui permet aux cultures de communiquer entre elles.

Au Québec et au Canada, il y a une lutte de pouvoir entre les deux langues officielles à l'exception, peut-être, du Nouveau-Brunswick qui est la seule province qualifiée de bilingue. Chacune des langues officielles au Canada a une valeur différente selon la situation géographique des locuteurs. Au Québec, le français prédomine, ce qui veut dire que généralement les traductions vont du français vers l'anglais. Le contraire est aussi vrai dans le reste du Canada. À titre d'exemple, si aujourd'hui nous entreprenions la traduction de *Macbeth* de Shakespeare, notre résultat serait différent de celui qui a été obtenu en 1978 par Michel Garneau puisque le contexte social et politique du Québec est fort différent : deux référendums sur l'indépendance nous séparent de cette époque où le jodel résonnait dans grand nombre de chaumières<sup>22</sup>. (Brisset, 1990) Ainsi, nous porterons une attention particulière à cette joute de pouvoir lors de l'évaluation de la valeur informative et communicative des traductions des mots des maîtres que nous avons retenus. De plus, le respect des règles de grammaire fera aussi partie de notre grille d'évaluation puisque nous considérons que l'observation de ces conventions dénote que les acteurs qui ont pris part à la traduction estiment la langue et, de surcroît, la culture du public cible.

Comme de nombreux chercheurs, House s'est penchée sur la question des équivalences. Pour elle, ce concept est une partie essentielle de toutes les théories de la traduction. Dans son dernier ouvrage *Translation Quality Assessment : Past and present*, House s'explique mal comment des traductologues peuvent affirmer que les équivalences en traduction n'ont aucune valeur (Munday), voire aucun statut (Baker). D'autant plus que la racine latine de cette lexie signifie « d'égale valeur » et que dans le contexte qui nous intéresse, la traduction, il ne peut être question d'équivalence *pure* ou de copie identique, mais bien d'une valeur approximative puisqu'après tout, les langues sont différentes. (2015, p. 6) L'altérité des langues témoigne des réalités socioculturelles qu'elles dépeignent. Les nomades du Sahara ont plusieurs termes pour parler du sable qui les entoure. Il en est de même pour les Inuits lorsqu'ils décrivent la neige.

---

<sup>22</sup> Nous sommes pleinement consciente que les usagers d'une langue ne parlent pas de la même manière en privé et en public : le niveau de langue varie selon le public.

Malgré les milliers de kilomètres qui les séparent, il est fort à parier que si ces deux cultures se rencontraient, elles se découvriraient des points communs, des équivalences, pour parler en des termes semblables de la neige et du sable.

Quant au processus d'évaluation de la qualité selon House, il est basé sur les théories du langage : qui communique, dans quel but, de quel type de texte s'agit-il, qu'elle est le sens du message, etc. Son objectif principal est de permettre une analyse linguistique, mais aussi du discours tout en relevant les particularités culturelles et contextuelles tant du texte de départ que du texte d'arrivée. Le tout menant à une comparaison des deux textes ainsi qu'à une évaluation de leur équivalence. Le texte de départ et sa reproduction forment une voie à double sens : le texte de départ et le texte d'arrivée doivent rendre justice aux deux cultures auxquelles ils se rapportent. Chez House, cette dualité qui unit se nomme « relation d'équivalence ». (2015, p. 21) La relation d'équivalence stipule qu'il faut que la traduction transmette le sens, les informations, le ton, etc., du texte de départ. Pour mesurer toutes ses caractéristiques, House suggère une analyse selon trois aspects : 1) sémantique qui est la relation entre une unité linguistique et son référent, 2) pragmatique qui est en linguistique l'étude des liens entre la langue et le contexte de son utilisation et 3) textuel qui est l'analyse du texte pour en définir le genre ainsi que ses composantes. (House, 2015, pp. 21-22)

Le modèle de House est ancré dans une analyse linguistique poussée qui va jusqu'à évaluer l'influence de la classe sociale du traducteur puisque selon elle, la richesse ou la pauvreté du traducteur pèsera linguistiquement sur le résultat de sa traduction. Comme nous évaluerons des produits finis et que nous ne savons pas qui sont les rédacteurs et les traducteurs, nous laisserons de côté cet aspect du modèle de House. Par contre, il nous appert nécessaire de soumettre les textes choisis à une analyse pragmatique, sémantique et textuelle. Bien que notre corpus soit minuscule (six textes et leurs traductions) et qu'il est difficile de savoir qui (est-ce un citoyen en colère ou un touriste ravi?) et pourquoi ces textes sont consultés, nous prônons la concision et l'efficacité pour que notre modèle d'évaluation puisse répondre aux besoins des localisateurs professionnels. Ainsi, pour l'objet de notre recherche, nous croyons que House voit juste en ce qui a trait à la comparaison sémantique et textuelle et c'est ce que nous nommerons dans notre grille d'évaluation la valeur informative et communicative du texte de départ et du texte traduit. Nos critères d'évaluation de la traduction du Web doivent mesurer la similitude des textes

puisqu'ils doivent communiquer le même message, c'est-à-dire que le genre, le ton, le vocabulaire, l'information et le but sont contraints d'être respectés.

Avant d'explorer les idées de Pym sur la qualité en traduction, nous devons souligner que selon House (2010, p. 245), et ce, dans le cadre de ses recherches sur la qualité, il n'y a que deux types de traduction : manifeste (*overt*) ou secrète (*covert*). Le premier type de traduction touche principalement aux textes historiques et sacro-saints; par exemple, la *Bible*, la constitution d'un pays ou la correspondance de Churchill. Lorsqu'ils sont lus, il est évident pour le lecteur du public cible qu'il lit une traduction qui laisse transparaître certains éléments linguistiques du texte de départ. Par contre, le second style, la traduction secrète (*covert*), donne l'impression que le texte n'est pas une traduction, mais bien un texte original. Pour House, les textes journalistiques et les publicités font partie de ce style. Le contenu du texte est adapté pour épouser et embrasser la langue et la culture du public cible. Dans le cadre de notre recherche, les textes retenus ont été traduits de manière secrète puisqu'ils n'ont rien d'historique et qu'ils sont, en fait, des textes promotionnels pour vendre un produit, la ville, et une image, le maire. Donc, en théorie, lors de la lecture des textes traduits, nous ne devrions pas être en mesure de voir ou de sentir l'Autre puisque les textes n'auront que le style du public cible.

#### 1.2.2.2 Anthony Pym

Comme nous nous intéressons à la qualité en traduction, nous examinerons la monographie *Exploring Translation Theories* (2<sup>e</sup> édition, 2014) de Pym puisqu'il y présente, entre autres, son analyse du paradigme des équivalences. Nous espérons y dénicher quelques éléments d'analyse afin de les inclure aux critères de notre grille d'évaluation.

De prime abord, Pym souligne que le paradigme des équivalences ne sert pas à mesurer la valeur des langues et des cultures. Il ne s'agit pas de dire que les langues et les cultures sont équivalentes, mais bien qu'elles puissent décrire des réalités semblables ou complètement différentes. De plus, aucune langue-culture n'est supérieure à une autre. Elles sont toutes sur un même pied d'égalité. D'ailleurs, la notion « d'égale valeur » présuppose que les langages peuvent exprimer des valeurs comparables. D'après nous, si toutes les langues étaient communes et semblables, écrire et lire seraient d'un ennui mortel et la traduction ne serait pas un art facilitant la communication entre les cultures.

Pour Pym, il y a deux types d'équivalences : naturelle et directionnelle. La première stipule qu'en traduction, il y a des termes qui sont prétendument d'égale valeur avant que n'intervienne le

traducteur. (2010 [2014], p. 6) Prenons par exemple le terme anglais « red », son équivalence en français est « rouge ». Si nous retraduisons « rouge » vers la langue de départ, il reprend sa forme originelle, soit « red ». Nous sommes ici en présence d'une équivalence dite naturelle d'abord parce que les deux termes ont une valeur équivalente dans cette paire de langues, mais aussi puisque la retraduction nous ramène au terme de départ. Cette bidirectionnalité est une caractéristique majeure de l'équivalence naturelle. Ainsi, « red » ↔ « rouge » seront toujours des équivalents dans cette paire de langues.

Qu'en est-il lorsqu'un traducteur se retrouve face à des locutions, des syntagmes et des phrases? Peut-il être encore question d'équivalence naturelle? Pour Pym, ce genre d'équivalences naturelles existe, mais elles sont souvent « retravaillées » lors de la traduction. (2010 [2014], p. 12) Bien que des concepts ou des expressions figées n'aient pas toujours d'équivalent naturel ou commun selon la paire de langues, comme pour le mot « red/rouge », cela ne veut pas dire que leur équivalence ne soit pas naturelle. Pour nous, les traductions de locutions appartiennent à cette catégorie d'équivalence naturelle qui doit être adaptée selon le public. L'expression « chat échaudé craint l'eau froide » est traduite en anglais par « once bitten, twice shy » et vice versa. Bien que la traduction anglaise ne fasse pas mention du chat aspergé d'eau chaude et qu'il n'est pas question de morsure dans la locution française, toutes deux ont la même définition, soit que l'on se méfie de celui ou de celle qui est coupable de trahison, tout en laissant sous-entendre que l'on ne s'y fera pas prendre deux fois. Il est donc concevable qu'une notion, qu'un concept particulièrement rare puisse être rendu dans une autre langue par un équivalent similairement rare. Par conséquent, les équivalences naturelles peuvent traduire des idées, des concepts qui se formulent fort différemment selon les langues, mais qui veulent pourtant dire la même chose.

L'équivalence naturelle s'inscrit dans une pensée traductologique basée sur la linguistique où la langue prime sur les qualités langagières et le savoir-faire du traducteur. D'autre part, l'équivalence directionnelle est selon Pym (2010 [2014], p. 25) une notion qui soutient que la bidirectionnalité n'existe que dans de rares cas. En d'autres termes, les choix du traducteur sont multiples puisque chaque langue sert à décrire une réalité particulière et multiple. Le traducteur est maître, et le langage lui est subordonné. Pym (2010 [2014], p. 26) spécifie qu'une traduction doit être semblable au texte de départ, mais le texte de départ n'est jamais tenu d'être semblable à la traduction. En d'autres termes, la couleur « cramoisi » a pour équivalence naturelle « crimson » en anglais, mais ce terme pourrait aussi être traduit par l'équivalence directionnelle

« dark red » et la traduction serait semblable et réussie. Par contre, si « cramoisi » devenait dans une traduction « dark red », sa retraduction pourrait alors devenir « rouge foncé ». La traduction irait toujours dans une même *direction*, le retour à sa forme originale *ne serait pas* possible : « cramoisi » → « dark red » → « rouge foncé ».

Selon nous, cette dualité, ce choix entre équivalence naturelle ou directionnelle n'en est pas un puisque, par expérience, nous utilisons les deux types d'équivalences lorsque nous traduisons un texte. À l'occasion, nous traduisons des segments mot-à-mot et, parfois, nous traduisons librement. Nous avons aussi remarqué que la traduction directionnelle a principalement lieu lorsqu'il est question de notion abstraite étrangère ou dont la définition diffère selon les publics : la définition du terme « démocratie » peut varier d'une culture à l'autre. Tandis que la traduction naturelle a plutôt lieu lorsqu'il est question de notions plus tangibles et répandues comme les concepts d'eau, de feu, de nourriture ou de soleil pour n'en nommer que quelques-uns.

En outre, Pym mentionne que la notion d'équivalence n'est qu'une croyance bien ancrée dans l'Histoire, qu'elle est partagée par plusieurs et qu'elle est rentable selon les situations (2010 [2014], p. 37). Nous en déduisons que toutes les relations d'équivalence sont des compromis évanescents, de brèves corrélations au sein d'un procédé, la traduction, dont les substitutions sont sans limites. La traduction serait dans ce cas le résultat gracieux du travail intellectuel d'un traducteur qui sciemment a fait des choix pour retranscrire dans une autre langue un texte qui mérite d'être lu par le public cible. Le produit final est tenu d'avoir la même valeur informative et communicative que le texte de départ.

Ainsi, lors de l'analyse des sites Web, nous tenterons de déterminer si la qualité d'une traduction est *bonne*, voire accessible, si les équivalences sont naturelles ou directionnelles, et ce, en gardant en tête que le degré de littératie du public auquel s'adresse ces textes est faible : au Canada 49 % de la population adulte n'atteint pas le niveau jugé « souhaitable » en littératie. (SC, 2013, p. 16)<sup>23</sup>

#### 1.2.2.3 Katharina ReiP

ReiP a publié de nombreux articles et quelques monographies où elle théorise, entre autres, sur les problématiques et l'atteinte de la qualité en traduction. D'ailleurs, elle et son collègue, Hans

---

<sup>23</sup> Les Enquêtes internationales sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA) sont menées approximativement à la décennie. En octobre 2013, Statistique Canada rendait public les résultats canadiens de la dernière enquête effectuée en 2012.

Josef Vermeer, ont avancé qu'en traduction il est primordial de s'intéresser aux objectifs, aux rôles que joue le texte d'arrivée lorsqu'il est reçu par le public cible. Cette théorie dite du *skopos* s'intéresse aux buts, aux objectifs de la traduction : « [...] la finalité (ou la fonction) d'une traduction (et par conséquent aussi le lecteur auquel cette traduction est destinée) détermine toutes les décisions du traducteur lorsqu'il transpose un texte-source (issu d'une culture-source) pour en faire un texte-cible (destiné à une culture-cible) ». (ReiP, 1995 [2009], p. 42) Ainsi, nous nous inspirerons des idées de ReiP sur la traduction afin d'y trouver les éléments nécessaires pour appuyer certains des critères linguistiques de notre grille d'évaluation de la qualité en traduction.

Comme House et Pym, afin de mettre de l'avant ses idées, ReiP s'est d'abord questionnée à savoir ce qu'était la traduction, c'est-à-dire que pour elle, la traduction a pour but de transmettre des connaissances, des informations qui représentent des réalités étrangères au niveau du langage, de la construction de la pensée, mais aussi en ce qui a trait à la culture de l'Autre. (1995 [2009], p. 16) En ce sens, le traducteur offre un service puisqu'il fait « [...] comprendre un texte à une personne qui ne connaît pas ou maîtrise mal la langue dans laquelle a été rédigé l'original ». (*Idem.*) Elle souligne aussi que le but du traducteur ou du donneur d'ouvrage influe sur la manière dont le traducteur s'acquittera de sa tâche. Reprenons l'exemple de la traduction de *Macbeth* par Garneau. À l'époque, en 1978, le milieu culturel (et politique) souhaitait ardemment faire reconnaître le Québec comme un État francophone distinct grâce à sa langue française particulière et vectrice de sa culture. Ainsi, l'objectif que Garneau avait en tête lorsqu'il traduisit en québécois cet ouvrage canonique issu de la culture colonisatrice était d'affirmer haut et fort que le dialecte des Québécois, le joul, pouvait s'élever au statut de langue. De fait, il était dorénavant possible de traduire et d'adapter Shakespeare afin que le public québécois puisse s'y reconnaître et s'identifier à ces personnages centenaires. (Brisset, 1990) Ainsi, la traduction permet à des gens de divers horizons culturels et, peut-être même, vivant à des époques différentes de communiquer entre eux grâce au travail effectué par le traducteur. Ce travail est influencé par l'objectif de la traduction : si le but est de parodier la culture du texte de départ, le résultat ne sera pas le même que si le motif de la traduction est de transmettre simplement un certain savoir, certaines informations.

Selon la théorie de la traduction de ReiP, il existe cinq manières de traduire. (1995, [2009], pp. 18-31) Tout d'abord, il y a la traduction interlinéaire ou le mot-à-mot. Cette manière de traduire ne prend en compte que les mots et oublie que chacun d'entre eux est une unité linguistique isolée

et qu'il n'est porteur de sens que s'il forme des phrases qui constitueront un texte. Par conséquent, Reiß souligne que les « traductions interlinéaires ne se plient pas aux contraintes propres à la langue-cible : ces versions ne sont en général compréhensibles qu'éclairées par la lecture du texte-source dans sa langue originale ». (p. 18) C'est donc dire que la traduction mot-à-mot ne rend service ni au texte de départ qui est malmené, ni au texte d'arrivée puisqu'inaccessible au public cible.

Dans le même ordre d'idée, vient la traduction littérale qui est utilisée à des fins pédagogiques, soit lors de l'enseignement d'une langue étrangère, et qui réduit quant à elle le texte « à une succession linéaire de phrases isolées ». (*Idem.*) L'enseignant demande, par exemple, à ses élèves de traduire des phrases d'une langue X à une langue Y afin de déterminer si ces derniers maîtrisent les règles de grammaires et syntaxiques de la langue d'arrivée. Le texte de départ dans sa totalité pourrait échapper « au lecteur non renseigné sur la culture-source et donc incapable de voir "transparent" le texte-source sous la traduction qui lui est proposée. » (p. 19) En d'autres termes, le lecteur serait pris au dépourvu puisque ses connaissances de la langue d'arrivée sont restreintes et qu'il est mal outillé pour comprendre et analyser l'entièreté d'un texte.

Le troisième type de traduction est philologique. Reiß souligne que ce genre de traduction émane du « postulat posé par Schleiermacher selon lequel il faut "que le lecteur aille à la rencontre de l'écrivain" ». (*Idem.*) Bien que la traduction philologique prenne en compte le texte entier, l'objectif de ce genre de traduction est de faire connaître au public cible comment l'auteur du texte de départ communique avec ses semblables. « La prééminence est donnée aux signes de la langue-source, du point de vue aussi bien syntaxique que sémantique et pragmatique, et ce au risque de rendre la langue-cible méconnaissable, comme étrangère à elle-même ». (*Idem.*) Dans ce cas, le traducteur tente de mettre en évidence les différences linguistiques et culturelles du texte de départ forçant le lecteur cible à s'adapter à ces particularités qui lui sont étrangères à moins qu'il ne soit un érudit. Ce genre de traduction calque les traits dominants de la langue et de la culture de départ donnant ainsi l'impression que certaines langues pourraient transmettre l'altérité d'une culture tandis que d'autres seraient dépourvues de cette capacité.

Quant à elle, la traduction communicative est en quelque sorte le contraire de la traduction philologique puisque son but est de rendre le savoir, la littérature et toutes autres informations pertinentes accessibles au public cible. En conséquence, le traducteur présentera à son lectorat

un texte traduit qui respectera les règles de grammaire et de syntaxe ainsi que le vocabulaire de la langue d'arrivée tout en transmettant l'intégrité du message du texte de départ.

La traduction communicative a pour finalité de restituer dans le texte-cible la fonction du texte-source : on peut donc dire qu'elle imite l'offre de communication énoncée dans le texte de départ en exploitant les ressources de la langue-cible et en tenant compte de la situation de la réception et du contexte socioculturel de la communauté-cible. (p. 20)

Lorsqu'un traducteur traduit de manière communicative, il offre un texte familier à ses lecteurs. Le traducteur obéit aux règles de la langue et de la culture réceptrice tout en respectant la valeur informative et communicative du texte qu'il souhaite rendre accessible à son public cible. D'ailleurs, ce genre de traduction est le plus commun puisqu'il sert tous les publics à échanger entre eux une très grande variété d'informations qu'elles soient littéraires, scientifiques, publicitaires, etc. En d'autres termes, la traduction communicative permet aux peuples de tisser des liens et de communiquer efficacement dans le respect des différences.

La cinquième et dernière façon de traduire d'après Reip est la traduction-adaptation qui regroupe « toutes les traductions qui, [...] modifient le texte-source quant à son organisation langagière, et surtout quant à son contenu et/ou à l'intention communicative non pas pour obéir à des impératifs techniques liés à l'opération traduisante, mais pour atteindre un objectif déterminé ». (1995 [2009], pp. 20-21) Reip fait ici référence, par exemple, à un roman destiné à un public adulte qui sera traduit et adapté en synopsis de film pour enfants. De plus, comme les règles qui régissent l'écriture des langues sont différentes, la construction d'un texte diverge aussi d'une culture à l'autre. Il est donc normal que certaines informations doivent être déplacées dans l'ordre de présentation de la traduction pour respecter les règles d'écriture de la langue d'arrivée, et ce, sans altérer la valeur informative et communicative du texte de départ.

Ainsi, lorsqu'un traducteur (re)travaille un texte, il est fort possible qu'il mette en pratique ces cinq manières de traduire afin que le texte d'arrivée ait la même fonction que le texte original. Reip affirme que pour évaluer la qualité d'une traduction, il est important de connaître les divers processus qui mènent au résultat final. Autrement dit, l'évaluation de la cohérence intertextuelle doit avoir préséance sur l'évaluation de la *fidélité* entre le texte de départ et le texte traduit. La cohérence intertextuelle représente dans ce cas-ci l'altérité, les différences culturelles, des deux cultures mises en relation grâce à la traduction d'un texte choisi. Cette cohérence entre les cultures rend accessibles les textes traduits en promulguant l'offre d'un produit final cohérent

pour le public cible plutôt que fidèle puisque la fidélité au texte de départ n'est pas nécessairement gage de qualité linguistique. (Reið et Vermeer, 1984 [2013], pp. 101-102)

Avant de présenter les critères d'évaluation de l'aspect linguistique de notre grille, nous allons examiner ce qu'est l'équivalence en traduction pour Reið. Elle mentionne qu'il est extrêmement difficile de reproduire tous les éléments du texte de départ sans apporter de modification. Par conséquent, le texte traduit ne sera pas une version équivalente à tous les niveaux justement parce que les langues sont différentes et que le contexte socioculturel peut influencer la réception du texte original et du texte d'arrivée. « Il y a équivalence entre un texte-source et un texte-cible lorsque le fond et la forme sont en relation d'égalité de valeur quant à leur fonction respective dans la construction du sens du texte ». (Reið, 1995 [2009], p. 169) Puisqu'il est question du fond et de la forme tant du texte de départ que du texte d'arrivée, nous croyons nécessaire de souligner que pour Reið, il existe deux formes d'équivalence. La première touche « la relation d'égalité de valeur entre les signes appartenant à deux systèmes linguistiques [...] ». (*Idem.*, p. 146) Ce genre d'équivalence se rapproche du concept de la *langue* chez Saussure, c'est-à-dire que les mots constituant une langue sont des signes qui appartiennent à une culture donnée dont le but est de faciliter la communication entre les locuteurs de cette seule langue-culture. (Wagner, 1980) Dans ce cas, nous percevons l'équivalence des unités linguistiques dans une paire de langues données comme une confrontation entre les langues, entre les cultures. En d'autres termes, nous comprenons ce concept comme si la traduction était une lutte de pouvoir plaçant les langues, et par extension les cultures, au centre d'une arène afin de déterminer laquelle s'exprime le plus clairement. Dès lors, les différences linguistiques sont péjoratives. La seconde forme d'équivalence est textuelle et « [...] il s'agit de la relation d'égalité de valeur entre les signes linguistiques constituant un texte donné dans deux communautés linguistiques distinctes, chacune ayant son propre contexte socioculturel [...] ». (Reið, 1995 [2009], p. 147) L'équivalence textuelle se réfère à la notion de *parole* présentée par Saussure, selon lui la parole constitue un fait social, et ce, en raison de la concrétisation de son emploi lors d'un contexte défini. (Wagner, 1980) Corollairement, l'équivalence textuelle chez Reið est, selon nous, synonyme du respect des langues-cultures qui grâce à la traduction peuvent communiquer clairement avec les publics cibles en partageant le même message, les mêmes fonctions, les mêmes buts que le texte de départ.

### 1.2.3 L'évaluation de la qualité de la traduction du Web

Avant de présenter nos critères d'évaluation de la qualité de la traduction du Web, nous devons examiner ce qu'est un texte dans le cadre de cette recherche afin de déterminer si le genre, l'écriture avec des liens hypertextuels, devrait être traité différemment qu'un texte linéaire lorsqu'il est soumis à l'évaluation de la qualité de sa rédaction et de sa traduction. La définition que les linguistes donnent normalement à un texte linéaire peut être présentée dans nos propres termes comme suit : une suite de mots assemblés pour former des phrases ponctuées qui donneront au texte sa cohérence afin qu'il transmette des informations dans un contexte précis à un public qui lui donnera une signification particulière.

En fait, l'hypertextualité des contenus du Web entraîne son lot de changements lorsqu'il est question de rédiger, de publier et de traduire des textes pour le Web. Le contenu textuel d'une page d'un site Web ne peut pas, par exemple, être considéré comme un texte entier, mais bien comme une unité ou comme un sous-texte faisant partie d'un tout. (Jiménez-Crespo, 2013, p. 50) Autrement dit, comme la consultation d'un site Web ne se fait pas de manière habituelle, soit une page à la suite de l'autre, chaque page pouvant être consultée aléatoirement, le lecteur est tenu de savoir que le contenu textuel d'une page Web n'est qu'un fragment d'un ensemble, le site Web. En conséquence, il est possible que le cybernaute soit confus puisqu'il lui est impossible d'établir où débute et où prend fin le site Web (*Idem.*, p. 44). Il est donc crucial de bien identifier par des titres clairs et précis le contenu de chacune des pages formant un site Web, et ce, afin de rendre le contenu accessible à tous les genres de cybériens qu'ils soient en situation de handicap ou non, qu'ils connaissent ou non avec le site Web. Autre changement majeur, le contenu d'un site Web peut être construit, entre autres, par des unités linguistiques, graphiques et audiovisuelles. Dans le cas qui nous préoccupe, cela signifie que le traducteur aura à adapter des segments de texte entremêlés à un autre genre d'écriture, le code source du site Web.

Dans de telles conditions, les textes et les segments de textes se retrouvent éparpillés un peu partout dans le code source du site Web compliquant ainsi la tâche du traducteur qui souvent ne sait pas où s'imbriquera le texte ou le segment de texte qu'il traduira. Bien qu'il existe des outils d'aide à la traduction qui ont pour fonction d'extraire du code source le contenu textuel à traduire, il n'en demeure pas moins que le traducteur peut lui aussi être désorienté et omettre de traduire des segments de texte. Pour s'assurer de l'uniformité de

la traduction, il s'avère nécessaire, en plus de faire l'évaluation de la qualité, de passer visuellement au peigne fin le site Web afin d'y dénicher, s'il y a lieu, les segments qui n'ont pas été traduits.

Bien que l'écriture Web soit un genre de texte distinctif, nous croyons qu'il est possible d'évaluer la qualité de sa rédaction et de sa traduction au même titre que n'importe quel autre type de texte. Après tout, le contenu textuel d'une page Web est tenu de se conformer aux règles d'écriture de la langue utilisée pour communiquer avec le public cible. Puisque ReiP, House et Pym préconisent lors de l'évaluation de la qualité d'une traduction le respect de la culture de l'Autre, de la valeur informative et communicative du texte de départ ainsi que la cohérence textuelle plutôt qu'un calque du texte original, il nous appert que les critères d'évaluation de la qualité de la traduction d'un texte linéaire peuvent s'appliquer à l'écriture hypertextuelle du Web comme c'est le cas ici.

Quoique la terminologie diffère chez chaque traductologue étudié, il n'en demeure pas moins qu'ils partagent quelques points en commun. Ils ont tous souligné que les textes traduits sont tenus de respecter la valeur informative et communicative du texte de départ. Ainsi, ce critère sera mesuré en analysant et en comparant textuellement les mots des maires, et ce, dans l'intention de déterminer si les informations véhiculées sont équivalentes dans la version francophone et anglophone. De plus, ReiP, Pym et House affirment qu'il n'y a pas une langue qui est meilleure qu'une autre. En conséquence, le texte traduit doit obéir aux règles d'écriture de la langue d'arrivée. Nous examinerons les textes choisis afin d'établir s'il n'y a pas d'anglicisme ou de francisation de terme anglais, s'il y a des erreurs de typographie, de grammaire, de vocabulaire, etc. Enfin, nous retiendrons un critère émis par Pym, soit la simplicité du discours. De fait, comme les textes que nous avons retenus ont la même fonction, soit informer et persuader le lecteur de la pertinence du maire et de ses idées, il est essentiel que le texte de départ et le texte d'arrivée soient formulés simplement pour rejoindre le plus grand nombre de lecteurs. L'évaluation du dernier critère se fera en partie de vive voix lors des entrevues que nous mènerons auprès des internautes aveugles et amblyopes. Nous leur demanderons si, selon eux, les textes sont compréhensibles. Ainsi, ces trois aspects linguistiques seront évalués lorsque nous examinerons les textes choisis selon une échelle de gradation à trois paliers : passable, bien et très bien.

Les méthodes d'évaluation des critères linguistiques que nous avons sélectionnés ne sont pas très pointilleuses puisque le but de notre grille d'évaluation est d'être avant tout flexible pour répondre aux besoins de tous les intervenants qui travaillent de près ou de loin à la traduction d'un site Web. D'autant plus qu'un site Web peut comporter plusieurs genres et types de textes : juridique, poétique, publicitaire, etc., qui doivent produire diverses réactions chez le lecteur. Un rapport financier ne s'analyse pas comme un sonnet ni comme le mot du maire. D'où l'importance pour l'évaluateur de poser les questions pertinentes aux textes qu'il soupèse. Nous estimons qu'un traducteur juridique est mieux outillé qu'un traducteur technique pour évaluer la qualité d'un texte de son domaine puisqu'il connaît la terminologie et le ton approprié de ce genre de texte. De fait, l'évaluation de la qualité de la traduction du Web est un travail d'équipe où les compétences professionnelles de tous doivent être mises à contribution.

### 1.3 La qualité en localisation

Enfin, la troisième section de notre grille d'évaluation portera sur la qualité de la localisation des sites Web. Nous tenons à rappeler que nous nous intéressons au *produit* final de la localisation, c'est-à-dire aux sites Web qui sont en ligne et qui sont accessibles aux internautes. Les processus et les outils d'aide à la traduction utilisés pour mener à bien les projets de localisation du Web ne seront pas évalués dans notre projet de recherche. Nous considérons que les méthodes et les outils d'aide à la traduction font déjà l'objet de plusieurs travaux de recherches, par exemple Ximo Granell a publié chez Chandos Publishing, en 2015, une monographie portant sur les outils d'aide à la traduction en contexte multilingue et, en 2008, Elia Yuste Rodrigo a dirigé la publication du recueil *Topics in Language Resources for Translation and Localisation* publié par la maison d'édition John Benjamin. Toutefois, l'évaluation de la qualité de sites Web localisés n'a pas été suffisamment explorée en traductologie.

Comme nous l'avons mentionné en introduction, la localisation est l'adaptation linguistique et culturelle de contenus et de supports numériques, soit, dans ce cas-ci, de sites Web. Plus précisément, la localisation du Web est un procédé technologique, communicatif, textuel et cognitif complexe grâce auquel des textes numériques et hypertextualisés sont adaptés afin de répondre aux attentes du public cible qui évolue dans un contexte linguistique et socioculturel différent du public de départ, et ce, tout en répondant aux exigences du client. (Jiménez-Crespo, 2013, p. 20) Ce qui nous intéresse pour la section de notre grille d'évaluation axée sur la

localisation du Web est à proprement parlé l'adaptation numérique puisque, comme le fait remarquer Wright, en règle générale les critères d'évaluation de la localisation s'intéressent la plupart du temps à la gestion de la terminologie, à la traduction, à la gestion de projet ou au respect des dates de tombée. (2006, p. 241) Cette manière de percevoir et de mesurer la qualité assure principalement aux clients que la localisation de leurs sites Web bilingues ou multilingues répondra aux standards de l'industrie. En d'autres termes, tout comme les projets de traduction, les projets de localisation sont soumis au standard ISO 9000 – Management de la qualité. « Cette norme repose sur un certain nombre de principes de management de la qualité, notamment une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue. » (ISO, 2017a) Ce genre de norme ne définit qu'une dimension de la qualité, la satisfaction du client, et c'est pourquoi nous croyons qu'une définition de la qualité en localisation du Web doit aussi tenir compte de la réception du produit par le public cible.

Un autre procédé d'évaluation de la qualité en localisation du milieu professionnel est celui de la Localisation Industry Standards Association (LISA), organisation dissoute en 2011 qui avait pour but d'appuyer ses partenaires issus du milieu professionnel afin de développer des normes pour garantir la qualité des projets de localisation. (Esselink, 1998, p. 292) Il n'en demeure pas moins que les critères d'évaluation de LISA ont toujours cours dans l'industrie puisque ce modèle sommatif est à la base de plusieurs autres grilles d'évaluation employées au sein de nombreux cabinets de localisation.

D'ailleurs, le modèle d'évaluation de la qualité de LISA est un logiciel de base de données intégrable qui sert aussi bien aux projets de traduction qu'aux projets de localisation. Ce modèle de grille d'évaluation est composé de deux sections : la première teste la qualité de la traduction et la seconde mesure l'adaptation numérique, soit la fonctionnalité d'un site Web ou d'un logiciel. L'intégration des deux composantes s'est révélée être bénéfique puisque le texte d'un graphique traduit était testé au même moment que l'adaptation numérique du graphique était évaluée, permettant ainsi à l'évaluateur de s'assurer que le tout était fonctionnel. Dans le cas contraire, si l'un et l'autre étaient évalués séparément, l'adaptation numérique de ce graphique aurait pu à elle seule corrompre l'intégrité du site Web. (Bass, 2006, p. 92) Autrement dit, l'évaluation de la qualité de la traduction et l'évaluation de la qualité de la localisation vont de pair puisque les deux ne font qu'un au sein d'un site Web. Toutefois, les critiques du modèle d'évaluation de LISA lui reprochent principalement d'être un système basé sur les erreurs, ce qui amène les évaluateurs

à ne s'attarder qu'aux plus petites unités textuelles ou numériques en oubliant que ces microcomposantes font aussi partie d'un tout qui englobe les aspects linguistiques et techniques. (Jiménez-Crespo, 2013, pp. 110-112) Il est vrai que le but de la grille d'évaluation de LISA n'était pas axé sur l'amélioration continue des pratiques en localisation et en traduction. Nous nous demandons toutefois comment un tel modèle qui ne souligne que les erreurs sans soumettre de méthode pour les prévenir peut être employé si largement dans l'industrie. Il nous semble qu'un des buts de l'évaluation de la qualité est de créer au sein des équipes qui gèrent des projets de traduction ou de localisation des processus pour garantir que la première version du produit final sera de la plus haute qualité. De plus, nous aurions tendance à recommander que notre grille soit utilisée dès la création du site Web original et non seulement à la toute fin du projet de localisation. Si le code source du site Web et le contenu textuel sont très bien rédigés, il sera plus facile d'en assurer la qualité lors de l'adaptation linguistique et numérique tout en ayant peu de modifications à apporter afin de répondre aux besoins des internautes en situation de handicap visuel.

Par ailleurs, comme les normes que nous venons de voir touchent à la concrétisation de projets de localisation du point de vue du milieu professionnel sans grand égard pour les principes numériques de la localisation, nous porterons notre attention sur les théories d'un localisateur professionnel, Bert Esselink, et de deux traductologues, Miguel A. Jiménez-Crespo et Silvia Rodríguez Vázquez, qui se sont intéressés à la localisation et à son évaluation. De leurs travaux, nous soutirerons les critères de notre grille qui mesureront la qualité de la localisation des pages Web des municipalités que nous avons retenues. De plus, comme le signale Jiménez-Crespo, la localisation du Web est un domaine de recherche relativement récent dont les critères d'évaluation sont encore flous. (2013, p. 103) Ainsi, nous considérons qu'il est essentiel que nos critères d'évaluation soient flexibles et applicables à tous les genres de projets.

### 1.3.1 Bert Esselink

Bert Esselink s'est d'abord intéressé à la localisation de logiciels et depuis une vingtaine d'années, il se passionne pour l'aspect marketing de la localisation. (Esselink, 2017) Comme à ce jour peu a été écrit sur l'évaluation de la qualité de la localisation du Web, nous sommes tenues de nous inspirer de disciplines connexes pour construire notre grille d'évaluation. C'est ce qui explique pourquoi nous nous intéressons aux recherches qu'il a mené sur la localisation de logiciels. Même

si sa vision de la localisation a été couchée sur papier il y a plus de 15 ans, nous croyons que ses idées sont toujours d'actualité.

Ainsi, en 2000, Esselink publiait *A Practical Guide to Localization* dans lequel il identifiait trois domaines pour évaluer la qualité de la localisation de logiciels, soit l'aspect linguistique, l'interface visuelle et la fonctionnalité. (pp. 150-154) Pour sa part, Esselink définit la traduction comme un procédé permettant la conversion dans une autre langue du contenu textuel ou audio d'un logiciel. L'adaptation linguistique requiert de la précision puisque la signification du texte doit être la même dans la langue de départ et d'arrivée. De plus, selon Esselink, pour être réussie, le traducteur doit porter une attention particulière aux nuances culturelles. (1998, p. 3) Comme dans la majorité des processus, l'évaluation de la qualité linguistique sert à assurer que tout le contenu textuel, même celui des graphiques ou des animations, a été traduit avec soin, c'est-à-dire que tous les segments de texte ont été rédigés en respectant les règles d'écriture de la langue d'arrivée. Esselink rappelle aussi que tous les documents afférents au logiciel, par exemple un hyperlien menant à un site Web pour obtenir plus d'informations sur les caractéristiques du logiciel, doivent aussi être traduits et localisés.

Vient ensuite l'évaluation de l'aspect de l'interface visuelle qui fait ici référence aux moyens employés pour assurer que tous les utilisateurs, peu importe leur langue, aient la même relation avec leur logiciel grâce à l'adaptation des interfaces d'utilisateurs. Esselink (2000, pp. 151-152) considère que les boîtes de dialogue, les menus et les messages qu'un logiciel peut transmettre à son utilisateur doivent être testés afin de vérifier que chaque public cible a accès aux mêmes éléments visuels. Il suggère de vérifier si toutes les versions localisées affichent, par exemple, le même nombre d'éléments dans les menus. De plus, il mentionne qu'une attention particulière doit être portée à l'interactivité des boîtes de dialogue pour qu'une fois localisées elles ne chevauchent pas d'autres composantes visuelles du logiciel comme des boutons ou des onglets du menu. C'est aussi lors de l'évaluation de l'aspect de l'interface visuelle que l'on atteste que le code source du logiciel affiche correctement les accents et autres caractéristiques de la langue d'arrivée.

Le dernier aspect du modèle d'évaluation d'Esselink (2000, pp. 152-153) est celui qui atteste de la fonctionnalité d'un logiciel. Autrement dit, c'est lors de cette phase de l'évaluation qu'on certifie que le code source du logiciel n'a pas été corrompu pendant la localisation et que ce dernier est compatible avec les ordinateurs sur lesquels il sera installé. De plus, il est courant de

tester le logiciel localisé afin de confirmer qu'il pourra être connecté à d'autres produits offerts dans la langue d'arrivée.

Pour nos besoins, nous ne retiendrons que l'aspect qui mesure la validité de l'interface visuelle. Nous couvrons déjà l'évaluation de la traduction et nous pensons que les idées de Jiménez-Crespo sur la fonctionnalité de la localisation du Web, que nous verrons sous peu, répondront mieux à nos impératifs.

Ainsi, nous croyons qu'il est nécessaire de garantir que les internautes francophones et anglophones aient accès au *même* site Web même si la langue dans laquelle il est rédigé diffère. Nous devons aussi souligner que lorsqu'un texte est traduit selon la paire de langues qui nous concerne, l'anglais et le français, le texte est souvent plus long en français qu'en anglais. Il est donc crucial de valider que tout le contenu textuel s'affiche dans la page Web ou dans l'onglet de la barre de menu peu importe quelle est la version téléchargée et sur quel matériel la consultation est effectuée. Ainsi, en visualisant la page Web dans une fenêtre réduite ou sur un téléphone dit intelligent, est-ce que l'on pourra consulter tout le texte et si on peut le faire, est-ce que les accents sont facilement identifiables ou deviennent-ils du charabia?

L'évaluation de l'interface visuelle sera la première composante de notre grille d'évaluation. Examinons le modèle d'évaluation de la localisation du Web de Jiménez-Crespo.

### 1.3.2 Miguel A. Jiménez-Crespo

En 2013, Jiménez-Crespo a fait paraître une monographie sur la localisation du Web dans laquelle un chapitre entier est consacré à l'évaluation de la qualité. Il y présente un résumé des théories sur la qualité tant en traduction qu'en localisation selon le milieu professionnel pour qui temps et argent sont des contraintes bien réelles et selon le milieu universitaire où les théories utopistes sont trop souvent compliquées et inapplicables. Au terme de son analyse, Jiménez-Crespo met au point une approche de l'évaluation de la qualité qui garantira qu'un site Web localisé sera efficace, précis et équivalent. (2013, p. 129)

Le modèle d'évaluation de la qualité de la localisation du Web de Jiménez-Crespo comporte trois composantes : intratextuelle, extratextuelle et similarité au texte de départ. Le premier élément s'intéresse à tout ce qui est à l'intérieur du contenu textuel. Jiménez-Crespo divise l'aspect linguistique en deux branches : la première évaluera si la traduction respecte le lexique, la syntaxe et la disposition des éléments typographiques du texte de départ et de la langue d'arrivée. La

seconde soupèsera l'exactitude des caractéristiques discursives du texte comme le genre et les conventions qui s'y rattachent. (*Idem.*, p. 128) Dans le cas présent, le procédé d'évaluation de l'aspect linguistique vise aussi bien l'évaluation de la grammaire que la conformité de la fonction textuelle ou la prise en compte du contexte socioculturel du texte de départ et de la version traduite. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'aspect linguistique de notre grille d'évaluation est bien couvert grâce aux critères que nous avons tirés des théories de House, Pym et Reiß.

Avant d'examiner la composante extratextuelle qui nous intéresse particulièrement, nous allons mentionner que la similarité au texte de départ est la composante du modèle de Jiménez-Crespo qui évalue le respect du cahier de charge et des attentes du client. (*Idem.*, p. 129) Pour nous, il est évident que le client a toujours raison, même s'il ne s'y connaît pas en localisation. Avant d'entreprendre le travail de localisation, nous devons porter une oreille attentive à ce que le client souhaite. Si ses attentes sont inatteignables, voire farfelues, il est du ressort du chargé de projet de convaincre le client du bien-fondé d'offrir aux différents publics un site Web adapté au contexte socioculturel dans lequel ils évoluent. À titre d'exemple, les internautes ont tendance à faire plus confiance aux sites Web qui supportent le code de leur pays (.ca pour le Canada, .fr pour la France, etc.). (Yunker, 2015, p. 128) Il ne fait donc aucun doute que si les besoins du donneur d'ouvrage sont relégués aux oubliettes, les contrats de localisation se feront rares. Le respect du cahier de charges doit impérativement faire partie des bonnes pratiques du cabinet de localisation.

Alors, l'élément extratextuel du procédé de Jiménez-Crespo figurera en partie parmi les critères de notre grille d'évaluation puisqu'il prend en compte l'aspect fonctionnel et l'aspect hypertextuel du Web. (2013, pp. 128-129) Ces deux aspects servent à mesurer les spécificités du code source des sites Web de départ et d'arrivée. L'extratextualité des sites Web selon Jiménez-Crespo stipule implicitement que le respect des règles d'écriture des langages informatiques est absolument nécessaire pour mener à bien un projet de localisation du Web bilingue, mais surtout dans le cadre d'un projet multilingue. Évidemment, si un site Web est bien construit, le travail de l'équipe de localisation sera moins ardu puisqu'elle ne travaillera que sur la localisation à proprement parler. Tandis que si des correctifs doivent être apportés au code source original, le respect des délais et des coûts risque d'être difficile à respecter.

Ainsi, le premier principe extratextuel vise à tester, entre autres, la fonctionnalité, l'internationalisation, l'insertion textuelle et la programmation de la localisation d'un site Web. Tandis que la composante liée à tout ce qui touche les communications hypertextuelles du Web mesure, pour sa part, la convivialité, les visées communicatives ainsi que les éléments non textuels comme les images ou les diagrammes, l'accessibilité du site Web et le respect des particularités culturelles du public cible d'un site Web localisé.

Pour les besoins de notre grille, nous souhaitons nous assurer que les pages Web présentant le mot du maire sont fonctionnelles. Pour y arriver, nous allons mesurer l'efficacité de ses pages en vérifiant si les actions que le cybernaute y pose ont les résultats escomptés, si tous les hyperliens mènent vers les bonnes pages et si l'internationalisation de la page Web a été faite avec succès.

La seconde branche de la composante extratextuelle de Jiménez-Crespo, les communications hypertextuelles du Web, est aussi fort intéressante. Toutefois, comme il précise peu les particularités qui nous intéressent le plus, soit l'accessibilité des pages Web et des images ou des graphiques qui sont intégrés au code source, nous laisserons aux travaux de Rodríguez Vázquez le soin de nous inspirer pour l'élaboration des critères d'évaluation de la convivialité des pages Web.

### 1.3.3 Silvia Rodríguez Vázquez

À notre avis, les travaux de recherche sur la localisation de Rodríguez Vázquez se démarquent parce qu'elle s'intéresse avidement à l'accessibilité du Web pour les personnes vivant avec un handicap visuel. En fait, c'est après avoir compris que le sujet intéressait grandement les étudiants à qui elle présenta quelques notions lors de séminaires sur la localisation du Web que son désir de sensibiliser l'industrie et les traductologues aux réalités des internautes aveugles et amblyopes prit racine. (Rodríguez Vázquez, 2016, p. 15)

Sa thèse de doctorat prend pour modèle l'approche fonctionnaliste de Jiménez-Crespo et se penche sur l'accessibilité des graphiques lorsque les professionnels localisent des sites Web. Rodríguez Vázquez affirme que pour être vraiment fonctionnelle l'approche de Jiménez-Crespo doit aussi tenir compte des besoins particuliers des internautes en situation de handicap visuel. (2016, p. 63) Elle remarque que bien que le contenu du Web soit encore majoritairement écrit, il n'en demeure pas moins que le foisonnement des images peut être un désagrément pour les utilisateurs en situation de handicap visuel. En règle générale, si un cybernaute aveugle visite un site Web pendant 60 minutes, il perd approximativement 18 minutes justement parce que les

images ne sont pas accessibles et, en conséquence, les outils d'aide à la navigation qu'il utilise le mènent en bourrique. La recherche de Rodríguez Vázquez tente de démystifier les raisons pour lesquelles il est encore si difficile de rédiger un texte alternatif idoine qui rendra les graphiques accessibles à tous et pourquoi les localisateurs ne s'intéressent pas à cet enjeu social. (*Idem.*) Pour les nécessités de notre grille d'évaluation, nous explorerons le volet de sa thèse qui touche la convivialité des images.

Comme nous l'avons énoncé précédemment, un des critères de l'évaluation de la qualité de l'accessibilité du Web est étroitement lié à la description que le webmestre ou le rédacteur Web donne à une image à même le code source de la page Web. Cet élément de notre grille d'évaluation sert à certifier que l'image a bien un texte alternatif qui permettrait à l'internaute aveugle de « voir » avec ses oreilles ladite image lorsque son logiciel de revue d'écran le la lui décrirait. Ici, nous voulons nous assurer de la pertinence du texte alternatif, mais aussi nous voulons valider que ce texte a bel et bien été traduit lors de la localisation du site Web. Après tout, comme le rapporte Yunker, l'internaute retrouvera en moyenne entre 28 à 63 images sur un seul site Web. (2003, p. 296)

Ainsi, Rodríguez Vázquez explique que pour rédiger un équivalent textuel au contenu non textuel, il est capital de cerner le rôle, la fonction de l'image au sein de la page Web afin de déterminer quelle est la meilleure manière de la rendre accessible à tous. (2016, p. 82) Ainsi, la personne mandatée pour écrire le texte alternatif doit avant tout établir quel est le contenu et quelle est la raison d'être de l'image. Corollairement, Rodríguez Vázquez propose trois types de graphiques (2016, p. 85). Il y a l'image descriptive dont la fonction est de présenter une certaine réalité ou un concept qui n'a pas encore été dépeint, une idée qui a déjà été décrite ailleurs sur la page. Autrement dit, le but de cette image est d'informer. Quant à elle, l'image fonctionnelle sert à organiser visuellement le contenu ou à faciliter l'interaction entre l'internaute et la page Web. Son rôle est de rendre la page Web facilement traitable par l'esprit. Le troisième genre de graphique, l'image décorative, est là pour susciter une réaction émotionnelle ou pour rendre plus attrayante une page. Ces images n'ont aucune valeur pour les internautes aveugles à moins que les icônes, les images-textes ou les logos soient hyperliés. C'est d'ailleurs pourquoi la WCAG 2.0 spécifie que les images strictement décoratives devraient être codées de manière à ce que les outils d'aide à la navigation comme JAWS ou NVDA les ignorent ou, en d'autres termes, qu'aucun texte alternatif ne soit écrit dans l'attribut <alt>. (W3C, 2016)

Une fois que la fonction et le contexte dans lequel se trouve l'image sont bien établis, la composition du texte alternatif peut aller de l'avant. Le rédacteur devra alors choisir comment décrire l'image. Rodríguez Vázquez souligne qu'il existe une norme dans l'industrie pour guider la rédaction du texte alternatif, ISO/IEC TS 20071-11 : 2012 *Technologies de l'information – Accessibilité du composant interface utilisateur – Partie 11 : Lignes directrices pour le texte alternatif pour images*. Cette norme suggère six étapes pour composer le texte alternatif du contenu non textuel : définir le rôle que joue l'image dans la page Web, identifier les composantes de l'image, déterminer le contenu de l'image, préciser le contenu, organiser les informations devant être présentées dans le texte alternatif et évaluer le texte alternatif. (ISO, 2017b) La norme est toutefois trop complexe et exige beaucoup trop de temps pour être employée sur une base quotidienne. (Rodríguez Vázquez, 2016, p. 100) Tout comme Rodríguez Vázquez, nous aurions tendance à recommander, pour bien circonscrire les composantes et le contenu de l'image, que le rédacteur Web se questionne sur la valeur des informations qu'elle véhicule, voire qu'il réponde aux questions fondamentales : quoi, qui, quand, pourquoi, où, combien et comment? (*Idem.*) Avec ces informations en poche, le rédacteur Web pourra formuler un texte alternatif bref, précis, succinct et équivalent dans un langage simple. Ainsi, il est important de ne pas décrire dans le menu détail le portrait d'un maire par exemple : que son nez soit aquilin n'est pas une information pertinente pour l'internaute aveugle. S'il s'agit d'un graphique en forme de pyramide, le texte alternatif devrait détailler l'information principale, par exemple que 30 % des électeurs se sont prévalus de leur droit de vote, une hausse à comparer aux dernières élections. S'il s'agit d'une icône, d'un logo ou d'une image-texte et qu'ils sont hyperliés, le texte alternatif est tenu de spécifier où l'internaute sera redirigé en cliquant sur l'icône ou l'image-texte.

Prenons, par exemple, la page du message du maire de Québec :

Le bandeau où le panorama de la ville de Québec est dépeint ne transmet aucune information pertinente puisqu'il ne sert qu'à enjoliver la page Web. Ainsi, pour ne pas alourdir la consultation de cette page par les cybernautes aveugles qui emploient un logiciel de revue d'écran, aucun équivalent textuel n'est requis. Toutefois, le portrait du maire de Québec devrait posséder un texte alternatif puisque la photographie démontre que le maire semble fort apprécié par ses électeurs et électrices qui accourent tout sourire pour lui serrer la main. Un équivalent textuel pertinent pour cette photographie pourrait être : Le maire Régis Labeaume serrant les mains d'électrices ravies de cette rencontre fortuite.

- Chartes, lois et règlements
- Comité exécutif
- Conseil d'agglomération
- Conseil municipal
- Conseils d'arrondissement
- **Maire de Québec**
  - Biographie
  - Maires depuis 1833
  - Rôle du maire



Figure 1 La page du message du maire de Québec

La composition du texte alternatif est cruciale afin de garantir que tous les cybériens aient la même relation dynamique avec l'interface visuelle d'un site Web. Il est aussi impératif que le texte alternatif soit traduit. Par conséquent, le volet localisation de notre grille d'évaluation aura une section consacrée à la mesure de la convivialité des images présentées dans les pages Web que nous examinerons. S'il y a un texte alternatif, nous déterminerons s'il est pertinent et s'il a été traduit. S'il s'avérait que nous ayons à répondre par la négative à l'un ou l'autre de ces critères, nous proposerons un texte alternatif et sa traduction.

Ainsi, le volet localisation de notre grille d'évaluation de la qualité testera la validité de la conformité de l'interface utilisateur, la fonctionnalité des pages Web et finalement, la convivialité des images.

Avant de présenter la méthodologie de notre recherche, nous souhaitons regrouper tous nos critères dans des tableaux :

	Linguistique (traduction)			
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative				Modifier le texte de départ ou le texte d'arrivée
Respect des règles d'écriture				Corriger
Simplicité du discours				Corriger

Accessibilité du Web			
	Oui	Non	Solution
Image : texte alternatif			Ajouter
Contraste : 4,5 : 1			Modifier la feuille de style
Redimensionnement (200 %)			Corriger le code source
Interface clavier			Corriger le code source
Hyperlien(s) d'évitement			Corriger le code source
Titres dans les pages (H1, H2, etc.)			Corriger le code source
Navigabilité cohérente			Corriger le code source
Identification cohérente (terminologie)			Corriger le code source
Analyse syntaxique du code source			Corriger le code source

Numérique (localisation)			
	Oui	Non	Solution
Cohérence interface visuelle			Corriger le code source
Copie conforme FR-EN ou EN-FR			
Intégrité des menus			
Accents			
Extratextualité			Corriger le code source
Action/réaction			
Hyperlien(s) fonctionnel(s)			
Internationalisation			
Convivialité des images			Rédiger et/ou traduire et ajouter au code source
Texte alternatif pertinent			
Traduction du texte alternatif			

Figure 2 La grille d'évaluation de la qualité de la traduction, de l'accessibilité et de la localisation

## 2. Méthodologie

### 2.1 Revue de la littérature

Lors de nos nombreuses lectures sur la traduction, nous avons lu certains des textes de House et ils ont piqué notre curiosité. Ils ont fait naître en nous l'envie d'en apprendre plus sur la qualité en traduction. De fait, nous avons orienté notre recherche sur les théories de la mesure de la qualité en traduction et, de fil en aiguille, nous nous sommes intéressée à la vision de la recherche en localisation du Web de Jiménez-Crespo. Lorsque nous avons appris que la localisation, soit l'adaptation linguistique et culturelle du Web, nécessitait plus d'attention, nous avons choisi de faire de l'évaluation de la qualité de la traduction et de la localisation du Web l'objet de notre recherche. Il est vrai que chaque chercheur a sa propre terminologie et son cadre conceptuel pour discuter sur la qualité en traduction ou en localisation. Toutefois, nous nous sommes rendu compte que la plupart d'entre eux faisaient les mêmes constats. Nous avons alors décidé de créer une grille d'évaluation de la qualité de la traduction et de la localisation dont les critères seraient issus de principes déjà en usage. Nous devons aussi souligner que les idées du milieu professionnel

ne trouvent pas toujours écho chez celles du milieu universitaire et vice versa. Ces deux milieux présentent des réalités souvent opposées ce qui exacerbe les dichotomies. Comme nous l'avons souligné précédemment, la définition de la mesure de la qualité chez les professionnels de la localisation et chez les traductologues diffère. Ainsi, il est difficile pour les premiers de mettre en pratique ce que les seconds avancent puisque leur réalité ne répond pas aux mêmes impératifs. D'ailleurs, notre but n'est pas de créer d'une nouvelle théorie, mais bien de démontrer que les critères de notre grille peuvent travailler ensemble, même s'ils viennent de différents horizons, et de permettre ainsi d'améliorer la qualité en traduction et en localisation.

## 2.2 Public cible

Par sa simplicité et sa flexibilité, notre grille d'évaluation de la qualité doit répondre aux besoins de tous ceux qui participent à la traduction et à la localisation du Web. Nous croyons aussi qu'elle doit prendre en compte les attentes des internautes. Nous nous sommes interrogée sur l'identité des cybernautes. En y réfléchissant, nous sommes venues à la conclusion que le public que forment les cybériens est composé par toute une panoplie de gens : des jeunes, des personnes âgées, des hommes, des femmes, des transgenres, des allophones, des analphabètes, des personnes en situation de handicap, des nantis, etc. En songeant à ce public, nous nous sommes demandée comment les personnes aveugles arrivaient à accéder au Web, qui se targue d'être accessible à tous, mais surtout comment feront-elles pour bénéficier des avantages offerts par les plateformes comme le e-gouvernement ou encore arriveront-elles à consulter un médecin en ligne? Par conséquent, nous avons sollicité une rencontre avec une professeure adjointe de l'École d'optométrie de l'Université de Montréal qui est aveugle, Anne Jarry, M.Ed., B.Sc., DESS, afin qu'elle nous montre comment elle s'y prenait pour naviguer sur l'autoroute de l'information et du divertissement. Bien que M<sup>me</sup> Jarry soit une internaute expérimentée, nous avons dû lui prêter secours quelques fois parce que le logiciel de revue d'écran éprouvait des problèmes de communication avec la page Web ou le logiciel consulté.

## 2.3 Accessibilité du Web

À la suite de cette rencontre, nous savions que l'accessibilité du Web pour les personnes aveugles et amblyopes devait faire partie de nos critères d'évaluation et qu'il était de notre devoir de vérifier si les règles et principes de l'accessibilité du Web étaient respectés. Après tout, lors de la localisation d'un site Web le code source de départ est passé au peigne fin. Pourquoi alors ne pas en profiter pour rendre toutes les versions accessibles au plus grand nombre de cybernautes?

Dès lors que l'accessibilité du Web nous est apparue comme nécessaire, nous avons essayé de découvrir le Web en utilisant un logiciel de revue d'écran gratuit, soit NVDA, en utilisant le navigateur Mozilla Firefox, puisque ces deux interfaces sont faites pour communiquer ensemble. Nous nous sommes bandées les yeux et, comme nous rencontrions beaucoup de frustrations vu notre méconnaissance des nombreuses fonctionnalités du logiciel de synthèse vocale, nous avons triché allègrement rendant ainsi notre objectivité nulle. Dans de telles circonstances et comme nous étions pressées par le temps, nous devons discuter d'accessibilité du Web avec des internautes en situation de handicap visuel.

#### 2.4 Entrevue, corpus et participants

Selon Edley et Litosseliti (2010, p. 176), l'outil le plus efficace pour dénicher les informations nécessaires pour déterminer, dans ce cas-ci, si le Web est accessible aux personnes en situation de handicap visuel est l'entrevue auprès de ce genre d'internautes. En d'autres termes, les données recherchées sont obtenues lors d'un échange écrit ou oral entre l'intervieweuse et les participants. Nous avons opté pour l'entrevue semi-dirigée qui se fait en règle générale en tête-à-tête. L'entrevue est semi-dirigée puisque l'intervieweuse se réfère à un questionnaire et selon le cours de la discussion, elle peut s'éloigner ou circonscrire le sujet selon les explications qu'elle reçoit. Les renseignements convoités se trouveront au sein des réponses recueillies et souvent, d'après le contexte, de nouvelles données peuvent émerger de l'interprétation que fait l'intervieweuse des réponses. De plus, dans le cadre de la présente recherche, les entrevues avec les cybernautes aveugles et amblyopes se sont révélées être un test préliminaire pertinent afin de déterminer de la pertinence des critères que nous avons sélectionnés pour tester l'accessibilité des pages Web retenues.

Avant de mener les entrevues semi-dirigées avec des utilisateurs du Web aveugles et amblyopes, nous avons besoin d'un corpus de sites Web qui nous permettait de tester la validité de notre grille d'évaluation. Notre corpus était tenu d'être formé par des sites qui se ressemblaient et qui visaient tous un large public. Nous avons donc décidé de mesurer la fonctionnalité de notre grille d'évaluation à la page Web du mot du maire de six municipalités bilingues du Canada, puisque leur contenu textuel est semblable, il sert à informer et à persuader, et que l'interface visuelle y est aussi comparable (portrait, image, logo, menu, onglets, etc.). Dans ces circonstances, il sera possible de comparer les textes de départ et d'arrivée, mais aussi de faire une comparaison entre les sites Web originaux et ceux localisés. Ces mises en parallèle permettront d'observer quel

traitement est réservé à la langue de la minorité, si les principes de localisation sont respectés et de vérifier si les règles de l'accessibilité du Web sont observées. Les outils que nous emploierons pour tester certains de nos critères, par exemple le contraste entre la couleur de la police d'écriture à celle du fond de la page Web, sont tous sur Internet et ils sont gratuits.

Après avoir examiné les pages Web retenues dans le dessein de créer notre questionnaire pour les cybernautes en situation de handicap visuel, nous avons entrepris les démarches pour obtenir le consentement du comité éthique de l'université, puisque la participation d'humains était nécessaire à la réalisation de notre projet de recherche. Comme nos participants ne seraient pas placés dans de périlleuses situations, nous avons soumis au comité le Summary Protocol Form (SPF)<sup>24</sup> qui explique notre projet, présente notre questionnaire et révèle notre formulaire de consentement. Au bout de quelques semaines d'attente, nous avons obtenu le feu vert pour mener nos entrevues.

Afin de trouver des internautes aveugles et amblyopes, nous avons rédigé un appel à participation que le Comité des usagers de l'Institut Nazareth et Louis-Braille a affiché dans sa page Facebook et que le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec a acheminé à ses membres par courriel. Comme nous ne savions pas quel genre d'engouement notre projet allait recevoir, les deux premières personnes amblyopes et les trois premières personnes aveugles qui nous ont contactés ont été sélectionnées puisqu'en plus d'être atteintes d'un handicap visuel ces personnes étaient bilingues. Notre groupe d'internautes est formé par deux hommes et trois femmes. Quatre d'entre eux détiennent un ou des diplômes universitaires et un participant possède un diplôme d'études secondaires. Nous devons souligner que deux des participantes ont une formation en traduction et que la troisième travaille à l'occasion à la pige comme traductrice. Afin de conserver leur anonymat, les deux internautes amblyopes seront identifiés comme les participants 01-AMB et 02-AMB ainsi nous pourrions les discerner des cybériens aveugles qui eux seront 03-AVG, 04-AVG et 05-AVG.

---

<sup>24</sup> Tous les documents à propos du processus d'attestation d'acceptabilité éthique seront présentés en annexe.

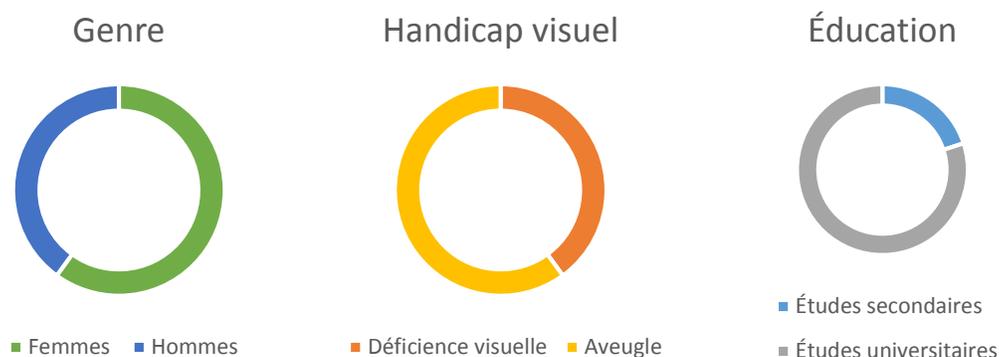


Figure 3 Caractéristiques démographiques des participants

Après avoir pris contact avec les participants soit par téléphone ou par courriel, nous leur avons acheminé par courriel l'adresse URL des six pages Web qu'ils devaient consulter en français et en anglais. Nous leur avons expliqué les grandes lignes de notre projet de recherche et nous les avons familiarisés avec les principes essentiels de la localisation. Après qu'ils eurent consulté les pages Web, nous avons convenu de nous rencontrer. Pour certains, c'était à leur domicile, pour une autre, ce fut dans un endroit public et une dernière participante a répondu par écrit à notre questionnaire puisqu'elle est domiciliée dans la région de la capitale fédérale. À la suite de ces rencontres, nous avons transcrit toutes les entrevues afin de faciliter l'analyse des réponses obtenues. Voici d'ailleurs le résumé de ces entrevues.

### 2.5 Résumé des entrevues des participants amblyopes (01-AMB et 02-AMB)

Les deux participants amblyopes ont souligné que le texte alternatif des images ne leur vient pas en aide puisque, grâce au logiciel de grossissement par section d'écran, ils arrivent à voir les portraits et les graphiques. Ils ont aussi affirmé qu'ils auraient aimé avoir un lien les menant vers une version de la page Web où les contrastes seraient inversés, c'est-à-dire où l'écriture serait blanche sur un fond noir ou de toute autre couleur foncée. De plus, ils ont aussi dit que la consultation de nouveaux sites leur était pénible puisque leur basse vision exige beaucoup de concentration et, par conséquent, qu'ils apprécient lorsque les sites Web sont prévisibles et cohérents. La participante 02-AMB mentionnait qu'elle s'attendait à toujours trouver en haut à droite d'une page Web le formulaire de recherche et en bas à gauche où et comment joindre la municipalité.

La page de Québec est celle qu'ils ont tous les deux préférée. L'interface visuelle et le contenu textuel étaient simples et la présentation était épurée, sans surcharge visuelle. Ce qui leur a le

plus plu, c'est le fait que la police d'écriture des bandeaux informatifs était blanche sur un fond bleu foncé. La participante 02-AMB a aussi remarqué que les icônes étaient plus grosses que celles qui étaient présentées dans la page d'Ottawa. Au premier coup d'œil, elle savait que c'était, par exemple, un graphique d'enveloppe pour envoyer un courriel. Sur la page du maire d'Ottawa, elle s'est éternisée et fatiguée afin de comprendre ce qu'était ce triangle dans un rectangle. Elle a compris lorsqu'elle a cliqué sur l'icône pour voir où cela la mènerait. Elle a aussi relevé que dans la page de la Ville de Québec la couleur des titres et des onglets hyperliés était différente, ce qui lui permettait de mieux visualiser mentalement la page Web.

En règle générale, les pages de Montréal, Ottawa et Moncton ont été bien reçues, quoique cette dernière présente beaucoup trop d'hyperliens. Les pages sont simples, soignées et logiques malgré quelques irritants comme la petitesse des icônes dans la page d'Ottawa. Le participant 01-AMB a attiré notre attention sur une particularité importante pour lui et qui était active sur tous les sites : la transformation du curseur habituel, la flèche, en une main pointant l'index lorsque le curseur survolait un hyperlien. Ce détail lui laissait savoir qu'il était au bon endroit pour cliquer et être redirigé vers une autre page Web.

Les pages de Sherbrooke et de l'Administration régionale Kativik sont conspuées. La première est surchargée d'hyperliens, de menus et de sections ce qui provoque un embarras perceptuel qui exige énormément de concentration et qui a rapidement fatigué les participants amblyopes. De plus, la page Web de Sherbrooke présente des contrastes qui même pour une personne voyante sont troublants : gris sur gris, blanc sur orange ou blanc sur turquoise. Nous devons aussi signaler que la taille de la police est beaucoup trop petite et que les onglets dont les lettres sont pourvues d'un effet halo ne facilitent en rien la navigation des internautes qu'ils soient ou non en situation de handicap visuel. Quant à la page du conseil de l'Administration régionale Kativik, il manque de contenu textuel. Ne présenter que la photo et le nom des conseillers et conseillères n'est pas suffisant selon nos participants malvoyants. Ils ont dû se rabattre sur la page d'accueil pour en savoir davantage sur cette région administrative du Nord québécois. Le mode de navigation du site est désuet et occasionne de la frustration puisque les informations sont difficiles à trouver si l'internaute ne connaît pas bien le site. Finalement, quelques images-mots dans la page d'accueil présentent un contraste presque ton sur ton.

## 2.6 Résumé des entrevues des participants aveugles (03-AVG, 04-AVG et 05-AVG)

Les trois participants aveugles utilisent les mêmes outils d'aide à la navigation, soit la synthèse vocale et la fonction qui décortique la page Web du logiciel JAWS ainsi qu'une plage tactile. Ils s'entendent aussi pour dire que toutes les pages Web sont accessibles, mais que les villes de Montréal, Ottawa, Québec et Sherbrooke l'étaient plus que celles de Moncton et de l'Administration régionale Kativik. La participante 03-AVG a mentionné que, pour elle, le site de Québec était celui qui était le plus accessible puisqu'il avait été construit afin d'informer le logiciel de revue d'écran des touches de raccourci particulières à cette page.

Bien que toutes les pages soient accessibles grâce à l'interface clavier, ces trois cybernautes n'ont pas été surpris de constater que peu d'images avaient un équivalent textuel. Le participant 05-AVG avançait que l'information visuelle qu'a la personne voyante doit être adaptée à ses besoins d'internaute en situation de handicap visuel lourd. Autrement dit, s'il y a une image, elle doit être décrite textuellement. La participante 04-AVG ajoutait pour sa part qu'il fallait que le texte alternatif apporte quelque chose de concret parce que si l'image n'est qu'esthétique souvent le texte alternatif l'importune et alourdit sa lecture de la page Web. De savoir que la mairesse est blonde et vêtue d'une robe verte ne leur apporte aucune information pertinente. Par contre, ils auraient souhaité savoir que la couronne qui chapeaute les armoiries de la ville de Sherbrooke signifie qu'elle est la reine des Cantons-de-l'Est ou bien que le maire d'Ottawa porte la chaîne de fonction sur son portrait officiel.

La participante 04-AVG a constaté qu'il n'y avait aucune cohérence entre les différentes pages Web. Ce manque de conformité entre les sites Web exige beaucoup de patience de la part des internautes aveugles qui les naviguent pour la première fois. Elle ne désirait pas que tous les sites municipaux soient pareils, mais elle faisait remarquer que la similarité des interfaces visuelles pourrait simplifier la navigation de tous les genres de cybériens. Le participant 05-AVG a quant à lui souligné que les villes devraient toutes employer la même terminologie ce qui, selon lui, faciliterait la recherche. Ce n'est pas parce qu'on parle de « transport en commun » à Montréal que nécessairement à Ottawa on ne discutera pas de « transport urbain ». Si une terminologie uniforme existait au sein des villes et municipalités pour décrire leurs services, ce serait un grand pas vers la simplification de l'accès à l'information.

Après ces entrevues, nous avons compris que les besoins des internautes amblyopes et aveugles étaient différents : l'interface visuelle est importante pour les premiers et l'aspect numérique, le

code source et le texte alternatif, sont impératifs pour les seconds. Nous avons aussi pris conscience que nos participants sont des cybernautes résilients. S'ils rencontrent des problèmes qui se répètent, ils trouveront des moyens pour les contourner comme, par exemple, **le participant 01-AMB qui surligne le contenu textuel afin de créer un contraste entre la police et le fond qui lui rende la lecture plus facile.**

C'est donc avec toutes ces informations en tête que nous avons décidé de nous assurer que les critères d'évaluation de l'accessibilité du Web de notre grille tenteraient de répondre aux besoins des cybériens amblyopes et aveugles.

À présent que notre grille d'évaluation de la qualité de la traduction, de la localisation et de l'accessibilité du Web a pris forme, la prochaine étape est de la mettre en application et de tester les pages des six municipalités et, ensuite, d'analyser les résultats obtenus. Toutefois, comme l'ajout des critères d'évaluation de l'accessibilité du Web est une première en matière d'évaluation de la localisation et de la traduction du Web, nous parions que nous aurons des modifications à apporter à notre grille.

## 2.7 Modification de la grille

Après avoir mis à l'épreuve notre grille d'évaluation en testant la qualité linguistique, numérique ainsi que l'accessibilité des pages Web du maire Watson d'Ottawa et de la mairesse Plante de Montréal, nous avons constaté que certains des critères étaient similaires et causaient ainsi une redondance lors de l'évaluation des pages et des sites Web. Par conséquent, nous apportons des modifications à notre grille afin de la rendre plus concise, ce qui aura une incidence à la baisse sur le temps nécessaire à l'évaluation de la qualité, facteur important pour les professionnels qui ont des budgets et des délais de production stricts à respecter. Avant d'apporter des changements au volet numérique et à la section de l'accessibilité du Web, nous devons souligner que les critères d'évaluation de la qualité linguistique ne seront pas modifiés puisqu'ils nous permettent de nous assurer que le texte de départ et le texte d'arrivée sont des jumeaux identiques, même s'ils présentent quelques distinctions. Après tout, chacune des langues vivantes possède des particularités qui la rendent unique lorsqu'elle est employée.

Notre première constatation se rapporte aux critères d'évaluation de l'accessibilité des images : le critère qui est dans la section de l'évaluation de l'accessibilité du Web est éliminé puisqu'il ne sert qu'à établir s'il y a ou non un texte alternatif.

La vérification du critère « hyperlien(s) d'évitement » issu du volet de l'accessibilité du Web est dorénavant associée à l'évaluation de l'efficacité des hyperliens de la partie de la mesure de la qualité numérique. Cette union nous apparaît logique : pourquoi évaluer deux fois et dans deux sections différentes la fonctionnalité des hyperliens peu importe leur rôle au sein d'une page Web?

De plus, le critère qui vise à s'assurer que le site Web localisé est une copie conforme du site de départ est annexé au critère de la navigation cohérente du volet de l'accessibilité du Web. Ce dernier critère sert justement à vérifier si « dans un ensemble de pages, les mécanismes de navigation qui se répètent sur plusieurs pages Web se présentent dans le même ordre relatif chaque fois qu'ils sont répétés [...] ». (W3C, 2008) En fait, lors de la vérification de la cohérence entre les pages d'un site Web, nous nous assurerons qu'il y a une aussi une concordance de l'interface visuelle entre le site Web de départ et celui qui est localisé.

Quant au critère d'évaluation de l'intégrité des menus, il est jumelé à l'identification cohérente (terminologie) puisque « dans un ensemble de pages Web les composants qui ont la même fonctionnalité sont identifiés de la même façon ». (*Idem.*) L'évaluation de l'intégrité des menus revient objectivement à s'assurer que la terminologie utilisée dans les menus est la même dans toutes les pages.

Le dernier changement que nous apportons à notre grille concerne le critère « accents » que nous intégrerons à celui de l'évaluation de l'internationalisation du site Web localisé puisque nous avons pris conscience que ce critère est en fait étroitement lié à la prise en charge des particularités culturelles des publics cibles.

En fait, les deux principaux critères d'évaluation de la qualité de la localisation, soit ceux de la cohérence de l'interface visuelle des pages Web, ont été transférés au volet de l'accessibilité du Web. Tandis que le troisième élément, les accents, se trouve dorénavant sous le critère de l'évaluation de l'internationalisation des pages Web localisées. Il appert donc que les critères de départ des volets « accessibilité » et « cohérence de l'interface visuelle » de notre grille d'évaluation de la qualité se chevauchaient. Nous en déduisons que la mesure de la qualité de l'accessibilité du Web dépend, tout comme l'évaluation de la localisation, de l'expertise et du souci du détail du webmestre ou du localisateur. En conséquence, nous estimons plus que jamais

que l'évaluation de la qualité de l'accessibilité du Web devrait être l'apanage des professionnels de la localisation du Web.

Accessibilité du Web			
	Oui	Non	Solution
Image : texte alternatif			Ajouter
Contraste : 4,5 : 1			Modifier la feuille de style
Redimensionnement (200 %)			Corriger le code source
Interface clavier			Corriger le code source
Hyperlien(s) d'évitement			Corriger le code source
Titres dans les pages (H1, H2, etc.)			Corriger le code source
Navigation cohérente <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ copie conforme (SD vs SL)</li> </ul>			Corriger le code source
Identification cohérente (terminologie) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ intégrité des menus (SD vs SL)</li> </ul>			Corriger le code source
Analyse syntaxique du code source			Corriger le code source

Numérique (localisation)			
	Oui	Non	Solution
Cohérence interface visuelle			Corriger le code source
Copie conforme			
Intégrité des menus			
Accents			Corriger le code source
Extratextualité			
Action/réaction			
Hyperlien(s) fonctionnel(s) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ hyperlien(s) d'évitement</li> <li>▪ formulaire de recherche</li> </ul>			
Internationalisation <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accents</li> </ul>			Rédiger et/ou traduire
Convivialité des images			
Texte alternatif pertinent			
Traduction du texte alternatif			

Figure 4 Les modifications de la grille d'évaluation de la qualité

Voici la nouvelle version de la grille d'évaluation de la qualité de la traduction, de la localisation et de l'accessibilité du Web qui nous servira à tester les pages de Sherbrooke, Québec, de l'Administration régionale Kativik et de Moncton. Les tests des pages Web d'Ottawa et Montréal ont été réalisés à l'aide la première version de notre grille d'évaluation.

Linguistique (traduction)				
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative				Modifier le texte de départ ou le texte d'arrivée
Respect des règles d'écriture				Corriger
Simplicité du discours				Corriger

Accessibilité du Web			
	Oui	Non	Solution
Contraste : 4,5 : 1			Modifier la feuille de style
Redimensionnement (200 %)			Corriger le code source
Interface clavier			Corriger le code source
Titres dans les pages (H1, H2, etc.)			Corriger le code source
Navigation cohérente			Corriger le code source
▪ copie conforme (SD vs SL)			
Identification cohérente (terminologie)			Corriger le code source
▪ intégrité des menus (SD vs SL)			
Analyse syntaxique du code source			Corriger le code source

Numérique (localisation)			
	Oui	Non	Solution
Extratextualité			Corriger le code source
Hyperlien(s) fonctionnel(s)			
▪ hyperlien(s) d'évitement			
▪ formulaire de recherche			
Internationalisation			
▪ Accents			
Convivialité des images			Rédiger et/ou traduire
Texte alternatif pertinent			
Traduction du texte alternatif			

Figure 5 La grille d'évaluation de la qualité modifiée

### 3. Tests de la grille d'évaluation de la qualité<sup>25</sup>

#### 3.1 Ottawa

<https://ottawa.ca/en/city-hall/mayor-and-city-councillors/jim-watson>

<https://ottawa.ca/fr/hotel-de-ville/maire-et-conseillers-municipaux/jim-watson>

La première page que nous testerons est celle du maire d'Ottawa, Jim Watson. Dans cette page se trouve le message de Watson ainsi que sa biographie. Nous ne nous intéresserons qu'au message du maire puisque c'est le contenu textuel que nous avons demandé à nos participants de lire, et parce ce ne sont pas tous les maires qui présentent au public leur biographie. Ainsi, nous vérifierons la qualité du contenu textuel, ensuite l'accessibilité du site Web et nous terminerons par le volet localisation.

<sup>25</sup> Les tests de la grille d'évaluation de la qualité ont tous été faits à partir du navigateur Google Chrome.

### 3.1.1 Évaluation linguistique

Comme nous le verrons au paragraphe suivant, le texte de départ fut rédigé en anglais et traduit vers le français. À la suite de la lecture du mot du maire Watson dans les deux langues, nous pouvons affirmer que la valeur informative et communicative des deux textes est équivalente. Aucune information n'a été omise lors du transfert linguistique. Dans les deux textes, le maire est fier d'être au service de ses concitoyens. Il vante aussi les mérites de sa ville en soulignant que les exploitations agricoles et les entreprises en haute technologie y innovent et y excellent. Il souhaite aussi la bienvenue aux visiteurs en mettant l'accent sur les attraits culturels d'Ottawa. Toutefois, un ajout a été fait lorsque le traducteur a spécifié que c'était « Le Maire » qui signait ce bref texte. Cette information n'est pas offerte aux lecteurs anglophones. Rien ne justifie l'introduction de cette information dans le texte d'arrivée puisque l'internaute lit le *message du maire* qui est coiffé de son portrait portant la mention « Jim Watson – Maire ».

À l'égard du respect des règles d'écritures, nous avons été surprise de constater que le texte français comportait des erreurs de ponctuation, des anglicismes et des tournures de phrases rarement employées en français et qui, franchement, sentent la traduction. La version traduite débute par « Bienvenue à notre site Web, de la Ville d'Ottawa ». Cette phrase est un calque de « Welcome to our website at the City of Ottawa ». Dans ce cas, la préposition « à » est un anglicisme syntaxique puisqu'elle copie une construction propre à la langue anglaise. De plus, la virgule a pour but, en règle générale, de séparer les éléments composants une phrase. La virgule pose problème puisqu'elle est positionnée devant la préposition « de » qui sert à introduire un complément. Par conséquent, le message francophone du maire Watson devrait se lire comme suit : « Bienvenue sur le site Web de la Ville d'Ottawa ». Ce problème de virgule devant une préposition revient quelques fois dans le texte d'arrivée.

La version française est aussi parsemée d'incongruités linguistiques (et de fautes d'accord), par exemple, il est question « [...] des communautés de banlieue dynamiques » (« [...] dynamic suburban communities »). Selon *Le Petit Robert*, la banlieue est un « ensemble d'agglomérations qui entourent une grande ville et qui dépendent d'elle pour une ou plusieurs de ses fonctions ». (Rey-Debove et Rey, 2015, p. 218) Ainsi, lorsque le terme « banlieue » est employé, il est forcément question des communautés avoisinantes. La traduction littérale de ce segment de texte est erronée, nous sommes en présence d'un faux sens. Nous aurions dû lire simplement « [...] des banlieues dynamiques ».

Dans le même ordre d’idée, « On behalf of my City Council colleagues, we are proud to serve the residents of Canada’s Capital during this term of council. » a été traduit par « Au nom de mes collègues du conseil municipal, permettez-moi de vous dire la fierté que nous avons de servir les résidents de la capitale du Canada pendant ce mandat du conseil. ». Nous observons que le mot « fierté » est employé avec le verbe « avoir » et, normalement, dans ce contexte, « fierté » s’enveloppe d’une connotation péjorative. Lorsque nous avons de la fierté, nous sommes dans l’orgueil, l’amour-propre (Rey-Debove et Rey, 2015, p. 1040). Nous présumons que le maire désire manifester son honneur d’être le porte-parole des gens qui l’ont élu et non son outrecuidance. Nous devrions donc lire « [...] permettez-moi de vous dire que nous sommes fiers de servir les résidents de la capitale du Canada [...] ».

Il appert que ce texte a été traduit par un employé anglophone qui maîtrise quelque peu la langue française, mais pas suffisamment puisque les règles d’écriture et de traduction n’ont pas toutes été respectées. La qualité de la traduction est moindre et semble démontrer que pour faire des économies, l’équipe des communications d’Ottawa est prête à malmenier de bonne foi une des langues officielles du Canada.

D’ailleurs, les erreurs de syntaxe et de sémantique alourdissent le texte traduit. La simplicité du message est altérée dès lors que la cohérence discursive de la traduction reproduit les règles d’écriture de la langue de départ et que l’on donne à certains mots une acception édulcorée. En outre, nous pourrions facilement imaginer que ces types d’erreurs rendent problématique la synthèse vocale des logiciels de revue d’écran pour les internautes aveugles. Toutefois, cette présomption se révèle fautive puisque tous les cybernautes aveugles avec qui nous avons discuté programment la lecture du contenu textuel à une vitesse folle qui nous a laissée pantoise puisque nous ne comprenions rien tellement le débit était rapide. Qui plus est, aucun de nos participants en situation de handicap visuel lourd n’a souligné les incongruités lexicales.

Finalement, le texte de départ et sa traduction sont simples : le vocabulaire est accessible et les phrases sont courtes.

Linguistique (traduction)				
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative			X	Modifier le texte de départ ou le texte d’arrivée
Respect des règles d’écriture	X			Corriger
Simplicité du discours		X		Corriger

### 3.1.2 Évaluation de l'accessibilité du Web

Examinons maintenant si la page du message du maire d'Ottawa répond aux critères d'évaluation de l'accessibilité du Web. Le premier critère sert à déterminer si toutes les images, que ce soit un portrait, un logo, une image-mot ou une icône, ont un texte alternatif. Le but de ce critère n'est pas de déterminer si l'équivalent textuel des graphiques est pertinent ou bien traduit, mais bien de statuer si oui ou non il y a un texte alternatif. Nous étudierons en profondeur les qualités du texte alternatif dans le volet localisation de notre grille d'évaluation.

La page originale a un logo de la ville, une image-mot, dans l'en-tête et le pied de page. Tous les deux possèdent un texte alternatif : « Home » et « Ottawa ». Nous retrouvons une icône pour partager l'article qui n'a pas de texte alternatif, mais un titre « share this article » qui apparaît lorsque le curseur touche à la petite icône. De plus, la page affiche plusieurs icônes hyperliées de réseaux sociaux soit Facebook, Twitter, YouTube, Instagram et Flickr à divers endroits. Les icônes ont un titre « Leaves Ottawa.ca and opens a new tab », mais pas de texte alternatif. La minuscule enveloppe située à côté de l'hyperlien pour écrire au maire n'a ni titre, ni texte alternatif, tout comme le pictogramme indiquant que la municipalité peut être jointe par téléphone. La photo et la signature du maire ont un texte alternatif : « portrait of Jim Watson » et « Jim Watson signature ».

Qu'en est-il de la version traduite? Les deux logos de la ville possèdent un texte alternatif : « Accueil » et « Ottawa ». Le titre de l'icône pour partager l'article a été traduit : « Partagez cet article », mais il n'a pas de texte alternatif. Les icônes de Facebook et Twitter qui bordent la photo du maire n'ont pas d'équivalent textuel et leur titre ne fut pas traduit. Ainsi, lorsque le curseur survole les icônes, nous pouvons lire « Leaves Ottawa.ca and opens a new tab ». Quant aux autres icônes des médias sociaux se trouvant en bas de page, elles n'ont toujours pas de texte alternatif, mais leur titre a été traduit maladroitement : « Départe Ottawa.ca et ouvre un nouvel onglet [sic] ». Les icônes de l'enveloppe courriel et du téléphone n'ont pas d'équivalent textuel et le texte alternatif de la photo et de la signature du maire Watson n'a pas été traduit.

Nous nous expliquons mal pourquoi le webmestre a pris le temps de rédiger des titres, mais pas de texte alternatif pour les icônes hyperliées. La raison d'être des icônes, le transfert vers une autre page Web, devrait être transmise aux cybernautes aveugles par le truchement de l'équivalent textuel. De plus, selon les bonnes pratiques d'écriture Web suggérées par le W3C

(2008) lorsqu'il est question d'équivalent textuel pour des images, l'emploi de l'attribut < titre > est proscrit puisque les logiciels de revue d'écran ne lisent pas par défaut les titres contrairement à l'attribut < alt >.

Nous mesurerons le contraste de la police d'écriture et du fond de la page grâce au Color Contrast Checker<sup>26</sup>. La police d'écriture du texte est soit noire sur fond blanc ou blanche sur fond noir ce qui donne un contraste de 21 : 1. Nous sommes largement au-dessus du seuil d'acceptabilité de 4,5 : 1. Le contenu textuel hyperlié, comme l'adresse courriel ou les pages connexes, est rédigé en bleu marine sur fond blanc. Le contraste est moindre (7,53 : 1), mais il est supérieur à ce que la norme du W3C exige (4,5 : 1).

Le redimensionnement s'effectue sans aucun problème, c'est-à-dire que le contenu textuel de la page s'adapte à la fenêtre du navigateur Web sans perdre ses fonctionnalités. Même s'il n'a pas les moyens de s'acheter le logiciel de grossissement ZoomText, le cybérien amblyope peut avoir accès aux informations dans la page du message du maire, voire de tout le site de la ville d'Ottawa sans recourir à la barre de défilement horizontale.

Tous les internautes en situation de handicap visuel lourd ont affirmé que la page Web du message du maire Watson était accessible grâce à l'interface clavier.

La page du maire d'Ottawa est munie d'un lien d'évitement pour ramener les internautes vers le haut de la page. Par contre, il n'y a pas d'ancre pour nous diriger directement au bas de la page où se trouve une multitude d'hyperliens pratiques. Comme il manque un lien d'évitement, nous sommes tenues de statuer que ce critère n'est pas respecté.

La page du message du maire Watson est divisée en sections qui sont identifiées dans le code source par des titres hiérarchisés. Il est alors possible pour l'internaute aveugle d'avoir une vue d'ensemble de la page lorsqu'il la consulte pour la première fois. Toutefois, le webmestre n'a eu recours qu'à deux niveaux de titre, H1 et H2, et nous estimons que la page Web pourrait être encore plus claire si quelques autres niveaux de titre étaient déployés.

Les deux critères suivants, la navigation et l'identification cohérente sont étroitement liés puisqu'ils visent à savoir si l'interface visuelle est compréhensible. De fait, le cadre, le haut et le

---

<sup>26</sup> Le Color Contrast Checker est offert gratuitement à cette adresse URL : <https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

bas de page ainsi que les menus sont identiques dans toutes les pages Web du site de la Ville d'Ottawa. L'internaute sait que l'hyperlien pour accéder aux services pour les résidents se trouve dans le haut de toutes les pages à gauche et que les offres d'emploi sont invariablement en bas de page au centre. De plus, les termes utilisés pour désigner les éléments des menus sont les mêmes dans toutes les pages du site.

Le dernier critère du volet accessibilité du Web est l'analyse syntaxique du code source que nous effectuerons à l'aide d'un outil gratuit offert sur le Web. Nous utiliserons le valideur de code source du W3C (<https://validator.w3.org/>). Il ne suffit que de copier/coller l'adresse URL du site et, en quelques secondes, nous avons les erreurs du code source avec les modifications à y apporter. Le valideur transmet aussi des avertissements qui indiquent où il faudrait améliorer le code source et comment apporter les corrections nécessaires. Sur les 23 éléments soulevés par le valideur du W3C, dix sont des erreurs et 13 sont des avertissements. En tant que professionnelle de la traduction et de la localisation, nous transmettrions ce relevé à l'équipe de programmation Web afin de rectifier ce qui doit l'être. Nous pouvons supposer que ces erreurs ont un impact sur l'accessibilité du site Web.

Accessibilité du Web			
	Oui	Non	Solution
Image : texte alternatif		X	Ajouter
Contraste : 4,5 : 1	X		Modifier la feuille de style
Redimensionnement (200 %)	X		Corriger le code source
Interface clavier	X		Corriger le code source
Hyperlien(s) d'évitement		X	Corriger le code source
Titres dans les pages (H1, H2, etc.)		X	Corriger le code source
Navigation cohérente	X		Corriger le code source
Identification cohérente (terminologie)	X		Corriger le code source
Analyse syntaxique du code source		X	Corriger le code source

Figure 7 Ottawa - évaluation de l'accessibilité du Web

### 3.1.3 Évaluation de la localisation

La dernière section de notre grille évaluera la localisation de la page du message du maire de la Ville d'Ottawa.

Les trois premiers critères d'évaluation de la qualité de la localisation sont ceux qui s'intéressent à la cohérence de l'interface visuelle de la page Web. Tout d'abord, la version localisée est bel et bien une copie conforme du site original. Nous retrouvons les mêmes hyperliens, les mêmes menus et les mêmes graphiques d'une page à l'autre. Ils sont d'ailleurs disposés aux mêmes

endroits et dans le même ordre. De plus, la page du message du maire Watson comporte quatre menus : alertes et connexion en tête de page, un menu des services offerts aux résidents, aux entreprises, aux visiteurs et qui incluent un onglet hyperlié vers l'hôtel de ville, et un dernier menu présentant une série d'hyperliens qui mènent les internautes vers des pages où figurent des renseignements supplémentaires sur Jim Watson. L'intégrité des menus a été conservée lors de la localisation du site. Le troisième et dernier critère « accents » a été choisi puisque nous avons remarqué que souvent les accents de la langue française deviennent du charabia lorsque nous consultons des sites Web sur un téléphone dit intelligent comme sur le iPhone. C'est avec plaisir que nous avons découvert que le code source du site Web de la Ville d'Ottawa a été rédigé dans les règles de l'art. D'ailleurs, mention spéciale au webmestre puisque le site Web s'ajuste parfaitement au format de l'écran selon que le site est consulté sur petit ou grand écran.

Viennent ensuite les critères pour mesurer l'exactitude de l'extratextualité d'une page Web localisée. Nous souhaitons en effet nous assurer que les actions posées par le cybérien ont bien les résultats escomptés, que tous les hyperliens sont fonctionnels et que le site Web a été internationalisé. Nous ferons ces tests sur la page du message du maire localisée, mais aussi dans la section « Emplois » et « Inscription aux activités » du site Web afin de nous assurer que l'internationalisation a bien été effectuée.

Alors, nous avons effectué quelques recherches dans la page du maire et cela nous a menées vers de nouvelles pages où plusieurs hyperliens nous étaient soumis. Nous avons remarqué que quelques hyperliens nous redirigeaient vers des textes en anglais. Le formulaire de recherche manque peut-être un peu de finesse lorsqu'il fait ses choix, mais en règle générale, nous sommes plutôt satisfaites des résultats obtenus. Dans le même ordre d'idée, tous les hyperliens sont fonctionnels et entraînent le cybernaute vers une nouvelle page francophone correspondante. Finalement, le dernier critère, l'internationalisation, a dû être vérifié dans les pages où figurent les emplois et les activités municipales puisqu'aucune indication ne révélait dans la page du message du maire que le format des dates ou des heures avait été modifié pour répondre aux besoins des utilisateurs du public cible. Malheureusement, ni le format de la date ni le format de l'heure n'ont été adaptés aux règles d'écriture de la langue d'arrivée.

Les derniers critères du volet numérique nous permettront de déterminer si les images sont conviviales pour les cybernautes aveugles. Nous avons vu précédemment qu'environ la moitié des

graphiques dans la seule page du message du maire avaient un texte alternatif tant dans la page originale que dans celle qui est localisée. Le résultat est semblable lorsqu'il est question des traductions des équivalents textuels : certains ont été traduits correctement, d'autres cavalièrement et d'autres, pas du tout. Le but des deux derniers critères du volet de l'évaluation de la qualité de la localisation servira à mesurer la pertinence du texte alternatif et de sa traduction.

Les logos hyperliés de la ville devraient, à notre avis, avoir le même texte alternatif puisque tous les deux, tant en anglais qu'en français, dirigent les internautes vers la page d'accueil de la ville. Nous suggérons d'utiliser un équivalent textuel qui informerait le cybernaute aveugle qu'en cliquant sur le logo de la ville, il se rendra à l'accueil du site. Par conséquent, la formule suivante pourrait convenir : « Ottawa's logo – Home » et « Logo d'Ottawa – Accueil ».

La plupart des icônes n'ont pas de texte alternatif, mais bien un titre que le logiciel de revue d'écran ne lit pas par défaut. La lecture de l'attribut < title > a lieu seulement si l'utilisateur aveugle programme son logiciel de synthèse vocale pour qu'il lui lise ces titres. Ainsi, le titre de l'icône pour partager l'article, « Share this article » et « Partagez cet article », doit être déplacé dans l'attribut du texte alternatif puisqu'il est pertinent dans les deux langues. Par contre, tous les textes alternatifs des icônes des médias sociaux dans la version de la page en anglais sont tenus d'être plus précis et transférés dans l'attribut < alt >. Nous prônons la formulation suivante : « You're leaving Ottawa.ca for Facebook, Twitter, etc. ».

Dans la version française de la page du message du maire Watson, le titre des icônes de Facebook et Twitter qui se trouvent dans le corps de la page n'a pas été traduit. Tandis que l'équivalent textuel des icônes des médias sociaux dans le pied de page ont été traduits gauchement par « Départe Ottawa.ca et ouvre un nouvel onglet [sic] ». Nous conseillons la traduction suivante pour toutes les icônes des médias sociaux : « Vous quittez Ottawa.ca pour Facebook, Twitter, etc. ». Cet équivalent textuel doit occuper l'attribut < alt > prévu à cet effet dans le code source. Nous jugeons pertinente l'absence de texte alternatif pour la minuscule enveloppe qui borde l'hyperlien pour écrire au maire. La fonction de ce graphique n'est qu'esthétique. Toutefois, l'icône du téléphone devrait être décrite tant en anglais qu'en français puisqu'elle est la seule indicatrice que l'information qui suit est un numéro de téléphone. Deux solutions s'offrent à

nous : mettre de côté l'icône et inscrire en toutes lettres « Phone » et « Téléphone » ou ajouter un équivalent textuel dans les codes sources si le graphique est conservé.

Dans la page de départ, le portrait du maire a un équivalent textuel, « Portrait of Jim Watson », que nous considérons comme incomplet puisque le maire y arbore la chaîne de fonction et nous croyons que cette information devrait être transmise dans le texte alternatif et dans sa traduction de surcroît. Dans ce cas, nous proposons d'écrire « Portrait of Jim Watson wearing the Chain of Office » et de traduire ce texte alternatif par « Portrait de Jim Watson portant la chaîne de fonction » puisqu'au moment d'écrire ces lignes l'équivalent textuel de la photo n'a pas été traduit. La dernière image est celle de la signature du maire. Dans la version originale, le texte alternatif « Jim Watson signature » est concis, mais il n'a malheureusement pas été traduit lors de la localisation. Nous suggérons tout simplement d'inscrire « Signature de Jim Watson ».

Numérique (localisation)			
	Oui	Non	Solution
<b>Cohérence interface visuelle</b>			Corriger le code source
Copie conforme	X		
Intégrité des menus	X		
Accents	X		
<b>Extratextualité</b>			Corriger le code source
Action/réaction	X		
Hyperlien(s) fonctionnel(s)	X		
Internationalisation		X	
<b>Convivialité des images</b>			Rédiger et/ou traduire
Texte alternatif pertinent		X	
Traduction du texte alternatif		X	

Figure 8 Ottawa - évaluation numérique (localisation)

En tout et pour tout, la page du message du maire de la capitale nationale présente des lacunes portant sur le respect des règles d'écriture de la langue française et du langage informatique. Nous sommes portées à croire que ces irrégularités se retrouvent aussi un peu partout sur le site Web de la Ville d'Ottawa. Il appert que la page Web du maire Watson est plus accessible pour les internautes amblyopes que pour les cybériens aveugles.

### 3.2 Montréal

[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=5997,142523807&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5997,142523807&_dad=portal&_schema=PORTAL)  
[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=6037,142552952&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=6037,142552952&_dad=portal&_schema=PORTAL)

Le 5 novembre 2017, les Montréalais ont élu une nouvelle mairesse. En conséquence, le mot du maire est différent de celui que nous avons présenté à nos participants, mais l'interface visuelle

est la même. Autrement dit, il n’y a que le portrait et le message qui ont changé, la page en elle-même est pareille. Dans ce cas, nous examinerons le message de l’ancien maire, Denis Coderre, et celui de la nouvelle mairesse, Valérie Plante, ainsi que leur traduction lors de l’évaluation du volet linguistique. Viendra par la suite l’évaluation de l’accessibilité et de la localisation de la page Web de l’actuelle mairesse.

Par ailleurs, la Ville de Montréal travaille actuellement à l’élaboration d’un nouveau site Web (<https://beta.montreal.ca/>) qui ressemble plus à une application qu’à un site Web. Les nombreux menus seront remplacés par des images-mots donnant ainsi l’impression à l’internaute que le site Web ne le bombarde pas d’une multitude d’informations. Au premier coup d’œil, le nouveau site Web de la métropole du Québec semble prometteur pour tous les types de cybériens.

### 3.2.1 Évaluation linguistique

#### 3.2.1.1 Denis Coderre

Denis Coderre<sup>27</sup> est un homme politique qui a été maire de Montréal de novembre 2013 à novembre 2017. De fait, comme nos entrevues se sont déroulées lors de son mandat, nous allons nous pencher sur son message et sa traduction qui ont été en ligne jusqu’au 5 novembre 2017. Nous croyons que ce bref texte a été rédigé dans la langue maternelle de l’ex-maire, soit en français. Nous allons donc déterminer si le texte de départ et le texte d’arrivée ont la même valeur informative et communicative, s’ils respectent les règles d’écriture et si le message est limpide.

Coderre nous parle de sa vision de la politique municipale qui, selon lui, ne devrait pas être partisane. Pour Coderre, les élus sont tenus d’être à l’écoute des citoyens et le conseil municipal à la responsabilité de les servir. Il déclare aussi qu’il fera tout pour que Montréal rayonne à nouveau tant sur la scène internationale que dans le cœur des Montréalais. La version traduite en anglais rapporte les mêmes informations sur le même ton très convivial, un peu comme si Coderre s’adressait personnellement à nous. La valeur informative et communicative du message de l’ex-maire de Montréal n’a pas été altérée lors de la traduction.

Le message de Coderre respecte en tout point les règles d’écriture de la langue française : les accords en genre et en nombre ont été observés, il n’y a pas d’anglicisme, la ponctuation et les règles de typographie sont conformes. Il en est de même pour la version en anglais à l’exception

---

<sup>27</sup> Voir le texte et sa traduction en annexe. Les adresses URL sous le titre de cette section renvoient à la page de l’actuelle mairesse.

de l'emploi des chevrons (« ») pour souligner que c'est Coderre qui parle. Les règles de typographie de la langue anglaise contraignent les locuteurs à utiliser les guillemets anglais (" ") pour mettre en exergue une citation. C'est la seule faute que nous avons relevée.

À l'égard de la simplicité du vocabulaire et de l'accessibilité du message, la déclaration de M. Coderre est à son image : pondérée et compréhensible. Les phrases sont simples et brèves. La seule ombre au tableau que nous entrevoyons est que Coderre fait, sans jamais la nommer, allusion à l'administration du maire Tremblay, son prédécesseur, où la collusion de certains élus avec le milieu de la construction a jeté le discrédit sur le conseil municipal. Si l'internaute n'est pas au courant de l'histoire récente de la métropole, peut-être ne comprendra-t-il pas pourquoi Coderre souhaite remettre Montréal sur le droit chemin?

Le message original et sa traduction ont très bien été rédigés, et ce, dans les deux langues officielles. Qu'en est-il de message de la nouvelle mairesse, Valérie Plante?

Linguistique (traduction)				
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative			X	Modifier le texte de départ ou le texte d'arrivée
Respect des règles d'écriture			X	Corriger
Simplicité du discours			X	Corriger

Figure 9 Montréal - évaluation linguistique (traduction) (Denis Coderre)

### 3.2.1.2 Valérie Plante

Valérie Plante a été élue mairesse de Montréal le 5 novembre 2017 et elle a été assermentée dans ses nouvelles fonctions le 16 du même mois. Examinons le message qu'elle lance aux Montréalais et aux Montréalaises.

Plante souligne d'entrée de jeu qu'elle est la première mairesse depuis la fondation de Montréal et qu'elle en est très fière. Elle mentionne que les décisions du conseil municipal seront prises dans l'intérêt de tous les Montréalais afin de répondre aux ambitions du plus grand nombre. Valérie Plante souhaite rendre Montréal plus attrayante pour que de nouvelles familles et entreprises, petites et grandes, viennent s'y installer. Enfin, elle désire que les Montréalais se joignent à elle pour bâtir une ville « inspirante, ouverte, diversifiée et moderne ». Le ton est très familier, un peu comme si la mairesse était notre copine et qu'elle nous faisait une confidence.

La version traduite retransmet les mêmes informations sur les rêves, les aspirations et les engagements de la mairesse. Le message est transmis cordialement aux locuteurs qui s'expriment

en anglais. Dans les circonstances, les textes de départ et d'arrivée possèdent la même valeur informative et communicative.

Quant au respect des règles d'écritures, nous avons observé deux erreurs dans le texte de départ. D'abord, la mairesse Plante avance qu'elle s'engage à travailler dans « [...] le meilleur intérêt de la population ». L'emploi de la locution « le meilleur intérêt » est un anglicisme sémantique qu'il faut remplacer par « intérêt supérieur ou primordial ». Dès lors, la mairesse aurait dû écrire : « Je m'engage à faire en sorte que les décisions que nous prendrons au cours des quatre prochaines années le soient toujours dans l'intérêt supérieur de la population ».

La seconde erreur de la mairesse Plante est l'utilisation de l'anglicisme lexical « start-ups » lorsqu'elle dit souhaiter voir ces jeunes entreprises « de haute technologie, à fort potentiel de croissance, soutenue[s] par le capital-risque [...] » (Rey-Debove et Rey, 2015, p. 2430) s'installer à Montréal. Nous convenons que « l'abolition des frontières dans le monde des communications fait que nous sommes sans cesse inondés de nouveaux produits, de nouveaux concepts et, bien sûr, de nouvelles terminologies » (Forest et Boudreau, 2007, p. VII), mais le terme « start-up » est apparu au milieu des années 2000 et, depuis, l'Office québécois de la langue française (OQLF) lui a trouvé des équivalents : entreprise en démarrage, jeune pousse, jeune entreprise ou entreprise nouvelle. (GQ-GDT, 2012) Même que *Le Petit Robert* recommande d'employer « jeune pousse » pour parler de ces entreprises. Cet emprunt quoique souvent utilisé en français reste dans les faits un anglicisme à proscrire. Nous recommandons donc de remplacer ce terme par « entreprise en démarrage ».

Finalement, le discours est simple, fluide et accessible à tous. Aucun terme n'est compliqué et le message d'ouverture sur le monde ainsi que l'envie de voir grand pour Montréal sont compréhensibles.

Linguistique (traduction)				
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative			X	Modifier le texte de départ ou le texte d'arrivée
Respect des règles d'écriture	X			Corriger
Simplicité du discours			X	Corriger

Figure 10 Montréal - évaluation linguistique (traduction) (Valérie Plante)

### 3.2.2 Évaluation de l'accessibilité du Web

Nous allons soumettre la page Web originale de la mairesse Plante et sa version traduite aux critères de notre grille afin d'évaluer si elle est accessible aux personnes en situation de handicap visuel. En premier lieu, nous explorerons la page Web pour déterminer si les images ont un équivalent textuel. La page Web originale présente dans le coin gauche un logo de la ville hyperlié vers la page d'accueil qui n'a pas de texte alternatif. Vient ensuite un bandeau décoratif qui n'a lui aussi aucun équivalent textuel. Le menu sous ce bandeau est agrémenté de petits pictogrammes (maison et flèche) qui n'ont pas de texte alternatif. Sous le menu « Vie démocratique », il y a les icônes hyperliées de Facebook et Twitter qui invitent les internautes à suivre la mairesse sur ces médias sociaux. Les deux icônes n'ont qu'un titre, « Facebook » et « Twitter ». Vient ensuite le portrait de Valérie Plante qui possède un texte alternatif : « Valérie Plante, mairesse de Montréal ».

Au centre droit de la page, il y a des images-mots hyperliées qui ont des textes alternatifs menant vers le « Plan d'action Montréalais en itinérance » et vers la page « Montréal ville intelligente ». Le pied de page est doté du logo de la ville qui est lui aussi hyperlié vers la page d'accueil, et il n'a pas d'équivalent textuel. Sous ce logo, l'internaute voit un graphique de l'île qui est subdivisé en arrondissements. Lorsque le curseur survole certains arrondissements, des statistiques apparaissent. Le cybérien voyant apprend, par exemple, que l'arrondissement Rosemont-La Petite-Patrie a une superficie de 14,4 km<sup>2</sup> et une population de 134 038 âmes. Les arrondissements qui fournissent des statistiques ont un titre et aucun texte alternatif. Toujours dans le bas de page, il y a cinq icônes hyperliées vers une page Web de la ville où tous les comptes des médias sociaux de Montréal sont présentés au public. Les icônes ont un texte alternatif. Enfin, les deux derniers pictogrammes (imprimante et la lettre A indiquant que l'internaute peut modifier la taille du texte) ne possèdent pas de texte alternatif.

Les graphiques qui ornent la version traduite de la page de la mairesse Plante présentent quelques disparités par rapport à la page de départ. Les logos hyperliés de la ville placés dans le coin supérieur et inférieur gauche de la page ont un texte alternatif : « Ville de Montréal ». L'équivalent textuel de la photo de la mairesse a été traduit : « Valérie Plante, Mayor of Montréal ». Une seule image-mot se retrouve dans la page traduite de la mairesse et elle a un texte alternatif hyperlié : « Montreal Smart and digital city ». Bien que l'image-texte ait un équivalent textuel traduit, elle est en français dans le texte, c'est-à-dire que l'internaute

anglophone a une image-texte non traduite dans la page traduite en anglais. Toutes les autres icônes des médias sociaux et les pictogrammes sont pareils à ceux que nous retrouvons dans la page de départ, c'est-à-dire que certains ont un titre qui correspond à leur nom, Facebook et Twitter, sans avoir d'équivalent textuel, tandis que d'autres n'ont pas de texte alternatif, ni de titre, bien qu'ils soient hyperliés à une des statistiques par exemple. Le graphique de l'île qui figure dans la page en anglais n'a aucun texte alternatif.

Nous sommes portée à croire que les images ne sont pas toutes accessibles puisque plusieurs d'entre elles sont hyperliées et n'ont pas d'équivalent textuel, nous y reviendrons lors du volet axé sur la localisation.

C'est maintenant au tour des contrastes d'être évalués. Il y a évidemment du contenu textuel rédigé en noir sur fond blanc et vice versa. Le ratio de contraste est de 21 : 1. Ces contenus textuels passent le test avec brio. Nous retrouvons aussi des titres dont le lettrage est blanc sur un fond rouge foncé. Ce contraste est de 6,43 : 1, presque deux points au-dessus de la note de passage de 4,5 : 1. Les éléments du menu « Vie démocratique » sont écrits en gris foncé sur gris pâle. Le ratio de cette différence des teintes est de 4,16 : 1. Le ratio de contraste est sous le seuil accepté pour répondre aux besoins des cybernautes amblyopes. Le message de la mairesse est écrit en gris sur fond blanc et passe le test avec une note de 5,49 : 1. L'image-mot du « Plan d'action Montréalais en itinérance » ne répond pas aux besoins des internautes malvoyants puisque son ratio de contraste n'est que de 2,16 : 1. Quant à l'image-texte « Montréal ville intelligente et numérique », elle offre un contraste de 12,86 : 1. Finalement, certains mots en bas de page ont une police d'écriture bleue pâle sur fond noir leur valant un contraste de 12,06 : 1. Nous constatons que deux contrastes sur sept du site Web de la Ville de Montréal ne correspondent pas aux exigences de notre critère.

Toutes les pages du site de la Ville de Montréal sont munies d'une bande en bas de page offrant à l'internaute un raccourci pour imprimer la page consultée, mais aussi pour grossir ou réduire la taille de la police. C'est une excellente initiative, toutefois le seul contenu qui peut être réduit ou grossit est le texte principal, soit dans le cas qui nous occupe, le message de la mairesse. Tout le reste de la page demeure tel quel. De plus, le grossissement du texte est d'à peine 50 %, nous sommes loin du 200 % recommandé. En revanche, lorsque nous exécutons le grossissement à même la fenêtre du navigateur, il est possible d'augmenter de 200 % la taille de la police d'écriture. Seul inconvénient, lorsque le contenu textuel a été doublé, il ne cadre plus dans la

fenêtre. En fait, le cybérien amblyope est obligé de recourir à la barre de défilement horizontale pour consulter l'information à laquelle il désire accéder. Ainsi, la page de la mairesse ne répond pas non plus au critère de redimensionnement. D'ailleurs, les internautes voyants sont aussi confrontés à ce phénomène lorsqu'ils lisent la page de la mairesse sur un écran de téléphone dit intelligent. En d'autres termes, la page apparaît dans son entièreté sur l'écran d'un iPhone et elle est par conséquent illisible pour tous les types de personnes voyantes puisque le contenu est minuscule. Lorsque la page est grossie, elle ne correspond plus à la fenêtre dans laquelle elle est vue. Le cybernaute doit à l'aide d'un doigt faire défiler la page dans la fenêtre afin d'avoir accès au contenu textuel.

Comme l'ont mentionné nos participants aveugles, la page de la Ville de Montréal est accessible grâce à l'interface clavier. Il est possible de naviguer dans la page et dans le site Web avec la seule aide du clavier.

La page Web de la mairesse de Montréal n'a pas d'hyperlien d'évitement puisque le contenu est bref et qu'il entre presque entièrement dans la fenêtre. Autrement dit, le haut et le bas de page se consultent sans avoir à faire dérouler extensivement la page. Dans ces circonstances, le critère ne s'applique pas à cette page.

Comme la page Web de Valérie Plante est concise, nous n'y trouvons que deux paliers de titres : H1 et H2, qui suffisent à bien présenter la page aux internautes aveugles. Si nous retirions le message de la mairesse, la page ne serait composée que de menus et d'images-textes. Donc, les deux niveaux de titres permettent aux cybernautes aveugles de se faire une image mentale du contenu de la page.

La page Web que nous scrutons, qu'elle soit en anglais ou en français, permet une navigation cohérente puisque toutes les pages Web ont été construites avec les mêmes éléments, c'est-à-dire que le haut de la page présente les mêmes menus, le même formulaire et les mêmes images. Les renseignements apparaissant de chaque côté du contenu textuel sont aussi identiques d'une page à l'autre. De plus, la terminologie est elle aussi conforme dans toutes les pages du site Web que nous avons consulté. Il est alors plus facile pour tous les internautes de bien connaître le site et ainsi de trouver les informations recherchées.

Nous avons soumis l'adresse URL de la page de la mairesse de Montréal au valideur de code source du W3C. Il semblerait que cette page contienne 36 erreurs et 58 avertissements. Dans ce

cas, nous remettrions ce rapport à l'équipe chargée de la programmation Web afin de corriger les erreurs et de voir s'il est possible d'apporter les modifications nécessaires afin de retoucher le code source pour éliminer ce qui fait défaut.

Accessibilité du Web			
	Oui	Non	Solution
Image : texte alternatif		X	Ajouter
Contraste : 4,5 : 1		X	Modifier la feuille de style
Redimensionnement (200 %)		X	Corriger le code source
Interface clavier	X		Corriger le code source
Hyperlien(s) d'évitement	Ne s'applique pas		Corriger le code source
Titres dans les pages (H1, H2, etc.)	X		Corriger le code source
Navigabilité cohérente	X		Corriger le code source
Identification cohérente (terminologie)	X		Corriger le code source
Analyse syntaxique du code source		X	Corriger le code source

Figure 11 Montréal - évaluation de l'accessibilité du Web

### 3.2.3 Évaluation de la localisation

Nous allons maintenant soumettre la page Web originale de Valérie Plante et sa version traduite aux critères d'évaluation de la qualité de la localisation de notre grille afin d'établir si le code source a bien été localisé.

Comme nous venons de l'observer, la page Web originale de la mairesse Plante est identique graphiquement à sa traduction à une exception près. Soulignons d'abord que tous les menus ont la même apparence et offrent les mêmes points. Toutefois, les deux pages présentant le message de Valérie Plante ne sont pas des copies conformes. Dans la page en anglais, il manque l'imagemot du Plan d'action Montréalais en itinérance que l'internaute trouverait dans la page en français. Quant aux accents, ils sont correctement présentés aux cybériens et n'altèrent pas la lecture dans le navigateur Web, que la page soit consultée sur petit ou grand écran. Lorsque nous consultons le code source de la page, les accents sont toutefois dénaturés et rendent la lecture du code source encore plus ardue.

```
463 <p>375 ans après sa fondation, Montrèal a
    &eacute;lu sa première mairesse. Ce mandat, je le
    mènerai avec fiertè, dignitè et passion.
    </p>
```

Figure 12 Montréal - code source et accent

Pour remédier à cette situation, le webmestre n'aurait qu'à modifier l'attribut < langage > qui, de toute évidence, est fautif. Actuellement, l'attribut "fr-ca" que nous supposons être l'équivalent

de « français canadien » n'est pas un code de langage reconnu par le Internet Assigned Numbers Authority (IANA)<sup>28</sup>. L'attribut fautif devrait être corrigé par "fr", code normalisé pour la langue française au sein du registre de l'IANA (2018).

Le premier critère de l'aspect extratextualité de notre grille d'évaluation est l'action/réaction qui sert à vérifier si les formulaires, par exemple le champ de recherche, permettent à l'internaute de trouver ce qu'il cherche. Dans la page de langue française de la mairesse, nous avons effectué une recherche en tapant le mot « déneigement » dans le formulaire et le site nous a présenté une multitude d'hyperliens à propos du déneigement. Nous avons fait les mêmes tests dans la page en anglais. Nous étions en effet curieuse de savoir quelles sont les modalités pour le « snow removal » dans les rues de Montréal. Le site nous a proposé une panoplie d'hyperliens nous expliquant de long en large les caractéristiques du déneigement en anglais. Nous pouvons postuler que le formulaire de recherche donne les résultats attendus dans les deux langues.

Une surprise nous attendait lorsque nous avons entrepris de tester les hyperliens de la page originale du message de la mairesse et sa version traduite. Le premier hyperlien mis à l'épreuve est celui qui mène vers la version anglaise de cette page Web. Après avoir cliqué sur l'hyperlien, nous sommes redirigée vers la page du « mayor ». Par contre, si nous désirons retourner vers la version française en cliquant sur l'hyperlien « Français », nous nous butons le nez à un message qui nous dit que « cette page n'est pas disponible [sic] » et que nous serons redirigée vers la page d'accueil du portail. Pourtant cette page existe, et nous devrions être en mesure de faire aisément l'aller-retour entre la version française et anglaise. C'est la seule raison pour laquelle nous avançons que les hyperliens ne sont pas fonctionnels puisque tous les autres liens fonctionnent à merveille peu importe leur langue.

Pour vérifier si l'internationalisation du site Web a bien été faite, nous avons visité la page où sont affichées les offres d'emploi de la ville. Nous avons découvert que ces offres d'emploi ne sont disponibles qu'en français ce qui ne nous permettait pas de savoir si, par exemple, la manière d'inscrire une date respectait les conventions de la langue anglaise. Notre choix s'est finalement arrêté dans la page des « Avis publics » où nous avons constaté qu'effectivement le format des dates répondait aux règles d'écritures de la langue anglaise.

---

<sup>28</sup> L'IANA est responsable de la coordination d'éléments clés qui permettent qu'Internet fonctionne rondement en s'assurant de la diffusion et de la mise en œuvre de procédés techniques uniformes et normalisés.

Les deux derniers critères du volet de l'évaluation numérique nous permettront de statuer si les graphiques sont conviviaux. Nous examinerons si les équivalents textuels sont idoines et s'ils sont traduits. Nous avons vu plus tôt que les deux logos de la ville hyperliés ne possédaient pas de texte alternatif, mais que les jumeaux anglophones en comportaient un rédigé en français. Comme ces graphiques sont hyperliés, ils sont tenus de présenter aux internautes aveugles un équivalent textuel pertinent. Nous proposons la formule suivante : « Logo de Montréal, retour vers la page d'accueil » et « Montreal's logo, back to home page ».

Le bandeau décoratif et les pictogrammes qui ornent certains menus figurant dans la page française ou anglaise n'ont pas de texte alternatif puisque leur seule vocation est décorative. Dans ce cas, l'absence d'équivalent textuel répond aux règles du W3C puisque ce genre d'image ne transmet aucune information pertinente aux cybernautes. Les deux icônes, Facebook et Twitter, qui se trouvent sous le menu « Vie démocratique » et « Democratic participation » n'ont qu'un titre qui n'est pas lu par défaut par les logiciels de revue d'écran. Nous suggérons que soit ajouté un texte alternatif dans le code source de ces icônes dans la page française et anglaise : « vers Facebook », « towards Facebook », « vers Twitter » et « towards Twitter ». L'équivalent textuel pour le portrait de la mairesse n'a pas besoin d'être modifié puisqu'il est pertinent tant en français qu'en anglais. Il en est de même pour le texte alternatif des images-mots qui sont présentées à la droite du message de la mairesse. Toutefois, il faudrait que l'image-mot « Montréal ville intelligente et numérique » soit traduite pour les cybériens anglophones, après tout son équivalent textuel a lui été traduit.

En ce qui concerne le graphique de l'île qui présente les statistiques de certains arrondissements, nous éprouvons de la difficulté à comprendre quelle est sa valeur et pourquoi ce ne sont pas les statistiques de tous les arrondissements qui sont proposées aux cybernautes. Dans tous les cas, comme ce graphique transmet des informations aux cybériens voyants, il faudrait que tous les arrondissements aient un texte alternatif comprenant les statistiques. Toutefois, il est fort probable que ces équivalents textuels alourdissent la consultation de la page Web pour les internautes aveugles puisque le logiciel de synthèse vocale rapportera toutes les données de tous les arrondissements.

Enfin, les cinq icônes des médias sociaux situées en pied de page ont un texte alternatif qui ne donne que le nom des sites vers lesquels l'internaute s'attend à être redirigé. Par contre, lorsqu'il cliquera sur ces icônes, il sera envoyé vers une page du site Web de la ville sur laquelle tous les

comptes municipaux des médias sociaux lui seront présentés. L'équivalent textuel des icônes devrait mentionner ce détail : « vers la page des médias sociaux à la Ville » et « Towards Montreal Social media center ».

Numérique (localisation)			
	Oui	Non	Solution
<b>Cohérence interface visuelle</b>			Corriger le code source
Copie conforme		X	
Intégrité des menus	X		
Accents	X		
<b>Extratextualité</b>			Corriger le code source
Action/réaction	X		
Hyperlien(s) fonctionnel(s)		X	
Internationalisation	X		
<b>Convivialité des images</b>			Rédiger et/ou traduire
Texte alternatif pertinent		X	
Traduction du texte alternatif		X	

Figure 13 Montréal - évaluation numérique (localisation)

Après l'évaluation de la qualité de la traduction, de l'accessibilité et de la localisation de la page Web de la mairesse Plante, nous constatons que la qualité du français pourrait être améliorée. Nous observons aussi que cette page Web répond mieux aux besoins des personnes aveugles qu'aux cybernautes malvoyants. En outre, nous constatons que la localisation de cette page a été bâclée. Nous n'arrivons pas à comprendre pourquoi la page Web traduite n'est pas une copie conforme de la page Web originale. Souhaitons que le nouveau site Web de Montréal soit plus convivial et fonctionnel qu'avant pour tous les types d'internautes.

### 3.3 Sherbrooke

<https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/mairie-et-vie-democratique/mairie/>  
<https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/en/mayor/city-hall/>

La Ville de Sherbrooke a elle aussi connu des élections en novembre 2017 qui ont eu pour effet de porter au pouvoir un nouveau maire, Steve Lussier. Nous nous retrouvons dans ce cas-ci avec des participants qui se sont intéressés au message du maire sortant, Bernard Sévigny. Dès lors, nous évaluerons le message du maire sortant et celui du maire nouvellement élu quant à la qualité des langues française et anglaise et, comme tout le reste du contenu de la page est identique, nous ne ferons que l'évaluation de la page du message du maire Lussier.

### 3.3.1 Évaluation linguistique

#### 3.3.1.1 Bernard Sévigny

Bernard Sévigny<sup>29</sup> a été maire de la Ville de Sherbrooke de novembre 2009 à novembre 2017. Comme nous avons mené nos entrevues au printemps 2017, nos participants ont pris connaissance de son message. Voilà pourquoi nous le soumettons aux trois critères d'évaluation de la qualité linguistique de notre grille.

Examinons en premier lieu si la valeur informative et communicative du texte traduit est équivalente à celle du texte de départ que nous présumons avoir été écrit en français puisque l'administration des villes au Québec se fait d'abord et avant tout en français si la majorité de la population est francophone.

L'ex-maire Sévigny souhaite d'abord la bienvenue aux internautes sur le site Web de la Ville de Sherbrooke. Il espère que les citoyens trouveront une foule de renseignements et que les visiteurs découvriront « [...] une ville dynamique d'une beauté remarquable, ouverte sur le monde ». Il souligne que Sherbrooke est une ville universitaire et que son administration désire que la population prenne part aux décisions du conseil municipal. Finalement, le site Web de la ville se veut une plateforme interactive afin que tous puissent prendre part à la vie démocratique.

Le message en français n'est pas truffé de fautes de grammaire, mais nous y avons trouvé une incongruité syntaxique et une erreur de ponctuation. La phrase suivante présente à notre avis une erreur dans l'ordre de présentation des composantes linguistiques : « Au plaisir de vous accueillir à l'hôtel de ville de Sherbrooke prochainement. » L'adverbe « prochainement » aurait dû se trouver après le verbe « accueillir » puisque c'est l'accueil qui est prochain et non le lieu, l'hôtel de ville, où aura lieu cette rencontre. De plus, nous estimons qu'il y a une ambiguïté sémantique causée par virgule de trop entre les mots « savoir » et « universitaire » dans la phrase suivante : « Sherbrooke, ville du savoir, universitaire, innovatrice et en pleine croissance économique, ouvre ses portes aux citoyens ». Sherbrooke est effectivement une ville de savoir universitaire. De plus, cette ambiguïté a été traduite, et c'est ce qui nous pousse à croire qu'il y ait une erreur de ponctuation puisque la phrase a été rendue comme suit en anglais : « Sherbrooke, a university city of knowledge and innovation with a booming economy, is open to residents ». Outre ces erreurs, la qualité de la langue française et anglaise est irréprochable.

---

<sup>29</sup> Les textes de départ et d'arrivée de l'ex-maire Sévigny sont présentés en annexe puisqu'ils ne sont plus en ligne.

En ce qui a trait à la conservation de la valeur informative et communicative du texte de départ une fois traduit, nous avons constaté deux ajouts dans la version anglaise. Le traducteur a ajouté un adjectif qualificatif qui ne se trouve pas dans le texte de départ. « Quant au visiteur, il découvrira une ville dynamique d'une beauté remarquable, ouverte sur le monde » a été rendue par : « Visitors will discover a vibrant, cosmopolitan city of remarkable beauty, open to the world ». Le texte de départ ne mentionne nulle part que Sherbrooke est une ville cosmopolite. Dernier bémol, le traducteur souhaite aux internautes anglophones une « joyeuse navigation (happy navigating!) ». Ce vœu n'est pas lancé aux cybériens francophones. Ces deux ajouts n'altèrent pas démesurément le message du maire, mais il est convenu que le texte d'arrivée doit être l'équivalent du texte de départ. Malheureusement, cette règle n'a pas été respectée. Par contre, le ton plus formel que celui qui a été employé par les autres maires vus jusqu'à présent est respecté.

Quant à la simplicité du message, nous sommes perplexes : le message du maire Sévigny fait référence à des notions qui pourraient être mal interprétées par des lecteurs moins familiers avec les concepts informatiques et démocratiques. À titre d'exemple, qu'est-ce que signifient pour cette administration la notion de consultation citoyenne et le concept de site Web interactif en milieu municipal? À notre avis, des explications sont manquantes, et leur absence nous porte à croire que ces termes ne sont en fait que des outils de marketing politique afin de rendre la politique municipale plus attrayante, plus vivante, plus jeune.

Ainsi, la traduction et le message de l'ex-maire Sévigny nécessitent quelques corrections pour respecter en tout point les critères de notre grille d'évaluation. Voyons voir maintenant ce que son remplaçant a à nous communiquer.

Linguistique (traduction)				
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative		X		Modifier le texte de départ ou le texte d'arrivée
Respect des règles d'écriture		X		Corriger
Simplicité du discours		X		Corriger

Figure 14 Sherbrooke - évaluation linguistique (traduction) (Bernard Sévigny)

### 3.3.1.2 Steve Lussier

Depuis le 5 novembre 2017, Steve Lussier est maire de Sherbrooke. Son message est bref et concis. Il souhaite la bienvenue aux cybernautes avant de signaler que le site Web de la

municipalité est un outil de communication à privilégier où les informations sont à jour. Il conclut en affirmant que le futur de la ville répondra aux aspirations de tous. Clair, net et précis.

La traduction est conforme : aucune perte, aucun ajout et le rédacteur et le traducteur ont obéi aux règles d'écritures des deux langues officielles.

Toutefois, beaucoup des éléments des menus en pied de page n'ont pas été traduits et sont présentés en français dans la page Web anglaise du maire Lussier. Tous les points du menu « useful links » ne sont qu'en français. C'est d'ailleurs ce qui explique que nous décernions à la Ville de Sherbrooke la plus basse note de notre grille quant au respect des règles d'écriture. Les éléments devraient être traduits en mentionnant que si l'internaute clique sur le lien, il sera redirigé vers une page en français : « Student and citizen – only in French ».

Linguistique (traduction)				
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative			X	Modifier le texte de départ ou le texte d'arrivée
Respect des règles d'écriture	X			Corriger
Simplicité du discours			X	Corriger

Figure 15 Sherbrooke - évaluation linguistique (traduction) (Steve Lussier)

### 3.3.2 Évaluation de l'accessibilité du Web

Maintenant que nous savons que le message du maire Lussier est succinct et bien traduit, nous entreprenons l'évaluation de la qualité de l'accessibilité du Web de cette page. Avant même de tester les divers contrastes pour connaître précisément leur ratio, nous pouvons affirmer sans peur que ce critère d'accessibilité ne sera pas respecté puisque nous éprouvons de la difficulté à lire les différentes rubriques dans cette page et que nous ne souffrons d'aucun handicap visuel.

Nous savons que la police d'écriture noire sur fond blanc et vice versa donne un ratio de 21 : 1. Alors, il est vrai que certaines sections de la page du message du maire de Sherbrooke respectent la règle pour que le contenu textuel réponde aux besoins des internautes amblyopes. Par contre, la taille des polices du texte et des articles des nombreux menus est trop petite, et ce, même si elle est grossie à partir du bouton se trouvant dans la page qui permet le changement de taille des polices d'écriture. Sans compter que l'effet halo de la police des menus principaux est joli, mais inapproprié, voire agressant.



Figure 16 Sherbrooke - menu problématique

Le seul de ces quatre menus principaux de la page du message du maire de Sherbrooke qui a un ratio de plus de 4,5 : 1 est celui de la mairie. Le menu « citoyen » est à 3,51 : 1, soit un point sous le seuil de notre grille. Le résultat est presque le même pour le menu « visiteur » qui présente un ratio de 3,47 : 1. Quant au menu « entrepreneur », il est à 4,13 : 1.

Le titre du menu vertical à la gauche de la page est inscrit en blanc sur un fond gris pâle : 1,82 : 1. Les rubriques de ce menu ont une police d'écriture gris foncé pour un ratio de 4,85 : 1. Toujours à gauche de la page, un second menu a été créé : les minuscules lettres des rubriques ont été écrites en gris foncé sur un fond gris foncé : 3,94 : 1.

Finalement, en bas de page sont détaillés les quatre menus principaux (mairie, citoyen, visiteur et entrepreneur). Chacun des points de tous les menus est présenté dans des teintes de gris sur gris. Évidemment, ce contraste est sous notre seuil de 4,5 : 1 avec un ratio de 3,6 : 1.

Cette page Web très jolie, quoiqu'elle soit surchargée, n'est pas accessible pour les internautes amblyopes. Tous les contrastes ou presque doivent être augmentés significativement.

Qu'en est-il du redimensionnement? Il est possible de grossir le contenu de la page Web à partir du navigateur Web, mais il est malheureusement impossible de consulter tout le contenu de la page dans le cadre de la fenêtre. De plus, si nous réduisons la fenêtre du navigateur, le contenu de la page Web ne s'adapte pas au format de cette dernière forçant le cybérien à utiliser la barre de défilement horizontale. Nous rencontrons ce problème aussi lorsque nous consultons le site Web de la Ville de Sherbrooke sur un iPhone : le site Web ne s'adapte pas au format de l'écran à partir duquel il est visionné.

Heureusement, il est possible de naviguer sur le site à l'aide seulement de l'interface clavier.

En examinant le code source pour déterminer comment les titres ont été employés dans la page Web du maire Lussier, nous avons constaté que le site Web était une réalisation de TYPO3 par Infoglobe. TYPO3 est un système de gestion de contenu gratuit en source ouverte. La Ville de Sherbrooke a le devoir de s'assurer de joindre le plus grand nombre de cybernautes lorsqu'elle construit son site Web. De fait, elle devrait vérifier que les outils qu'elle utilise répondent aux

exigences du Authoring Tool Accessibility Guidelines (ATAG) d'autant plus que les créateurs de contenu Web en source ouverte peuvent être personnalisés et modifiés.

Donc, oui, les niveaux de titres ont bien été utilisés, c'est-à-dire que les titres ont été employés judicieusement afin de bien identifier les diverses sections du contenu textuel. Chaque partie du texte est bien définie, permettant aux logiciels de revue d'écran de décrire convenablement le contenu de la page Web aux cybériens aveugles.

La navigation d'une page Web à l'autre se fait de manière cohérente. Les éléments que nous retrouvons dans plus d'une page sont situés toujours au même endroit. De plus, le fait que les menus principaux aient chacun une même couleur attirée peut faciliter la navigation de certains internautes ayant par exemple des troubles d'apprentissage.

Par contre, la version anglaise de la page du message du maire de Sherbrooke n'est pas une copie conforme de la page Web de départ. Dans la page originale, entre les deux menus situés à la gauche de l'écran, il y a deux images-textes hyperliées : « Ma question à la ville » et le « Blogue de la Ville de Sherbrooke ». Ces deux images-mots ne se retrouvent pas dans la page en anglais du message du maire Lussier. Comme nous l'avons mentionné précédemment, plusieurs éléments des menus du pied de page n'ont pas été traduits et certains d'entre eux sont d'une couleur différente. Nous nous expliquons mal pourquoi la couleur de la police d'écriture n'est pas uniforme et comment il se fait que le contenu n'ait pas été totalement traduit.

Quant à la cohérence de la terminologie, les pages Web en français partagent la même identification. En d'autres termes, les titres de sections et de menus ainsi que les éléments ont tous la même désignation dans les différentes pages où ils apparaissent. Il en est de même de la cohérence terminologique dans la page Web traduite. Les termes traduits sont équivalents et ils sont cohérents dans l'ensemble de la page et du site. Cependant et bien évidemment, l'intégrité des menus de la page traduite en anglais laissera sur sa faim l'internaute anglophone. D'abord parce que de nombreux éléments ne sont pas traduits, mais aussi parce que le titre de certains éléments hyperliés ne correspond pas au contenu des pages vers lesquelles est redirigé l'internaute. Lorsque le cybernaute anglophone cliquera sur l'hyperlien « Budget 2013 » du menu « Mayor », il sera mené vers une page dont le titre est « Regard sur le budget 2018 » où il n'y a strictement aucun contenu textuel. Il n'y a rien, juste un titre. Si cet espace virtuel est à jour et

qu'il est le moyen par lequel le maire souhaite rester en contact avec ses commettants, peu importe la langue dans laquelle ils s'expriment, il a beaucoup à faire.

Le valideur de code source du W3C n'a trouvé que dix erreurs et il n'a émis que six avertissements. Malgré tout, nous soumettrions ce rapport à l'équipe de création Web afin qu'elle apporte les modifications nécessaires puisque ces erreurs doivent avoir une incidence sur la navigation d'internautes en situation de handicap visuel.

Accessibilité du Web			
	Oui	Non	Solution
Contraste : 4,5 : 1		X	Modifier la feuille de style
Redimensionnement (200 %)		X	Corriger le code source
Interface clavier	X		Corriger le code source
Titres dans les pages (H1, H2, etc.)	X		Corriger le code source
Navigation cohérente	X		Corriger le code source
▪ copie conforme (SD vs SL)		X	
Identification cohérente (terminologie)	X		Corriger le code source
▪ intégrité des menus (SD vs SL)		X	
Analyse syntaxique du code source		X	Corriger le code source

Figure 17 Sherbrooke - évaluation de l'accessibilité du Web

### 3.3.3 Évaluation de la localisation

Avant de passer à l'évaluation de la page du message du maire de Québec, nous allons soumettre la page du maire de Sherbrooke aux critères d'évaluation de la qualité de la localisation.

Comme nous l'avons vu dans la section précédente, quelques hyperliens de la version traduite en anglais ne mènent nulle part, d'autres redirigent le cybernaute vers une page qui avise que l'information recherchée n'est offerte qu'en français. De plus, il y a des articles de menu qui ne sont pas hyperliés, c'est-à-dire qu'ils apparaissent dans le menu, mais ne mènent nulle part. Il nous appert même que très peu de contenu a été traduit puisque presque tous les éléments sur lesquels nous cliquons nous redirigent vers une page française. Toutefois, les hyperliens de la page en français sont tous fonctionnels et mènent bien où il se doit.

Bien que la page Web de Lussier soit relativement longue à cause de tous les menus, elle ne présente aucune ancre permettant en un clic de se retrouver en haut ou en bas de page. Quant au formulaire de recherche, il est pertinent : il trie tous les documents qui contiennent dans leur titre ou dans leur texte le mot que nous avons recherché, soit « déneigement ». La recherche de « snow removal » s'est révélée, sans grande surprise, nulle puisque le contenu anglais est presque inexistant.

En ce qui concerne l'internationalisation des formats de dates et d'heures, nous ne saurions malheureusement dire si, lors de la localisation du site, cette adaptation culturelle s'est concrétisée. Nous avons tenté de consulter la page Web où les emplois municipaux sont affichés, mais cette dernière n'est qu'en français. Comme nous ne voulons présumer de rien, nous ne noterons pas ce critère. Les accents sont pris en charge sur les petits ou les grands écrans.

Examinons maintenant ce qu'il en est de la convivialité des images. Nous déterminerons si les graphiques ont un équivalent textuel pertinent et si ce texte alternatif a été traduit. Dans la page Web étudiée, il y a des logos, des images-textes, des photos, un dessin et des pictogrammes. Dans le coin supérieur gauche se trouve un logo hyperlié à la page d'accueil de la ville. Il a un texte alternatif, « Ville de Sherbrooke », qui est le même dans les deux langues. Dans ce cas, nous recommanderions d'ajouter un peu plus d'information : « Le logo de la Ville de Sherbrooke vous mènera vers la page d'accueil » et « Sherbrooke city's logo will get you to the home page ».

À droite et dans le haut de la page, il y a deux images-mots hyperliées. La première mène à la salle de presse et la seconde permet de visionner en direct les séances du conseil municipal. Ni l'une, ni l'autre n'ont de texte alternatif. Comme ces images-textes sont hyperliées, elles sont tenues de transmettre aux internautes aveugles leur raison d'être : « Salle de presse », « Press room », « Conseil municipal en direct » et « Live city council ».

La photographie de l'hôtel de ville qui occupe tout le haut de la page n'a pas d'équivalent textuel malgré sa prédominance. Cela s'explique par le fait que la photographie ne transmet aucune information pertinente puisqu'elle n'a pour vocation que d'embellir la page.

Étrangement, les quatre images-textes hyperliées des menus principaux sous la photographie n'ont aucun texte alternatif. L'internaute aveugle se retrouve devant un abîme informatique puisque son logiciel de revue d'écran lui lira ceci mot-à-mot :

```
<ul id="nav"><li class="mairie"><a href="mairie-et-vie-democratique/mairie/" class="titre">Mairie et vie démocratique</a></li><li class="vivre"><a href="citoyen/" class="titre">Citoyen</a><p class="iam">Je suis</p></li><li class="decouvrir"><a href="visiteur/" class="titre">Visiteur</a><p class="iam">Je suis</p></li><li class="investir"><a href="entrepreneur/" class="titre">Entrepreneur</a><p class="iam">Je suis</p></li></ul>
```

Figure 18 Sherbrooke - code source problématique

Évidemment, nous recommandons que le nom des onglets paraisse dans l'attribut < alt > dans les deux codes sources : « Mairie et Vie démocratique », « Town hall and Democratic life », « Citoyen », « Citizen », « Visiteur », « Visitor », « Entrepreneur » et « Entrepreneurs ».

En dessous de ces menus, à gauche, le cybernaute voyant verra quatre pictogrammes qui lui indiqueront qu'il peut envoyer un courriel à la mairie, imprimer la page courante, agrandir ou rapetisser la taille de la police d'écriture et glisser l'adresse URL de ce site dans ses favoris. En contrepartie, le cybérien aveugle ne sera pas informé des fonctionnalités de ces quatre dessins figuratifs. Idéalement, les titres devraient être copiés dans l'attribut du texte alternatif. Ils ont une traduction juste et pertinente, il ne reste plus qu'à les inclure au bon endroit dans le code source, et les internautes aveugles pourront, entre autres, écrire au maire.

Le portrait du maire Lussier n'a pas d'équivalent textuel, seulement une légende. Nous recommandons d'inclure un texte alternatif qui indiquerait aux cybériens que c'est une photographie du maire : « Portrait du maire Steve Lussier » et « Mayor Steve Lussier portrait ». Quant aux armoiries de la ville, elles ont un équivalent textuel – « Armoiries de la ville » – qui n'a pas été traduit pour les internautes anglophones. Dans ce cas, nous opterions pour ajouter des détails afin de décrire brièvement les armoiries : « Armoiries de la ville ornée de deux fleurs de lys représentant l'élément français et d'une rose qui symbolise l'élément anglais » et « Coat of arms of the city decorated with two fleur-de-lis representing the French element and a rose symbolizing the English element ».

Les deux images-textes hyperliées que les internautes trouvent dans le centre gauche de la page Web, soit « Ma question à la ville » et le « Blogue de la Ville de Sherbrooke », sont les deux seules graphiques qui possèdent un texte alternatif digne de ce nom. De fait, la première image-mot à pour équivalent textuel : « Vous avez une question d'ordre municipal? Notre équipe Web est là pour y répondre! » Tandis que la seconde image-texte a pour texte alternatif : « Découvrez et commentez l'actualité qui anime votre ville! ». Les deux textes alternatifs décrivent très bien la raison d'être des images-mots. Par contre, comme ces pages ne sont offertes qu'en français, les cybériens anglophones ne les retrouveront pas dans la page du message du maire traduite en anglais. Il faudrait que le webmestre permette à tous les internautes, même aux anglophones en situation de handicap visuel, d'accéder à ces pages Web en stipulant qu'elles ne sont qu'en français, mais que les internautes peuvent absolument s'exprimer dans la langue de leur choix.

Le même sort est réservé à l'image-texte hyperliée qui mène à la page des offres d'emplois de la Ville de Sherbrooke, c'est-à-dire qu'elle n'a pas d'équivalent textuel ni en français ni en anglais, bien que l'image-mot ait été traduite. Comme les images-textes sont hyperliées, le logiciel de synthèse vocale des internautes aveugles devrait être en mesure de transmettre l'information que l'image-mot envoie aux cybernautes voyants. Nous proposons cet équivalent textuel : « Un emploi à la ville? » et « Looking to work for the city? ».

Enfin, le logo de la ville qui se trouve dans le pied de page à droite n'est pas hyperlié, il n'est là que pour faire joli. Ainsi, il est tout à fait logique qu'il n'ait pas de texte alternatif.

Numérique (localisation)			
	Oui	Non	Solution
<b>Extratextualité</b>			
Hyperlien(s) fonctionnel(s)		X	Corriger le code source
▪ hyperlien(s) d'évitement		X	
▪ formulaire de recherche	X		
Internationalisation	Ne s'applique pas		
▪ Accents	X		
<b>Convivialité des images</b>			
Texte alternatif pertinent		X	Rédiger et/ou traduire
Traduction du texte alternatif		X	

Figure 19 Sherbrooke - évaluation numérique (localisation)

Les observations qui ressortent de l'évaluation de la qualité que nous venons de faire sur la page du message du maire Lussier démontrent à première vue que l'utilisation d'un outil de création de sites Web (Authoring Tool) n'est pas l'idéal à l'égard de l'accessibilité et de la localisation du Web. Toutefois, il appert que le site Web de Sherbrooke est actuellement en transformation. Certaines pages, comme la page d'accueil, sont moins chargées et plus concises, bien que certains éléments, les contrastes par exemple, restent les mêmes. Nous espérons que les changements qui semblent être apportés à ce site le rendent plus accessible pour tous les types d'internautes, peu importe, qu'ils soient francophones ou anglophones.

### 3.4 Québec

<https://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/gouvernance/maire/index.aspx>

<https://www.ville.quebec.qc.ca/en/apropos/gouvernance/maire/index.aspx>

La Ville de Québec a aussi connu des élections en novembre 2017, le maire, Régis Labeaume, a été réélu. Dès lors, le message de cet homme devenu maire en 2007 n'a pas changé. Nous

évaluerons la qualité de la langue, de la localisation et de l'accessibilité de la page Web où est présenté le message du maire Labeaume.

#### 3.4.1 Évaluation linguistique

Le volet de l'évaluation linguistique de notre grille s'attardera à déterminer si la valeur informative et communicative du message du maire a été conservée lors de la traduction, et à s'assurer que la qualité des langues française et anglaise est au rendez-vous et, enfin, à estimer la simplicité du discours.

Nous n'avons décelé aucune faute dans le texte de départ qui a été rédigé d'abord en français. Le maire Labeaume y exprime son amour envers Québec dans une prose lyrique, un ton et un style qu'aucun maire n'a jusqu'à présent employés pour communiquer avec ses concitoyens. Labeaume chante la pomme à la Ville de Québec, il lui dit que peu importe les couleurs qu'elle revêt, il sera toujours là pour la défendre. Il affirme même que plus Québec vieillit, plus elle est belle, pétillante, solidaire, autonome et intelligente. Labeaume aime Québec, il louange sa beauté, sa grandeur et son rayonnement. Les mots employés par le maire de Québec sont simples. Il utilise même une locution vernaculaire : « avoir la couenne dure », qui signifie que Québec n'a pas peur des épreuves, qu'elle est outillée pour surmonter les problèmes auxquels elle fera face. Le maire de Québec anthropomorphise sa ville; en le lisant, nous avons l'impression qu'il parle avec passion d'une femme qu'il aime éperdument.

Examinons maintenant si la version traduite en anglais rend justice à l'envolée lyrique du maire Labeaume. Revirement de situation, le message est complètement différent. En fait, la version anglaise n'est pas une traduction du message de départ du maire de Québec. Il s'agit plutôt d'un texte qui souligne que Québec est résolument tournée vers le futur, que le conseil municipal n'a que pour vocation de servir les citoyens et que le site Web officiel de la Ville de Québec reflète cet engagement. Le maire Labeaume souligne aussi que le site Web a été construit pour répondre aux questions des résidents, des hommes et des femmes d'affaires, des visiteurs ou de ceux qui désirent s'y installer. Il conclut son message en invitant les internautes à explorer le site Web qui deviendra l'outil rêvé pour rester à l'affût des événements qui se dérouleront à Québec. Le message est simple et ne comporte pas d'erreur de grammaire ou de terme francisé.

Franchement, nous trouvons très particulier que le message s'adressant aux cybernautes francophones n'ait absolument rien à voir avec le message rédigé pour les cybériens anglophones. Est-ce parce qu'il y a peu d'anglophones qui vivent dans la capitale du Québec que le maire

préfère s’adresser à un auditoire plus large en leur vantant les mérites du site Web plutôt que de sa ville? Nous pouvons aussi présumer que le message du maire en français s’adresse aux touristes francophones, par exemple aux Français, et la traduction ciblerait les investisseurs américains. Toujours est-il que la version en anglais du message de Labeaume ne rend pas la valeur informative et communicative du message en français. Il n’est même pas question de traduction, ni même d’adaptation. Les deux textes sont des entités linguistiques distinctes.

Linguistique (traduction)				
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative	X			Modifier le texte de départ ou le texte d’arrivée
Respect des règles d’écriture			X	Corriger
Simplicité du discours			X	Corriger

Figure 20 Québec - évaluation linguistique (traduction)

### 3.4.2 Évaluation de l’accessibilité du Web

Avant d’entreprendre l’évaluation de la qualité de l’accessibilité de la page Web du message du maire de Québec, nous tenons à signaler qu’outre le contenu du message qui diffère selon la langue du public cible, la page en français et celle en anglais sont identiques. Autrement dit, les pages sont constituées des mêmes graphiques, des mêmes menus, etc.

Observons d’abord les contrastes qui figurent sur cette page Web. En haut de page, il y a un menu horizontal dont les articles sont écrits en bleu royal sur un fond d’écran blanc teinté de bleu donnant un ratio de 10,82 : 1. Sous cette section, l’internaute voit un bandeau décoratif où le contenu textuel est en blanc teinté de bleu sur un fond bleu royal qui offre aussi un contraste de 10,82 : 1. Dans le corps de la page, il y a deux autres menus ainsi que le message du maire. Le contenu textuel est rédigé en noir sur fond blanc teinté de bleu. Ce contraste présente un ratio de 18,72 : 1. Sous la signature du maire Labeaume, il y a un bouton hyperlié conçu pour lui envoyer un courriel. La police est blanche et le bouton est vert-émeraude exhibant un ratio de 5,05 : 1. Le dernier contraste à apparaître est en pied de page, soit les éléments des menus écrits en blanc teinté de bleu sur un fond bleu royal générant un contraste de 10,82 : 1. La page Web du maire de Québec respecte les règles d’accessibilité en ce qui concerne les contrastes.

Il est aussi possible de redimensionner la page à partir du navigateur Web à 200 % de la taille d’origine comme il est recommandé par notre critère d’évaluation. En d’autres termes, le cybernaute amblyope peut agrandir le contenu de la page Web sans avoir recours à la barre de défilement horizontale. Par contre, en augmentant de 200 % la taille du contenu de la page Web,

les menus en tête et en pied de page ne sont plus visibles. Dans ces conditions, le cybérien amblyope sera contraint d'accéder à ces menus en cliquant sur le pictogramme du menu en haut de page à gauche. Toutes les pages et tous les menus y sont accessibles à la condition que l'internaute fasse quelques clics en plus. Nous estimons que cela représente un moindre mal et nous octroyons la note de passage en ce qui a trait au redimensionnement de la page.

De plus, la page Web du maire Labeaume ainsi que le site de la Ville de Québec sont entièrement accessibles grâce aux clés de contrôle de l'interface clavier. Quant à la hiérarchisation des titres, le webmestre a su respecter les règles d'écriture informatique. Bien que la page ne présente que le message du maire de Québec dont le contenu est bref, les niveaux de titres ont bien été employés.

Pour vérifier que la navigation est cohérente, nous avons consulté quelques pages du site Web de la Ville de Québec et nous avons constaté que toutes les pages étaient construites de la même manière, que tous les éléments, menus, formulaires ou graphiques, occupent tous le même emplacement dans chacune des pages rendant la navigation cohérente. Par contre, la page traduite en anglais où est présenté le message du maire n'est pas une copie conforme de la page de départ. Dans la version anglaise, le menu en tête de page est amputé de cinq éléments et le menu à gauche de la photographie mettant en scène Labeaume n'offre pas les mêmes rubriques aux cybériens anglophones. Le même sort a été réservé aux menus en pied de page, les internautes anglophones ont des menus allégés. Les icônes des médias sociaux sur lesquels la page pourrait être partagée ne se retrouvent pas non plus en pied de page pour les cybernautes anglophones. Nous avons aussi remarqué que le formulaire pour écrire au maire ne figure pas dans la page en anglais privant ainsi les internautes anglophones d'un moyen de communication offert aux cybernautes francophones. Nous déduisons donc que la page du message du maire traduite en anglais a été adaptée afin de rediriger les visiteurs anglophones vers des pages où ils trouveront des informations dans leur langue. Nous comprenons la démarche, mais nous nous demandons pourquoi la page qui présente aux cybernautes francophones les portraits et certaines données concernant tous les maires qu'a connus Québec depuis 1833 n'a pas été traduite en anglais. Ce genre d'information est pertinente, peu importe la langue du cybérien.

Tout comme la navigation, l'identification dans les pages Web du site de la Ville de Québec est aussi cohérente, c'est-à-dire que la terminologie employée pour les titres, les menus ou les articles des menus qui se répètent d'une page à l'autre est toujours la même, rendant ainsi la

navigation prévisible. Bien que les menus soient différents selon qu'ils se trouvent dans la page en anglais ou en français, il n'en demeure pas moins qu'ils sont intacts. Ils ont gardé leur intégrité et ils redirigent les cybériens vers des pages différentes, mais fonctionnelles.

Le dernier critère d'évaluation du volet accessibilité du Web, la validation syntaxique du code source, nous donne sensiblement le même résultat que les autres adresses URL des municipalités qui ont été testées précédemment, soit qu'il y a des erreurs (4) et des avertissements (8). Si nous travaillions en cabinet de localisation, nous transmettrions ce rapport à l'équipe de création Web afin que les correctifs nécessaires soient apportés.

Accessibilité du Web			
	Oui	Non	Solution
Contraste : 4,5 : 1	X		Modifier la feuille de style
Redimensionnement (200 %)	X		Corriger le code source
Interface clavier	X		Corriger le code source
Titres dans les pages (H1, H2, etc.)	X		Corriger le code source
Navigation cohérente	X		Corriger le code source
▪ copie conforme (SD vs SL)		X	
Identification cohérente (terminologie)	X		Corriger le code source
▪ intégrité des menus (SD vs SL)		X	
Analyse syntaxique du code source		X	Corriger le code source

Figure 21 Québec - évaluation de l'accessibilité du Web

### 3.4.3 Évaluation de la localisation

Les premiers critères de l'évaluation de la localisation examinent l'extratextualité du contenu de la page Web du message du maire Labeaume, c'est-à-dire que, dans un premier temps, nous testons tous les hyperliens ainsi que les formulaires et déterminons s'il y a ou non des liens d'évitement. L'évaluation de l'extratextualité se termine par la vérification de l'internationalisation et de la prise en charge des accents par les navigateurs Web.

Après examen, tous les liens présents dans les deux pages où le maire Labeaume s'exprime sont fonctionnels. Certains des liens dans la page en anglais redirigent l'internaute vers des pages en français, mais, au moins, le visiteur peut soumettre le contenu textuel de la page à un traducteur en ligne qui lui donnera une traduction sommaire lui permettant d'en apprendre plus à propos de la capitale du Québec.

Bien que la page de langue française ne soit pas particulièrement très longue, elle est munie d'un lien d'évitement qui lorsqu'il est activé ramène l'internaute vers le haut de la page. Comme la page traduite en anglais est encore plus brève, elle ne fournit pas cette option au cybérien

anglophone. Par contre, lorsque la page est plus longue, les cybernautes de langue anglaise auront accès à ce lien.

Par ailleurs, les deux formulaires, le champ de recherche et le bouton pour écrire au maire, qui figurent dans la page française du maire de Québec sont fonctionnels. Dans la page en anglais, le formulaire de recherche effectue un tri pertinent et offre aux cybernautes anglophones les informations recherchées. Néanmoins, comme nous l'avons mentionné plus tôt, il n'est pas possible pour le cybérien anglophone d'écrire au maire à partir de la page du premier magistrat de Québec.

L'internationalisation des modalités d'écriture des heures et du signe « \$ » a été accomplie avec brio, c'est-à-dire que « 17 h » et « 100 000 \$ » ont été adaptés selon les règles d'écriture de la langue anglaise, soit « 5:00 pm » et « \$100 000 ». De plus, les accents sont bien pris en charge par le navigateur Web, que ce soit sur petit ou grand écran.

Voyons si la page Web du maire de Québec fait bonne figure lorsqu'il est question de la convivialité des images et des graphiques pour les internautes aveugles. En haut de page, il y a un bandeau décoratif sur lequel sont apposés les logos de la ville et de l'accent d'Amérique<sup>30</sup> qui sont tous deux hyperliés vers la page d'accueil du site Web officiel de Québec. Le bandeau décoratif ne possède pas de texte alternatif vu son caractère ornemental, et les deux logos hyperliés ont un texte alternatif qui devrait être plus détaillé et traduit en anglais. Pour le logo de la ville, au lieu de « Ville de Québec » nous recommanderions pour la page en français « Logo de la Ville de Québec – page d'accueil » et pour la page en anglais : « Québec City's logo – Home page ». Toujours dans cette bande décorative, il y a aussi les icônes de Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn et du flux RSS. Chaque icône a un texte alternatif, soit le nom du réseau social ou de la fonction qu'elle représente tant en français qu'en anglais.

Les internautes voyants ont droit à une photo du maire de Québec prenant un bain de foule<sup>31</sup>. Il est entouré de plusieurs femmes souriantes et heureuses de faire sa connaissance. Cette image vaut mille mots et, malheureusement, elle n'a pas d'équivalent textuel dans aucune des langues

---

<sup>30</sup> L'accent d'Amérique est une des pages du site Web de la Ville de Québec où sont sollicités les internautes afin qu'ils partagent, par exemple, des photos ou des vidéos de leurs endroits préférés à Québec.

<sup>31</sup> Cette photographie a été remplacée. Dorénavant, le maire de Québec est devant des couronnes de fleurs. Le cadre est sobre et formel. La nouvelle photographie a un texte alternatif en français, « Régis Labeaume, maire de Québec », et aucun équivalent textuel dans la version traduite en anglais.

officielles. Nous aurions tendance à inclure une brève description pour les cybernautes aveugles : « Portrait de Régis Labeaume entouré de charmantes dames » et « Portrait of Régis Labeaume surrounded by charming ladies ». La signature du maire subit le même traitement, c'est-à-dire qu'elle n'a aucun équivalent textuel. Nous recommandons simplement d'ajouter dans l'attribut < alt > de la balise de l'image le texte alternatif suivant : « Signature de Régis Labeaume » et « Régis Labeaume's signature ».

Enfin, les icônes de Facebook, Twitter, LinkedIn, Google + et Pinterest, à partir desquelles la page de langue française du maire de Québec peut être partagée, et les pictogrammes pour imprimer la page consultée, envoyer cette dernière par courriel et l'inscrire aux favoris n'ont pas de texte alternatif. Tout d'abord, nous leur donnerions leur nom ou leur raison d'être (Twitter, Google +, impression, courriel et favoris) comme texte alternatif. Ensuite, il faudrait que les cybériens anglophones aient l'occasion de pouvoir partager cette page en un clic cette page sur les médias sociaux ou par courriel.

Numérique (localisation)			
	Oui	Non	Solution
<b>Extratextualité</b>			Corriger le code source
Hyperlien(s) fonctionnel(s)	X		
▪ hyperlien(s) d'évitement	X		
▪ formulaire de recherche		X	
Internationalisation	X		
▪ Accents	X		
<b>Convivialité des images</b>			Rédiger et/ou traduire
Texte alternatif pertinent		X	
Traduction du texte alternatif		X	

Figure 22 Québec - évaluation numérique (localisation)

La page Web du maire de Québec et sa traduction ont fait bonne figure lors de leur évaluation. C'est jusqu'à présent la page qui est la plus accessible pour les cybernautes amblyopes. De plus, la qualité de la langue et de la localisation ressemblent à ce que nous avons vu lors des évaluations précédentes.

### 3.5 Administration régionale Kativik (ARK)

<http://www.krg.ca/fr/home-fr/renseignements-generaux/conseil>

<http://www.krg.ca/kativik-regional-government/general-information/council>

L'Administration régionale de Kativik a été créée en 1978 après la signature de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois. Elle est chargée par le gouvernement du Québec et les

municipalités de la région du Nunavik d'offrir des services publics aux habitants, notamment l'accès à Internet ou la gestion des aéroports. (ARK, 2017)

Nous allons soumettre la page Web du Conseil de l'ARK à notre grille d'évaluation de la qualité linguistique, de l'accessibilité et de la localisation du Web.

### 3.5.1 Évaluation linguistique

La page du Conseil et le site Web de l'ARK sont trilingues, c'est-à-dire qu'ils sont rédigés en français, en anglais et en inuktitut, qui emploie l'alphabet syllabaire. Comme nous ne maîtrisons pas l'inuktitut et l'alphabet syllabaire, nous n'évaluerons que la qualité linguistique du contenu anglais et français. Il nous est impossible de statuer dans quelle langue fut d'abord rédigé le site Web de l'ARK. Toutefois, nous présumons que la rédaction fut, en premier lieu, en anglais.

Le texte sur la page du « Conseil » est bref. Nous pouvons y lire que le Conseil est composé de 17 élus municipaux qui représentent chacun des villages nordiques ainsi que la Nation naskapie de Kawawachikamach. Nous y apprenons aussi que les membres du Comité exécutif sont issus du bassin formé par les 17 élus municipaux siégeant au Conseil. De plus, les dates des rencontres du Conseil pour l'année 2018 sont affichées. Finalement, les internautes ont sous les yeux les portraits des membres du Conseil qui sont accompagnés du nom de chaque élu et du village nordique qu'il représente.

La version en français offre un texte traduit qui a la même valeur informative et communicative que celui qui est traduit en anglais. Tous les éléments du texte anglais, que ce soit les informations ou le ton, se retrouvent dans la version française. Toutefois, nous avons remarqué quelques erreurs de traduction dans le texte en français. La première bétise, « 17 représentants élus municipaux » est une traduction littérale de « elected municipal representatives ». Les cybernautes francophones auraient dû lire que le Conseil de l'ARK est composé de 17 élus municipaux « nommés par chacun des villages [...] ». Ensuite, le traducteur a rendu « Executive Committee » par « Comité administratif » bien que ce comité veille à ce que les décisions du Conseil soient exécutées. Dès lors, nous suggérons de remplacer le « Comité administratif » par « Comité exécutif » ou « Comité de direction ». Une faute de typographie s'est glissée dans le texte français : il n'y a pas d'espace insécable avant le signe de ponctuation « : » qui précède la liste des dates des rencontres du Conseil. La dernière faute est l'omission de la préposition « au » entre deux dates. Nous devrions lire que la première rencontre de 2018 aura lieu du « 26 février

au 1<sup>er</sup> mars à Kuujuaq ». Nous accorderons la note « passable » au critère du respect des règles d'écriture.

Comme le texte est précis et bref, il permet par sa simplicité de découvrir en peu de mots le Conseil de l'ARK. Après le texte, chaque membre du Conseil est présenté aux internautes grâce à une photographie à côté de laquelle se trouve seulement le nom du village que le conseiller ou la conseillère représente. Comme la participante 02-AMB le faisait remarquer, nous aurions aimé que les photographies soient accompagnées d'une courte biographie.

Linguistique (traduction)				
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative			X	Modifier le texte de départ ou le texte d'arrivée
Respect des règles d'écriture	X			Corriger
Simplicité du discours			X	Corriger

Figure 23 ARK - évaluation linguistique (traduction)

Outre le respect des règles d'écriture du français et de l'anglais qui fait piètre figure, les deux autres critères, le maintien de la valeur informative et communicative et la simplicité du discours, obtiennent une excellente note.

### 3.5.2 Évaluation de l'accessibilité du Web

Grâce aux critères de notre grille d'évaluation de la qualité de l'accessibilité du Web, nous pourrions déterminer si la page et le site Web de l'ARK sont accessibles aux cybernautes en situation de handicap visuel. En premier lieu, examinons si les contrastes ont un ratio de plus de 4,5 : 1. Le titre de la page est écrit en pourpre sur un fond blanc pour un ratio de 15,63 : 1. Certains hyperliens et le texte ont une police d'écriture d'un gris foncé où pointent des notes de bleu toujours sur fond blanc : 13,24 : 1. Les trois derniers contrastes proviennent des menus : avant de cliquer sur un des éléments du menu, le texte est écrit en gris foncé sur un fond gris-argenté pour un contraste de 8,93 : 1. Une fois l'article du menu sélectionné, le bouton devient gris charbon et le texte se pare de blanc donnant un ratio de 10,86 : 1. Enfin, les éléments des menus sélectionnés sont écrits en gris argenté sur fond blanc donnant un ratio de 4,61 : 1. Par conséquent, tous les contrastes figurant sur le site de l'ARK respectent notre critère.

L'internaute amblyope pourra redimensionner la page Web du Conseil de l'ARK à partir de son navigateur Web, mais le contenu textuel ne s'adaptera pas au cadre de la fenêtre. En d'autres termes, il faudra que le cybérien amblyope utilise la barre de défilement horizontale pour lire le

texte en entier rendant la lecture plus difficile et distrayante. En outre, lorsque le site Web est consulté sur un petit écran, comme celui d'un téléphone dit intelligent, ses pages ne s'adaptent toujours pas à l'écran sur lequel elles sont consultées.

Le site Web de l'ARK est accessible aux cybernauts aveugles grâce à l'interface clavier, c'est-à-dire qu'avec les seules clés de contrôle du clavier, il est possible de naviguer sur ce site Web.

Lorsque nous avons consulté le code source de la page Web pour vérifier l'utilisation des balises de titre, nous avons découvert que ce site Web a été développé à l'aide d'un générateur de contenu en source ouverte nommé Joomla! Jusqu'à présent nous estimons que ce site Web a été mieux créé que celui de la Ville de Sherbrooke qui emploie aussi le même genre d'outil pour construire sa page. Après observation du code source, nous croyons que la hiérarchisation des titres est correctement effectuée, c'est-à-dire que l'emploi des titres permettra à l'internaute aveugle de bien percevoir, grâce à son logiciel de revue d'écran, les différentes parties de la page du Conseil et des autres pages du site Web.

Comme le site Web est épuré et que tous les éléments qui se retrouvent dans plus d'une page sont toujours au même endroit sur toutes les pages, la navigation est cohérente. Il est ainsi facile d'avoir une vue d'ensemble du site puisque toutes les pages sont faites de la même manière, c'est-à-dire qu'en haut au centre de la page se trouve le titre, que le contenu textuel est rédigé au centre du corps de la page et qu'il est bordé à gauche et à droite de menus. De plus, dans le coin supérieur droit, l'internaute verra les hyperliens pour la version rédigée en inuktitut et en anglais, les hyperliens pour écrire au Conseil ainsi que visiter le site Intranet et le champ de recherche. En outre, les versions française, anglaise et inuktitut sont des copies conformes, rien n'y diffère à part la langue.

Toutefois, bien que la navigation soit cohérente, l'internaute rencontre tout de même un irritant important sur le site Web de l'ARK puisqu'il navigue en quelque sorte à l'aveugle et que le menu pour accéder aux différentes pages n'aide en rien.

Page 1 sur 29



Figure 24 ARK - menu problématique

Le cybérien ne sait pas ce qui l'attend aux pages 3 et 13 par exemple. Dans ce cas, comment faire pour retrouver un article dont le titre nous échappe? Trois de nos participants ont souligné que ce modèle de navigation était désuet et qu'il leur avait occasionné des problèmes d'orientation dans le site Web justement parce qu'ils étaient devant l'inconnu et qu'ils n'avaient pas de point de repère. Nous ne pouvons pas accorder la note de passage pour ce critère puisque le cybernaute est désorienté devant ce menu. Nous proposerions au webmestre de créer un menu avec des onglets hyperliés menant à des pages distinctes sur lesquelles seraient regroupés tous les articles détaillant les rencontres du Conseil, l'avancée de tels projets, les célébrations passées et celles à venir, etc.

L'identification est cohérente : chacun des menus, des titres ou des onglets portent le même nom sur toutes les pages où ils se trouvent. Il en est de même pour l'intégrité des menus : chacun des éléments des menus a été traduit et redirige l'internaute vers des pages fonctionnelles.

Dernier critère : l'évaluation syntaxique du code source donne sensiblement les mêmes résultats que l'analyse des autres codes sources des sites examinés jusqu'à présent, soit que le valideur du W3C y a déniché huit erreurs et dix avertissements. Nous soumettrions donc ce rapport à nos collègues créateurs Web afin que les correctifs soient apportés.

Accessibilité du Web			
	Oui	Non	Solution
Contraste : 4,5 : 1	X		Modifier la feuille de style
Redimensionnement (200 %)		X	Corriger le code source
Interface clavier	X		Corriger le code source
Titres dans les pages (H1, H2, etc.)	X		Corriger le code source
Navigation cohérente		X	Corriger le code source
▪ copie conforme (SD vs SL)	X		
Identification cohérente (terminologie)	X		Corriger le code source
▪ intégrité des menus (SD vs SL)	X		
Analyse syntaxique du code source		X	Corriger le code source

Figure 25 ARK - évaluation de l'accessibilité du Web

Bien que la page du Conseil et le site Web de l'ARK aient été construits à l'aide d'un outil de création Web, ils sont relativement accessibles. Toutefois, cela peut changer lors de l'évaluation de la localisation, plus précisément lors de l'analyse de la convivialité des images.

### 3.5.3 Évaluation de la localisation

Le dernier volet de notre grille d'évaluation s'attardera à la mesure de la qualité de la localisation. Tout d'abord, nous allons vérifier les hyperliens, ensuite l'internationalisation et, enfin, la convivialité des images de la page du Conseil et du site Web de l'ARK.

Tous les hyperliens sont fonctionnels, peu importe qu'ils soient dans la version française, anglaise ou inuktitut. Lorsque l'internaute clique sur un hyperlien qui le redirige vers un autre site Web comme les Parcs Nunavik (<http://www.nunavikparks.ca/fr>), il accède au nouveau site en français, en anglais ou en inuktitut, selon la langue dans laquelle il consultait le site de l'ARK.

Bien que les pages du site Web de l'ARK soient toutes relativement longues, il n'y a aucun hyperlien d'évitement rendant la consultation des pages moins conviviales pour les internautes malvoyants. Quant au formulaire de recherche, il est performant : il trie tous les documents où les mots « parc/park » apparaissent tant dans le titre que dans le texte, par exemple.

Il appert que l'internationalisation a été effectuée selon les règles puisque les dates sont transcrites selon les conventions de la langue française ou anglaise. De plus, le code source a été rédigé de manière à ce que les accents de la langue française soient affichés tels quels.

Qu'en est-il de la convivialité des images : ont-elles un texte alternatif pertinent? Si oui, est-ce que l'équivalent textuel a été traduit? Comme il y a peu d'images dans la page du Conseil, nous évaluerons aussi les graphiques de la page d'accueil de l'ARK.

Toutes les pages du site Web ont au coin supérieur gauche le logo de l'ARK qui est hyperlié à la page d'accueil. Un texte alternatif lui a été attribué, soit « logo KRG » (Kativik Regional Government). L'équivalent textuel n'informe pas l'internaute qu'il sera redirigé vers la page d'accueil et il n'a pas été traduit. Nous recommanderions cette formulation : « KRG's logo towards home page » et « Logo de l'ARK vers la page d'accueil ». Dans le coin supérieur droit de toutes les pages, il y a le dessin d'un inukshuk, statue de pierre dont l'apparence rappelle celle d'un humain et qui sert de repère. Il y a aussi une photographie au centre de toutes les pages. Ces deux images n'ont qu'un rôle esthétique. Par conséquent, ces deux graphiques n'ont pas de texte alternatif.

Sur la page Web du Conseil, tous les conseillers et toutes les conseillères sont présentés au public grâce à une photographie. Chaque portrait possède un texte alternatif : le nom de l'élu. Nous croyons que pour être complet, le texte alternatif devrait inclure le nom du village que l'élu représente.

Examinons maintenant la page d'accueil de l'ARK dans les deux langues que nous maîtrisons : en plus du logo hyperlié, de l'inukshuk et du bandeau photographique décoratif, les pages sont enjolivées par trois images-mots hyperliées<sup>32</sup>. La première redirige l'internaute vers la page où sont présentés les programmes, la seconde vers la galerie de photos et la dernière vers les offres d'emploi. Les images-mots ont un texte alternatif vide de sens pour les internautes : « programmes 01 fr/en », « programmes 02 fr/en » et « programmes 03 fr/en ». Nous suggérons simplement de donner comme équivalent textuel aux images-mots le nom de la page vers laquelle le cybérien ira en cliquant dessus, soit « Programs », « Programmes », « Photo Gallery », « Galerie de photos », « Job opportunities » et « Offres d'emploi ». En outre, les articles présentés aux cybériens dans la page d'accueil sont accompagnés à l'occasion de photographies qui n'ont pas d'équivalent textuel. Nous suggérons l'ajout d'un bref équivalent textuel, par exemple, « les membres du Conseil réunis en octobre 2017 » et « Council members meeting in October 2017 ».

Numérique (localisation)			
	Oui	Non	Solution
<b>Extratextualité</b>			
Hyperlien(s) fonctionnel(s)	X		Corriger le code source
▪ hyperlien(s) d'évitement		X	
▪ formulaire de recherche	X		
Internationalisation	X		
▪ Accents	X		
<b>Convivialité des images</b>			
Texte alternatif pertinent		X	Rédiger et/ou traduire
Traduction du texte alternatif		X	

Figure 26 ARK - évaluation numérique (localisation)

La page Web du Conseil de l'ARK fait bonne figure en matière d'accessibilité du Web, mais comme les autres municipalités, il serait possible de faire mieux lorsqu'il est question de la convivialité des images et du respect des règles d'écritures.

### 3.6 Moncton

[https://www.moncton.ca/Gouvernement/Bureau\\_de\\_la\\_mairesse.htm](https://www.moncton.ca/Gouvernement/Bureau_de_la_mairesse.htm)

[https://www.moncton.ca/Government/Mayors\\_Office.htm](https://www.moncton.ca/Government/Mayors_Office.htm)

La dernière page Web que nous évaluerons est celle de la mairesse de Moncton, Dawn Arnold. Comme les autres pages Web, nous évaluerons les qualités linguistiques du message d'abord en

<sup>32</sup> Nous aimerions souligner que le texte est superposé à l'image dans un contraste presque ton sur ton. Comme notre évaluation n'examinait que la page du Conseil, ce contraste au ratio de moins de 4,5 : 1 n'est pas inclus dans nos résultats.

anglais et ensuite en français. Viendra par la suite la mesure de la qualité de l'accessibilité de la page Web de la mairesse Arnold. Nous terminerons par l'évaluation de la localisation de cette même page Web.

### 3.6.1 Évaluation linguistique

Nous présumons que le texte de départ a été rédigé en anglais puisque la mairesse est anglophone et parce qu'une erreur de genre s'est glissée dans le texte traduit. De plus, le contenu du message sert en fait à présenter la mairesse et ses fonctions. Autrement dit, la mairesse ne s'adresse pas aux internautes. Nous sommes en présence d'un texte dont le caractère formel sert aussi d'outil promotionnel.

Le rédacteur explique d'abord aux cybériens que la mairesse est à l'écoute des préoccupations des citoyens et qu'elle et le conseil municipal sont à leur service en prenant d'importantes décisions. On révèle aussi que la mairesse Arnold représente la ville auprès des autres paliers gouvernementaux. Finalement, le cybernaute est avisé qu'il peut demander à la première magistrate de Moncton ou à un membre du conseil municipal de faire parvenir à un être cher par écrit des vœux divers ou un message quelconque au nom de la ville afin de souligner un 100<sup>e</sup> anniversaire, par exemple. La version traduite en français de ce texte promotionnel a la même valeur informative et communicative que la version anglaise : le contenu informatif est identique, le ton ainsi que le genre sont formels, mais décontractés.

Toutefois, la traduction comporte quelques fautes dont une est monumentale : le traducteur emploie le pronom personnel « il » pour désigner la mairesse. Trois fois, la mairesse Arnold est masculinisée : « La mairesse dirige le conseil municipal et, de concert avec les conseillers municipaux, il prend de nombreuses décisions majeures concernant l'avenir de la ville » et « Ambassadeur par excellence de Moncton, il encourage la croissance et le développement de la ville. » Nous ne comprenons pas comment une telle erreur a pu se glisser dans la traduction. Toujours est-il que nous conseillons de féminiser les « il » et « ambassadeur » afin de rendre justice à la mairesse. De plus, nous pouvons présumer que des fautes de langue se retrouvent émaillées un peu partout dans le site Web.

Nous avons aussi remarqué que la manière d'écrire « conseil municipal » variait : parfois, il est écrit sans majuscule, comme il est prescrit par les règles d'écriture de la langue française, et d'autres fois, il est rédigé à l'anglaise, soit avec un « C » majuscule : Conseil municipal. Nous

recommandons dans ce cas-ci d’apporter la correction nécessaire pour que la graphie du conseil municipal soit respectée.

En outre, un anglicisme sémantique s’est glissé dans la page de la mairesse, mais aussi dans toutes les pages du site Web de la Ville de Moncton. Au centre de la page, en haut, il y a un menu qui permet aux cybernautes d’accéder aux quatre grandes sections du site Web de la Ville de Moncton, soit les services offerts aux résidants, aux entreprises, aux visiteurs et un dernier onglet menant vers la page où est présenté le gouvernement [sic] municipal. En anglais, le terme « gouvernement » est défini selon le dictionnaire Collins (2017) comme l’autorité exercée sur un État, un arrondissement, une organisation, etc. Tandis qu’en français, selon *Le Petit Robert* (2015), il faudrait que ce soit un gouverneur qui veille au bon déroulement d’une ville pour parler de gouvernement municipal. En fait, nous recommanderions de remplacer le mot « gouvernement » par la locution « Administration municipale » puisqu’elle détermine l’ensemble des services publics (De Villers, 2003, p. 31), et parce que les gouvernements gouvernent des États (*idem.*, p. 704) et non des municipalités.

Enfin, bien que le texte soit un peu plus long que les autres messages des maires, il est simple et accessible à tous. Ce texte est aussi chaleureux puisqu’il informe les cybériens que la mairesse ou un membre du conseil municipal peut se déplacer pour commémorer un évènement unique donnant ainsi l’impression que les élus municipaux sont accessibles.

Linguistique (traduction)				
	Passable	Bien	Très bien	Solution
Valeur informative et communicative			X	Modifier le texte de départ ou le texte d’arrivée
Respect des règles d’écriture	X			Corriger
Simplicité du discours			X	Corriger

Figure 27 Moncton - évaluation linguistique (traduction)

### 3.6.2 Évaluation de l’accessibilité du Web

Nous passons maintenant au volet de l’évaluation de l’accessibilité du Web dont le premier critère consiste à mesurer le ratio de contraste entre la couleur de la police de caractère et celle du fond d’écran. La page Web de la mairesse Arnold présente plusieurs contrastes. Celui qui prédomine à un ratio de 9,29 : 1, soit une police couleur gris charbon sur fond blanc. Quant aux les hyperliens, ils sont écrits en bleu foncé sur fond blanc et, lorsque l’internaute clique sur un hyperlien, il devient plus pâle. Le premier ratio est de 4,45 : 1 et le second est de 3,01 : 1, tous deux sont sous le seuil de l’accessibilité pour les cybériens amblyopes, sans compter que la taille, 9, de la police

« Trébuchet 9 » est minuscule. Le haut de page de la mairesse de Moncton est bleu pâle avec une première police d'écriture gris qui donne un ratio de 4,30 : 1, soit sous le seuil escompté, et une seconde bleu plus foncé dont le ratio est de 4,81 : 1.

Sous le formulaire de recherche, il y a un menu horizontal à quatre onglets : « Résidants », « Entreprises », « Visiteur » et « Gouvernement » [sic]. La page Web de la mairesse Arnold est sous l'élément « Gouvernement » [sic]. Ainsi, le nom de cet onglet est écrit en caractère gras en gris sur fond bleu pâle pour un ratio de 6,77 : 1. Par contre, les onglets du menu qui ne sont pas sélectionnés présentent un contraste d'à peine 1,88 : 1 puisque la police d'écriture est d'un gris pâle toujours sur un fond bleu pâle. Les derniers contrastes sont observés dans le menu de gauche : le titre du menu, « Gouvernement » [sic], est rédigé en blanc sur fond orange pour un ratio de 2,52 : 1. Le nom des éléments de ce menu est écrit de gris sur un fond orange pâle pour un ratio sous le seuil de l'acceptabilité, soit 4,03 : 1. Lorsque la rubrique du menu est ouverte, les sous-éléments sont toujours écrits en gris, mais la couleur du fond a changé pour un rose orangé très pâle donnant un ratio de contraste de 5,36 : 1. Comme plusieurs résultats sont sous la barre du 4,5 : 1, le webmestre de la Ville de Moncton devra retravailler sa feuille de style.

Le créateur Web devra aussi apporter des modifications au code source puisque le contenu de la page Web ne s'adapte pas à la fenêtre du navigateur Web lorsqu'elle est redimensionnée à 200 %. Autrement dit, si un cybernaute malvoyant agrandit la page Web de la mairesse Arnold, il devra utiliser la barre de défilement horizontale pour prendre connaissance de tout le texte. Par contre, le site Web épouse le format des petits écrans, ceux des iPhone par exemple.

Comme toutes les autres pages Web évaluées jusqu'à présent, celle de la mairesse Arnold est accessible aux internautes aveugles grâce aux nombreuses clés de contrôle de l'interface clavier.

Après avoir examiné le code source de la page Web de la mairesse Arnold, nous constatons que plusieurs niveaux de titres ont été employés afin de bien délimiter les différentes parties du discours de la mairesse. Cela veut donc dire que les internautes aveugles pourront naviguer facilement sur cette page parce que les titres leur permettent de distinguer les éléments qui composent la page et, dans ce cas, le site de la Ville de Moncton.

La navigation sur le site Web de Moncton est cohérente : l'en-tête et le pied de page sont partout pareils. De plus, le menu de la page courante est toujours à gauche de l'écran et ceux des autres pages, en haut et au centre de la page consultée. La page Web traduite en français est une copie

conforme de la page Web de départ. Les mêmes éléments se retrouvent dans chacune des pages, seule la langue diffère. Même chose pour l'identification des différentes sections de la page, elles portent la même dénomination. Il en est de même pour les menus dans la page de la mairesse, qu'elle soit en anglais ou en français. Les menus conservent leur intégrité et redirigent le cybérien vers la bonne page lorsqu'il clique sur un article de chaque menu.

Dernier critère, l'évaluation syntaxique du code source est aussi un échec avec 115 erreurs et 22 avertissements. Dans ce cas, nous remettrions copie du rapport au webmestre afin qu'il corrige le code source.

Accessibilité du Web			
	Oui	Non	Solution
Contraste : 4,5 : 1		X	Modifier la feuille de style
Redimensionnement (200 %)		X	Corriger le code source
Interface clavier	X		Corriger le code source
Titres dans les pages (H1, H2, etc.)	X		Corriger le code source
Navigation cohérente	X		Corriger le code source
▪ copie conforme (SD vs SL)	X		
Identification cohérente (terminologie)	X		Corriger le code source
▪ intégrité des menus (SD vs SL)	X		
Analyse syntaxique du code source		X	Corriger le code source

Figure 28 Moncton - évaluation de l'accessibilité du Web

La page Web de la mairesse de Moncton fait bonne figure en matière d'accessibilité du Web pour les cybernautes aveugles, mais un peu moins pour ceux qui sont amblyopes. Prenons quelques instants pour vérifier si la localisation de la page Web a été faite selon les règles.

### 3.6.3 Évaluation de la localisation

Les derniers critères de notre grille d'évaluation mesurent la qualité de la localisation, soit l'extratextualité et la convivialité des images de la page Web de la mairesse de Moncton.

Nous avons testé tous les hyperliens sur la page de langue française de la mairesse Arnold et tous sont fonctionnels. Ils mènent vers les bonnes pages et dans la bonne langue. Par contre, en lisant rapidement quelques lignes ici et là, nous avons constaté qu'il y avait effectivement des erreurs de traduction. Pour ce qui est de la fonctionnalité des hyperliens, le webmestre a très bien fait son travail. Néanmoins, l'internaute ne verra pas de lien d'évitement pour descendre ou remonter sur la page Web consultée. Quant au formulaire de recherche, il est précis et sélectionne les documents pertinents. Toutefois, la page sur laquelle sont affichés les résultats a pour titre « Search » bien que tous les résultats soient en français.

L'internationalisation est quelques fois réussie et quelques fois omise. Dans la page de la mairesse Arnold, l'adresse de l'hôtel de ville est transcrite selon les règles d'écriture de la langue française. Cependant, si le document est bilingue, comme un procès-verbal, la date et l'heure sont inscrites selon les modalités de la langue anglaise. En revanche, s'il est question de l'horaire des séances du conseil municipal pour l'année 2018, le format de la date et de l'heure répondent aux standards de la langue française. Par conséquent, la page de la mairesse et le site Web de la Ville de Moncton ne respectent pas les conventions culturelles propres au processus d'internationalisation du Web. Quant aux accents, ils sont lisibles sur petit et grand écran, mais lors de la consultation du code source, les accents deviennent du charabia :

```
680 <li id="pageid2544" data-pageid="2544" data-level="3"><a href="/Gouvernement/Carri_res/Emplois_d_t_pour_tudiants.htm">Emplois d'&#233;t&#233; pour &#233;tudiants</a></li>
```

Figure 29 Moncton - code source et accent

Comme le commun des mortels ne consulte pas en temps normal le code source des sites Web qu'il visite, nous ne tiendrons pas compte de ce problème pour noter ce critère, mais il est crucial que cette erreur soit corrigée. En examinant les premières lignes du code source de la page Web de la mairesse Arnold, tant en français qu'en anglais, nous avons constaté qu'aucun code de langage n'est inscrit dans la balise à cet effet. Le webmestre est tenu de remédier à cette situation en ajoutant le code "fr" pour la page Web rédigée en français et "en" pour celle qui est en anglais.

Voyons maintenant si, lors de la localisation, une pensée a été accordée au respect des règles pour rendre les images conviviales pour les internautes aveugles. Autrement dit, nous évaluerons si les graphiques, peu importe leur genre, ont un texte alternatif pertinent et, dans cette éventualité, s'il a été traduit.

Dans le coin supérieur gauche, le logo de la ville est hyperlié à la page d'accueil. Il a un texte alternatif : « Moncton », qui figure dans les pages rédigées en français et en anglais. Nous pensons que cet équivalent textuel pourrait être étoffé, par exemple : « Logo de Moncton, en route vers la page d'accueil » et « Moncton's logo, towards homepage ».

En haut et au centre de la page de la mairesse Arnold, il y a les icônes de Facebook, Twitter et YouTube, leur nom sert de texte alternatif. En la circonstance, il suffit. Nous croyons en effet que le cybernaute aveugle comprendra qu'en cliquant sur cet hyperlien, il sera redirigé vers le compte YouTube de la Ville de Moncton.

Vient ensuite un menu horizontal formé par quatre images-textes hyperliées. Ces dernières n'ont aucun équivalent textuel bien qu'en les cliquant le cybérien est redirigé vers les pages principales où sont présentés les services aux résidants, aux entreprises et aux visiteurs, et où les internautes peuvent s'informer sur la mairie. Ces images-mots doivent avoir un texte alternatif afin d'informer le cybernaute aveugle que ces hyperliens mènent vers une foule d'informations plus pertinentes les unes que les autres. De fait, nous recommandons qu'au minimum les onglets portent leur propre nom comme équivalent textuel afin d'être accessible à tous.

Numérique (localisation)			
	Oui	Non	Solution
<b>Extratextualité</b>			
Hyperlien(s) fonctionnel(s)	X		Corriger le code source
▪ hyperlien(s) d'évitement		X	
▪ formulaire de recherche	X		
Internationalisation		X	
▪ Accents	X		
<b>Convivialité des images</b>			
Texte alternatif pertinent		X	Rédiger et/ou traduire
Traduction du texte alternatif		X	

Figure 30 Moncton - évaluation numérique (localisation)

La page Web de la mairesse Arnold présente, comme quelques autres pages évaluées, des lacunes en matière de localisation ainsi que du respect des règles d'écriture et d'accessibilité.

Nous avons à présent terminé l'évaluation de la qualité linguistique, de l'accessibilité et de la localisation des pages Web municipales de notre corpus. Le prochain chapitre sera donc consacré à la récapitulation de nos observations et à la conclusion de notre projet de recherche.

## Sommaire et conclusion

Avant de conclure ce projet de recherches, nous aimerions faire un bref récapitulatif de ce que nous avons découvert, analysé, observé et relevé. Pour les besoins de notre recherche, nous nous sommes attardée à la traduction, à la localisation et à l'accessibilité du Web pour les cybernautes amblyopes et aveugles. Nous avons créé une grille d'évaluation de la qualité afin de tester six pages Web bilingues de municipalités canadiennes. Les critères que nous avons choisis ont été extraits des théories de traductologues et de localisateurs chevronnés qui se sont penchés sur la mesure de la qualité en traduction et en localisation. D'ailleurs, après quelques modifications, notre grille se révèle être utile et facile à employer puisqu'elle se base sur la mesure de critères

bien définis. En effet, la grille d'évaluation ne demande pas à l'évaluateur de porter un jugement de valeur sur le texte qu'il teste, mais plutôt de déterminer si, par exemple, les règles d'écriture sont respectées, s'il y a des hyperliens d'évitement ou si la navigation est cohérente. Les deux seules réponses possibles sont soit oui, soit non. S'il y a ambivalence de la part de l'évaluateur, ce sera à savoir après combien d'erreurs l'évaluation sera négative. Le but de la grille d'évaluation n'est pas de déterminer si nous aimons ou non la page ou le site Web de telle ville, mais bien de vérifier empiriquement si le site Web répond aux normes de qualité linguistique, numérique et d'accessibilité du Web.

Ainsi, nous avons constaté, statistiques à l'appui, que la population du Canada est vieillissante. Cela signifie qu'un nombre grandissant de Canadiens a de plus en plus de difficulté à se déplacer puisque les capacités physiques et visuelles de ces personnes diminuent. En outre, comme l'âge de la retraite recule toujours un peu, nous serons tous obligés de travailler plus longtemps et, inévitablement, de consommer encore plus grâce au Web, bien que nos habiletés décroissent. Nous ne désirons pas être alarmistes, mais nous sommes aussi tenues de rappeler que selon les chercheurs Bourne, Flaxman et coll. (2017), le nombre de personnes aveugles dans le monde triplera d'ici à peine une trentaine d'années. Sans oublier, entre autres, tous les projets de e-gouvernement et de consultation médicale par le truchement du Web ou d'applications qui verront le jour plus tôt que tard. Alors, quel est l'outil tout indiqué pour permettre à tous les membres de la population d'être autonomes, de travailler et de consommer sans avoir à sortir de la maison : le Web, mais encore faut-il qu'il soit accessible.

Le vieillissement de la population, la perte d'autonomie et le recul de l'âge de la retraite, le besoin de se nourrir, de se vêtir, d'être informé et divertie ainsi que de communiquer avec son prochain sont d'excellentes raisons de plaider pour l'avènement d'un Web universellement accessible. Le Web doit être convivial pour tous, même pour les personnes vivant avec une déficience visuelle. Il faut que le contenu du Web soit traduit et localisé selon les conventions et les règles de la langue maternelle des internautes puisque leur confiance est plus grande lorsque les informations leur sont transmises dans une langue qui leur ait familière.

Notons aussi que les outils techniques comme JAWS, NVDA et ZoomText ainsi que le protocole du W3C en matière d'accessibilité du Web, dont sont issus la norme canadienne, le standard québécois, la loi ontarienne et nos critères d'évaluation, existent déjà. Comment expliquer que chacune des pages que nous avons évaluées ne se conforme qu'à seulement quelques-uns des

critères que nous avons choisis? Est-ce parce que les lignes directrices ne sont pas contraignantes? Est-ce l'absence de pénalité? Ce pourrait aussi être par manque d'intérêt que les webmestres et, dans ce cas précis, les municipalités ne se soucient guère de l'accessibilité de leur site, bien que la plupart de ces dernières affirment que le meilleur moyen de rester en contact avec la ville et ses élus est de visiter leur site Web.

De plus, nous croyons que les localisateurs ont aussi leur lot de responsabilités lorsqu'il est question de l'accessibilité du Web. D'abord, parce que nous avons remarqué que les critères d'évaluation de la qualité de la localisation et de l'accessibilité du Web que nous avons retenus testaient les mêmes caractéristiques, soit la cohérence de l'interface visuelle, l'extratextualité et la convivialité des images en usant d'une terminologie différente pour parler des mêmes caractéristiques. Ensuite, parce que les localisateurs professionnels participent activement au développement du Web. Rodríguez Vázquez et O'Brien (2017, p. 240) soulignent que lorsqu'un site Web est localisé, il est réécrit et adapté culturellement pour les besoins du public cible par une tierce entité (le localisateur). Dans les circonstances, les créateurs du site Web de départ ne perçoivent pas le clone qui se décline dans une autre langue comme le leur. Qui plus est, Lunn, Harper et Bechhofer (2011, p. 8) rapportent les résultats d'un sondage mené auprès d'experts de l'accessibilité du Web qui suggèrent que les professionnels de la localisation sont jugés responsables de la qualité de l'accessibilité d'un site Web au même titre que les designers et les webmestres. Nous avons l'étrange impression que tous les intervenants qui participent à la création de sites Web se lancent la balle pour savoir à qui incombe la responsabilité de rendre le Web accessible à tous.

Nous ne croyons pas que seuls les localisateurs sont responsables de l'accessibilité du Web, mais ils devraient connaître les règles et directives du W3C. Par ailleurs, lorsqu'un traducteur découvre des erreurs dans un texte de départ, il ne se demande pas s'il doit en parler ou non à son client. Bien au contraire, il lui est fortement recommandé de transmettre ces informations au client qui s'empressera d'apporter les corrections au texte de départ. Alors, pourquoi est-ce que les localisateurs ne font pas de même lorsqu'ils sont face à des règles ou à des principes de l'accessibilité du Web qui ne sont pas respectés? En fait, si les localisateurs recommandaient lors de la gestion de projets de mettre de l'avant les règles et les principes de l'accessibilité du Web, ils participeraient à l'éradication d'une discrimination qui touche et touchera de plus en plus de Canadiens. Ils seraient des vecteurs de changements face aux « [...] structures sociales et

économiques de sociétés particulières qui, par des processus institutionnalisés d'oppression, d'exclusion, de dévalorisation, d'invalidation, créent le handicap ». (Fougeyrollas, 2012, p. 22)

Qu'entendons-nous lorsque nous reprenons l'idée avancée par Fougeyrollas de la création de toute pièce de barrières freinant l'autonomie des cybernautes aveugles ou amblyopes par la grande communauté formée par les créateurs de sites Web? Nous croyons qu'en faisant fi des règles élémentaires de codage en matière d'accessibilité du Web, par exemple, le fait que les images qui transmettent des informations aux cybériens voyants n'ont pas de texte alternatif précis, que les contrastes entre la couleur de la police d'écriture et celle du fond de page sont presque ton sur ton et que le contenu redimensionné d'une page Web ne cadre pas entièrement dans la fenêtre de visualisation, cela crée de la discrimination envers les cybernautes en situation de handicap visuel, et ce, sans même que les spécialistes du Web ne soient conscients qu'ils érigent des frontières incapacitantes.

Au début de notre recherche, nous supposions que les internautes malvoyants seraient plus choyés que les cybériens aveugles justement parce qu'ils voyaient. Dorénavant, nous considérons que ces deux groupes sont aussi mal desservis l'un que l'autre. D'ailleurs, les internautes amblyopes éprouvent plus de difficultés que ceux qui vivent avec une cécité complète. Bien qu'aucune page Web que nous avons testée ne réponde aux critères de convivialité des images, il n'en demeure pas moins que le contenu textuel est accessible à l'internaute aveugle dont l'ordinateur est muni d'un logiciel de revue d'écran. Toutefois, les cybernautes amblyopes sont désavantagés puisque seulement les deux tiers des pages évaluées permettent le redimensionnement de leur contenu selon les règles d'accessibilité, et que seule la moitié de ces pages offrent des contrastes marqués qui répondent aux besoins particuliers de ces cybériens. La non-conformité à ces deux critères d'évaluation fait en sorte que si l'internaute malvoyant est en situation précaire et que s'il consulte le Web à partir d'un ordinateur à la bibliothèque qui n'est pas doté d'un logiciel permettant le grossissement par section de la page Web, il n'a que très partiellement accès au contenu textuel du Web.

Le même laxisme, à quelques virgules près, s'applique aux règles d'écriture et aux conventions culturelles des pages Web municipales traduites et localisées dans la langue de la minorité. Parfois, comme dans le cas du message de la mairesse Plante, la langue de départ est malmenée. Il faut continuer de sensibiliser les personnalités publiques à la tête d'organisations ayant un public vaste et diversifié à porter une attention particulière à la langue dans laquelle elles

communiquent. Après tout, ce sont, entre autres, les élus, les intellectuels et les journalistes qui en s'exprimant publiquement dictent la norme à suivre. En conséquence, il nous est difficile de comprendre pourquoi la traduction et la localisation des pages Web de ces communautés d'envergure ne sont pas exemplaires. Deux idées nous viennent toutefois en tête pour expliquer ce laisser-aller : 1) peu de cas est fait du respect des règles d'écriture et des conventions culturelles pour des raisons pécuniaires et 2) il existe une forme d'indifférence de la langue-culture de l'Autre. Pourtant, d'une manière ou d'une autre, il nous apparaît évident que « [l]a langue joue [...] un important rôle de cohésion sociale. Elle crée entre les individus une solidarité et une connivence de tous les instants. Elle symbolise et manifeste l'appartenance à une société et à une culture originales, différentes des autres, tout aussi riches et dignes de respect ». (Corbeil, 2007, p. 36) La communication respectueuse est à la base de toute bonne relation : l'embauche de traducteurs et de localisateurs professionnels pourrait très certainement être perçue positivement, surtout si cela se traduit par des communications fluides qui respectent le public de départ et le public d'arrivée.

Comme traduire, et par extension localiser, n'est jamais neutre, il serait de bon augure d'établir des règles ou des principes éthiques au cœur desquels la diversité des internautes serait enfin prise au sérieux. Comme à ce jour peu de professionnels s'intéressent à l'accessibilité du Web pour les personnes en situation de handicap visuel dans un environnement bilingue, voire multilingue, nous espérons que les localisateurs et les traducteurs feront de l'accessibilité du Web un de leur cheval de bataille puisque, comme nous l'avons mentionné, les bâtisseurs du Web ne savent toujours pas à qui incombe cette responsabilité. Ce faisant, les traducteurs et les localisateurs du Web pourraient vanter leurs méthodes de travail avant-gardistes qui dicteraient à tous les bâtisseurs du Web les lignes directrices à suivre à l'égard du respect des règles d'écriture en matière d'accessibilité du Web.

Les données que nous avons amassées grâce à notre grille d'évaluation de la traduction, de la localisation et de l'accessibilité du Web, celles qui ont été relevées lors d'entrevues menées par Rodríguez Vázquez et O'Brien (2017) auprès de localisateurs professionnels et celles qui ont été présentées par Rodríguez Vázquez (2016) dans sa thèse de doctorat peuvent assurément servir de base pour développer une expertise en la matière. Évidemment, comme nos pairs, nous recommandons de poursuivre la recherche et de remettre en question les observations que nous avons notées dans le but de bien outiller les localisateurs et les traducteurs qui veulent continuer

l'exploration de l'accessibilité du Web dans un cadre traductologique. Notre recherche s'est exclusivement concentrée sur les critères d'accessibilité du Web du W3C, peut-être que les prochaines analyses pourraient explorer ce que propose le guide sur la création d'un Web accessible du Web Nielsen Norman Group. Nous pensons aussi qu'il serait judicieux de sonder plus largement les cybernautes aveugles et amblyopes afin de mieux cerner leurs besoins et de proposer un modèle d'évaluation de la qualité plus représentatif de leur réalité respective.

Enfin, nous recommandons impérativement d'enseigner les principes et les règles de l'accessibilité du Web aux étudiants inscrits en traduction, en informatique et dans toutes autres disciplines connexes, puisque les futurs localisateurs, traducteurs et webmestres doivent être conscients de l'importance de l'accessibilité universelle du Web. Révolutionnons le Web en permettant à tous d'avoir accès au pouvoir que procure le savoir!

## Références bibliographiques

ABDELMALEK, Ali Aït (2009). « Mutations identitaires et complexité du lien social : approche sociologique de l'intégration et de l'exclusion ». *Nouvelles perspectives en sciences sociales : revue internationale de systémique complexe et d'études relationnelles*, 5, 1, pp. 31-49.

ACCESS TO EUROPEAN UNION LAW (EUR-Lex) (2009). *I2010 : la société de l'information et les médias au service de la croissance et de l'emploi*. Disponible à : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=URISERV%3Ac11328> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

ADMINISTRATION RÉGIONALE KATIVIK (ARK) (2017). *Conseil*. Disponible à : <http://www.krg.ca/fr/home-fr/renseignements-generaux/conseil> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

BARRETO, Armando (2008). « Visual Impairments », in Simon Harper et Yeliz Yesilada, dir., *Web Accessibility: A Foundation for Research*. Londre, Springer-Verlag, coll. « Human-Computer Interaction Series », pp. 3-14.

BASS, Scott (2006). « Quality in the real world », in Keiran J. Dunne, dir., *Perspectives on Localization*, pp. 69-94. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.

BOURNE, Rupert R A, Seth R FLAXMAN et coll. (2017). « Magnitude, temporal trends, and projections of the global prevalence of blindness and distance and near vision impairments: a systemic review and meta-analysis ». *The Lancet*, 5, 9. Disponible à : [http://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X\(17\)30293-0/fulltext](http://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X(17)30293-0/fulltext) [consulté pour la dernière fois le 14 février 2018].

BRISSET, Annie (1990). « Shakespeare poète nationaliste québécois : La traduction perlocutoire », in A. Brisset, dir., *Sociocritique de la traduction : Théâtre et altérité au Québec (1968-1988)*. Longueuil, Les Éditions du Préambule.

CADIEUX, Pierre et Bert ESSELINK (2002). « Feeling guilty: Defining the terms globalisation, internationalisation, localisation and translation ». *Language International*, 14, 3, pp. 22-25.

CLARK, Joe (2001 [2008]). *Building Accessible Websites*. Disponible à <https://joelclark.org/book/> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

CLARK, Joe (2006). *To Hell with WCAG 2*. Disponible à : <https://alistapart.com/article/tohellwithwcag2> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

COLLINS DICTIONARY (2017). *Free Online English Dictionary*. Disponible à : <https://www.collinsdictionary.com/> [consulté le 30 décembre 2017].

CONSEIL CANADIEN DES NORMES (CCN) – STANDARDS COUNCIL OF CANADA (SCC) (2017). *Système de management de la qualité*. Disponible à : <https://www.scc.ca/fr/accreditation/systemes-de-management/qualite> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE (CUE) (2016). *Amélioration de l'accessibilité des sites web à travers l'Europe : accord avec le Parlement européen*. Disponible à : <http://www.consilium.europa.eu/fr/press/press-releases/2016/05/03-AVGore-accessible-website-across-europa/> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

CORBEIL, Jean-Claude (2007). *L'embaras des langues : Origine, conception et évolution de la politique linguistique québécoise*. Montréal, Éditions Québec Amérique.

DE VARENNES, Fernand (2001). « Language Rights as an Intergral Part of Human Rights ». *IJM: International Journal on Multicultural Societies*, 3, 1, pp. 15-25.

DE VILLERS, Marie-Éva (2003). *Le Multidictionnaire*. Montréal, Les Éditions Québec Amérique.

DUFAULT, François Pierre (2010). « Explosion du nombre d'employé à Ottawa ». *Le Droit*, 29 septembre 2010. Disponible à : <https://www.ledroit.com/actualites/ottawa/explosion-du-nombre-demployes-a-ottawa-7959096c4ee1905cc76867c18131cfe6> [consulté pour la dernière fois le 15 février 2018].

DUNNE, Keiran J. (2006a). « Putting the cart behind the horse: Rethinking localization quality management », in Keiran J. Dunne, dir., *Perspectives on Localization*, pp. 1-11. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.

DUNNE, Keiran J. (2006b). « Introduction: A Copernican revolution: Focusing on the big picture of localization », in K. J. Dunne, dir., *Perspectives on Localization*, pp. 95-117. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.

EDLEY, Nigel et Lia LITOSSELITI (2010). « Contemplating Interviews and Focus Groups », in L. Litosseliti, dir., *Research Methods in Linguistics*, pp. 155-179. Londre et New York, Continuum.

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC) (2017). *Élaborer une loi fédérale sur l'accessibilité : ce que nous avons appris*. Disponible à : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/loi-prevue-accessibilite/rapports/consultations-ce-que-nous-avons-appris.html> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

ESSELINK, Bert (1998). *A Practical Guide to Software Localization*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.

ESSELINK, Bert (2000). *A Practical Guide to Localization*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company

ESSELINK, Bert (2017). *Bert Esselink*. Disponible à <https://www.linkedin.com/in/esselink/> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

EUROPEAN COMMISSION (EC) (2015 [2017]). *Creating a digital society*. Disponible à <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/creating-digital-society> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

FOLARON, Deborah A. (2012). « Digitalizing Translation » in D. A. Folaron et G. M. Shreve, dir., *Translations Spaces*, pp. 5-31. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.

FOREST, Constance et Denise BOUDREAU (1998 [2007]). *Le Colpron, Le dictionnaire des anglicismes*, 4<sup>e</sup> édition. Montréal, Beauchemin.

FOUGEYROLLAS, Patrick (2010). *La Funambule, le fil et la toile – Transformation réciproques du sens du handicap*. Québec, Les Presses de l'Université Laval, coll. « Sociétés, cultures et santé ».

GÓMEZ, Carmen et María PINTO (2001). « La normalisation au service du traducteur ». *Meta*, 46, 3, pp. 564-579.

GOUADEC, Daniel (2010). « Quality in translation », in Y. Gambier et L. Van Doorslaer, dir., *Handbook of Translation Studies*, pp. 270-275. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (GQ) (2012). *Le grand dictionnaire terminologique (GDT)*. Disponible à : <http://www.granddictionnaire.com/> [consulté pour la dernière fois le 23 février 2018].

HARPER, Simon et Yeliz YESILADA (2008). *Web Accessibility: A Foundation for Research*. Londre, Springer-Verlag, coll. « Human-Computer Interaction Series ».

HOUSE, Juliane (2010). « Overt and covert translation », in Y. Gambier et L. Van Doorslaer, dir., *Handbook of Translation Studies*, pp. 245-246. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.

HOUSE, Juliane (2015). *Translation Quality Assessment: Past and Present*. London & New York, Routledge.

INSTITUT CANADIEN D'INFORMATION JURIDIQUE (CanLII) (2014). *Loi sur l'administration publique RLRQc A-6.01*. Disponible à : <http://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/rlrq-c-a-6.01/derniere/rlrq-c-a-6.01.html> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

INTERNET ASSIGNED NUMBERS AUTHORITY (IANA) (2018). *IANA Language Subtag Registry*. Disponible à : <http://www.iana.org/assignments/language-subtag-registry/language-subtag-registry> [consulté pour la dernière fois le 22 février 2018].

JIMÉNEZ-CRESPO, Miguel A. (2013). *Translation and Web Localization*. London & New York, Routledge.

KELLY, Brian, David SLOAN, Stephen BROWN, Jane SEALE, Patrick LAUKE, Simon BALL et Stuart SMITH (2009). « Accessibility 2.0: Next Steps for Web Accessibility ». *Journal of Access Services*, 6, 1-2, pp. 265-294.

KURNIAWAN, Sri H. (2008). « Ageing », in Simon Harper et Yeliz Yesilada, dir., *Web Accessibility: A Foundation for Research*. Londre, Springer-Verlag, coll. « Human-Computer Interaction Series », pp. 47-58.

LAZAR, Jonathan, Alfreda DUDLEY-SPONAUGLE et Kisha-Dawn GREENIDGE (2004). *Improving Web Accessibility: A Study of Webmaster Perceptions*, coll. The Compass of Human-Computer Interaction. Amsterdam, Morgan Kaufmann is an imprint of Elsevier.

LUNN, Darren, Simon HARPER et Sean BECHHOFFER (2011). « Identifying Behavioral Strategies of Visually Impaired Users to Improve Access to Web Content ». *ACM Transactions on Accessible Computing (TACCESS)*, 3, 4, pp. 1-35.

MONCTON (2016). *Mayor's Office*. Disponible à : [http://www.moncton.ca/Government/Mayors\\_Office.htm](http://www.moncton.ca/Government/Mayors_Office.htm) [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

MONTRÉAL (2016). *Denis Coderre, maire de Montréal*. Disponible à : [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=5997,86407570&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5997,86407570&_dad=portal&_schema=PORTAL) [consulté le 15 juin 2016].

MONTRÉAL (2017). *Valérie Plante, mairesse de Montréal*. Disponible à : [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=5997,142523807&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5997,142523807&_dad=portal&_schema=PORTAL) [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

NEBRA, Mathieu (2010 [2006]). *Réussir son site web avec (X)HTML et CSS*, 3<sup>e</sup> édition. Paris, Éditions Eyrolles.

NONVISUAL DESKTOP ACCESS (NVDA) (2017). *Guide de l'utilisateur NVDA 2017.2*. Disponible à : <https://www.nvda-fr.org/doc/userGuide.html> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

ONTARIO (2012-2016). *Comment rendre les sites Web accessibles*. Disponible à : <https://www.ontario.ca/fr/page/comment-rendre-les-sites-web-accessibles> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

ONTARIO – MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION (2004). *Guide terminologique : un vocabulaire approprié à l'égard des personnes handicapées de l'Ontario*. Toronto, imprimeur de la Reine pour l'Ontario.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION (ISO) (2017a). *Normes des systèmes de management – ISO 9000 :2015 – Management de la qualité*. Disponible à : <https://www.iso.org/fr/standard/45481.html> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION (ISO) (2017b). *ISO/IEC NP 20071-11 Technologies de l'information – Accessibilité du composant interface utilisateur – Partie 11 : Lignes directrices pour le texte alternatif pour images*. Disponible à : <https://www.iso.org/fr/standard/74345.html> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (OMS) (2011). *Résumé : Rapport mondial sur le handicap*. Genève, Éditions de l'OMS.

ORGANISATION DES NATIONS UNIES (ONU) (2015). *Texte intégral de la Convention relative aux droits des personnes handicapées*. Disponible à : <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

OTTAWA (2016). *Maire Jim Watson*. Disponible à <https://ottawa.ca/fr/hotel-de-ville/maire-et-conseillers-municipaux/jim-watson> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

PILLION, Michael L. et Eric J. PENNESI (2016). « Americans with Disability Act (ADA) Website Accessibility Requirements Delayed ». *The National Law Review*, 7 juin, 2016. Disponible à : <https://www.natlawreview.com/article/americans-disability-act-ada-website-accessibility-requirements-delayed> [consulté le 17 juillet 2017].

PRAGUE (2017). *Prague.eu*. Disponible à : <http://www.prague.eu/fr> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

PUTNAM, Cynthia, Kathryn WOZNIAK, Mary Jo ZEFELDT, Jinghui CHENG, Morgan CAPUTO et Carl DUFFIELD (2012). « How do professionals who create computing technologies consider accessibility? », in *ASSETS '12 Proceedings of the 14<sup>th</sup> international ACM SIGACCESS conference on computers and accessibility*, pp. 87-94. New York, ACM.

PYM, Anthony (2010 [2014]). *Exploring Translation Theories*, 2<sup>e</sup> édition. London & New York, Routledge.

QUÉBEC (2016). *Maire de Québec*. Disponible à : <http://www.ville.quebec.qc.ca/maire/> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

RASKIN, Jef (2004 [2000]). *The Humane Interface – New Directions for Designing Interactive Systems*. Boston, Addison-Wesley.

REIß, Katharina et Hans J. VERMEER (1984 [2013]). *Towards a General Theory of Translational Action – Skopos Theory Explained*. Trad. Christiane Nord. Manchester, St. Jerome Publishing.

REIß, Katharina (1995 [2009]). *Problématiques de la traduction*. Trad. Catherine A. Bocquet. Paris, Éditions Économica.

REY-DEBOVE, Josette et Alain REY, dir., (2015). *Le Petit Robert*, Paris, Dictionnaire Le Robert.

RODRÍGUEZ VÁZQUEZ, Silvia (2016). *Assuring accessibility during web localisation: an empirical investigation on the achievement of appropriate text alternatives for image*. Thèse de doctorat, Traducción y mediación intercultural de l'Universidad de Salamanca et Traitement Informatique Multilingue de l'Université de Genève. Inédit.

RODRÍGUEZ VÁZQUEZ, Silvia et Sharon O'BRIEN (2017). « Bringing Accessibility into the Multilingual Web Production Chain – Perceptions from the Localization Industry » in M. Antona et C. Stephanidis, dir., *Universal Access in Human-Computer Interaction – Design and Development Approaches and Methods*. Londre, Springer International Publishing, pp. 238-257.

SALDANHA, Gabriela et Sharon O'BRIEN (2013). *Research Methodologies in Translation Studies*. Manchester, UK & Kinderhook (NY), USA, St. Jerome Publishing.

SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES AUTOCHTONES (SAA) (2015). *Entente sur le financement global de l'Administration régionale Kativik (entente Sivunirmut)*. Disponible à : <http://www.krg.ca/images/stories/docs/Agreements/Sivunirmut%20Agreement%20consolidate%20version%20Sept.%20202015%20fr.pdf> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU QUÉBEC (SCTQ) (2009 [2012]). *Standards sur l'accessibilité du Web (SGQRI 008-01)*. Disponible à : <http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU QUÉBEC (SCTQ) (2011). *Version commentée du Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02)*. Disponible à : [https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources\\_informationnelles/AccessibiliteWeb/access\\_doc\\_telech\\_ve.pdf](https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/access_doc_telech_ve.pdf) [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA (SCT) – TREASURY BOARD OF CANADA SECRETARIAT (TBS) (2013). *Norme Web pour le gouvernement du Canada*. Disponible à : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL À LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE FRANÇAIS (SGMAP) (année inconnue). *Guide sur les lecteurs d'écran*. Disponible à : [https://disic.github.io/guide-lecteurs\\_ecran/lecteur-ecran.html](https://disic.github.io/guide-lecteurs_ecran/lecteur-ecran.html) [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

SHERBROOKE (2016). *Message du maire de Sherbrooke*. Disponible à : <https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/mairie-et-vie-democratique/mairie/> [consulté le 10 décembre 2017].

SHERBROOKE (2017). *Message du maire de Sherbrooke*. Disponible à : <https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/fr/mairie-et-vie-democratique/mairie/> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

SITE WEB DE LA LÉGISLATION – JUSTICE LAWS WEBSITE (Justice) (2017a). *Charte canadienne des droits et libertés*. Disponible à : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/page-15.html> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

SITE WEB DE LA LÉGISLATION – JUSTICE LAWS WEBSITE (Justice) (2017b). *Loi sur les langues officielles (L.R.C. (1985), ch. 31 (4<sup>e</sup> suppl.))*. Disponible à : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

STATISTIQUE CANADA (SC) – STATISTICS CANADA (SC) (2009). *Faits sur les limitations visuelles*. Disponible à : <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-628-x/2009013/fs-fi/fs-fi-fra.htm> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

STATISTIQUE CANADA (SC) – STATISTICS CANADA (SC) (2013). *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. Disponible à : <https://www.cmec.ca/Publications/Lists/Publications/Attachments/315/Canadian-PIAAC-Report.FR.pdf> [consulté pour la dernière fois le 23 février 2018].

STATISTIQUE CANADA (SC) – STATISTICS CANADA (SC) (2015). *Estimations démographiques annuelles : Canada, provinces et territoires*. Disponible à : <http://www.statcan.gc.ca/pub/91-215-x/2012000/part-partie2-fra.htm> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

STATISTIQUE CANADA (SC) – STATISTICS CANADA (SC) (2017). *Profil du recensement, Recensement de 2016*. Disponible à : <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=PR&Code1=01&Geo2=PR&Code2=01&Data=Count&SearchText=Canada&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=All&TABID=1> [consulté pour la dernière fois le 16 janvier 2018].

TEHWELKIN (2018). *Difference between Static and Dynamic web Pages*. Disponible à : <http://techwelkin.com/difference-between-static-and-dynamic-web-pages> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

TIROPANIS, Tanassis, Wendy HALL, Jon CROWCROFT, Noshir CONTRACTOR et Leandros TASSIULAS (2015). « Network science, web science, and internet science ». *Communications of the ACM*, 58, pp. 76-82.

TRUSTED TRANSLATIONS (2013). *Chinois simplifié ou traditionnel?*. Disponible à : <http://blog-de-traduction.trustedtranslations.com/2013/12/27/chinois-simplifie-ou-traditionnel/> [consulté pour la dernière fois le 15 février 2018].

UNICODE STANDARD (2017). *About the Unicode® Standard*. Disponible à : <http://unicode.org/standard/standard.html> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

UNION EUROPÉENNE (UE) (2017a). *Multilinguisme*. Disponible à : [https://europa.eu/european-union/topics/multilingualism\\_fr](https://europa.eu/european-union/topics/multilingualism_fr) [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

UNION EUROPÉENNE (UE) (2017b). *Politique en matière d'accessibilité du web*. Disponible à : [https://europa.eu/european-union/abouteuropa/accessibility\\_fr](https://europa.eu/european-union/abouteuropa/accessibility_fr) [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

UNION EUROPÉENNE (UE) (2017c). *Royaume-Uni*. Disponible à : [https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries/unitedkingdom\\_fr](https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries/unitedkingdom_fr) [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

UNITED STATES CENSUS BUREAU (USCB) (2013). *Language Use in the United States: 2011*. Disponible à <https://www.census.gov/prod/2013pubs/acs-22.pdf> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

UNITED STATES DEPARTMENT OF JUSTICE (DOJ) – CIVIL RIGHTS DIVISION (2010 [2017]). *The Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA) and Revised ADA Regulations Implementing Title II and Title III*. Disponible à : [https://www.ada.gov/2010\\_regs.htm](https://www.ada.gov/2010_regs.htm) [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

UNITED STATES DEPARTMENT OF JUSTICE (DOJ) – CIVIL RIGHTS DIVISION (2016). *Statement Regarding Rulemaking on Accessibility of Web Information and Services of State and Local Government Entities*. Disponible à : [https://www.ada.gov/regs2016/sanprm\\_statement.html](https://www.ada.gov/regs2016/sanprm_statement.html) [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

VINCELET, Patrick (2016). *Regarder autrement : non-voyance et malvoyance*. Paris, Éditions Glyphe.

WAGNER, Robert-Léon (1980). « Les désarrois du maître de Genève [Introduction à une étude critique de la langue et de la nomenclature de Ferdinand de Saussure] ». *Mots*, 1, pp. 13-32.

WEB ACCESSIBILITY IN MIND (WebAIM) (2017). *Color Contrast Checker*. Disponible à : <http://webaim.org/resources/contrastchecker/> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C) (1994 [2013]). *Markup Validation Service*. Disponible à : <https://validator.w3.org/> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C) (2005 [2015]). *Authoring Tool Accessibility Guidelines (ATAG) Overview*. Disponible à : <https://www.w3.org/WAI/intro/atag> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C) (2005 [2017]). *Web Accessibility Initiative (WAI)*. Disponible à : <http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C) (2008). *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0*. Trad. Association BrailleNet, coordonné par Sylvie Duchâteau. Disponible à : <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/> [consulté pour la dernière fois le 19 février 2018].

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C) (2015). *World Wide Web Consortium (W3C)*. Disponible à : <http://www.w3.org/> [consulté pour la dernière fois le 14 février 2018].

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C) (2016). *Understanding WCAG 2.0 – Non-Text Content, Understanding SC 1.1.1*. Disponible à <https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/text-equiv-all.html> [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

WRIGHT, Sue Ellen (2006). « The creation and application of language industry standards », in Keiran J. Dunne, dir., *Perspectives on Localization*, pp. 241-278. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.

YUNKER, John (2003). *Beyond Borders: Web Globalization Strategies*. USA, New Riders.

YUNKER, John (2015). « A Look Forward: Emerging Trends in Web Localization Strategies ». *The Definitive Guide to Website Translation* Lionbridge, pp. 127-129, disponible à [http://info.lionbridge.com/rs/lionbridge/images/Definitive%20Guide%20to%20Website%20Translation\\_Lionbridge.pdf?mkt\\_tok=eyJpIjoiTVRSak1UUTJPV0I4WWpFMSIsInQiOiJnUko0SnhkQVRHQ3pRUVVuOVVLY3dCUU56T2x2dzNEMFpMM21KWVRRtkdzaXRPavNzQ0tVME8xVzZTem9WYVAyUDNSbnZuN2I0ZzR4NmVdVaEF6U095NjI0eXRtZ29jZWkbnWNqcFVVdVISFc5UzMrUGcrN0R5T3RuZVJcL1BySfoifQ%3D%3D](http://info.lionbridge.com/rs/lionbridge/images/Definitive%20Guide%20to%20Website%20Translation_Lionbridge.pdf?mkt_tok=eyJpIjoiTVRSak1UUTJPV0I4WWpFMSIsInQiOiJnUko0SnhkQVRHQ3pRUVVuOVVLY3dCUU56T2x2dzNEMFpMM21KWVRRtkdzaXRPavNzQ0tVME8xVzZTem9WYVAyUDNSbnZuN2I0ZzR4NmVdVaEF6U095NjI0eXRtZ29jZWkbnWNqcFVVdVISFc5UzMrUGcrN0R5T3RuZVJcL1BySfoifQ%3D%3D) [consulté pour la dernière fois le 20 février 2018].

## Annexe



CERTIFICATION OF ETHICAL ACCEPTABILITY  
FOR RESEARCH INVOLVING HUMAN SUBJECTS

---

Name of Applicant: Louisane LeBlanc

Department: Faculty of Arts and Science \ Études Françaises

Agency: N/A

Title of Project: French-Canadian Web Sites: Translation,  
localization and accessibility quality assessment

Certification Number: 30007389

Valid From: January 12, 2017 to: January 11, 2018

The members of the University Human Research Ethics Committee have examined the application for a grant to support the above-named project, and consider the experimental procedures, as outlined by the applicant, to be acceptable on ethical grounds for research involving human subjects.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "J. Pfaus".

---

Dr. James Pfaus, Chair, University Human Research Ethics Committee

### Appel à participation

Je suis étudiante à la maîtrise en traductologie à l'Université Concordia et je m'intéresse à l'accessibilité du Web pour les personnes aveugles et amblyopes. Mon étude, soit *l'évaluation de l'accessibilité du Web dans un Canada bilingue*, vise à rendre compte des points forts et des points faibles de l'accessibilité du Web franco-canadien auprès des personnes en situation de handicap visuel, et ce, dans un contexte traductologique. Ainsi, afin de bien circonscrire les besoins de cette communauté, j'aimerais, en février, mener trois à cinq entrevues avec des internautes aveugles et amblyopes.

Si vous êtes un internaute en situation de handicap visuel expérimenté ou de niveau intermédiaire, j'aimerais vous rencontrer. Voici le déroulement : en premier lieu, vous devrez vous familiariser avec une page tirée de six sites Web bilingues de municipalités. Ensuite, viendra l'entrevue semi-dirigée, c'est-à-dire avec questions à réponse libre, d'une durée d'environ 45 minutes à une heure. Je vous demanderai, par exemple, de me dire comment vous avez accédé à ces sites Web (Siri ou logiciel de revue d'écran) et si vous considérez qu'ils sont fonctionnels. L'entrevue sera enregistrée sur support numérique. Lors de l'analyse, votre identité restera confidentielle et un code spécifique sera employé afin de ne présenter aucune information personnelle (âge, statut socioéconomique, adresse, niveau de scolarité.) Si c'est possible, l'entrevue se fera à votre domicile. Si cela vous met mal à l'aise, nous trouverons un endroit neutre où l'entrevue pourra avoir lieu.

Si vous avez besoin de plus de renseignements ou si vous voulez vous porter volontaires, vous pouvez me contacter au 514- [REDACTED] ou par courriel : [loulouleblanc@outlook.fr](mailto:loulouleblanc@outlook.fr)

## Formulaire de consentement de participation à une recherche

---

Par la présente, je comprends que je participe à un programme de recherche mené par Louisane LeBlanc, étudiante à la Maîtrise en traductologie au *Département d'études françaises de l'Université Concordia* (1455, boul. de Maisonneuve Ouest, Montréal (Québec) Canada).

### A. BUT DE LA RECHERCHE

On m'a informé(e) du but de la recherche, soit *l'évaluation de l'accessibilité du Web dans un Canada bilingue, et ce, dans un contexte traductologique*. Cette étude vise à rendre compte des points forts et des points faibles de l'accessibilité du Web canadien auprès des personnes en situation de handicap visuel.

### B. PROCÉDURES

En premier lieu, l'internaute aveugle ou ayant des problèmes de vision est invité à se familiariser avec six sites Web de municipalités franco-canadiennes. Ensuite, l'internaute est invité à donner une entrevue semi-dirigée (c'est-à-dire ayant des questions à réponse libre) d'une durée d'environ 45 minutes ou à répondre par écrit aux questions. Si l'option entrevue est retenue, elle sera enregistrée sur support numérique et le sujet est averti qu'il est enregistré durant l'entrevue. L'identité du sujet restera confidentielle et un code spécifique sera employé afin de ne présenter aucune information personnelle (âge, statut socioéconomique, adresse, niveau de scolarité.) Si c'est possible, l'entrevue se fait chez la personne interviewée. Les entrevues étant de type semi-dirigé, l'interviewé(e) est invité(e) à répondre à des questions. L'interviewé(e) garde cependant le droit de refuser de répondre à toute question qu'il ou elle juge indiscrete, à n'importe quel moment de l'entrevue.

### C. RISQUES ET BÉNÉFICES

Cette recherche ne présente aucun risque psychologique pour les participants, ces derniers étant totalement libres de répondre ou non aux questions posées. Par ailleurs, aucun sujet sensible ne sera abordé par l'interviewer. Si durant une entrevue la personne interviewée fait état d'actes criminels ou passibles de sanctions pénales, le responsable de cette recherche Louisane LeBlanc est tenu d'informer les services adéquats de l'Université Concordia.

### D. CONDITIONS DE PARTICIPATION

- Je comprends que je puis retirer mon consentement et interrompre ma participation à tout moment, sans conséquences négatives.
- Je comprends que je suis interviewé(e) et que l'entrevue est enregistrée sur support audionumérique.
- Je comprends que ma participation à cette étude est :  
**CONFIDENTIELLE (c.-à-d. le chercheur connaît mon identité, mais ne la révélera pas)**
- Je comprends que les données de cette étude puissent être publiées.

- Je comprends le but de la présente étude ; je sais qu'elle ne comprend pas de motifs cachés dont je n'aurais pas été informé(e).

J'AI LU ATTENTIVEMENT CE QUI PRÉCÈDE ET JE COMPRENDS LA NATURE DE L'ENTENTE. JE CONSENS LIBREMENT ET VOLONTAIREMENT À PARTICIPER À CETTE ÉTUDE.

NOM (caractères d'imprimerie)

---

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

---

SIGNATURE

---

Si vous avez des questions concernant vos droits en tant que participants à l'étude, S.V.P. contactez l'équipe d'éthique en recherche/conformité, Université Concordia, au 514-848-2424, poste 7481 ou par courriel au [oor.ethics@concordia.ca](mailto:oor.ethics@concordia.ca).

## Questionnaire

1. Questions relatives aux informations personnelles
  - 1.1 Quel est votre prénom?
  - 1.2 Quel est votre âge?
  - 1.3 Quelle est votre formation scolaire?
  - 1.4 Quelle est votre profession ou spécialisation?
  - 1.5 Comment qualifieriez-vous votre handicap visuel?
  - 1.6 Quel genre d'internaute êtes-vous?
  - 1.7 Quel(s) outil(s) d'aide à la navigation utilisez-vous?
  - 1.8 Êtes-vous bilingue (français et anglais ou une autre paire de langues)?
  
2. Questions relatives à l'accessibilité du Web
  - 2.1 Avez-vous consulté les six pages Web retenues?
    - 2.1.1 Si oui, sur quelle plateforme : PC, tablette ou téléphone dit intelligent?
    - 2.1.2 Si non, pourquoi?
  - 2.2 De quelle manière avez-vous accédé à ces pages? Grâce à Siri ou à un logiciel de revue d'écran par exemple.
  - 2.3 Pouvez-vous y naviguer qu'à l'aide des clés de contrôle du clavier?
  - 2.4 Est-ce qu'il y avait des liens d'évitement?
  - 2.5 Est-ce que les images étaient décrites?
  
3. Question relative à la localisation
  - 3.1 Est-ce que vous considérez que les pages étaient fonctionnelles? Expliquez-vous clairement SVP.
  - 3.2 Si je vous dis qu'en localisation de site Web, on est capable d'adapter culturellement le contenu pour les Asiatique, les Européens mais qu'on a toute la misère du monde à adapter le contenu pour les personnes amblyopes ou aveugles : vous en pensez quoi?
  
4. Questions relatives à la traduction
  - 4.1 Laquelle de ces pages est un original selon vous?
  - 4.2 Est-ce que le vocabulaire est accessible?
  
5. Commentaires de l'internaute – J'aimerais savoir quelle(s) question(s) vous auriez aimé que je vous demande. Vous êtes libres de me dire ce que vous pensez de l'accessibilité du Web auprès des personnes en situation de handicap visuel. Plus vous serez francs, plus ma recherche pourra vous aider. Parlez-moi des points négatifs, mais aussi des points positifs.

## Transcription des entrevues

01-AMB

L : Alors...

01-AMB : T'es chanceuse, t'as encore tes parents en vie.

L : Oui.

01-AMB : Moi, ma mère est morte l'année passée.

L : Sérieux?

01-AMB : Oui, au mois d'avril.

L : C'est poche ça.

01-AMB : Pis mon père, je le connais pas. C'est un côté de famille que j'ai pas. Mes enfants restent à Sherbrooke.

L : Mais là, tu t'en vas à Sherbrooke.

01-AMB : Ben là oui, une maudite chance là. Ok, fait que vas-y, tu peux...

L : C'est quoi ton prénom?

01-AMB : ██████████.

L : Ton âge?

01-AMB : 40.

L : Qu'est-ce que tu as comme formation scolaire?

01-AMB : Diplôme d'études secondaires.

L : En quoi?

01-AMB : Ben...

L : Ok, t'as pas fait un DEP, t'as pas...

01-AMB : Non. J'ai essayé. J'ai fait un an de cégep en... en cinéma. Pis après ça, je suis allée à la Cité Collégiale d'Ottawa en radiodiffusion. J'ai fait un an... pis j'ai échoué un cours... de mon programme de radio. Pis c'était un cours qui devait être donné aux élèves de deuxième année. Mais ils se sont trompés en faisant les horaires pis on l'a eu en première année. C'est le seul cours que j'ai échoué.

L : Pis, ils t'ont mis dehors parce que...

01-AMB : Ben, c'est pas... il ne me mette pas dehors... c'est juste des... t'as pas de cours de philo, des cours de français... T'sais c'est des cours de radio. Fait que c'est euh... diction, euh... expression micro... publicité, promotion, marketing... euh...

L : Radio!

01-AMB : Radio! T'sais bon... journalisme... pis le cours de journalisme c'est le cours qui devait être donné aux élèves de deuxième année... Pis c'est un cours de deux ans. Mais eux autre là quand tu échoues un cours de ton programme ben forcément, tu échoues ton programme. Tu dois te réinscrire comme n'importe qui, repasser au triage, repayer... pis prendre une chance d'être repris dans le cours que tu veux en payant! Ben là, écoute, c'est cher, c'est un collègue privé là... Fait que là, j'ai fait ok... j'ai dit moi, je voudrais ben recommencer le cours... si je recommence le cours en première année, je l'aurai pas le cours que j'ai échoué... il est pas donné aux élèves de première année! Pis j'ai eu les meilleures notes dans tous les autres cours... Je dis criss là je vas faire les mêmes cours pour rien... Fait que là, ils ont dit on pourrait te laisser recommencer, mais à la mi session au mois de janvier, fait que tu vas faire une demie année... Fait que ça va être moitié prix... Je dis ok! Fait que j'en parle à ma mère pis à son chum, c'est son chum qui payait. Son chum y'a dit non, je ne paie pas!

L : As-tu fait ça comme profession?

01-AMB : Ben non parce que j'ai échoué mon cours!

L : Non, mais t'aurais pu quand même faire de la radio ou...

01-AMB : Même pas...

L : Non...

01-AMB : Ben, j'avais pas de diplôme...

L : Fait que qu'est-ce que tu as fait jusqu'à temps...

01-AMB : Après ça... l'année d'après vu que je ne pouvais pas aller à l'école parce que j'avais encore mon bail de Hull. Je suis allé travailler à Ottawa.

L : Comme fonctionnaire?

01-AMB : Dans le marché By. Non... travail journalier... chez Grab-A Java Coffee...

L : Ok. Qu'est-ce que tu as comme handicap visuel?

01-AMB : Ben, œil gauche est aveugle totalement pis mon œil droit qui voit à peu près à 20 %.

L : Donc, tu es amblyope?

01-AMB : Oui, exactement, le terme c'est amblyope oui.

L : Pis selon toi, quel genre d'internaute tu es?

01-AMB : Ça veut dire?

L : Est-ce que tu es quelqu'un qui est hyper familier avec le Web, est-ce que...

01-AMB : Je suis familier avec les sites que j'aime pis encore là...

(Bruit provenant de l'extérieur)

L : C'est le gars de la neige.

01-AMB : Ok. Je suis familier avec les sites que j'aime, mais il y a souvent des nouvelles affaires que je ne comprends pu. Pis pourtant, j'y vas... T'sais comme Facebook. T'sais je suis inscrit sur Facebook depuis 2008... pis Facebook change souvent, pis je le sais pas c'est quoi les nouvelles patentes. Pis je m'en rends compte à un moment donné parce qu'il y a quelqu'un qui me le dit ou je me rends compte parce qu'à un moment donné y'a un pop-up qui m'avertit que... Je suis comme OK!

L : T'es pas un pro, mais t'es pas quelqu'un qui...

01-AMB : Très moyen...

L : OK, très moyen, parfait.

01-AMB : Je ne suis pas bon pis je suis pas mauvais... je suis vraiment entre les deux.

L : Pis pour naviguer sur le Web, tu utilises quoi comme aide?

01-AMB : Ben, j'ai un logiciel...

L : Ça s'appelle comment?

01-AMB : ZoomText 10.

L : Ok, pis ça c'est?

01-AMB : Ça agrandit. T'sais je peux zoomer à volonté l'image à l'écran sur une section... T'sais je vais mettre la flèche à un endroit, la flèche va être comme le milieu... Fait que là, je peux zoomer très proche où est-ce que j'ai mis ma flèche. Pis, j'ai un écran un peu plus grand que la moyenne... Ça peut me lire aussi...

L : Pis la différence... Y'a aussi une reconnaissance vocale aussi...

01-AMB : Pas une reconnaissance vocale comme telle... mais je peux l'entendre me dire ce qui est écrit.

L : Est-ce que... c'est quoi la différence entre ce logiciel-là et la fonction zoom sur nos écrans? Y'as-tu...

01-AMB : Ben... je pense... je le sais pas vraiment...

L : C'est correct... si t'es pas capable de me le dire, je vais trouver l'information sur le Web.

01-AMB : D'après moi, c'est peut-être plus que... t'sais comme le zoom, tu programmes normal...

L : Est pas assez fort...

01-AMB : Ben, va zoomer, mais comme l'écran au complet...

L : Pas juste une section...

01-AMB : Pas juste une section... Tandis qu'avec le logiciel ZoomText, je zoome des sections... C'est à peu près la seule affaire que je peux voir.

L : Pis, t'es bilingue?

01-AMB : Oui... oh oui...

L : Français/anglais?

01-AMB : Oui! Parfaitement... ben parfaitement, assez parfait... pour avoir travaillé un an à Ottawa pis avoir été en couple avec une anglophone pendant l'année que j'étais en train de travailler à Ottawa. Oui.

L : Est-ce que tu as consulté les six sites Web que je t'ai envoyés?

01-AMB : Oui. Il y en a un...

L : Que t'as eu de la misère?

01-AMB : Ouais, il y en a que j'ai pas été capable...

L : C'était lequel?

01-AMB : Celui d'Ottawa.

L : OK.

01-AMB : Quand j'arrivais pour ouvrir cette page-là, ça me disait que la page n'est pas accessible. Pis là, j'ai fini par trouver parce que vu que j'avais consulté... Parce qu'au début, je savais pas c'était quoi les sites. Pis, je me suis rendu compte que c'était toutes des pages de la mairie, le message du maire qui présente sa ville pis tout ça... pis les fonctions de son site Internet. Fait que, quand je suis arrivé à celui d'Ottawa, ben, j'ai vu que j'étais sur le site de Ottawa, fait que j'ai réussi à trouver la mairie. Pis là, j'ai cliqué là-dessus pis là, j'ai vu le message du maire.

L : Comment t'as trouvé? Parce que c'était un peu voulu, fait exprès de ne pas mettre le bon lien pour te faire chercher...

01-AMB : OK! Ben, je l'ai trouvé...

L : Comment t'as fait?

01-AMB : Dans le bas de l'écran, il y avait... je me souviens pu, mais me semble qu'i y avait des options... je pense qu'il y avait « le message du maire »... pis j'ai cliqué là-dessus pis j'ai vu que c'était pas mal pareil aux autres.

L : Pis tu as fait cette consultation-là sur ton ordinateur?

01-AMB : Oui parce que j'ai pas ZoomText dans mon téléphone.

L : Ok, parfait.

01-AMB : J'ai ma loupe.

L : Est-ce que... c'est un iPhone?

01-AMB : Non, Samsung.

L : Android, ok.

L : Est-ce que tu utilises la reconnaissance vocale? Est-ce que tu lui parles à ton téléphone pour accéder je sais pas...

01-AMB : Non.

L : Tu y vas avec ta loupe?

01-AMB : Vraiment juste avec la loupe.

L : Super. Quand tu étais sur les sites, les pages que tu as consulté, est-ce qu'il y en a que tu as trouvé mieux adaptées à tes besoins?

01-AMB : Le meilleur si je peux dire des six que j'ai vu, c'est celui de Québec.

L : Pourquoi Québec?

01-AMB : Très complet, simple, mais t'sais très complet. Pis sur cette page, il y avait déjà toutes les options que je pouvais aller consulter le « à propos », les services pis tout le kit. J'avais pas besoin de... ben pour aller voir les options cliquer sur telle affaire...

L : Revenir à l'accueil...

01-AMB : Non, c'est ça, tout est déjà là. Pis c'est un message de Régis Labeaume. Pis j'admire ce maire-là. Pis je me dis ok, son site Internet, le message du maire il est clair, c'est bien! Si tout le monde était comme celui-là, ce serait parfait.

L : Et les autres sites, qu'est-ce qui te dérangeait?

01-AMB : Ben, je trouvais que c'était souvent un message redondant pis c'était plus compliquer. Comme le site de Montréal, j'ai trouvé que le site de Montréal, t'sais je comprends qu'il y a eu de la corruption, mais t'as pas besoin de nous le rappeler quand on arrive sur le site que maintenant vous allez faire ça comme du monde pis que vous allez surveiller ci et ça! On le sait déjà! Parles-moi de ta ville... souligne pas les problèmes que tu as eu et que supposément que t'auras pu là!!!

L : Pis à comparer de la Ville de Québec, au niveau de l'ergonomie, ça rien à voir non plus?

01-AMB : C'était un peu plus proche... mais j'aimais pas le message...

L : Est-ce que sur les six sites t'as eu de la misère avec ZoomText?

01-AMB : Non. ZoomText s'adapte à n'importe quel site.

L : Fantastique. Il y a des règles d'accessibilité du Web qui parlent de la robustesse des sites Web pour que justement ils soient compatibles avec tous les outils d'aide à la navigation.

01-AMB : Je n'ai eu aucun problème sur les six sites. D'ailleurs, depuis que j'utilise ZoomText je n'ai jamais eu de problème de compatibilité.

L : Cool! Est-ce que tu te sers de la souris?

01-AMB : Oui...

L : Tu ne te sers pas du clavier, des clés de contrôle du clavier, tab, tab, pour passer d'un onglet à l'autre ou...

01-AMB : Non, mais je dois utiliser une des touches du clavier pis ma souris, la roulette sur ma souris, pour zoomer. C'est contrôle et là je zoome plus ou moins... Pis je fais « alt majuscule A » et là, ça active le vocal. Ça active le vocal juste sur des affaires et ça c'est plus difficile parce que j'arrive sur un site où il y a du texte, je fais « alt majuscule A » pis là je clique pour qu'il me lise et il ne lit pas... il débarque... OK... il va lire ce que j'écris dans le Word... Donc, ce que je fais c'est que je fais un copié/collé du texte que ZoomText ne me lit pas dans Word et là, ça le lit! Mais c'est rare que je me sers de cette fonction-là! Franchement, je m'en sers pour me divertir... je peux choisir la vitesse de lecture, les voix, l'élocution...

L : Est-ce que tu t'es promené un peu sur les sites?

01-AMB : Non. J'ai lu ce qu'il y avait à lire sur les maires, c'est tout.

L : Quand il y a des images, est-ce que... tu zoomes et tu les vois?

01-AMB : Oui.

L : Pour toi, s'il y avait une description écrite des photographies ça changerais-tu quelque chose?

01-AMB : Non. Ce serait pas utile parce que je vois assez pour pouvoir voir sans qu'on me décrive ce que je vois.

L : Qu'est-ce que tu penses du site de la communauté Kativik, les autochtones?

01-AMB : Ouais...

L : Parles-moi de ça STP?

01-AMB : Lui, je l'ai pas aimé tant que ça parce que je pense qu'il était pas bilingue... il était... ou en partant t'arrives juste en anglais... pis là, fallait que je trouve le moyen de le mettre en français. J'ai fini par le trouvé...

L : Comment? Te souviens-tu comment?

01-AMB : Non... mais je me rappelle d'avoir remarqué sur le site de Kativik... non, c'est Moncton, le message de la mairesse... J'ai aimé celui-là parce qu'elle est très sociale pis là c'est « si vous avez des revendications, cliquez ici. Vous voulez qu'on souligne un anniversaire, vous voulez faire une levée de drapeau pour une cause... » Elle est très très sociale... OK!

L : Ça aurait été simple pour toi de cliquer sur ces liens-là?

01-AMB : Oui, je voyais cliquer ici et quand j'amenais ma souris sur le « cliquer ici » je voyais que le curseur devenait un doigt... Donc, je savais que j'étais au bon endroit pour cliquer...

L : Kativik! Je veux t'entendre sur Kativik.

01-AMB : Je m'en rappelle moins...

L : Ça ne t'a pas marqué...

01-AMB : Pas en tout! Je sais que c'est une communauté autochtone...

L : L'information sur le site...

01-AMB : Non...

L : Parce qu'il y avait beaucoup beaucoup de photographies pis euh...

01-AMB : Je m'en rappelle pas trop...

L : Je trouvais que, surtout pour les personnes aveugles, qu'il n'y avait pas de description des images. En tout cas...

01-AMB : Je ne m'en rappelle pu! Je l'ai trouvé plate! C'pas en français en partant... comme celui de Moncton non plus, mais Moncton c'était quand même assez facile, en haut dans l'coin à droite. Français ok, clique là-dessus, ça devient en français, parfait. Photo de la mairesse pis beaucoup de messages à caractère social. Ça l'air le fun de vivre à Moncton. Ça l'air très social, on voit que c'est pas une grosse ville : elle peut se concentrer sur les individus au lieu de dire « moi, je parle pour tout le monde ».

L : Est-ce que tu les as trouvés fonctionnels ces pages-là? Est-ce que...

01-AMB : Québec oui, Moncton aussi. Montréal un peu moins, mais quand même correct. Ottawa non. Ottawa c'était plate et plus compliqué de trouver les options, fallait que je cherche sur toute la page pour finalement m'apercevoir que c'était en bas... pis fallait aussi que je sache ce que je cherchais parce que... il n'y avait pas d'hyperliens pour les autres sections du site.

L : Au niveau de la compréhension de comment était fait le site Web ce n'était pas « user friendly »?

01-AMB : C'est ça... Ottawa, ça été un des pires... Ottawa, Kativik ça été les deux pires. Après, Montréal... Ah Sherbrooke! Sherbrooke, je l'ai trouvé plate aussi... mais un peu plus complet, mais semblable à Montréal.

L : Est-ce que pour toi c'est important... est-ce que ce serait plus simple si c'était possible de mettre un fond jaune avec des lettres vertes?

01-AMB : Moi, faudrait que ce soit un fond noir avec des lettres blanches. Moi, je vois mieux le blanc sur fond noir que l'inverse. Le site de Québec, c'est écrit blanc sur fond bleu, ça de l'allure. Pâle sur foncé. Mais l'inverse comme celui d'Ottawa pis euh... Sherbrooke qui sont noir sur fond blanc... faut que je zoome beaucoup plus pour me concentrer. Souvent je sélectionne le texte

qui devient blanc sur fond bleu... j'arrive à mieux lire... Mais quand c'est déjà blanc sur fond foncé, ça de l'allure pour moi!

L : Pour les sites Web, c'est vraiment simple de créer un lien pour changer les couleurs du fond et des lettres... Est-ce qu'il y a autre chose qui t'as choqué ou qui t'as...

01-AMB : À part le message de Montréal... bla bla bla... n'importe quoi!!!

L : Au niveau de l'écriture, est-ce que c'est facile à comprendre?

01-AMB : Oui.

L : Pas besoin de fouiller dans un dictionnaire?

01-AMB : Non...

L : Pis ça c'était pour toutes les pages?

01-AMB : J'ai une culture générale assez étoffée... si je comprends pas un mot, le contexte va répondre à mon interrogation.

L : Quand tu as visité le site de la ville de Montréal, est-ce que t'es capable de me dire si c'était une page traduite ou pas?

01-AMB : Non, c'était pas une traduction. C'était les mots de Denis Coderre. C'est des mots que j'ai déjà entendu dans sa bouche.

L : Dernière question : j'aimerais ça savoir s'il y a des questions que t'aurais aimé que je te pose? Est-ce qu'il y a quelque chose que tu changerais sur Internet? En général, on parlait de Facebook... FB c'est noir sur blanc, est-ce que t'aimerais qu'il y ait un lien pour changer ce contraste?

01-AMB : Je suis tellement habitué que je dirais non... Je ne me promène pas beaucoup sur Internet.

L : Est-ce que c'est quelque chose que t'aimerais?

01-AMB : Non. J'ai jamais eu d'intérêt plus que ça d'Internet. Mes courriels, FB c'est à peu près la seule vie sociale qui me reste à cette heure.

02-AMB

L : J'aimerais connaître votre prénom?

02-AMB : ■■■.

L : Quel âge avez-vous?

02-AMB : Je vais avoir 45 ans le 25 février prochain. Donc, à vous de choisir.

L : 44 ans.

02-AMB : Oui.

L : Votre formation scolaire?

02-AMB : J'ai... euh... J'énumère tout en chronologie?

L : C'est comme tu veux!

02-AMB : Attestation d'étude collégiale en coopération interculturelle, CÉGEP de Rivière-du-Loup. Donc, avec stage au Mali. Il y a eu un bac en enseignement de l'anglais langue seconde, Université Laval. Pis il y a eu bac en traduction, Université Laval. Il y a eu la maîtrise en traduction, Université Laval. Et puis, ce sont les diplômes... ce que j'ai fait oui!

L : Est-ce que tu es traductrice? Est-ce que c'est ta profession?

02-AMB : Plus maintenant, mais c'est ce que j'ai fait jusqu'au vendredi 13 ■■■ 2014.

L : Qu'est-ce que tu as comme handicap visuel?

02-AMB : Comme handicap visuel c'est dans le spectre de la basse vision. Il ne s'agit pas... je ne suis pas fonctionnellement aveugle, on dit fonctionnellement voyant. C'est un diagnostic qui est un... c'est pas une maladie, c'est un... un... comment on dit dont... c'est une mutation... C'est le cousin de la rétine pigmentaire. Son nom en anglais c'est congenital stationary night blindness.

L : Quel genre d'internaute t'es? Tu te définis comme étant à l'aise, super pro ou?

02-AMB : Maintenant, à l'heure actuelle, à l'aise parce qu'il y a bien des choses que iishhh c'pas une question d'âge, mais côté... étant donné qu'il faut être très savy côté médias sociaux, ce n'est plus mon cas là... mais c'est vraiment un usage qui est très très axé sur le travail, sur la collecte de renseignements assez basic.

L : Pis, euh... est-ce que tu es bilingue?

02-AMB : Oui. À l'actuel, deux langues. Avant c'était quatre, mais là c'est deux!

L : Parce que tu ne pratiques plus?

02-AMB : Mon espagnol, je l'ai perdu à Québec et le russe, c'était juste trop dur à apprendre.

L : Quand on ne pratique pas... Moi, ma troisième langue c'est le néerlandais et si je ne le pratique pas, je le perds rapidement.

02-AMB : Donc, une paire de langue.

L : Est-ce que tu as consulté les six pages Web?

02-AMB : Oui... quatre de six... mais, j'ai dû substituer deux liens...

L : Moi, j'ai fait exprès pour ne pas envoyer les bons liens de Kativik et d'Ottawa... justement pour faire en sorte que t'aie un peu à chercher l'information, que tu ailles un peu plus loin que juste ces pages Web-là.

02-AMB : Ah! Je trouvais ça étrange aussi que tu envoies des liens qui mènent nulle part!

L : T'as consulté les liens sur quelle plateforme?

02-AMB : En fait, j'ai fait... En premier lieu, j'ai fait ce travail sur mon téléphone et, en deuxième lieu, sur un ordinateur qui n'était pas le mien, mais sur lequel j'avais accès à ZoomText.

L : Est-ce que tu utilises autre chose que ZoomText pour consulter les pages Web?

02-AMB : À l'occasion, oui...

L : Comme la revue d'écran?

02-AMB : Non... j'utilise beaucoup la loupe de Windows étant donné que... j'y suis allée le plus proche de mon véritable usage à l'heure actuelle. Ce que je fais et non nécessairement ce que je devrais faire. Étant donné que souvent je prends l'ordinateur de l'un et de l'autre, c'est la loupe que j'ai... alors, c'est ça... de dire que j'y suis allée en mode « ████ ». C'est vraiment le téléphone, vraiment le raw que j'ai fait. Par la suite, mais c'est ça, c'est ordinateur avec la loupe, ordinateur avec ZoomText.

L : Pis la différence entre ZoomText pis la loupe c'est?

02-AMB : Il y a une grande différence, c'est que ZoomText c'est un logiciel qui à la base non-subventionné coûte plus de 775 \$, c'est-à-dire qu'il a beaucoup de fonctionnalité. On peut se faire lire le mot, on peut se faire lire la lettre, on peut se faire lire les ponctuations ou non, tous les chiffres ou non, on peut complètement déconstruire le côté synthèse vocale et ce côté, là je parle vraiment de la parole... Parole qui est beaucoup plus sophistiquée et aussi le côté grossissement. Il y a beaucoup beaucoup plus d'options : on peut y aller en... disons que si on prend un peu un 0 qui va être ce que toute personne va utiliser... 0,75 c'est grossit 0,75 fois, 1,5, 2... parce qu'il y a plusieurs personnes qui vont être un petit peu entre deux... des fois c'pas 1, c'pas 2... Il est beaucoup plus personnalisé. Aussi, si je peux dire, là où il est en moins ZoomText... ZoomText peut être une charogne... vraiment une charogne comme le (inaudible) je l'utilise le moins possible c'est qu'il va... je veux pas rentrer dans trop le technique là, mais étant donné qu'il fait le même travail qu'une carte graphique, il va se chicaner avec la carte graphique! Alors, il va moins s'entendre et là, je fais des chevrons avec mes doigts, des guillemets oui, il va moins s'entendre avec certaine... certains moteurs de recherche comme il aime pas Firefox et il aime pas Google Chrome... il va aimer Explorer! Je ne savais pas pourquoi parfois la police peut vraiment ne pas être belle sur certain fureteur... alors c'est ce qu'il fait. Dans certains cas, pour moi personnellement des fois il est parfois à prendre, d'autres fois à laisser de côté.

L : Donc, quand tu as fait la consultation de ces pages-là sur ton téléphone, t'es allée au doigt.

02-AMB : Exact.

L : Et une fois sur l'ordi, est-ce que tu y vas avec les clés de contrôle du clavier, avec la souris?

02-AMB : Les deux. Comme on dit, quand c'est avec le téléphone c'est sur le pouce avec mon pouce, ni plus ni moins. Et puis, quand c'était à l'ordinateur, ben c'était un mélange en fait de touches-raccourcis et de souris parce que ça arrive que les touches-raccourcis classiques ne fonctionnent pas toujours. Il y a certains sites Internet qui vont un peu les refuser...

L : Est-ce que ça t'es arrivée avec les six pages que je t'ai proposé? Est-ce que tu as eu de la misère?

02-AMB : J'y suis allée... j'y suis allée presque juste avec la souris... C'est certain qu'il y a des « alt+F4 » et des choses comme ça, mais... c'est un petit peu aléatoire mon affaire... Des fois, on a pas tout le temps la même réaction, t'sais comme un « contrôle+X » ou un « contrôle+C »... c'est un peu bizarre et qui ne réagisse pas de la même façon d'un site à l'autre. C'est souvent quand on va dans la (inaudible).

L : Est-ce qu'il y avait des liens d'évitement dont tu t'es servi sur ces sites-là? Par exemple, quand tu as bizouné pour trouver la bonne page pour Ottawa...

02-AMB : Des liens de quoi?

L : D'évitement... si la page est très longue, il y en a en bas de page, par exemple, un lien pour retourner en haut ou aller au menu principal.

02-AMB : Oh non... quand on parle de localiser quelque chose dans l'espace ça va beaucoup avec l'engorgement du site. S'il y a trop d'info c'est pffff... surtout... surtout avec un ordi qui n'est pas le mien, avec juste la loupe de Windows, non... parce que je me dis au lieu de faire le travail visuellement, je suis un petit pognée pour le faire physiquement. Point par point...

L : Est-ce que les photos des maires avaient une description? Est-ce que c'est quelque chose à laquelle tu as porté attention?

02-AMB : Euh... avec... oui, étant donné que le... Ce qui s'est passé avec le téléphone, c'est certain que ce n'est pas possible de savoir. Avec ZoomText, s'il y en avait, je ne les ai pas vus... Il faut utiliser l'outil « dis-moi » dans ZoomText... qui fonctionne pas super bien...

L : Et sur le téléphone, est-ce que c'est quelque chose dans les applications que t'aurais apprécié avoir?

02-AMB : Non, parce qu'en fait... pas pour ma situation. Je fonctionne encore beaucoup beaucoup... J'ai été construite visuelle malgré ma situation, alors... s'il y a une photo, je vais être capable de la voir... je m'attarde plus ou moins à la description de cette image... J'ai travaillé un peu plus selon ma perspective au lieu de me projeter selon la perspective des autres.

L : Pis, est-ce que ces pages-là étaient fonctionnelles? Est-ce que tu arrivais à lire, à trouver ce que tu cherchais?

02-AMB : Euh... je dirais qu'il y a des pages qui étaient plus épurées que d'autres... Par rapport, à trouver ce que je recherche, ça dépendait beaucoup des pages...

L : Vas-y point par point, je t'écoute!

02-AMB : Alors, bref, la première qui était mon substitut de la page d'Ottawa... je dirais que... j'avais noté « option blanc sur noir qui me nuit ». Il me semble que la page ne me donnait pas le choix du contraste et ça, c'est problématique parce que l'on tient pour acquis que tout le monde est sur la même plateforme. On dit dent pour dent, mais jamais œil pour œil... ça c'est un bémol... Aussi, pour me localiser sur ce site, oui mais, il y a certains trucs... honnêtement, il y a des symboles que je ne reconnaissais pas... c'est peut-être par rapport à la culture, moi, je suis moins médias sociaux, c'est là où mon âge entre en jeu. J'ai vu un petit triangle, un petit carré...

là, je me suis dit « qu'est-ce que ça veut dire ça? » (   tel quel sur la page). Finalement, y'a un petit triangle c'était, je pense, pour comme courriel ou je sais pas trop... c'est un pictogramme d'enveloppe... mais moi sur le coup, je me suis demandée ce que c'était... c'est où l'outil « dis-moi » va le dire. Il y avait des icônes, moi je voyais un petit triangle pis un carré, mais c'était aussi le contraire de ce qu'on a. Alors, en plus de pas savoir c'était quoi culturellement parlant, en plus, j'avais de la difficulté à les voir. Le positif sur cette page-là, c'est que c'est quand même... c'était pas trop chargé... Par rapport à trouver ce que je cherchais sur la page de

Québec, si je cherchais les « mêmes » icônes, sur la page de Québec les icônes (   ) étaient plus grosses et un peu plus localisées au point supérieur droit qui est classique. Souvent notre œil va aller là directement. Par exemple, le « contactez-nous », normalement il est au coin inférieur gauche. Je le tiens pour acquis! Alors, déjà par rapport à la page de Québec, les icônes étaient plus grosses et c'était situé de manière « classique ». Le contraste était bon si on parle de la police, des icônes... c'était pas du mauve pétant sur du bleu poudre! J'ai aussi noté « titres et paragraphes de couleurs différentes », ça c'était bon, il y avait une bonne démarcation.

L : Donc, tu savais que tu passais d'une section du texte à l'autre...

02-AMB : C'est un peu comme si ça me disait que j'étais dans un niveau 1, dans un titre 1 et dans un titre 2... Si on construit des pages comme ça, ça me dit que le texte en bleu est probablement le descriptif de ce qui est écrit en noir... c'est bien ça... Il y avait aussi... des liens d'évitement... c'était pas lien d'évitement, mais ça me permettait de sauter d'un onglet à l'autre. J'ai noté que j'avais mis l'accent instinctivement sur le coin supérieur droit, ben j'ai pu faire de même pour le point inférieur gauche. En haut et en bas, je m'attendais à voir ce à quoi je suis habituée si je compare avec les pages de Services Canada par exemple (je suis une ancienne fonctionnaire!). Tu t'attends à une certaine cohérence entre les sites Web. J'ai aussi trouvé intéressant qu'il y ait la possibilité de partager cette page (

Partagez cette page :



). Comme c'est assez rare, ça m'a pris un petit moment avant de comprendre que c'était pour partager la page... quelque chose que je ne fais jamais, mais là j'ai dit « ben oui, bonne idée »!

L : Oui, plutôt que d'aller copier, coller...

02-AMB : Attention, localisation sur la page de Sherbrooke!!! Oh boy! Celle de Sherbrooke! Aye! Chargé, trop d'info sur une même page... Je me suis dit au point de vue du visuel, au point de vue de n'importe quoi... sensory overload! Surcharge perceptuelle, je suis tombée dedans sur cette page... j'avais même pas envie de la consulter... c'était too much, dude tu en fais trop... t'en fait vraiment trop... Mauvais contraste... ouf! Ça été... j'ai rien contre la ville de Sherbrooke, mais c'était la pire page des six!!! Du orange sur du blanc... en plus du problème de contraste, il y avait un effet halo... Il y avait un titre d'une couleur X... c'est comme s'il avait mis de la poudre autour des lettres pis il y avait une couleur différente... Il y avait le fond d'écran, la poudreuse autour des lettres pour faire chic ou pour faire un effet de profondeur et la couleur du texte... sensory overload... sans compter que c'était distrayant! J'imagine quelqu'un avec un trouble d'apprentissage qui consulte cette page-là, ça doit être assourdissant! J'ai aussi noté que le choix de la couleur pour le texte ne me convenait pas. C'était trop pâle, surtout le turquoise... Turquoise sur blanc : à quoi t'as pensé? Celle de Montréal, question de trouver ce que je cherchais : page simple, nette et précise. Très épuré. Emplacement des icônes et onglets : logique. J'aime les pages Web qui sont prévisibles... pour quelqu'un comme moi qui est visuel bof et hautement fonctionnel avec quelques bémols, ça allait... J'ai pas beaucoup de notes sur cette page parce qu'il y avait pas grand-chose à critiquer... super standard, on aime ça!

L : Est-ce que c'était possible d'avoir les contrastes?

02-AMB : Euh... je le sais pas... j'en ai pas eu besoin! Selon mon expérience, ce qui arrive avec les contrastes c'est que je n'ai pas à modifier... à travailler avec les couleurs inversées étant donné mes mystérieux symptômes... T'sais, je ne ferai aucune manipulation qui n'est pas nécessaire. Aussi, faut laisser l'option à la personne...

L : Oui, c'est vrai... ça aussi c'est problématique dans le sens où... tantôt je t'ai offert « veux-tu que j'aïlle te chercher un café? »... tu m'as dit non... faut pas prendre les devants trop fort...

02-AMB : Faut utiliser nos outils si nécessaires... l'important c'est d'avoir les outils pour faire ce qu'on veut faire... Bref, celle de Montréal est celle que j'ai préférée justement parce que je pouvais « l'habiller à ma façon ». La personne à côté pourra « l'habiller » à sa façon.

L : Je sais pas si tu as fouillé un peu sur le site de Montréal... je trouve ça fascinant, il y a pour les analphabètes fonctionnels une version des pages les plus importantes en orthographe alternative. Wow!

02-AMB : Non, j'ai pas vu ça... mais j'ai apprécié le langage super simple... chapeau...

L : On m'a aussi dit que Moncton avait un vocabulaire hyper accessible...

02-AMB : Oui, voyons voir... Moncton : page épurée qui contraste avec Sherbrooke. J'ai aussi noté que pour moi, cependant, les liens hypertextes un peu trop nombreux... même que ces liens hypertextes étaient intégrés dans le texte en bleu et soulignés. Ça pour moi ça ne m'aide pas parce que c'est distrayant! Si le titre est d'une couleur différente du texte, ça me permet de mieux comprendre où je suis sur la page. Si les hyperliens sont dans le texte et qu'ils sont d'une couleur différente et soulignés en plus, ça me déconcentre. C'est pas mal le seul commentaire

parce qu'autrement c'était simple. Je me suis promener un peu et je ne m'y suis pas perdue! Ce qui va faire que j'ai envie de consulter une page ou d'y revenir c'est beaucoup basé sur la simplicité, l'épuration...

L : Au niveau de la fidélisation et de l'accessibilité de l'information, c'est primordial qu'on ait envie d'y revenir.

02-AMB : Si je cherche une information que je pourrais trouver sur le site de la ville ou sur le site de tel ministère et que le site ressemble à celui de Sherbrooke... je vais aller sur le site du ministère même si ça me demande de faire une recherche plus exhaustive. Alors, celle de Kativk. Encore une fois, une page épurée... il y avait de la couleur, mais rien d'agressant. Pas mal... Oui, il y a des photos, sauf que pour moi... je comprends que c'est super cool surtout venant d'une contrée lointaine et qui cherche à se faire découvrir, mais je me dis que c'est « normal » qu'il y ait des photos. Le hic c'est que je veux lire sur le Web, pas voir... je me suis dit que j'aurais mieux aimé avoir un lien vers une galerie photos plutôt qu'une page où je dois lire sur le conseil et tout ce qui j'y trouve ce sont des photos des conseillers! Je ne m'attends quand même pas qu'on change le monde pour moi...

L : (rire) non, mais ça coûte pas cher de penser à l'améliorer!

02-AMB : J'ai aussi noté qu'il y avait une façon désuète de naviguer

Page 1 sur 21



C'est pas super mettons... ça demande une connaissance du site, ce que je n'ai pas étant donné que c'est ma première visite! C'est frustrant! J'ai aussi noté qu'il y avait trop de manipulation avec la souris... c'est hyper compliqué avec les raccourcis clavier de consulter la page 8 mettons... je me suis découragée! Dans le haut de la page d'accueil, il y a des onglets-photos sur lesquels il y a du texte presque ton sur ton... pas génial non plus... et distrayant... J'ai trouvé que c'était un bel exercice... ça m'a aussi amené à me demander qui a conçu ces pages-là. Je me demandais sur quoi ils se sont basés. Ça m'intéresse beaucoup cette histoire de Web design-là! Ça pas mal ça qui est ça!

L : On parle de qui a fait ces pages-là... es-tu capable de me dire les quelles étaient des originales et non une traduction?

02-AMB : Euh...

L : Toutes les pages se lisaient bien, toutes bien construites... ton œil de traductrice a rien relevé?

02-AMB : Je dirais honnêtement que... l'énergie qui m'est requis pour lire va accaparer mon intérêt... le visuel est tellement épuisant que l'intellectuel à un moment donné ne suit plus...

L : Tu disais d'Ottawa que la mise en page t'as troublé... parce que c'était... tu ne retrouvais pas en haut à droite ce que tu retrouves normalement pis en bas à gauche non plus...

02-AMB : Oui...

L : Il y a ce qu'on appelle en bon français le « eyes tracking ». C'est un logiciel ou un bidule informatique que tu installes sur l'ordi et qui regarde tes yeux pour savoir où ton regard est porté quand tu surfes le Web. Les sites Web anglophones et francophones ne sont pas construits de la même manière.

02-AMB : Ah!

L : C'est pour ça que je te demandais si tu étais en mesure de me dire lequel était un original versus une traduction... La page d'Ottawa a été traduite de l'anglais au français sans être localisée... la mise en page a pas été adaptée culturellement...

02-AMB : Ah! Je comprends! Ça c'est ce que tu recherches hein?

L : Oui! Au niveau du vocabulaire, dans ton souvenir, sur ces pages-là, est-ce que le vocabulaire était accessible, facile à comprendre?

02-AMB : J'ai pas eu à sortir mon dico! Faut dire que même si quelque chose me paraît obtus, selon le contexte j'arrive à comprendre de quoi il est question... j'ai une bonne culture générale! Ce qui m'a marqué par rapport au vocabulaire c'est ce que la ville de Montréal a fait avec le langage simplifié, le langage en clair... ça c'est cool... c'est bien fait pour tout le monde!

L : Dernière question, moi j'aimerais ça savoir qu'est-ce que tu aurais aimé que je te pose comme question? Est-ce que j'ai fait le tour? J'ai beau m'intéressé à votre réalité, reste que je vois... et que même si je consulte les pages avec la revue d'écran, je peux tricher... Est-ce qu'il y a quelque chose que t'aurais aimé que j'aborde?

02-AMB : Il y a un truc que j'ai abordé moi-même tantôt c'est... quand je dis qu'un aspect va en accaparer un autre... justement ce que j'appelle naviguer en mode « épuisement » parce que... en tant que personne avec une basse vision, je suis entre deux mondes... Du levé au couché, je suis entre deux mondes... in between... Selon la situation, des fois je serais mieux servie si j'étais complètement aveugle, des fois je serais mieux servie si je voyais bien... entre deux réalités... Donc, je suis toujours épuisée... je suis toujours en mode adaptation, j'essaie de composer entre deux mondes, entre deux réalités... ce qui fait que je ne lis presque plus... donc, le Web bof! Donc, j'aurais aimé que tu me demandes : qu'est-ce que tu as retenu de cette page-là? Un peu comme ta question sur la traduction – lequel est un original – mais par rapport à l'information ou as-tu été capable de comprendre quelque chose parce que je peux voir et ne rien comprendre parce que je suis trop fatiguée... J'ai aussi trouvé que de faire cet exercice-là a été épuisant pour moi... quand j'ai consulté les six pages, ça m'a brûlé... j'ai dû le faire en plusieurs étapes tellement ça me demandait du jus... je devais être attentive à tout...

## 03-AVG

Cette participante a répondu au questionnaire par écrit puisqu'elle habite dans la région d'Ottawa.

Questions relatives aux informations personnelles

Q : Quel est votre prénom?

03-AVG : ██████████

Q : Quel est votre âge?

03-AVG : 39 ans

Q : Quelle est votre formation scolaire?

03-AVG : J'ai un baccalauréat en linguistique et un autre en traduction. Je poursuis actuellement une maîtrise en éducation.

Q : Quelle est votre profession ou spécialisation?

03-AVG : Je travaille à l'Université ██████████ dans le bureau des étudiants en situation de handicap. Mon travail consiste à prendre des livres en format papier et à les transformer en format électronique. Je transcris aussi des documents en braille.

Q : Comment qualifieriez-vous votre handicap visuel?

03-AVG : J'ai une cécité complète.

Q : Quel genre d'internaute êtes-vous?

03-AVG : Je vais très souvent sur Internet pour mon travail ou mes loisirs. Je suis habituée de transiger avec des sites Web qui ont des lacunes du point de vue de l'accessibilité. Je pense entre autres à des sites de sondage où il est parfois difficile de fournir les réponses en raison du fait que les boutons à sélectionner ne sont pas accessibles.

Q : Quel(s) outil(s) d'aide à la navigation utilisez-vous?

03-AVG : J'utilise le logiciel de revue d'écran JAWS couplé à un afficheur braille de 40 cellules.

Q : Êtes-vous bilingue (français et anglais ou une autre paire de langues)?

03-AVG : Oui, je suis bilingue.

Questions relatives à l'accessibilité du Web

Q : Avez-vous consulté les six pages Web retenues?

03-AVG : Oui.

Q : Si oui, sur quelle plateforme : PC, tablette ou téléphone dit intelligent?

03-AVG : Je les ai consultées sur un PC.

Q : Si non, pourquoi?

03-AVG : Ne s'applique pas.

Q : De quelle manière avez-vous accédé à ces pages? Grâce à Siri ou à un logiciel de revue d'écran par exemple.

03-AVG : J'ai utilisé JAWS et mon afficheur braille pour accéder aux pages Web.

Q : Pouvez-vous y naviguer qu'à l'aide des clés de contrôle du clavier?

03-AVG : Tous les sites consultés peuvent être navigués qu'à l'aide du clavier.

Q : Est-ce qu'il y avait des liens d'évitement?

03-AVG : Quatre sites sur six n'en avaient pas. Les seuls sites qui en avaient étaient ceux d'Ottawa et de Québec ou on pouvait « remonter en haut de la page » (Ottawa) et aller en « haut de page » (Québec).

Q : Est-ce que les images étaient décrites?

03-AVG : Je n'ai remarqué aucune description d'image, à part sur le site de Sherbrooke où on disait « Armoiries de la ville de Sherbrooke » et sur celui de Québec où il y avait un graphique appelé « Mairie ». Je n'ai consulté que la page des maires, donc, peut-être qu'il y a des images décrites dans les autres pages des sites. Sur le site de Montréal, il y a des liens que JAWS donne comme des liens graphiques (Montréal économique en bref, entre autres). Je ne sais pas si ces liens sont des images. Sur le site de Kativik, aucune image n'est décrite.

Question relative à la localisation

Q : Est-ce que vous considérez que les pages étaient fonctionnelles? Expliquez-vous clairement SVP.

03-AVG : Je considère que toutes les pages sont fonctionnelles. Il m'a été très facile de naviguer entre les liens à l'aide de la touche « Tab » ou de voir la liste des liens avec la combinaison de touches « Insert+F7 ». J'ai également pu naviguer dans les en-têtes avec la combinaison de touches « Insert+F6 ». Selon moi, le site le plus fonctionnel était celui de la ville de Québec parce que le logiciel de revue d'écran donnait des touches de raccourcis clavier pour certaines fonctions comme la boîte de recherche.

Questions relatives à la traduction

Q : Laquelle de ces pages est un original selon vous?

03-AVG : Selon moi, toutes les pages ont d'abord été rédigées en français, à part celles d'Ottawa et de Kativik. Toutes les pages étaient rédigées dans un français acceptable.

Q : Est-ce que le vocabulaire est accessible?

03-AVG : Oui, le vocabulaire est très simple à comprendre. N'importe qui peut trouver les renseignements qu'il cherche sur les sites.

Commentaires de l'internaute – J'aimerais savoir quelle(s) question(s) vous auriez aimé que je vous demande. Vous êtes libres de me dire ce que vous pensez de l'accessibilité du Web auprès des personnes en situation de handicap visuel. Plus vous serez francs, plus ma recherche pourra vous aider. Parlez-moi des points négatifs, mais aussi des points positifs.

03-AVG : Toutes les questions posées étaient très pertinentes, mais j'ai particulièrement apprécié celle sur la description d'images, car je considère cette dernière caractéristique comme étant une lacune sur les sites Web. Pour moi, un site Web accessible est un site Web où les liens sont bien structurés. On peut aller d'un lien à l'autre dans la page sans perdre le fil de sa structure. Les sites de sondage sont les pires selon moi, car il est parfois difficile de choisir une réponse, puisque les boutons de sélection sont mal étiquetés et les logiciels de revue d'écran ne les lisent pas bien; il est parfois difficile de cliquer dessus pour faire un choix. Je privilégierais les boutons radio sur des sites du genre plutôt que des glissoires, par exemple. Il reste beaucoup de chemin à faire pour que les concepteurs de sites Web adoptent le concept d'accessibilité universelle « Universal Design » dans leurs sites Web.

## 04-AVG et 05-AVG

05-AVG : ... poser la question, mais vous êtes conscient que euh... théoriquement du moins là, c'est le fait de répondre ensemble ça pourrait avoir un influence sur la réponse de l'autre là... dépend de vos questions...

L : Ça me surprendrait, non, c'est ça, il y a pas de questions de... en fait c'est plus... vous allez voir...

05-AVG : C'est beau...

L : Il y a pas de... oui. Alors, madame, je vais vous demander votre prénom SVP?

04-AVG : Ah! Ça je le sais... c'est [REDACTED] avec deux L. (rire)

L : Monsieur?

05-AVG : [REDACTED].

L : [REDACTED]. Vos âges SVP et si vous êtes à l'aise de me les...

04-AVG : Aucun problème! 67

L : Monsieur?

05-AVG : Bientôt 71...

L : Bientôt 71...

04-AVG : Dans deux semaines!

L : Ah! Ben, joyeux anniversaire!

05-AVG : Merci!

L : Qu'est-ce que vous avez comme formation scolaire Madame [REDACTED] ?

04-AVG : Maîtrise.

L : Une maîtrise en?

04-AVG : Euh... en musique... on va le mettre de même... euh... en réalité c'est en accompagnement de musique de chambre, mais bon...

L : Est-ce que vous êtes musicienne ou auteur?

04-AVG : Ben moi, j'ai... j'ai fait ma formation en accompagnement de musique de chambre... donc c'est comme interprète que j'ai fait cette formation-là.

L : Génial! Monsieur?

05-AVG : Moi, j'ai une maîtrise en bibliothéconomie et science de l'information, donc je suis bibliothécaire.

L : Et vous êtes tous les deux à la retraite?

05-AVG : Oui.

04-AVG : Il est gestionnaire...

05-AVG : Oui, ben ça... ça... je parlais de ma formation.

04-AVG : Mais tu en as eu en gestion aussi.

05-AVG : Oui aussi, mais la maîtrise c'est quand même...

L : En bibliothéconomie, mais vous avez œuvré vous me disiez à la [REDACTED] ?

05-AVG : Oui, oui, entre autres, ça été mon dernier emploi où j'étais chef de service à [REDACTED].

L : Et vous, qu'est-ce que vous avez fait comme profession? Est-ce que vous avez...

04-AVG : Oh! Moi, j'ai fait... j'ai fait beaucoup de pige, j'ai fait beaucoup de choses diverses là. Je peux pas mettre disons euh... je peux pas dire une chose en particulier... J'en ai fait de la traduction, j'ai fait plein de trucs.

L : Parfait! Excellent! Super! Comment est-ce que vous qualifieriez votre handicap visuel. Madame?

04-AVG : Ça prend un qualificatif?

L : Ben, est-ce que... c'est pour...

05-AVG : Fonctionnellement...

L : Oui, c'est ça! Est-ce que vous êtes aveugle au sens de la loi...

04-AVG : Ben, moi, j'ai une perception lumineuse... d'accord! C'est bon ça...

L : Oui. Exactement... Et vous?

05-AVG : Moi, je suis fonctionnellement non-voyant avec une perception lumineuse.

L : Et quand vous parlez de... parce que pour moi tout ça... c'est de la terminologie qui est nouvelle. La perception lumineuse c'est-à-dire que?

04-AVG : On perçoit la lumière... diverse qualité de lumière, surtout la lumière du jour ça c'est clair... Euh... dans mon cas, je perçois quand même pas mal beaucoup de lumière... de toute sorte de lumière, mais pas nécessairement, ben t'sais je vais percevoir la lumière, mais pas nécessairement... comment je dirais ça? Localiser la source... euh... t'sais ben oui, t'sais quand c'est le soleil je sais que c'est le soleil mais t'sais je veux dire... je vais voir la lumière d'une lampe, mais je pourrais pas dire nécessairement où exactement est située la source-là... C'est difficile à exprimer ces choses-là...

L : Monsieur, même chose?

05-AVG : Oui, moi c'est un peu plus... euh... j'ai une maladie dégénérante donc, j'ai déjà vu, mais jamais parfaitement. Pis là, je perçois la lumière euh... mais pas les formes et je peux percevoir certaines couleurs quand il y a un bon éclairage.

04-AVG : Ah ben, moi, je vois le blanc tient! (rire) Ça dépend! Non, mais en fait ce que je voulais exprimer c'est pas tant la source que qu'est-ce que ça éclaire? C'est plus ça!

L : Ah!

04-AVG : Qu'est-ce que ça éclaire... exactement t'sais ça... ça euh... c'est plus ça en fait que je veux dire.

L : D'accord. Maintenant, comment qualifieriez-vous votre... en tant qu'internaute, est-ce que vous êtes euh... est-ce que vous allez sur Internet à tous les jours ou...

04-AVG : Oh oui! oui, oui, oui!

05-AVG : Oui.

L : Donc, vous êtes des pros ou...

04-AVG : Pas des pros, comme n'importe quelle autre personne qui se sert d'Internet.

L : Est-ce que quand vous naviguer... même en vous servant de l'ordinateur, ça pas besoin d'être sur Internet... Qu'est-ce que vous utilisez comme outils d'aide à la navigation?

04-AVG : Oh mon dieu, ça te prends-tu des spécificités?

L : Le clavier braille...

04-AVG : Oui, ça... Pis faux-tu dire quel clavier?

L : Pas du tout! Pour moi, ça c'est...

04-AVG : Ben c'est une plage tactile en fait... une plage tactile parce qu'on appelle pas ça un clavier braille...

L : Ok...

04-AVG : Un clavier braille ça existe pas vraiment...

05-AVG : (inaudible) braille.

L : Non, mais c'est bien de me corriger....

04-AVG : Non, non... c'est parce que le clavier braille... les gens pensent qu'on utilise un clavier en braille pour taper... comme si l'ordinateur était en braille... c'est pour ça qu'on met plage tactile ou afficheur braille c'est bon ça aussi là...

L : Est-ce que vous utilisez par exemple quelque chose comme JAWS ou...

04-AVG : Oui, c'est ça... le... le... machin... ça s'appelle... c'est JAWS oui...

L : C'est JAWS que vous utilisez?

04-AVG : Oui.

L : Moi, j'ai téléchargé NVDA sur mon ordinateur.

05-AVG : Oui.

04-AVG : Moi, je l'ai jamais regardé... [REDACTED] lui oui... parce que c'est lui (inaudible)...

05-AVG : Donc, moi j'utilise donc pour résumer euh... logiciel de revue d'écran qui est JAWS avec afficheur braille et synthèse vocale...

04-AVG : Moi aussi j'utilise la synthèse vocale...

L : Fait que le trio!

05-AVG : Oui... ben...

04-AVG : Ah ben bon sang oui!

05-AVG : En fait... en fait, on dit trio c'est que... le logiciel de revue d'écran c'est la partie logiciel, la sortie, le output, c'est l'afficheur braille ou la synthèse vocale...

04-AVG : C'est ça qui est important... faut démêler ça là parce que c'est pas trois choses qui se valent, c'est vraiment...

L : C'est trois outils...

04-AVG : Un logiciel pis deux choses finalement mécaniques...

05-AVG : De sortie oui...

04-AVG : Pis euh... ça c'est à l'ordi, autrement on utilise aussi l'iPhone avec euh... le Voice over qui se trouve à être l'équivalent de JAWS.

05-AVG : C'est le logiciel de revue d'écran de l'iPhone.

04-AVG : De revue d'écran.... Oui c'est ça... j'oublie toujours ce nom-là « revue d'écran »! Fait que c'est l'équivalent pis mettons tu veux avoir... ça tu peux l'utiliser soit tout seul ou soit avec l'afficheur...

05-AVG : L'afficheur braille...

04-AVG : La voix... la voix de... la voix de...de... Voice over ou...

05-AVG : Voix de synthèse...

04-AVG : Tu peux le mettre avec voix de synthèse... tu peux le mettre avec aussi ton afficheur braille... Tu peux mettre ton afficheur braille sur... branché à l'iPhone fait que c'est deux façons d'y aller. Fait que c'est deux façons d'y aller.

L : Génial! Et votre ordinateur c'est un Microsoft ou c'est un Apple aussi?

04-AVG : C'est Microsoft pour le moment-là.

L : Est-ce que vous envisagez de changer pour Apple?

04-AVG : Pas... pas...

05-AVG : Non!

04-AVG : Pas absolument, non. Il y a bien des gens qui en parlent, je sais pas si un jour euh... avec les technologies qui évoluent, je sais pas...

05-AVG : Dans mon cas, c'est la même chose. Je travaille en environnement Windows pour l'ordinateur pis évidemment avec euh... IOS sur l'iPhone.

04-AVG : C'est ça!

L : Oui... je suis vendue à l'iPhone... Enfin, ok... fait que là on rentre vraiment dans les questions euh... d'ordre de l'accessibilité du Web. Le démographique est passé. Euh... vous avez consulté les six pages Web?

04-AVG : Oui.

05-AVG : Oui.

L : Sur l'ordinateur ou sur téléphone intelligent?

04-AVG : Je suis allée sur l'ordi, ça allait plus vite. Mais c'est pas juste que ça allait plus vite, Safari c'est pas...

L : C'est pas génial...

04-AVG : Pis euh... je vais dire que... ne sachant pas qu'elle était... t'sais sous quel angle aller consulter ça...

L : Ok...

04-AVG : J'étais un petit peu... t'sais je me demandais ce que je faisais là... Je suis allée voir des trucs, je savais pas du tout pourquoi...

L : Ok. Super! Monsieur, même chose?

05-AVG : Moi, j'ai travaillé avec l'ordinateur.

L : Avec l'ordi aussi. OK. Est-ce que... vous avez eu des problèmes à accéder à ces pages-là à partir du courriel que je vous ai envoyé?

04-AVG : Non.

05-AVG : Non.

L : Vous vous êtes servis de votre trio d'outils pour y arriver?

05-AVG : Oui.

04-AVG : Facilement.

L : Je veux juste être...

04-AVG : oui oui!

05-AVG : Oui oui, sans le questionnaire, on aurait pu se servir effectivement uniquement de la synthèse vocale, mais moi j'ai eu...

04-AVG : JAWS... JAWS est un must...

05-AVG : Moi, j'ai utilisé euh... avec JAWS et le braille et la synthèse vocale...

04-AVG : Moi aussi...

L : Super... Sur euh... les pages... par exemple, si on prend la page de euh... Ottawa. Quand vous êtes arrivés sur le mot du maire, est qu'il y avait de la friture sur la ligne? Est-ce qu'il y avait de l'information qui était en trop?

04-AVG : Je ne me souviens pas!

L : Ben, si ça ne vous a pas marqué, c'est parfait! C'est parce que c'est correct!

04-AVG : C'est parce que moi, je me débrouille avec ben ben ben des affaires... c'est comme je dis, il y a des gens qui sont difficiles... Moi, euh... tant que ça marche, ça marche... pis tu... t'sais... je porte pas attention tant que ça [à ce qui ne fonctionne pas].

L : C'est correct!

04-AVG : Ben sûr que c'est correct!

L : L'important c'est que vous ayez accès à cette information-là pis si vous me dites que vous avez accédé à ces informations-là sans problème et que le mot du maire vous l'avez lu et que vous l'avez compris, moi cette page-là répond à vos besoins et ça fait mon bonheur. C'est aussi simple que ça! Pour moi, les pages qui étaient le plus problématiques c'était celles de Kativik. La communauté autochtone... parce que la page elle n'était pas continue et il y avait des boutons dans le bas de la page qui disaient page 1, page 2, 3, 4, 5, 6.... Précédent, suivant sans jamais donner l'information de ce qui avait sur les pages précédentes et suivantes.

04-AVG : Ça j'ai vu ça... ben, ça on voit ça souvent aussi, mais...

L : Pour moi, ça en tant que personne qui voit c'est problématique parce que je le sais pas où je m'en vais... Pour moi, c'est complètement l'inconnu. Fait que je sais pas si pour vous, vous rencontrez le même genre de problème-là?

04-AVG : Ben j'ai vu ça, mais j'essaie de me rappeler dans lequel parce qu'à un moment donné quand tu en as six à voir là... pis je savais pas quoi étudier... quoi... fait que je savais pas quelle note prendre. Fait que, mais il y en avait un dans ces sites-là... je me demande si c'est pas... euh... ah! Moi, c'est le site de Moncton je pense que j'ai pas aimé tant que ça...

05-AVG : (inaudible)

L : La mairesse?

05-AVG : Tu pourras retourner voir au besoin là...

04-AVG : Parce que c'est... il y en a que c'était... justement tu savais pas ce qu'il y avait... ah oui! c'est ça, je me rappelle... J'ai faite des recherches, j'ai tapé mettons euh... « déneigement »... ok parce qu'il y avait...

L : Sur le site?

04-AVG : Oui, dans le bouton de recherche... ils en avaient tous là... j'ai pas faite la même recherche mettons pour le dernier parce que je savais ben que bon déneigement dans l'nord! Fait que là, t'sais, euh... la plupart me renvoyait à des... des documents sur des politiques ou soit les... mais tu savais c'était quoi... mais souvent, pis je pense que dans Moncton... il y en avait un autre aussi, peut-être Québec... je sais pu... Euh... qui te ramenait à... un extrait de document comme on voit quand on fait de la recherche... je sais pas moi euh... à BaNQ ou importe... il te ramène à un extrait... point... point... point... ben là, t'as un extrait où le mot que tu cherches il est dans ce texte-là... mais t'as pas le titre du document nulle part. Pis moi je cherchais vraiment des titres genre « procès-verbal de tel assemblée » ou euh... « réunion de... », t'sais... Je cherchais quelque chose comme ça. J'ai tapé « transport en commun » aussi pour voir ce qu'il y avait. Pis c'est la même chose... Moncton, je sus certaine... ça... ça me donnait pas ce que je voulais...

L : C'est très intéressant...

04-AVG : Pis euh... l'autre j'ai tapé « feu sonore », yes! Il y en a un qui m'a donné aucun résultat pis c'était... c'était Moncton encore une fois...

L : Savez-vous, c'est intéressant... je vous le dis que c'est intéressant parce que Moncton c'est... bon, il y avait la province Ontario, Québec et du Nouveau-Brunswick... Moncton au Nouveau-Brunswick c'est la seule province où le gouvernement n'a pas encore embrassé les protocoles du W3C...

04-AVG : Ok!

L : Donc, peut-être que c'est une partie de la réponse... que euh... qu'il y ait pas de titre, qu'il y a pas euh... oui, que c'est mal pensé pour répondre aux besoins des personnes avec un handicap visuel...

04-AVG : T'sais quand tu cherches... quand tu veux avoir un renseignement municipal, les services municipaux, tu tapes telle chose, ben normalement ce qui devrait sortir ça devrait être les politiques concernant cette chose-là ou les communiqués concernant cette chose-là, mais c'était pas le cas là... On est dans la municipalité là, on est pas dans une bibliothèque autrement dit. Si tu tapes des trucs dans une bibliothèque là tu seras pas surpris d'avoir des résultats comme ça parce que c'est du document, du documentaire... mais... Ça, ça m'a frappé!

L : Même chose pour vous, avez-vous fait le même type d'expérience?

05-AVG : Bah... pas exactement, mais disons que moi... moi, je suis allé examiner les six sites et je commence toujours moi quand... quand j'ai un peu une évaluation à faire, je veux me faire une image globale. Alors, je suis allé voir avec la commande JAWS à cet effet euh... « insertion F1 », fonction 1... qui me dit combien il y a de liens, de titres dans la page, donc ça me donne déjà un bon ordre de grandeur, combien de formulaires aussi. Euh... j'ai trouvé que... euh... les...

les... les six sites là pour moi, ils étaient tous relativement accessibles, mais il y en a qui... on voyait qui étaient allés plus loin que d'autres...

L : Par exemple?

05-AVG : Qui avaient plus de moyens ok là comme euh... Ottawa, Sherbrooke... particulièrement bien fait...

04-AVG : Sherbrooke est particulièrement sympathique...

05-AVG : Euh... c'est sûr qu'on a vu que Moncton on probablement moins de moyens pis, effectivement, je l'ai vu à divers niveau même dans la traduction. À un moment donné dans le mot de la mairesse-là, on voit qu'il y a des problèmes. C'est la mairesse, mais c'est au « il » de temps en temps. Je... en tout cas j'ai noté quelque chose de ce genre-là. Évidemment, le... le site de... chez... chez les communautés autochtones, bon, lui on voit qu'il est plus embryonnaire et ils ont pas les mêmes moyens, mais euh... c'était quand même intéressant de voir qu'il y avait un effort de fait. Mais c'est sûr que c'est moins élaboré-là.

04-AVG : Si l'information...

05-AVG : Mais en termes d'accessibilité, je dirais que Sherbrooke, Ottawa, Montréal aussi bien sûr qui se préoccupe beaucoup de ça...

04-AVG : Québec était pas mal...

05-AVG : J'ai trouvé que Québec était bien aussi... euh... on pouvait rechercher de l'information...

04-AVG : ce qui est assez remarquable dans ces sites... six sites de municipalités-là c'est qu'il n'y en a pas deux pareils. T'as pas un concept de c'est quoi faire une recherche dans une municipalité. C'est quoi accepter... c'est quoi une page d'accueil d'une municipalité? T'sais...

05-AVG : Bien sûr, parce qu'il existe pas de règles... (inaudible)...

04-AVG : C'est ça... t'sais, alors... Alors, en France... si tu vas sur le site d'une (inaudible) France, tu vas avoir à peu près toujours les mêmes affaires, mais si tu vas ici, c'est quoi être accueilli par ta municipalité sur... sur leur site Web? C'est vraiment... très... moi, je déteste pas ça non plus, je dis regardons ça si c'est le fun, ils ont telle affaire. Ah! Regardons ça, ils ont telle autre affaire. T'sais je veux dire ça ne me dérange pas plus que ça, mais quelqu'un qui voudrait vraiment faire euh... faire une recherche plus... qui a pas tant de temps à perdre...

05-AVG : Systématique, oui...

04-AVG : Oui (rire), il s'attendrait à trouver ça, ça, ça sur une page d'accueil de municipalité pis c'est pas le cas t'sais. Oui, c'est fait différemment... c'est... c'est...

05-AVG : Oui...

04-AVG : Moi, j'ai trouvé ça intéressant au fond, t'sais...

L : Ben moi, je trouve votre réponse hyper intéressante parce que c'est quelque chose qui revient au fil de mes entrevues... euh... c'est-à-dire autant... j'ai fait des entrevues avec des personnes aveugles et malvoyantes et tout le monde s'entend pour dire qu'il devrait y avoir effectivement une uniformité sur ce qui est présenté et sur comment c'est présenté. Euh... et, bon je vous parlais tout à l'heure-là du blanc, du noir pour le deuil... les couleurs en Occident et en Chine... euh on a un peu le... la même chose quand on est francophone et anglophone. Les francophones et les anglophones ne consultent pas les pages Web de la même manière... Donc, quand elles sont traduites on doit aussi adapter euh... visuellement le contenu. Souvent nous, notre champ de recherche est en haut à droite et les contacts sont en bas à gauche ou au centre.

04-AVG : Aucune idée! (rire)

L : Normalement, c'est ce à quoi on s'attend sur un site francophone. Chez les anglophones, le champ de recherche peut être à gauche.... Là je dis n'importe quoi là... je suis francophone fait que... mais faudrait qu'il y ait une uniformité aussi dans comment cette information-là elle est présentée... Euh... vous auriez aimé retrouver quoi sur les mots du maire qui aurait pu vous simplifier la vie?

04-AVG : Moi ça... moi ça me dérange pas ces affaires-là. C'est pas... c'est même pas... c'est un constat que je fais, mais j'ai trouvé ça à la rigueur drôle... amusant... Oui, moi j'aime ça des affaires pas toujours pareilles. J'aime ça être dans...

L : Dans l'inconnu?

04-AVG : Oui... j'aime ça être un petit peu... rendu que c'est accessible, j'aime ça être un petit peu dépaysée. Ok, faut que je cherche un petit peu plus pour avoir... Mettons c'est quoi les services que la municipalité va offrir? Mais crime, si tu habites, je sais pas, t'habites à [REDACTED], t'habites pas Ottawa. Donc, tu n'as pas besoin du site de Ottawa, à moins de... d'y aller de temps en temps... Mais ce qui est important pour toi, c'est que tu t'en vas dans ton site de [REDACTED], tu finis par le connaître ton site de [REDACTED]. Pourquoi il serait uniforme? Tout pareil! Aujourd'hui faut tout tout pareil t'sais! Bon moi, non, ça me... j'aime pas ça! Ce n'est pas pertinent d'être pareil. À moins de faire une recherche universitaire pis on est ben pressé pis que tout faut... faut...

L : Même les recherches universitaires, faut prendre le temps de prendre le temps.

04-AVG : Me semble! Me semble! L'important... l'important c'est de, vraiment, comprendre comment tel site est fait. Moi, j'ai fait comme [REDACTED]... ben, j'ai pas fait comment [REDACTED] dans le sens de la commande JAWS-là, mais moi je fais mettons... je vais y aller avec « taper mes titres ». Je vais voir c'est quoi mes titres... avec le T pis après ça, je vais voir les liens, « insertion 7 »... (bruit de clavier). Pis je vais aller voir les formulaires, mais ça c'est pas... moi je trouve ça à la fois... à la rigueur ça m'amuse, mais c'est quand tu en as vu un pis un autre... quand on est allé voir les sites en Allemagne, les sites en France et un peu partout, je me dis crime pourquoi faut tout être pareil? Moi, je comparerais ça à l'orientation de la mobilité. T'sais une personne qui a toujours besoin de faire le même trajet, prendre t'sais le même petit bonhomme de chemin tout le temps... c'est sûr qu'elle va vouloir avoir tout tout pareil, mais moi c'pas ça. Moi, j'aime ça le

dépaysement. J'aime ça m'en aller même quand je connais pas quelque chose ben je me dis, je vais le connaître... c'est ça. Moi, je trouverais ça plate de limiter le monde à toute toute la même affaire. Pis surtout les concepteurs Web là ou les organismes qui pensent dans leur organigrammes pis leur site Web qui... qui travaillent beaucoup là-dessus, ben je trouverais ça plate de leur imposer de tout tout tout pareil. Euh... c'pas le fun pour la créativité. Regarde Québec sont les seuls à avoir... sur ta première page tu vas voir euh... machin d'Amérique... euh, je me rappelle plus comment ça s'appelle là... pis là il y avait toutes les biographies des maires pis tout... pis t'sais...

05-AVG : Ottawa aussi...

04-AVG : Ottawa, ils l'ont peut-être, mais je l'ai pas vu... t'sais, j'ai vu un peu moins Ottawa... j'avoue-là... Mais je voulais savoir c'est quoi machin d'Amérique que j'oublie le premier mot-là? Pis ça m'intriguait ça... c'est quoi ça? Fait que je suis allée cliquer là-dessus voir c'était quoi. Fait que t'sais c'est... moi, je trouve que ça se compare beaucoup à l'orientation et la mobilité cette histoire-là. Pis non, je ne suis pas pour ça faire tout pareil partout.

05-AVG : Naviguant avec un logiciel de revue d'écran, euh... évidemment c'est pas comme la personne qui... vous avez décrit la situation-là avec les anglophones et les francophones de par leur... euh... leur origine vont pas explorer une page de la même manière, ok. Avec un logiciel de revue d'écran pis affichage braille et synthèse vocale, nos commandes (inaudible), je dirais que la présentation visuelle, et là, je parle pour moi, a pu d'importance...

04-AVG : C'est ça!

05-AVG : Que le formulaire de recherche soit en haut ou en bas...

04-AVG : On s'en fout!

05-AVG : Pour moi, ça pas d'importance ça ok. Ce qui est important c'est de pouvoir le repérer et là ben facilement pis dans la mesure où les règles du Web sont respectées pis les commandes sont là, ben, que c'est bien identifié comme le formulaire de recherche, je vais le repérer facilement. Je vais faire la commande nécessaire qui est... avec JAWS, c'est « insertion F5 » dans ce cas-là, pis là... automatiquement ça me liste les deux ou les trois ou les quatre formulaires dans l'ordre où ils sont dans la page.

04-AVG : Exactement!

05-AVG : Je m'en vais là directement...

04-AVG : Exactement!

05-AVG : Ce qui est plus important pour moi... moi... moi je serais davantage porté vers l'uniformité par contre...

04-AVG : (rire)

05-AVG : Mais au niveau de la terminologie...

L : Oui!

05-AVG : OK!

04-AVG : Terminologie, ça c'est vrai!

05-AVG : Vous êtes en traduction, au niveau de la terminologie... euh... si... si... on euh... veut parler de déneigement, ben j'aimerais ça que le mot « déneigement » soit utilisé dans tous les sites. Si un endroit ils appellent ça je sais pas trop comment « enlèvement de la neige » euh... et là, ça devient... évidemment...

04-AVG : Ça c'est important!

05-AVG : Quelqu'un qui a l'habitude de faire des recherches, il va y aller par mot-clé... je trouve pas « déneigement », mais je vais peut-être essayer d'autre chose... mais dans la mesure où ça, ça peut se ressembler, ça facilite beaucoup les choses t'sais. « Transport en commun » ça devrait être la même chose partout si on veut le chercher.

04-AVG : Moi, j'ai fait une recherche...

05-AVG : « Transport urbain », « transport interurbain », t'sais tout ce qu'on veut...

04-AVG : T'sais la recherche avec les guillemets qu'on peut faire-là, c'est pas partout... tu peux pas le faire partout... là j'ai essayé « feu sonore », ben là je tombais sur euh... « feu d'artifice » plein de trucs comme ça t'sais. Ben là, je vas le mettre entre guillemets... « feu sonore » pis euh... y'a certains formulaires où tu avais euh... t'sais comme les options « et », « ou »... ou tu avais la recherche... mais pas tous... Mais c'est sûr que je t'en (inaudible) si je mettais « feu sonore » entre guillemets là à un moment donné j'arrivais à pas de résultat pas en tout t'sais...

L : Oui, parce que c'était quelque chose qui ne connaissait pas!

04-AVG : Ben non, c'est ça... mais ça peut être dit différemment aussi. Il y en a aussi qui vont peut-être appeler ça « signalisation sonore » ou en tout cas, peu importe... T'sais c'est vrai que c'est important ce [REDACTED] dit, la terminologie c'est super super super important. Ça c'est vrai!

L : Alors, ce que je comprends c'est que les clés de contrôle à partir du clavier étaient sur tous les sites et euh... ça vous permettait d'accéder à ce que vous cherchiez. Et vous n'avez pas rencontré de problème à ce niveau-là.

04-AVG : Non.

05-AVG : Ben moi, j'ai trouvé que, mais j'ai pas fait d'analyse pointue-là comme quelqu'un qui fait une étude d'accessibilité de telle page dans tous les détails...

04-AVG : C'est ça...

05-AVG : C'est pas une analyse pointue, mais, au global, je dirais que tous les sites euh... sont et étaient accessibles pour moi sauf que l'accessibilité était peut-être moins élaborée dans les sites de Moncton et de... de...

L : Chez Kativik?

04-AVG : Oui.

05-AVG : Oui...

04-AVG : Parce que le dernier, je sais que j'ai essayé les boutons... les boutons... je sais pas comment... des boutons...

05-AVG : Oui, des boutons...

04-AVG : Pis ça... euh... pffff...

05-AVG : Ça fonctionnait pas!

04-AVG : Pas vraiment... c'est... je me suis dit, ils commencent peut-être là t'sais. Mais au moins le principe était quand même là. Tu pouvais... t'avais... t'avais une page... t'avais... la présentation était super simple et tant mieux, t'sais c'est correct.

L : Est-ce que les images étaient décrites?

04-AVG : Woah! Me souviens pas...

05-AVG : Euh....

04-AVG : Non... pis est-ce que c'est nécessaire? Je veux dire... mettons tu vas... je sais même pas ce que vous voulez dire au fait!

L : Par exemple, s'il y avait par exemple le portrait de la mairesse de Moncton ou du maire de...

04-AVG : Non... non... ça me semble que j'ai pas vu ça... T'sais c'est écrit lien graphique... À un moment donné, je pense quand je suis allée voir dans Québec euh... oui quelque part c'était écrit... euh... photo du maire... je ne sais plus où...

L : Je comprends...

04-AVG : Il y en a que oui et il y en a que non...

L : Est-ce que c'est quelque chose qui pour vous... bon, là, c'est sûr qu'on est sur un site... des sites municipaux... mais vous parliez tantôt de la France, de l'Allemagne... Est-ce quand vous visiter, je sais pas moi, un site où il est question de Berlin ou des monuments pour l'Holocauste, est-ce que c'est important pour vous que les photos soient décrites?

04-AVG : Oui.

05-AVG : En fait... en fait... ce qui est... vas-y...

04-AVG : Oui, dans ce genre de chose-là. Mettons que tu fais un site de généalogie, s'il pouvait me décrire de quoi avait l'air euh... je sais pas... mon ancêtre, j'aimerais ben ça t'sais... (rire)

L : Oui, c'est ça... c'est ça... (rire). C'est que c'est possible...

04-AVG : Mais c'est des actes... c'est des choses... Ok, mettons que tu mets ça au mieux, on vas-tu allé jusque-là?

05-AVG : Moi... moi... moi... je ne vais pas jusque-là... c'est sûr que plus d'informations possibles oui, mais ça dépend du site. Le site d'une municipalité euh... oui, c'est important si je vois juste... que c'est écrit « graphique telle affaire » pis ça dit rien...

04-AVG : Ça, on aime pas ça!

05-AVG : Là... là, y manque quelque chose... mais si ce graphique-là, on me dit que c'est photo de la mairesse euh... ça va me suffire...

04-AVG : Oui.

05-AVG : J'ai pas besoin de savoir qu'elle a une robe bleu ou rouge... pis qu'elle a les cheveux blonds...

04-AVG : (rire) non!

05-AVG : Gris ou brun... ça peut être le fun, mais je pense que sur un site de municipalité c'est pas ça qui est pertinent... Mais s'ils ont mis une photo de plusieurs personnes, oui ça va être important que je sache c'est la photo de Régis Labeaume avec telle autre personne...

04-AVG : Sur certain site, tu vois ça d'écrit de gauche à droite : telle personne.

05-AVG : Mais est-ce que c'est nécessaire sur un site de municipalité que je sache comment il est habillé?

L : Non.

05-AVG : Ça peut devenir intéressant euh... dans d'autres contextes bien sûr... mais c'est pas une information pertinente je trouve.

L : Dans ce cadre ci...

05-AVG : Voilà!

L : Par exemple, le site de Sherbrooke et de Québec, ils avaient des bandeaux en haut de la page...

A & 04-AVG : Oui... oui...

L : Avec une image de la forteresse de Québec et de l'hôtel de ville de Sherbrooke...

05-AVG : Oui, ça c'est intéressant qu'ils le disent que c'est ça...

L : Est-ce que ça le disait?

04-AVG : Me souviens plus... faudrait que je vérifie...

L : Je vais vous dire que non...

04-AVG : Vu qu'on savait pas trop quoi... tu portes moins attention...

L : Pas de problème! N'ayez crainte... si jamais vous pensez à quelque chose, vous avez mon adresse courriel... vous avez mon numéro de téléphone... vous me rappelez... je veux dire... y'a pas... pis moi les réponses que j'ai là me satisfont pleinement... mais peut-être...

05-AVG : Moi, je vais aller plus loin...

L : Je vous écoute...

05-AVG : Sur ce bandeau-là, euh... le fait qu'il y aurait telle chose-là, c'est intéressant de la savoir, mais s'ils l'ont pas mis, ben je ne le saurai pas plus pis... ça ne sera peut-être pas une information... Moi, c'est pas une information que je considère absolument indispensable pour ma compréhension de ce site-là.

L : Vous avez entièrement raison...

05-AVG : T'sais, il ne me manque rien que je ne sache pas que sur ce bandeau-là c'est la forteresse de Québec...

L : Exactement...

05-AVG : Il ne me manque rien sur la ville de Québec...

04-AVG : Alors que moi, ça j'aime ça... j'aime la poésie...

05-AVG : Mais que ça me le dise... moi... moi je... mon principe général c'est quand même s'il y a une image, elle devrait être textuellement...

04-AVG : Étiquetée...

05-AVG : Étiquetée ok...

04-AVG : Oui, c'est ça...

05-AVG : C'est parce qu'il faut faire attention par contre à c'est quoi une description... ça va jusqu'où? S'il y a « lien graphique », je trouve qu'il est nécessaire d'avoir euh... la partie textuelle qui dit au minimum « photo (sur le bandeau) de l'hôtel de ville de Sherbrooke ». Oui, je pense que ça, ça doit y être... ou « photo de telle autre affaire ». C'est une information qu'a... qu'a le voyant, ça veut pas dire qu'il faut tout décrire... s'il y a une photo, faut qu'on me dise que c'est une photo de telle chose. Ok « photo d'un enfant qui... qui... »

L : qui joue dans la neige...

05-AVG : Oui... ou je vais dans un site... Moi, je connaissais bien le site de... de... du Service québécois du livre adapté, à un moment donné il y a une photo pis ils ont décrit « main lisant du braille » pis c'est correct. Il faut que ce soit dit. Si c'est juste « graphique », ben je le sais pas...

L : Ok, super...

05-AVG : Et ça sur la plupart des sites en général comme on a vu, il y avait pas euh... ce détail d'information là... Je pense que la ville de Montréal, il y en a un petit peu plus...

L : Montréal, la photo de Monsieur Coderre était décrite, par contre quand on consulte la version anglophone, ce n'est pas traduit. On a toujours, genre « photo du maire de Montréal, Denis Coderre » en français...

04-AVG : Ok... ah! Là c'est autre chose...

L : Oui, c'est autre chose, sauf que...

05-AVG : Là, on arrive dans...

04-AVG : Que tu parles anglais ou en français... si tu tapes « EN », faudrait que tout soit en anglais...

05-AVG : Normalement, oui.

L : C'est ça! Exactement, donc... moi, quand je vais rendre... par exemple, si un jour je contacte la ville de Montréal pour leur dire que leur site Web répond bien aux besoins, toutefois, moi c'est le genre de détail que je soulignerais... C'est un peu ça la traduction... je veux pas être vulgaire mais c'est de l'enculage de mouche... c'est du détail...

04-AVG : (rire)

05-AVG : Mais on s'entend bien! Moi, j'ai pas fait une analyse... pis je pense que c'était pas le but non plus, pointue... mais une lecture plus globale...

L : Exactement, c'est quand même des sites municipaux...

05-AVG : Voilà...

L : Qui doivent répondre...

04-AVG : Donner les réponses...

L : Voilà... de tous... pis on sait que c'est de plus en plus difficile d'avoir quelqu'un au bout du fil euh... Donc, ce serait vraiment souhaitable que l'information soit accessible...

05-AVG : Dans ce sens-là, je reviens à ce que j'ai dit... J'ai parlé de... qui serait intéressant globalement d'avoir une terminologie plus uniforme, mais que les graphiques soient vraiment accompagnés d'informations lexicales... Je dis graphique, il est question de photo, de pictogramme, ça peut être n'importe quoi mais que ce soit accompagné d'information textuelle.

L : Parce que c'est où nous, les traducteurs, quand on traduit des pages Web, c'est où on pourrait rajouter de l'information parce que de toute manière on est dans le code source. On est donc... pourquoi ne pas rendre ça...

05-AVG : Ce que je n'ai pas vérifié, mais si je cliquais sur d'autres liens... j'avais pas le temps de tous les faire... je ne suis pas en mesure de dire ça renvoie à quelque chose qui est accessible... parce que c'est souvent le problème avec ce genre de page là, euh... on peut cliquer sur un lien, mais si ça nous renvoie à un document qui est en PDF non-organisé, non-structuré, pas accessible... là, cette information-là c'est comme si je l'avais pas là...

04-AVG : Exactement....

L : Qu'est-ce que vous pensez de ça... quand vous tombez sur...

04-AVG : C'est pour ça que j'ai fait de la recherche...

L : Est-ce que ça vous... bon, on sait que la législation sur l'accessibilité du Web, au provincial et au fédéral, touche tout ce qui est HTML, pas le PDF, pas les vidéos, pas le Web 2.0... euh... est-ce que quand vous tombez sur un document PDF... est-ce que ça vous... je veux dire...

05-AVG : La... le...

L : Comment ça se fait que c'est en PDF... comment ça se fait que...

05-AVG : Oh! Mais...

04-AVG : C'est pas tous les sites...

05-AVG : Au Québec quand même, ils ont adopté le SGQRI là... c'est ça... Donc, ça c'est là et ça doit être accessible. Pis il y a là-dedans quand même des choses qui tiennent compte des documents... PDF. Un site qui renverrait juste à des documents pas accessible, on pourrait pas le considérer comme accessible.

L : C'est ça... exactement.

05-AVG : De plus en plus, les documents PDF sont accessibles... mais ils ne le sont pas tous... devraient l'être... moi, je trouve qu'un site d'information d'une municipalité qui euh... veut fournir de l'information à tous ses citoyens doit s'assurer que les documents auxquels ça renvoie ce soit des documents accessibles. Et ce n'est pas le cas présentement...

04-AVG : J'aime bien le site de [REDACTED]...

L : Parlez-moi du site de [REDACTED]!

04-AVG : Moi, je le trouve bien, mais je suis habituée là! J'y suis allée souvent...

05-AVG : C'est notre ville.

04-AVG : C'est notre ville pis on peut avoir des séances d'information... on peut même les avoir sur YouTube pis tout là, mais bon... Euh... les séances du conseil là... Non, moi, je trouve ça... pour moi, ça fait l'affaire. Je peux pas dire si les graphiques sont étiquetés... je m'en souviens pu... T'sais, je prête pas tant attention... à moins que ça me choque tellement de ne pas l'avoir... mais j'ai la mémoire courte pour ces affaires-là. Mais une chose que je voulais dire tantôt, je l'ai perdu pis là, je l'ai retrouvé... (rire) Ça me ressemble! On parlait d'uniformité : deux choses. Peut-être qu'une personne voyante, qui voit un petit peu là, mettons qui utilise ZoomText, qui voit un petit peu... Peut-être pour cette personne-là visuellement ce serai une bonne affaire que les choses soient un petit peu plus uniforme parce que... ta page de toute façon lui, il va l'avoir mais pas l'écran au complet de toute façon t'sais... Fait que nous autres en braille, on fait nos petites tchin tchin tchin (bruit du pavé braille) pis on tape pour avoir nos informations au bout des doigts tout de suite là. Ben, il y en a qui sont pas habitués... Quand il voit peut-être que... pis il y a de plus en plus de personne qui perde la vue pis qui t'sais qui viendront pas aveugles complètement, mais qui perdent la vue pis qui... t'sais qui sont pas nécessairement familier de tout ça... Nous, on a une vie derrière nous, on le fait, mais les personnes plus âgées... Peut-être que pour eux autres c'est important que les affaires sont un petit peu plus uniformes... qu'ils se retrouvent plus facilement. L'autre chose c'est que tu peux avoir des sites archi uniformes ok... je vais prendre Radio-Canada. C'est archi uniforme ça... mais cône que c'est pas accessible!

L : Je le sais...

04-AVG : C'est mieux que ça déjà été...

05-AVG : Moi... moi... je ne suis pas d'accord... C'est pas ça que j'entends par uniformité. Radio-Canada on leur logique à eux, leur uniformité à eux...

04-AVG : Oui oui... les pages sont uniformes entre elles mettons...

05-AVG : Oui, mais c'est pas ça là... moi quand je parlais d'uniformité de terminologie...

04-AVG : Terminologie, je te suis là-dessus

05-AVG : Je voudrais qu'un chat soit un chat pis qu'un chien soit un chien...

04-AVG : Quand Mme LeBlanc nous parlait d'uniformité de présentation, pas de terminologie, mais c'est sûr que tu peux pas avoir... à t'attendre à ce que la présentation de Radio-Canada soit la même que la présentation d'une municipalité... c'est impossible...

L : Que TVA par exemple... le site Web de Radio-Canada et TVA sont différents...

04-AVG : Mais ce que je veux dire c'est que... au fond le problème avec Radio-Canada c'est que la page est trop chargée. C'est ça le problème... si juste... pis ça, ça peut s'appliquer à n'importe qui... municipalité, n'importe qui... C'est que si ta page est trop chargée, je comprends pas là...

L : C'est une des premières pages que j'ai visité quand je testais NVDA... bon, je me bande les yeux, mais je triche parce que je me choque...

04-AVG : (rire)

L : Et, Radio-Canada pour moi c'est un enfer de trouver le bon onglet pour avoir la bonne information...

04-AVG : Oui et il y en a qui fonctionne pas! En plus... Tu vas dans n'importe quelle émission...

05-AVG : Ben c'est que le site de Radio-Canada est un exemple de site qui n'est pas accessible... c'est ça!

04-AVG : C'est quelque chose! Partiellement parce que c'est trop chargé!

L : Vous disiez tout à l'heure que Sherbrooke pour vous c'était...

04-AVG : Sympathique!

L : Oui et accessible. Et là on vient de parler des personnes euh... malvoyantes... pour eux, les personnes que j'ai interviewées, Sherbrooke pour eux c'était un calvaire...

04-AVG : Ça se peut...

L : Parce que c'était...

05-AVG : Malvoyantes ou... ah! Oui, les malvoyants... ok...

L : Parce que la police était en gris pâle... sur fond blanc...

04-AVG : Ben oui!

L : Il y avait... que les titres étaient avec des espèces de lettres avec des halos... euh... c'était donc...

04-AVG : Ah oui!

L : Mais il y avait... ce qui me prouve que les préoccupations de ces deux familles d'handicap visuel là sont différents...

04-AVG : C'est sûr!

L : Et c'est hyper intéressant!

05-AVG : D'où la pertinence, justement, des règles d'accessibilité du Web qui elles ont été conçues, pis ça fait des années que les gens y travaillent pis ça évolue... avec les divers critères de robustesse... et de... de...

L : Compréhensibilité...

05-AVG : Compréhension, d'utilité... tout ça... Et c'est essentiel pour penser globalement à l'ensemble des personnes handicapées et dans ceux qu'on parle de déficience visuelle, ben penser qu'il y a des différences aussi. C'est bien sûr que ce que vous venez de décrire, nous on s'en est pas préoccupé parce que...

04-AVG : On le savait pas... (rire) que c'était gris pâle sur blanc...

05-AVG : Pas qu'on savait... ben, on savait pas... pis ça nous intéresse pas de la savoir non plus j'allais dire en quelque part... c'est pas pertinent qu'on le sache! De la même manière qu'on... on parle des exemples qu'on donnait euh... par exemple les... les... les clignotements dans certaines sites Web interactifs euh... que nous on voit pas nécessairement sauf dans certains cas... mais qui sont... qui dérangent beaucoup des personnes qui ont des handicaps cognitifs par exemple... Il y a des personnes... l'exemple extrême qui... les épileptiques qui ont eu des crises d'épilepsie provoquées par ça... c'est pour ça que ça doit tenir compte de... dans les règles d'accessibilité. Les personnes qui ont une déficience auditive pour eux si euh... s'il y a une partie vidéo euh... qui n'est qu'en audio ben, ils vont complètement trouver le site pas accessible. C'est tout plein de choses qui faut tenir compte.

L : Je m'éloigne de mon sujet, mais... vraiment... c'est pour moi... quand j'ai fait mes recherches, je suis tombée sur plein de forme d'accessibilité et les Espagnoles sont très forts dans l'accessibilité que ce soit l'audiodescription euh... que ce soit télé, théâtre, opéra, truc machin...

05-AVG : Oui.

L : Et ils ont créé et je trouvais ça génial parce que j'aime beaucoup toucher les choses... Quand je vais au musée une des choses que j'aimerais c'est de pouvoir toucher aux œuvres...

05-AVG : Nous aussi!

L : Et ils ont créé des toiles en 3D... la Joconde, quelques Rembrandt, des natures mortes... et je me disais que ce serait... que c'était dont ben une bonne idée de pouvoir enfin toucher au

sourire de la Mona Lisa... t'sais ce sourire énigmatique et... voilà... ça aucun rapport... mais je trouve que ce genre d'art-là devrait être partout... Voilà...

04-AVG : Une autre chose que j'aimerais dire par rapport à ton sujet c'est le... mettons que tu vas sur Facebook. C'est quand même un site assez fréquenté!

L : Très!

04-AVG : Je vais aller sur ma page d'actualité pis là, je vais faire... tien je vais faire des... t'sais pour arriver aux titres... je sais pas si vous comprenez cette affaire-là titre de niveau 5, titre de niveau 6... Dans Facebook quand tu arrives sur euh... sur... au début de l'actualité... ils appellent ça titre de niveau 5... mais là là, je veux aller au suivant... ben là, ta page elle bouge... ça bouge tout le temps parce qu'il y a du monde qui ajoute des affaires j'imagine... en tout cas... dans Twitter t'as le même problème! Mais dans Facebook c'pas le fun... je veux juste lire ce qu'il y a... ce que tu as reçu... pis je suis sûre que c'est faisable de changer ça parce que t'as pas ce problème si tu y vas avec le iPhone... tu l'as pas ce problème-là. Tu les as comme il faut tes actualités, mais dans... dans l'ordi... Je sais pas à quoi... est-ce que c'est un problème d'accessibilité? T'sais... est-ce que c'est un problème lié à... non, je pense pas que ce soit JAWS là... ça bouge...

L : Même quand ça bouge... de toute manière...

04-AVG : C'est atroce!

L : J'ai découvert parce que Facebook... tout ce qui est 2.0, réseau social, euh... j'ai découvert sur Facebook qu'il y avait un Facebook accessibilité... Que c'était Facebook qui s'intéressait justement à l'accessibilité de... de son site... mais que ça répond pas nécessairement à mes questions...

04-AVG : Non... parce qu'on dirait que t'as pas toute l'info... je suis déjà pis j'ai pas... mais vu que j'ai le iPhone maintenant, j'y vais avec le iPhone, mais je ne suis pas toujours là-dessus t'sais... Je trouve ça plate et pis c'est pas... Autrefois, il y avait plein de sites comme ça qui bougeaient... c'est mieux maintenant... c'est ça avec les publicités en plus... quelle horreur! En tout cas, ça y'a moyen de contourner ça un peu.... Il y a eu une époque où c'était littéralement une horreur... tu pouvais rien faire avec ça, ça bloquait tes affaires... c'est un peu des affaires qui je trouve qui... qui est carrément à éviter... je sais pas comment ils font pour éviter... vu que le iPhone le fait, pourquoi dans l'ordi c'pas correct... je sais pas...

05-AVG : C'est lié d'après moi, c'est une opinion, carrément à la configuration des logiciels de revue d'écran...

04-AVG : Tu penses?

05-AVG : Oui... oui...

04-AVG : Pour les voyants ça bouge aussi...

L : Oui, ça bouge aussi...

04-AVG : C'est tannant...

L : Deux dernières questions pis après on aura fait le tour... Est-ce que vous avez trouvé que le vocabulaire était accessible?

04-AVG : C'est quoi ça un vocabulaire accessible?

L : Est-ce que ce que vous avez lu était facile à comprendre ou vous avez dû sortir votre dictionnaire pour...

04-AVG : Non... pas vraiment...

05-AVG : Non! C'était compréhensible... c'est le vocabulaire est bien dans tous les cas... Comme je dis, je reviens à la terminologie... ben, le fait que ce soit uniforme, ça faciliterait la recherche, mais... moi qui suis bibliothécaire c'est pas en soi un problème, je suis capable d'utiliser d'autres mots-clés que « déneigement » ou... mais ça peut simplifier si on regarde ça pour l'ensemble de la population.... Si on faisait... quand on recherche telle affaire à Ottawa, si on peut taper le même mot à Montréal, tant mieux... mais c'était facile de compréhension dans tous les sites. J'ai vu des petits problèmes de traduction dans certains des sites... c'était pas complètement mis à jour ça peut-être l'exemple que vous donniez pour Montréal, mais il me semble qu'à Moncton à un moment donné, ils auraient dû mettre « elle » parce qu'ils parlaient de a mairesse, mais c'était au « il » à quelques endroits...

04-AVG : Oui oui oui... ça devait être un maire avant...

05-AVG : Mais on connaît le contexte-là... le vocabulaire était facile partout...

L : Dernière question et ça c'est vraiment... j'aimerais ça savoir si il y a des questions que vous auriez aimé que je vous pose? Est-ce qu'il y a quelque chose que j'ai pas abordé qui serait important... que je devrais aborder... dont, je devrais me préoccuper... Est-ce que... euh...

04-AVG : Euh... c'est plus dans la façon j'imagine... tout fini par y passer là... T'sais y'a rien de systématique comme la mode est de dire systémique de nos jours...

05-AVG : C'est pas la même chose...

04-AVG : C'est pas supposé être la même chose, mais le monde...

L : La sémantique en arrache de nos jours...

04-AVG : C'est l'horreur absolument... mais euh... j'ai pas l'impression que euh... Étant donné la façon de procéder, j'ai pas l'impression... Par exemple, t'sais vous auriez pu demander « est-ce que toutes les pages ont le titre de la page en premier comme titre de niveau 1 »... t'sais, mais c'est pas ce que vous avez fait pis c'est peut-être correct de même... c'est peut-être de même que vous voulez aller... nous on a juste...

L : Dans mes questions c'est sûr que j'avais par exemple « est-ce que ces pages-là sont accessibles ? », mais j'ai pas eu besoin de vous poser la question parce que...

04-AVG : T'sais je regarde un gars comme Jean-Marie (D'Amour), lui, il va se préoccuper de ça... il va se préoccuper de toutes ces petites affaires-là parce qu'il les connaît toutes pis qu'il est là-dedans à longueur de journée... pis en plus, il travaille avec beaucoup beaucoup beaucoup de gens, fait qu'il va savoir que tel groupe de gens ou telle sorte... type de personne va avoir besoin

de ça, ça, ça ou ça... mais nous, on peut pas faire ça, on est des simples citoyens... pis on y va selon ce qu'on peut t'sais...

05-AVG : Moi, j'ai pas fait non plus là... vous auriez pu nous demander si vous comparez ces six sites-là lequel est le plus accessible...

L : Ben, lequel est le plus accessible d'après vous?

05-AVG : Ah! C'aurait pu être une question, mais... je...

04-AVG : Encore là!

05-AVG : Ils l'étaient tous accessibles pour moi, mais certaines étaient plus complets que d'autres... Je pense que... et c'est normal... Je ne m'attendais pas à retrouver sur le site de... autochtone autant d'informations que pour la ville de Montréal et c'est normal... Je ne suis pas surpris de ça...

(téléphone dring dring)

05-AVG : Et donc pour moi c'était pas de toute manière... vous auriez pu nous poser cette question-là... je vais juste voir si c'est pour moi... ça ne semble pas être pour moi... Euh... donc...

L : Et si je vous la posais cette question-là...

05-AVG : Euh... ben... moi, a priori, ils l'étaient tous... euh... tous accessible c'est certain que ceux des... de Ottawa, Montréal, Québec et Sherbrooke m'apparaissent à moi plus... plus élaborés... Mais à Moncton... l'information qui était là était quand même accessible et pis l'autre aussi... mais on voit que Montréal par exemple avait une préoccupation d'accessibilité du Web plus poussée... Québec aussi pis je dirais aussi Ottawa et Sherbrooke... Moncton on voit qu'ils s'en vont vers ça... Pis l'autre, c'est un louable effort...

L : Est-ce que vous avez autre chose à ajouter M. [REDACTED] ?

05-AVG : Non... je... je sais pas comment vous allez vous démêler dans tout ça... c'est votre travail ensuite...

L : Merci!

## Captures d'écran

Denis Coderre

ville.montreal.qc.ca/portal/page?\_pageid=5997,142523807&\_dad=portal&\_schema=PORTAL

Montréal  Accueil Ville de Montréal · Index A-Z · Services en ligne · Banque d'info 311 · Nous joindre English Recherche 

Services aux citoyens · Activités et loisirs · Affaires et économie · Vie démocratique · Arrondissements

Le portail officiel de la Ville de Montréal

🏠 Ville de Montréal ➔ Vie démocratique ➔ La mairie ➔ Le maire

### Vie démocratique

- La mairie
  - Le maire
  - Citoyens d'honneur
  - L'Ordre de Montréal
  - Statut de la métropole
- ▶ Les élus
- ▶ Instances décisionnelles
- ▶ Espace citoyen
- Hôtel de ville

Suivez le maire sur:

## Le maire

### Denis Coderre, maire de Montréal



« J'ai souvent dit que la Ville de Montréal n'est pas un parlement, mais une administration. En ce sens, ma vision est que la discipline rigide des partis politiques n'a pas sa place au conseil municipal; je pense que les élus doivent mettre leurs énergies à servir leurs concitoyens et non pas à débattre d'enjeux partisans.

Il est important de remettre Montréal sur les rails. Ensemble, nous devons nous investir pour que notre métropole rayonne et pour que nous retrouvions notre fierté de vivre à Montréal; ensemble, nous arriverons à relever cet énorme défi de rebâtir et de rêver Montréal. »

[Visiter le site du maire](#) ➔

Voir aussi

- [Les élus](#)
- [Visites de l'hôtel de ville](#)



**PLAN D'ACTION  
MONTRÉALAIS  
EN ITINÉRANCE  
2014-2017**



Democratic participation

- Mayor's office
  - The mayor
  - The Ordre de Montréal
  - Status of the Metropolis
- ▶ Elected officials
- ▶ Decision makers
- ▶ For citizens
- City hall

Follow the Mayor on:



## The mayor

### Denis Coderre, Mayor of Montréal



« I have often said that our city is not a parliament, but an administration. To this end, my vision is that the rigid discipline of political parties has no place in Montréal's city council; I believe that elected officials must use their energy to serve their fellow citizens and not to debate political issues.

It is important to get Montréal back on track. Together, we must stand up for our city's growth and revive our pride in living in Montréal. Together, we can rise to the enormous challenge of rebuilding and imagining Montréal. »

[Visit the mayor's website](#) □→

See also

- [Elected officials](#)
- [Tours of city hall](#)

**MONTREAL  
VILLE  
INTELLIGENTE  
ET  
NUMERIQUE**



*Transcription des captures d'écran du maire Coderre*

**Message du maire Coderre en français :** « J'ai souvent dit que la Ville de Montréal n'est pas un parlement, mais une administration. En ce sens, ma vision est que la discipline rigide des partis politiques n'a pas sa place au conseil municipal; je pense que les élus doivent mettre leurs énergies à servir leurs concitoyens et non pas débattre d'enjeux partisans.

Il est important de remettre Montréal sur les rails. Ensemble, nous devons nous investir pour que notre métropole rayonne et pour que nous retrouvions notre fierté de vivre à Montréal; ensemble, nous arriverons à relever cet énorme défi de rebâtir et rêver Montréal. »

**Message du maire Coderre en anglais :** "I have often said that our city is not a parliament, but an administration. To this end, my vision is that the rigid discipline of political parties has no place in Montréal's city council; I believe that elected officials must use their energy to serve their fellow citizens and not debate political issues.

It is important to get Montréal back on track. Together, we must stand up for our city's growth and revive our pride in living in Montréal. Together, we can rise to the enormous challenge of rebuilding and imagining Montréal."

🔒 Sécurisé | <https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/mairie-et-vie-democratique/mairie/>



**MAIRIE** + **CITOYEN** + **VISITEUR** + **ENTREPRENEUR** +

Accueil > Mairie et vie démocratique > Mairie

Recherche

- MAIRIE ET VIE DEMOCRATIQUE
- Accès à l'information
- Consultations publiques
- Discours du maire
- Mairie**
- Armoiries
- Hôtel de ville
- Plans stratégiques et politiques
- Conseil municipal
- Conseils d'arrondissements
- Comités et représentations politiques
- Budgets
- Ombudsman de Sherbrooke
- Rapports financiers
- Situation financière (PDF)
- Structure organisationnelle
- Tableau comparatif de l'évolution des dépenses du Cabinet de la Mairie (PDF)
- Taxation
- Vérificateur général

### Message du maire de Sherbrooke



**Bernard Sévigny**  
Maire de Sherbrooke

Au nom du conseil municipal et de la population sherbrookoise, c'est avec plaisir que nous vous souhaitons la plus cordiale bienvenue sur le site Internet de la Ville de Sherbrooke.

Grâce à cet outil de communication, le citoyen peut consulter rapidement les divers services municipaux disponibles ainsi qu'une foule de renseignements pratiques sur l'administration municipale. Quant au visiteur, il découvrira une ville dynamique d'une beauté remarquable, ouverte sur le monde.

Sherbrooke, ville du savoir, universitaire, innovatrice et en pleine croissance économique, ouvre ses portes aux citoyens. La participation et la consultation citoyenne seront, en effet, au cœur de notre plan d'action afin que les décisions des élus soient diffusées le plus largement possible. Aussi, ce site

sera en constante évolution pour vous permettre, de façon interactive, de participer pleinement à la vie démocratique de notre communauté.

Au plaisir de vous accueillir à l'hôtel de ville de Sherbrooke prochainement.



The screenshot shows the website interface for the Mayor of Sherbrooke. At the top, there are navigation buttons for 'RESIDENTS', 'VISITORS', and 'ENTREPRENEURS'. Below this is a dark navigation bar with 'Home > Mayor > City Hall'. A search bar labeled 'Recherche' is on the left. A sidebar menu under 'MAYOR' lists various services and reports. The main content area features a 'Message from the mayor of Sherbrooke' with a portrait of Bernard Sévigny and the city's coat of arms.

**CITY HALL** +

**RESIDENTS** + **VISITORS** + **ENTREPRENEURS** +

Home > Mayor > City Hall

Recherche

**MAYOR**

- Access to Information
- Public Consultations
- Mayor's speeches
- City Hall
- Coat of arms
- City Hall
- Strategic plans and policies
- Municipal Council
- Borough Councils
- Committees and Policy Forums
- Budget 2013
- Ombudsman de Sherbrooke
- Annual Financial Report 2011 (PDF)
- Financial Situation (PDF)
- Structure organisationnelle
- Tableau comparatif de l'évolution des dépenses du Cabinet de la Mairie (PDF)
- Taxation
- Auditor General

**Message from the mayor of Sherbrooke**



**Bernard Sévigny**  
Maire de Sherbrooke

On behalf of municipal council and the Sherbrooke population, I am pleased to welcome you to the Ville de Sherbrooke's portal.

With this communications tool, citizens can quickly consult the various municipal services available as well as a wealth of practical information on municipal administration. Visitors will discover a vibrant, cosmopolitan city of remarkable beauty, open to the world.

Sherbrooke, a university city of knowledge and innovation with a booming economy, is open to residents. Citizen participation and public consultation are key elements in our action plan. Decisions made by elected officials must be disseminated as broadly as possible. The Ville de Sherbrooke's portal will be constantly updated to enable you to participate fully in the democratic life of our community in an interactive manner.

Happy navigating! I hope to have the pleasure of welcoming you to Sherbrooke city hall in the near future.



*Transcription des captures d'écran du maire Sévigny*

**Message du maire Sévigny en français :** Au nom du conseil municipal et de la population sherbrookoise, c'est avec plaisir que nous vous souhaitons la plus cordiale bienvenue sur le site Internet de la Ville de Sherbrooke.

Grâce à cet outil de communication, le citoyen peut consulter rapidement les divers services municipaux disponibles ainsi qu'une foule de renseignements pratiques sur l'administration municipale. Quant au visiteur, il découvrira une ville dynamique d'une beauté remarquable, ouverte sur le monde.

Sherbrooke, ville du savoir, universitaire, innovatrice et en pleine croissance économique, ouvre ses portes aux citoyens. La participation et la consultation citoyenne seront, en effet, au cœur de notre plan d'action afin que les décisions des élus soient diffusées le plus largement possible. Aussi, ce site sera en constante évolution pour vous permettre, de façon interactive, de participer pleinement à la vie démocratique de notre communauté.

Au plaisir de vous accueillir à l'hôtel de ville de Sherbrooke prochainement.

**Le message du maire Sévigny en anglais :** On behalf of the municipal council and the Sherbrooke population, I am pleased to welcome you to the Ville de Sherbrooke's portal.

With this communications tool, citizens can quickly consult the various municipal services available as well as a wealth of practical information on municipal administration. Visitors will discover a vibrant, cosmopolitan city of remarkable beauty, open to the world.

Sherbrooke, a university of knowledge and innovation with a booming economy, is open to residents. Citizen participation and public consultation are key elements in our action plan. Decisions made by elected officials must be disseminated as broadly as possible. Sherbrooke's portal will be constantly updated to enable you to participate fully in the democratic life of our community in an interactive manner.

Happy navigating! I hope to have the pleasure of welcoming you to Sherbrooke city hall in the near future.