



Lignes directrices du MDN et des FC sur l'usage externe des médias sociaux

**Sous-ministre adjoint
(Affaires publiques)**

Novembre 2011

Canada



Table des matières

1. BUT	2
2. POUVOIR	2
2.1 RESPONSABILITÉ	2
3. CONTEXTE	3
3.1 QU'EST-CE QUE LE WEB 2.0?	3
3.2 AVANTAGES DE L'USAGE	3
3.3 RISQUES LIÉS À L'USAGE	4
3.4 PRINCIPES DE LA PARTICIPATION	4
4. PLANIFICATION ET CONCEPTION	5
ANNEXE 1	13
FORMULAIRE DE DEMANDE DE COMPTE DE MÉDIAS SOCIAUX POUR LES N1.....	13
ANNEXE 2	15
ANNEXE 3	20
AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ OBLIGATOIRE	20
ANNEXE 4	22
CANFORGEN 136/06 CDS 050/06 011318Z SEP 06.....	22



Lignes directrices du MDN et des FC sur l'usage externe des médias sociaux

1. But

Les présentes lignes directrices donnent des indications précises sur toutes les initiatives de communication du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes (MDN et FC) qui utilisent des plates-formes Web 2.0 externes, notamment Twitter, Facebook et LinkedIn.

2. Pouvoir

En vertu de la [Politique de communication du gouvernement du Canada](#), le Sous-ministre adjoint (Affaires publiques) (SMA[AP]) est le chef des communications pour le MDN et les FC et il gère ainsi la fonction des communications, y compris l'établissement de normes sur le contenu Web.

Les lignes directrices appuient l'énoncé de la [Politique de communication](#) en assurant que l'information que détiennent le MDN et les FC est accessible à grande échelle par divers moyens et dans plusieurs formats qui répondent aux différents besoins.

En vertu de la Directive et ordonnance administratives de la Défense 1000-0 ([DOAD 1000-0](#)), le SMA(AP) a l'autorité fonctionnelle de la gestion de la publication sur Internet et il promulgue ainsi les présentes lignes directrices.

2.1 RESPONSABILITÉ

À titre d'autorité fonctionnelle de la fonction des communications au MDN et aux FC, le SMA(AP) promulgue la présente directive, qui fait office de cadre stratégique de l'utilisation du Web 2.0 au MDN et aux FC.

La Directive et ordonnance administratives de la Défense ([DOAD 6001-1](#)) a trait à l'utilisation légitime d'Internet, de l'intranet de la Défense ainsi que d'autres réseaux électroniques et informatiques. Le présent document constitue une directive qui s'applique aux employés du ministère de la Défense nationale et une ordonnance qui concerne les officiers et les militaires des Forces canadiennes (« membres des FC »). Il précise que les employés du MDN, les membres des FC et les autres utilisateurs autorisés doivent se servir des réseaux électroniques du MDN et des FC uniquement à des fins officielles et autorisées. Les employés du MDN, les membres des FC et les autres utilisateurs autorisés ne doivent pas se servir des réseaux électroniques et informatiques du MDN et des FC à des fins non autorisées ou interdites.

L'utilisation officielle désigne toute utilisation des réseaux électroniques et informatiques du MDN et des FC qui est nécessaire à l'exécution des tâches et fonctions officielles en vue de la réalisation des buts et objectifs du MDN et des FC, ce qui comprend :

- les communications avec des collègues, des alliés, d'autres N1 du gouvernement et le secteur privé dans le cadre de l'exécution des activités et fonctions du MDN et des FC;
- les recherches à des fins ministérielles.

Les utilisateurs autorisés doivent prendre note que la présente politique ne modifie ni ne restreint en rien le mandat et les activités légitimes de toute organisation qui utilise les réseaux électroniques et informatiques du MDN et des FC afin de mener à bien les activités du MDN ou les opérations des FC.

Dans l'intervalle, les N1 demeurent responsables du contenu produit par leur commandement ou organisation. Ainsi, les N1 sont responsables de tout le contenu du Web 2.0 et de l'utilisation de celui-ci au sein de leur commandement ou organisation ainsi que des coûts et ressources associés aux outils et services du Web 2.0 et de l'utilisation de ceux-ci, notamment l'animation et la surveillance.

3. CONTEXTE

3.1 QU'EST-CE QUE LE WEB 2.0?

Le Web 2.0 s'entend des outils et des services Internet qui permettent le partage de l'information, le dialogue et la communication de contenu produit par l'utilisateur. Ils comprennent les médias sociaux (par exemple Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn et les blogues), qui permettent à des participants ayant des profils d'utilisateur distincts de créer et de partager du contenu, notamment du texte, des images ainsi que des documents vidéo et audio, et d'interagir avec ce contenu. Cela comprend aussi les technologies de collaboration, comme les wikis et les documents sur Google (Google Docs), qui permettent à de nombreux utilisateurs de créer du contenu en collaboration. L'usage mondial des outils et services du Web 2.0 est en hausse, et les Canadiens les utilisent dans l'une des proportions les plus élevées au monde.

3.2 AVANTAGES DE L'USAGE

Les N1 sont invités à utiliser les outils et services du Web 2.0 comme moyens efficaces pour interagir avec le public. Un grand nombre de Canadiens utilisent maintenant régulièrement les outils et services du Web 2.0 afin de trouver de l'information au sujet de particuliers et d'organismes et d'interagir avec eux. Pour bon nombre de Canadiens, le Web 2.0 devient de plus en plus le principal moyen d'envoyer et de recevoir de l'information. En raison de la nature participative du Web 2.0, celui-ci peut faciliter la participation et la communication interactives entre les ministères, leurs partenaires et leurs clients au moyen de certaines utilisations communes, notamment :

- le recrutement;
- le risque et les communications urgentes;
- les services au public;
- la sensibilisation et l'éducation des intervenants;
- la consultation.

3.3 RISQUES LIÉS À L'USAGE

Même si l'on encourage l'usage du Web 2.0 en raison de ses nombreux avantages, les NI du MDN et des FC ne doivent pas perdre de vue les risques et les défis qu'il peut parfois présenter, notamment :

- La difficulté de concilier les obligations constitutionnelles, législatives, réglementaires et stratégiques avec les contraintes technologiques et les tendances au chapitre de l'usage de ces outils et services;
- Le risque d'utilisation malveillante du contenu du gouvernement du Canada qui est partagé au moyen des outils et services du Web 2.0, en particulier quand cette utilisation est assujettie aux modalités de service de tiers fournisseurs du Web 2.0;
- Les perceptions négatives découlant des initiatives du Web 2.0 liées au gouvernement du Canada, y compris les utilisateurs qui publient des observations abusives ou offensantes, les tentatives de dialogue au sujet d'orientations ou de décisions politiques, le vandalisme en ligne et l'incapacité d'être à la hauteur des attentes raisonnables en matière de communication bilatérale en temps opportun;
- L'interprétation erronée des observations et (ou) de l'activité en ligne concernant ce qui constitue une position officielle du gouvernement du Canada et ce qui constitue la position d'un particulier;
- La difficulté de protéger la vie privée des membres du personnel et du public qui entrent en interaction au moyen des outils et services du Web 2.0.

3.4 PRINCIPES DE LA PARTICIPATION

On recommande que toute utilisation des outils et services du Web 2.0 dans le but de communiquer ou de participer à des consultations publiques pour le compte de ministères du gouvernement du Canada respecte les principes ci-dessous :

Professionalisme

Transparence

Attitude inclusive

Respect

Responsabilité

Absence de préjudice

La conformité à ces principes permettra au MDN et aux FC d'utiliser les outils et services du Web 2.0 en respectant les normes auxquelles les Canadiens s'attendent.

4. PLANIFICATION ET CONCEPTION

1. **Avoir un plan.** Avec l'aide de leurs conseillers en affaires publiques, les N1 doivent élaborer un plan sur les médias sociaux qui respecte la politique et les procédures ministérielles. Ce plan doit être présenté au Directeur général – Marketing et publicité du SMA(AP) ([+Marketing@ADM\(PA\)@Ottawa-Hull](mailto:+Marketing@ADM(PA)@Ottawa-Hull)) avant le 1^{er} avril de chaque année.

Ce plan doit préciser :

- a) Les vecteurs opérationnels de l'usage du Web 2.0;
- b) De quelle façon cet usage correspond aux objectifs généraux du gouvernement, des ministères, des programmes et (ou) des projets pour faire en sorte qu'il concorde avec les résultats globaux;
- c) Les rôles et responsabilités;
- d) Les publics cibles (comportements sur Internet, langue préférée, personnes ayant un handicap, technologies mobiles, niveaux d'alphabétisation, connaissance et compréhension des enjeux, positions par rapport aux enjeux, etc.) afin de déterminer quels sont les outils et services du Web 2.0 qui conviennent le mieux au ministère ainsi que la bonne façon de gérer les interactions;
- e) Les pouvoirs liés à l'approbation et la propriété des projets, aux concours et aux contrats, à la propriété intellectuelle et aux permis;
- f) Un plan de gestion et d'évaluation des risques;
- g) Un plan de communication qui permet :
 - i) de préciser la nature prévue des interactions;
 - ii) d'intervenir auprès des parties concernées, notamment lorsque les réponses sont cruciales, politiques, hors sujet ou abusives;
 - iii) de faire en sorte que les messages liés aux outils et services du Web 2.0 correspondent aux thèmes et aux messages du gouvernement du Canada véhiculés par d'autres voies de communication.
- h) L'attribution par le N1 des ressources (humaines, techniques et financières) qui s'imposent, y compris des ressources nécessaires pour gérer les comptes dans les deux langues officielles;
- i) La formation requise pour veiller à ce que les membres du personnel comprennent comment utiliser les outils et services du Web 2.0 à l'intérieur du cadre des lois et des politiques du gouvernement du Canada, du MDN et des FC.
- k) Un processus d'amélioration continue pour apprendre à connaître et améliorer l'initiative;

- l) De quelle façon il sera progressivement abandonné ou fera l'objet d'une période de transition au besoin.

2. Respect des politiques. Les N1 doivent veiller à ce que l'avis de non-responsabilité obligatoire (voir l'annexe 3) soit intégré à toutes les plates-formes du MDN et des FC et que les questions de politique clés ci-dessous soient prises en compte dans le cadre de la planification et de la conception d'initiatives Web 2.0, notamment :

a) Accessibilité

- i) Passer en revue les outils et services du Web 2.0 à l'étude au sujet des éventuels obstacles à l'accessibilité pour les personnes qui se servent d'appareils fonctionnels ou spéciaux et déterminer une stratégie d'atténuation dans les cas où des obstacles à l'accessibilité prévalent, qu'il s'agisse de participation à des réseaux du gouvernement du Canada ou de tiers.
- ii) Les outils et services du Web 2.0 hébergés aux sites Web publics du gouvernement du Canada qui relèvent de la [Normalisation des sites Internet 2.0](#) doivent respecter les exigences de l'accessibilité Web qui sont précisées.
- iii) Lorsqu'ils utilisent des outils et services du Web 2.0, les N1 doivent appliquer, dans toute la mesure du possible, les mêmes normes d'accessibilité que pour les éléments hébergés dans les réseaux du gouvernement du Canada.
- iv) Le contenu du gouvernement du Canada quant à des outils et des services du Web 2.0 de tiers qui ne sont pas accessibles doit contenir des liens vers une autre source en ligne de ce contenu auquel les personnes handicapées peuvent accéder plus facilement (par exemple le site Web ministériel).

b) Communications

- i) S'assurer que l'initiative du Web 2.0 prévue correspond aux thèmes et aux messages du gouvernement du Canada ainsi qu'aux objectifs et aux exigences du MDN et des FC en matière de communication et de consultations. Le Bureau du Conseil privé, par le biais du SMA(AP), doit être mobilisé dès le début du processus afin d'assurer la concordance entre les activités du Web 2.0 et les priorités du gouvernement du Canada en matière de communication et de consultation.
- ii) Confirmer que si la collecte d'opinions ou de points de vue prévue au moyen de l'interaction avec le public correspond à la définition d'une recherche sur l'opinion publique, elle est conforme aux exigences obligatoires de la [Politique de communication du gouvernement du Canada](#) et de la [Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique](#) connexe.
- iii) Les activités publicitaires du Web 2.0 doivent être conformes aux exigences obligatoires de la [Politique de communication du gouvernement du Canada](#) et de la [Procédure de planification, d'évaluation et d'attribution de marchés de services et d'évaluation en ce qui a trait à la publicité](#) connexe.

- iv) Veiller à ce que la publicité provenant de l'extérieur du gouvernement ne soit pas publiée aux côtés de la présence du ministère dans le cadre du Web 2.0, dans la mesure du possible, afin d'éviter toute perception d'appui.
- c) Programme de coordination de l'image de marque
- i) Veiller à ce que le Ministère ou le gouvernement du Canada soit identifié comme l'exige la Politique sur le programme de coordination de l'image de marque.
 - ii) Dans le cadre des initiatives du Web 2.0 réalisées de concert avec une autre administration publique, une société privée, un organisme ou un groupe ou particulier, la participation de toutes les parties doit être indiquée de manière claire et équitable.
- d) Gestion de l'information
- i) Examiner les initiatives du Web 2.0 prévues afin de déterminer la possibilité d'enregistrer ou de saisir de l'information à valeur opérationnelle, pour faire en sorte que tout le contenu pertinent puisse être enregistré et extrait et pour assurer le respect des procédures et des exigences de tenue de documents.
 - ii) Les spécialistes du MDN et des FC de la gestion de l'information peuvent aider à déterminer des moyens de cerner l'information qui revêt une valeur opérationnelle et d'intégrer les outils et services du Web 2.0 aux systèmes de gestion et de tenue de documents au besoin.
- e) Langues officielles
- i) Veiller à ce que chaque outil ou service du Web 2.0 à l'étude appuie un contenu dans les deux langues officielles, conformément à la [Loi sur les langues officielles](#), à la [Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services](#) et aux directives connexes, en demandant la participation des personnes responsables des langues officielles.
 - ii) Favoriser activement la participation dans les deux langues officielles, y compris en informant le public de l'existence d'une « activité » de qualité égale à laquelle il peut avoir accès dans l'autre langue officielle.
 - iii) Veiller à ce que le cadre de référence, les conditions d'utilisation, les positions ministérielles et les avis de non-responsabilité soient disponibles dans les deux langues officielles.
 - iv) Veiller à ce que les outils de révision et de gestion, les sections d'aide, les messages éclair, les outils de navigation de site, ainsi que les interfaces d'utilisateur (y compris l'utilisation des accents français et l'accès égal aux points d'entrée initiaux) soient disponibles dans les deux langues officielles et qu'ils soient de qualité égale. Cela est

exigé quand un outil ou un service du Web 2.0 est fourni par le gouvernement du Canada. Lorsqu'ils utilisent un outil ou un service du Web 2.0 de tiers, les N1 doivent s'acquitter de ces obligations et déterminer si la plate-forme doit être utilisée ou non.

- v) Si deux comptes distincts dans une seule langue officielle sont utilisés, veiller à ce que les deux versions soient de statut égal (c'est-à-dire que les deux versions soient officielles).
 - vi) Mettre en place une stratégie pour composer avec les commentaires du public dans les deux langues officielles. Cette stratégie doit inclure l'étroite surveillance des versions dans les deux langues officielles des outils et des services du Web 2.0 utilisés, de façon à ce que lorsque le Ministère semble recevoir un plus grand nombre de questions et de commentaires du public qui nécessitent une réponse générale et publique dans une langue, il doit s'assurer de fournir au public la même information dans les deux langues officielles. Les N1 doivent envisager de fournir des résumés périodiques des observations qui sont publiées simultanément dans les deux langues officielles.
 - vii) Planifier à l'avance la traduction des principales étapes afin d'assurer l'égalité des services et la qualité, dans les deux langues officielles.
- f) Accès à l'information et protection des renseignements personnels
- i) Mobiliser le bureau de la Direction – Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP) à une étape assez hâtive afin qu'il contribue à l'examen des répercussions sur la protection des renseignements personnels de l'utilisation prévue des outils et services du Web 2.0. Les fonctionnaires de l'AIPRP permettront de faire en sorte :
 - a. que les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* soient respectées;
 - b. que les instruments de politique du SCT, en particulier les exigences des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP), soient pris en compte s'il y a lieu;
 - c. que dans les cas où des renseignements personnels sont utilisés à des fins non administratives seulement, un protocole de protection des renseignements personnels tienne compte des préoccupations en la matière;
 - d. qu'un avis de confidentialité qui s'impose soit élaboré pour le site;
 - e. que des directives soient en place pour faire en sorte qu'on tienne compte des exigences prévues dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

- ii) Veiller à ce qu'on tienne compte des préoccupations concernant la protection des renseignements personnels, les aspects juridiques et la sécurité en ce qui a trait aux sites hébergés par des tiers ou appartenant à ceux-ci.
- iii) Les N1 doivent surveiller les sites du Web 2.0 afin de veiller à la suppression des renseignements inappropriés, non sollicités ou confidentiels.

g) Contrats et approvisionnement

- i) Si l'acquisition de l'outil ou du service du Web 2.0 comporte des coûts, il faut consulter les spécialistes des contrats et de l'approvisionnement pour demander des conseils.
- ii) Une évaluation des risques contractuels doit être réalisée pour chacune des initiatives du Web 2.0 du gouvernement du Canada qui entraîne des coûts quant à l'utilisation de l'outil ou du service. La tenue d'une évaluation des risques demeure une pratique exemplaire dans le cas de l'utilisation gratuite d'outils et services du Web 2.0.
- iii) Dans la mesure du possible, utiliser les modalités de service adaptées qui ont été négociées par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) relativement à certains outils et services du Web 2.0 gratuits.

h) Sécurité

- i) Évaluer les risques uniques pour la sécurité (par exemple : vol d'identité, virus, vers informatiques, hameçonnage et chevaux de Troie) associés aux outils et services du Web 2.0 à l'étude et déterminer des démarches à adopter en matière de sécurité de l'information et de la technologie.

3. Examen juridique. Avant d'utiliser des outils et services du Web 2.0, les N1 doivent demander conseil à leur unité des services juridiques au sujet des questions juridiques connexes. Lorsqu'ils demandent conseil, les N1 doivent fournir aux avocats des renseignements au sujet des utilisations proposées, y compris de l'information sur le plan de surveillance de l'initiative du Web 2.0, de l'outil ou du service du Web 2.0 à l'étude et des modalités d'utilisation pertinentes. Parmi les principales questions juridiques qui ont trait aux initiatives du Web 2.0, mentionnons :

- a) la Charte canadienne des droits et libertés et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- b) le Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique;
- c) la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information;
- d) les langues officielles;
- e) la propriété intellectuelle (y compris le droit d'auteur);

- f) les approvisionnements;
- g) la responsabilité de l'État;
- h) les lois applicables.

5. Règles de participation

En raison de la nature ouverte de nombreux outils et services du Web 2.0, les N1 doivent être préparés à des interactions authentiques avec le public qui sont crédibles, objectives et impartiales. Lorsqu'on lance une initiative Web 2.0, on doit comprendre les habitudes et les comportements en rapport avec l'outil ou le service qu'on prévoit utiliser. Les N1 doivent élaborer des règles de participation en vue de l'utilisation d'un outil ou d'un service du Web 2.0. Ces règles doivent prendre en compte les comportements prévus des participants et les conséquences en cas d'infraction. Des liens explicites avec les lois correspondantes et avec les exigences en matière de respect de politique du Conseil du Trésor et du Ministère doivent être offerts.

Les règles de participation à l'outil ou au service du Web 2.0 doivent être clairement publiées ou accessibles à partir d'un lien ajouté à un endroit qui convient, par exemple dans le profil du compte ministériel ou à la page principale de navigation. Les règles de participation doivent prévoir au moins ce qui suit :

1. Critères de modération concernant :
 - a) des sujets ou des commentaires;
 - b) des renseignements personnels et d'autres renseignements protégés ou classifiés;
 - c) des commentaires politiques;
 - d) de la publicité, de la sollicitation ou des pourriels;
 - e) des propos à caractère profane;
 - f) des attaques;
 - g) de la discrimination fondée sur la race, la nationalité ou l'origine ethnique, la couleur de peau, la religion, le sexe, l'âge, une déficience mentale ou physique ou l'orientation sexuelle.
2. Attentes au chapitre du délai de réponse.
3. Propriété intellectuelle (y compris le droit d'auteur), protection des renseignements personnels, accessibilité et avis sur les langues officielles.

6. Évaluation et mesure

Les N1 doivent réaliser des évaluations constantes de toutes les initiatives Web 2.0 qui :

1. mesurent et déterminent dans quelle mesure l'usage de l'outil ou du service du Web 2.0 correspond aux résultats escomptés et revêt une valeur opérationnelle;
2. font en sorte que l'usage de l'outil ou du service du Web 2.0 atteigne les publics cibles;
3. évaluent le respect des politiques, des directives et des obligations prévues par la loi;
4. représentent une mesure et une évaluation à des intervalles réguliers qui conviennent au rythme et à la nature des interactions;
5. établissent des processus visant à tirer profit des résultats d'évaluation, de façon à améliorer l'initiative, y compris la mise à jour des besoins en formation des gestionnaires et des membres du personnel.

7. Orientation pour les membres du personnel

Les membres du personnel peuvent utiliser des outils et services du Web 2.0 du MDN et des FC des façons suivantes.

Usage officiel. Usage d'un compte officiel du Web 2.0 aux fins des communications du MDN et des FC, y compris à titre de porte-parole du MDN et des FC ou dans les limites des fonctions d'un particulier dans le cadre de son emploi.

Usage professionnel à des fins de réseautage. Usage par un particulier d'un compte personnel du Web 2.0 aux fins de communications non officielles liées à son emploi, y compris la participation aux activités d'une association professionnelle, du partage de connaissances et du perfectionnement professionnel.

1. Toute l'information, toutes les déclarations et tous les commentaires présentés à un compte Web 2.0 du MDN et des FC doivent :
 - a) respecter les valeurs et l'éthique du MDN, des FC et de la fonction publique du Canada;
 - b) faire preuve de neutralité politique;
 - c) protéger les renseignements personnels;
 - d) respecter les normes de sécurité en place;
 - e) respecter les questions touchant la propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur);

- f) respecter les directives sur les langues officielles;
- g) transférer les demandes de renseignements du public et de médias au BLM;
- h) utiliser les symboles qui conviennent du gouvernement du Canada, du MDN et des FC.



ANNEXE 1

FORMULAIRE DE DEMANDE DE COMPTE DE MÉDIAS SOCIAUX POUR LES N1

Après avoir entré les données dans le formulaire, présentez-le au Directeur général – Marketing et publicité du SMA(AP) ([+Marketing@ADM\(PA\)@Ottawa-Hull](mailto:+Marketing@ADM(PA)@Ottawa-Hull)).

Question touchant les communications :

Résultats stratégiques escomptés :

Compte de plate-forme de média social demandé :

Twitter	<input type="checkbox"/>	LinkedIn	<input type="checkbox"/>	Flickr	<input type="checkbox"/>
Facebook	<input type="checkbox"/>	YouTube	<input type="checkbox"/>	Autre	<input type="checkbox"/>

Nom :

Est-ce que votre groupe de niveau 1 dispose déjà de comptes de médias sociaux?

Oui Non

Si oui, lesquels :

Twitter	<input type="checkbox"/>	LinkedIn	<input type="checkbox"/>	Flickr	<input type="checkbox"/>
Facebook	<input type="checkbox"/>	YouTube	<input type="checkbox"/>	Autre	<input type="checkbox"/>

Nom :

Nom(s) de compte proposé(s) :

Anglais :

Français :

De quelle façon cette initiative de communication concorde-t-elle avec les objectifs globaux du gouvernement, des ministères, des communications et des programmes et (ou) des projets?

Public(s) cible(s) :

Gouvernance :

Responsable du projet :

Responsable de l’approbation du contenu :

Décrivez l’affectation des ressources (humaines, techniques et financières), y compris les ressources nécessaires à la gestion des comptes dans les deux langues officielles :

Décrivez la formation offerte au personnel qui garantit que l’utilisation des plates-formes et services de médias sociaux respectera la loi et la politique du gouvernement du Canada et du Ministère :

Quelle méthode est proposée pour l’évaluation du programme (y compris les mesures et la définition de sa réussite)?

Délai proposé pour l’évaluation :

Décrivez les risques potentiels et les stratégies d’atténuation :

De quelle façon l’initiative sera-t-elle retirée graduellement ou fera-t-elle l’objet d’une transition au besoin?



ANNEXE 2

Langues officielles

Exigences politiques et prévues par la loi

Lors de l'établissement des pratiques ministérielles sur l'utilisation des outils et services du Web 2.0, on encourage les N1 à demander des conseils et la participation des personnes responsables des langues officielles et des services juridiques de leur organisation.

La présente annexe donne des indications supplémentaires aux N1 sur l'application de la Charte canadienne des droits et libertés (art. 16-20) et de la *Loi sur les langues officielles*, de ses règlements, de sa politique et de ses directives sur l'utilisation des outils et services du Web 2.0. Bien que la *Loi sur les langues officielles* soit antérieure à la venue du Web 2.0, les N1 doivent veiller à ce que l'utilisation des outils et services du Web 2.0 respecte la [Partie IV de la Loi sur les langues officielles](#) et, par conséquent, la [Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services](#), la [Directive sur l'utilisation des langues officielles pour les communications électroniques](#) et la [Directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web](#). Pour les versions actuelles, reportez-vous au [site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor](#).

Les ministères fédéraux doivent aussi se conformer à la [Partie VII de la Loi sur les langues officielles](#) lorsqu'ils utilisent des outils et services du Web 2.0. La *Loi* traite de l'avancement du français et de l'anglais; elle favorise particulièrement l'épanouissement accru des minorités francophones et anglophones du Canada et favorise la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Utilisation des langues officielles et du Web 2.0

Le site Web d'un ministère est l'un des moyens dont celui-ci dispose pour diffuser officiellement en ligne l'information le concernant. La mise en application des outils et services du Web 2.0 doit se conformer à l'approche du gouvernement du Canada concernant les sites Web. Les conditions d'utilisation des réseaux sociaux par un ministère doivent être publiées dans son site Web, vers lequel les utilisateurs sont dirigés grâce à un lien ou à une adresse Web.

Pratiques recommandées

Que le contenu du profil fourni par toutes les formes de communication provenant d'institutions fédérales soit fourni dans un site Web du gouvernement du Canada ou au moyen d'outils et services du Web 2.0 de tiers, les N1 doivent veiller à ce que cette information soit disponible dans les deux langues officielles et qu'elle soit de qualité égale. Cette obligation englobe le mandat, les règles de participation, les positions et les avis de non-responsabilité ministériels. Quand l'outil ou le service du Web 2.0 est fourni par le gouvernement du Canada, les outils de gestion et d'édition, les sections d'aide, les messages éclair, la navigation dans le site ainsi que les interfaces d'utilisateur (interfaces distinctes de qualité égale pour chaque langue officielle) doivent être

disponibles dans les deux langues officielles et doivent être de qualité égale. Quand ils utilisent un outil ou un service du Web 2.0 de tiers, les N1 doivent s'acquitter de ces obligations et déterminer si la plate-forme doit être effectivement utilisée ou non.

Il faut également informer les utilisateurs qu'en participant à des activités du Web 2.0, ils consentent à ce que les N1 résumant et traduisent éventuellement leurs commentaires.

Lorsque des outils ou des services du Web 2.0 de tiers (par exemple Twitter, Facebook, YouTube) sont utilisés, le ministère doit faire référence, par l'entremise de l'information sur le profil, aux règles de participation indiquées dans son site Web, y compris le volet concernant les langues officielles.

Lorsqu'ils utilisent des outils et services du Web 2.0, les N1, ainsi que les fonctionnaires qui émettent des communications pour leur ministère, doivent respecter le concept d'offre active de services en s'assurant que les utilisateurs savent que des communications sont disponibles dans les deux langues officielles et qu'ils peuvent avoir accès aux services équivalents dans l'autre langue officielle.

Dans toutes les initiatives du Web 2.0 destinées au public, les N1 doivent :

- a) encourager les gens à effectuer une contribution dans la langue officielle de leur choix;
- b) utiliser des outils et services du Web 2.0 propices à l'usage des deux langues officielles.

Au moment d'envisager l'utilisation d'outils et de services du Web 2.0 mis au point par le gouvernement du Canada ou hébergés dans des réseaux du gouvernement du Canada, les N1 doivent évaluer la mesure dans laquelle ces outils et services permettent au ministère de s'acquitter de ses obligations en matière de langues officielles. Si ces outils et services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles, les N1 doivent choisir des applications Web qui leur permettent de s'acquitter de leurs obligations et qui permettent aux utilisateurs de passer d'une langue à l'autre.

Un ministère qui publie de l'information en utilisant des outils et services du Web 2.0, qui se trouvent dans le site d'une entité ou d'un tiers qui n'est pas assujéti à la *Loi sur les langues officielles*, doit s'assurer de ce qui suit :

- a) l'information provenant du ministère figure dans les deux langues officielles;
- b) un avis précède l'information pour indiquer clairement qu'elle provient de ce ministère.

Les N1 qui rediffusent l'information de tiers doivent chercher des sources qui publient l'information dans les deux langues officielles.

Pour favoriser l'utilisation complète du français et de l'anglais dans la société canadienne, ainsi que pour s'acquitter de leurs obligations relativement aux communications au public, les N1 doivent surveiller attentivement les versions dans les deux langues officielles de l'application utilisée. Lorsqu'un ministère semble recevoir un plus grand nombre de questions et de

commentaires du public qui nécessitent une réponse générale et publique dans une langue, il doit s'assurer qu'il fournit au public la même information dans les deux langues officielles. Les ministères doivent formuler leurs réponses de manière à ce que tous les utilisateurs puissent comprendre la nature de la question ou du commentaire initial simultanément dans les deux langues officielles. Cela peut se faire en résumant les discussions et questions qui ont eu lieu dans les deux sites ou en demandant au public de se reporter à l'information se trouvant dans son site Web. Le résumé comprend les discussions qui ont eu lieu dans les sites dans les deux langues officielles et l'intégralité des discussions est publiée.

Conseils pratiques pour se conformer aux exigences en matière de langues officielles

- Pour la plupart des outils et services du Web 2.0, une version unilingue (deux comptes) constitue la pratique exemplaire recommandée. Les N1 doivent prendre des mesures pour s'assurer, dans la mesure du possible, que les utilisateurs des deux comptes ont une expérience également gratifiante.
- La totalité du contenu (texte, audio, vidéo, etc.) doit être publiée simultanément dans les deux langues officielles par l'entremise des comptes ministériels respectifs.
- Le compte équivalent dans l'autre langue officielle et, dans la mesure du possible, le contenu équivalent dans l'autre langue officielle doivent être clairement cités et assortis du lien correspondant.
- Les N1 qui cherchent activement à fournir des réponses au moyen d'outils et de services du Web 2.0 doivent le faire dans la langue dans laquelle le contact a été pris, sauf s'il s'agit d'une question d'intérêt public qui requiert une réponse dans les deux langues officielles. Si l'information porte sur le ministère, celui-ci doit orienter les utilisateurs vers son site Web, où le contenu est disponible dans les deux langues officielles.
- Les N1 doivent surveiller attentivement les comptes dans les deux langues officielles de l'outil ou du service du Web 2.0 utilisé. Lorsqu'un ministère semble recevoir un plus grand nombre de questions et de commentaires du public qui nécessitent une réponse générale et publique dans une langue, il doit s'assurer qu'il fournit au public la même information dans les deux langues officielles. Les ministères doivent formuler leurs réponses de manière à ce que tous les utilisateurs puissent comprendre la nature de la question ou du commentaire initial simultanément dans les deux langues officielles. Les N1 doivent envisager de fournir des résumés périodiques des commentaires ou des questions qui sont publiés simultanément dans les deux langues officielles.
- Pour faire la promotion de la dualité linguistique, les N1 qui rediffusent de l'information de tiers doivent chercher des sources qui publient l'information dans les deux langues officielles.
- La rediffusion des points d'information d'un tiers unilingue ne doit pas être la méthode usuelle et prédominante de diffusion de l'information. Si l'information d'un tiers est publiée, le ministère doit informer le public, d'après les règles de participation indiquées dans son site

Web, que l'information provient d'une source externe qui n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles*.

- Pour des technologies axées sur la collaboration, comme les wikis, les pratiques suivantes doivent être respectées :
 - Les N1 doivent offrir les pages de contenu dans les deux langues officielles et fournir des liens qui donnent accès aux pages en français et en anglais.
 - Lorsque les utilisateurs sont invités à modifier des pages, ils peuvent le faire dans la langue officielle de leur choix.
 - Dès qu'on a parachevé le contenu et qu'on l'a approuvé, il doit être publié dans les deux langues officielles ou un lien donnant accès au document définitif qui contient les versions française et anglaise doit être fourni. Les deux versions sont publiées simultanément et sont de qualité égale. Il faut établir les liens pertinents entre les versions française et anglaise.
 - Quand il n'y a pas de version finale parce que le contenu continue d'évoluer au fur et à mesure que se présentent de nouveaux faits, le ministère détermine à quel moment il s'agit d'une version importante. Les versions importantes sont disponibles simultanément dans les deux langues officielles. Une version est importante lorsqu'elle constitue une étape marquante de l'élaboration du contenu, c'est-à-dire lorsqu'elle donne lieu à des discussions ou à des consultations qui permettent d'entamer une nouvelle phase. Quand les étapes sont mal définies, le chef de projet décide à quel moment il s'agit d'une version importante.
 - Les N1 déterminent s'il est préférable d'avoir une page de discussion bilingue ou deux pages distinctes, une pour chaque langue officielle. Ils fondent cette décision sur divers facteurs, comme leur objectif, le public visé, la pertinence et la mesure dans laquelle cet outil ou service du Web 2.0 leur permet de respecter leurs obligations en matière de langues officielles dans le cadre de leur consultation particulière.
 - Les N1 doivent établir des liens entre la page de discussion en français et la page de discussion en anglais, lorsque deux discussions ont lieu simultanément.
- Pour les outils et services de partage de fichiers/médias, les pratiques suivantes doivent être respectées :
 - Pour la production audio ou vidéo, le contenu doit être offert dans les deux langues officielles. Le contenu des versions française et anglaise doit être équivalent et de qualité égale, et la présentation doit être identique dans les deux langues.
 - Lorsqu'un fichier média est unilingue, les N1 doivent produire une voix hors champ, des sous-titres ou des transcriptions pour la version dans l'autre langue.
 - Une vidéo bilingue publiée dans les deux sites doit avoir une voix hors champ, le cas échéant, des sous-titres ou des transcriptions dans l'autre langue officielle. Les N1

doivent planifier les vidéos de manière à ne pas créer une situation où une langue est toujours traduite.

- Pour la messagerie instantanée ou le clavardage, les N1 déterminent s'il est préférable de tenir une séance bilingue ou deux séances distinctes dans chacune des langues officielles. S'ils choisissent de tenir une séance bilingue, les organisateurs de la séance encouragent activement les participants à utiliser la langue de leur choix. Les réponses du ministère doivent être formulées simultanément dans les deux langues officielles pour que tous les utilisateurs comprennent la nature de la question initiale.

Logiciels de traduction automatique

Il n'est pas recommandé d'utiliser des logiciels de traduction ou les traductions automatiques offerts dans des sites Web dans un contexte de communications officielles compte tenu de leurs limites et du conseil qu'a donné le Bureau de la traduction à l'encontre de leur utilisation. Comme les N1 sont responsables de l'information qu'ils fournissent, même lorsque celle-ci est hébergée dans des sites tiers, ils seraient donc aussi responsables de la qualité des traductions produites par ces logiciels.

ANNEXE 3

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ OBLIGATOIRE

Les organismes de NI doivent disposer de l'avis de non-responsabilité ci-dessous.

Nous encourageons la tenue de débats dynamiques et libres, mais la décision de publier des commentaires sur le présent site ou sur tout autre média social du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes (MDN et FC) demeure à la discrétion du MDN et des FC.

Veillez noter que les commentaires publiés sur ce site ou sur tout autre média social du MDN et des FC ne correspondent pas nécessairement aux opinions et à la position du MDN, des FC, du gouvernement fédéral et de ses représentants et employés. De même, les liens externes figurant sur ce site ne sont pas officiellement approuvés par le MDN ni par les FC.

Bien que nous nous efforcions d'assurer l'exactitude du contenu du site, le MDN et les FC ne sont pas responsables si un utilisateur se fonde sur l'exactitude, l'intégralité, l'efficacité, le caractère opportun et la fiabilité des commentaires publiés par d'autres utilisateurs.

Nous n'acceptons aucune responsabilité en cas d'absence de service causée par la panne d'un média social.

Nous encourageons les utilisateurs à communiquer dans la langue officielle de leur choix.

Nous nous efforçons activement de fournir des réponses au moyen d'outils et de services du Web 2.0 dans la langue dans laquelle la communication a été reçue, sauf s'il s'agit d'une question d'intérêt public qui requiert une réponse dans les deux langues officielles. Si l'information porte sur le MDN et les FC, les utilisateurs peuvent également consulter leur site Web officiel, dont le contenu figure dans les deux langues officielles.

En présentant un commentaire sur ce site, vous exonérez, à titre d'utilisateur, Sa Majesté la Reine du chef du Canada, le MDN et les FC de toute obligation, réclamation, action et dépense d'un tiers (y compris des frais juridiques selon la formule procureur-client), notamment en ce qui concerne le défaut de respecter le droit à la confidentialité et le droit d'auteur, le libelle diffamatoire et toute autre déclaration obscène, diffamatoire, séditeuse, blasphématoire ou donnant ouverture à des poursuites que vous pourriez faire.

Nous ne ferons aucun commentaires relativement aux enquêtes en cours, aux poursuites en justice ni aux questions présentées devant le Parlement.

Les commentaires faits à des fins politiques ne seront pas publiés sur ce site ni sur les médias sociaux appartenant au MDN et aux FC.

Les menaces à l'égard du MDN et des FC, de ses employés, d'autres utilisateurs ou du gouvernement fédéral seront prises au sérieux et seront signalées aux autorités compétentes.

Nous protégerons les renseignements confidentiels en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Un organisme NI peut également joindre le ou les avis de non-responsabilité ci-après, selon le cas, à la plate-forme de média.

Nous prions les journalistes de faire parvenir leurs questions aux personnes concernées des [bureaux des relations avec les médias](#) et de ne pas les poser ici sous forme de commentaires. Les questions des journalistes seront supprimées.

Le MDN et les FC ne peuvent pas répondre à tous les commentaires publiés. Nous tenterons toutefois d'entamer une conversation s'il y a lieu, dans la mesure du possible.

Précisons qu'un suivi ou un message Twitter de suivi de notre part ne constitue en rien une approbation de l'auteur et de toute organisation que le message Twitter mentionne.

ANNEXE 4

CANFORGEN 136/06 CDS 050/06 011318Z SEP 06

DIRECTIVES SUR LES BLOGUES ET LES AUTRES COMMUNICATIONS SUR INTERNET – OPÉRATIONS ET ACTIVITÉS DES FC

NON CLASSIFIE

REFERENCES : A. ORFC [19.36](#), [19.37](#) ET [19.375](#)

B. DOAD [2008-1](#), [2008-4](#) ET [2008-6](#)

C. [PEDN, CHAPITRE 30](#)

1. RECOMMMENT, UNE QUANTITE IMPORTANTE D'INFORMATION A ETE PRESENTEE SUR INTERNET. CETTE INFORMATION DECRIT LES EXPERIENCES DE MEMBRES DES FC, PARTICULIEREMENT CEUX DEPLOYES DANS LE CADRE D'OPERATIONS. CES PRESENTATIONS CONSISTAIENT NOTAMMENT EN DES COMMENTAIRES SUR DES SITES WEB PERSONNELS, DES CARNETS WEB (BLOGUES) ET DES COURRIELS, EN PLUS DU TELECHARGEMENT DE PHOTOS ET DE VIDEOS. CE MATERIEL A ETE PRESENTE PAR DES MEMBRES DES FC DEPLOYES DANS LE CADRE D'OPERATIONS OU EN GARNISON, DES MEMBRES DE FAMILLES ET DES CONNAISSANCES DE MEMBRES DES FC, DES JOURNALISTES INTEGRES ET D'AUTRES MEDIAS AINSI QUE PAR LE PUBLIC.
2. LE PRESENT MESSAGE CANFORGEN A POUR BUT DE S'ASSURER QUE LES MEMBRES DES FC, LA CHAINE DE COMMANDEMENT ET LES CONSEILLERS SPECIALISES DE TOUS LES NIVEAUX SONT AU COURANT DES RISQUES CAUSES PAR LA PRESENTATION DE CERTAINS TYPES D'INFORMATION OU D'IMAGES A L'INTENTION DU PUBLIC SUR INTERNET, AINSI QUE DES MESURES A PRENDRE POUR PREVENIR CES RISQUES.
3. LA SECURITE OPERATIONNELLE EST PRIMORDIALE. TOUS LES MEMBRES DES FC ONT LA RESPONSABILITE D'ENVISAGER LA POSSIBILITE DE CAUSER DES RISQUES POUR EUX-MÊMES, LEUR FAMILLE, LEURS COLLEGUES ET LA MISSION EN PUBLIANT DE L'INFORMATION SUR INTERNET. CETTE INFORMATION OU CES IMAGES PEUVENT, SEPAREMENT OU CONJOINTEMENT AVEC D'AUTRES RENSEIGNEMENTS, DONNER A DES ANALYSTES SPECIALISES UN APERÇU DES OPERATIONS ACTUELLES, DE L'EQUIPEMENT, DES CAPACITES, DES TACTIQUES ET DES INTENTIONS DES FC OU ENCORE ELLES PEUVENT FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS QUI ENTRAINENT DES RISQUES POUR LE PERSONNEL SPECIALISE OU LEURS FAMILLES.

4. LES MEMBRES DES FC DOIVENT CONSULTER LEUR CHAÎNE DE COMMANDEMENT AVANT DE PUBLIER SUR INTERNET DE L'INFORMATION ET DES IMAGES QUI ONT TRAIT AUX FC, MEME SI CES ELEMENTS SEMBLANT TOTALEMENT ANODINS. LA CHAÎNE DE COMMANDEMENT A ACCÈS À DES CONSEILLERS SPÉCIALISÉS, PAR EXEMPLE LE PERSONNEL DES AFFAIRES PUBLIQUES ET DU RENSEIGNEMENT, QUI VEILLERA À CE QUE L'INFORMATION PUBLIÉE NE CAUSE, EN FIN DE COMPTE, AUCUN PRÉJUDICE AUX OPÉRATIONS ET AU PERSONNEL DES FC.
5. LES MEMBRES DES FC ONT ÉGALEMENT LA RESPONSABILITÉ DE VEILLER À CE QUE TOUTE INFORMATION OU IMAGE QU'ILS COMMUNIQUENT À UN TIERS QUI N'A PAS LE MEME SOUCI DE LA SÉCURITÉ OPÉRATIONNELLE DES FC N'EST PAS DE NATURE À ENTRAÎNER DES RISQUES SI ELLE EST PUBLIÉE.
6. LA COLLECTE D'INFORMATION OU D'IMAGES PAR DES JOURNALISTES INTÉGRÉS OU D'AUTRES MÉDIAS EST SUJETTE AUX ACCORDS CONCLUS ENTRE CES MÉDIAS ET LE PERSONNEL RESPONSABLE DES AFFAIRES PUBLIQUES, QUI ASSURERONT UNE GESTION ADEQUATE ET LA DIFFUSION DE L'INFORMATION.
7. LES FC N'ONT PAS POUR BUT DE RESTREINDRE L'ACCÈS À INTERNET OFFERT AUX MEMBRES DES FC ET DÉCRIT DANS LES RÉFÉRENCES. À L'INTÉRIEUR DE LIMITES GÉNÉRALEMENT BIEN COMPRIS, LES MEMBRES DES FC ONT LE DROIT DE COMMUNIQUER AVEC DES AMIS, DES MEMBRES DE LEUR FAMILLE ET DES COLÈGUES, À L'INSTAR DE TOUS LES CITOYENS CANADIENS.
8. LA CHAÎNE DE COMMANDEMENT DES FC, PARTICULIÈREMENT DANS UN THÉÂTRE D'OPÉRATIONS, EST AUTORISÉE À RESTREINDRE L'ACCÈS À INTERNET SI ELLE JUGE QUE CETTE MESURE EST ESSENTIELLE POUR PRÉSERVER LA SÉCURITÉ OPÉRATIONNELLE.
9. DES CONSEILS JURIDIQUES SUR CE MESSAGE CANFORGEN SONT OFFERTS À LA CHAÎNE DE COMMANDEMENT DE LA DIRECTION DE LA SÉCURITÉ NATIONALE DU CONSEILLER JURIDIQUE DES FORCES CANADIENNES (CJFC)