

---

---

**Technologies de l'information — Lignes directrices, méthodologie et critères de référence pour l'adaptabilité culturelle et linguistique dans les produits des technologies de l'information**

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
*Information technology — Guidelines, methodology and reference criteria for cultural and linguistic adaptability in information technology products*  
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TR 19764:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f0ae1f3-da07-4d98-8c88-a4ef1bf2bd80/iso-iec-tr-19764-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f0ae1f3-da07-4d98-8c88-a4ef1bf2bd80/iso-iec-tr-19764-2005>

**PDF – Exonération de responsabilité**

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC TR 19764:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f0ae1f3-da07-4d98-8c88-a4ef1bf2bd80/iso-iec-tr-19764-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f0ae1f3-da07-4d98-8c88-a4ef1bf2bd80/iso-iec-tr-19764-2005>

© ISO/CEI 2005

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax. + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

**Sommaire**

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Banc d'essai (Lignes directrices et critères d'évaluation de l'ACL)</b> .....	<b>2</b>
<b>4.1</b> <b>Identification du produit et données servant au rapport d'évaluation</b> .....	<b>2</b>
<b>4.2</b> <b>Profil culturel et linguistique général du produit</b> .....	<b>3</b>
<b>4.3</b> <b>Soutien de la langue et de la culture locales</b> .....	<b>3</b>
<b>4.4</b> <b>Qualité linguistique générale</b> .....	<b>5</b>
<b>4.5</b> <b>Qualités artistiques (le cas échéant)</b> .....	<b>5</b>
<b>4.6</b> <b>Aspects juridiques</b> .....	<b>6</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>7</b>

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC TR 19764:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f0ae1f3-da07-4d98-8c88-a4ef1b2bd80/iso-iec-tr-19764-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f0ae1f3-da07-4d98-8c88-a4ef1b2bd80/iso-iec-tr-19764-2005>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI participent également aux travaux. Dans le domaine des technologies de l'information, l'ISO et la CEI ont créé un comité technique mixte, l'ISO/CEI JTC 1.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale du comité technique mixte est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par le comité technique mixte sont soumis aux organismes nationaux pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des organismes nationaux votants.

Exceptionnellement, le comité technique mixte peut proposer la publication d'un rapport technique de l'un des types suivants:

- type 1: lorsque, en dépit de maints efforts, l'accord requis ne peut être réalisé en faveur de la publication d'une Norme internationale;
- type 2: lorsque le sujet en question est encore en cours de développement technique ou lorsque, pour toute autre raison, la possibilité d'un accord pour la publication d'une Norme internationale peut être envisagée pour l'avenir mais pas dans l'immédiat;
- type 3: lorsque le comité technique mixte a réuni des données de nature différente de celles qui sont normalement publiées comme Normes internationales (ceci pouvant comprendre des informations sur l'état de la technique par exemple).

Les rapports techniques des types 1 et 2 font l'objet d'un nouvel examen trois ans au plus tard après leur publication afin de décider éventuellement de leur transformation en Normes internationales. Les rapports techniques de type 3 ne doivent pas nécessairement être révisés avant que les données fournies ne soient plus jugées valables ou utiles.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO et la CEI ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO/CEI TR 19764, qui est un Rapport technique de type 3, a été élaboré par le comité technique mixte ISO/CEI JTC 1, *Technologies de l'information*, sous-comité SC 35, *Interfaces utilisateur*.

## Introduction

Pour être efficace, un produit ou un service des technologies de l'information (TI) doit répondre aux exigences des utilisateurs, y compris les exigences de nature culturelle ou linguistique, que certains considèrent comme un élément essentiel de ce qui est désormais appelé «l'accessibilité [des utilisateurs aux TI]».

Le présent rapport technique (RT) aidera le marché en proposant une méthode objective d'évaluation de l'adaptabilité culturelle et linguistique. Les exigences locales ou nationales de nature juridique ou réglementaire ne sont pas toujours directement pertinentes dans l'évaluation de produits ou de services du point de vue de l'adaptabilité culturelle et linguistique, mais elles constituent parfois un défi d'envergure internationale, notamment quand il s'agit des TI. Le présent rapport laisse entendre que des exigences locales ou nationales doivent être respectées pour tenir compte des caractéristiques linguistiques et culturelles de certains pays et que, par conséquent, il convient qu'elles soient prises en considération dans l'évaluation et que les fabricants doivent s'en servir comme un guide.

Le présent rapport est conçu comme un outil d'examen; il doit aider le consommateur à déterminer si un produit est compatible avec sa langue et sa culture. Il vise également à aider les concepteurs du produit à évaluer celui-ci à l'avance ou à en améliorer la fonctionnalité sur le plan de l'adaptabilité culturelle et linguistique.

L'utilisation d'une telle méthode devrait généralement faire en sorte qu'aucun produit n'obtienne une note nulle ni n'atteigne la perfection. Le marché déterminera progressivement ce qui constitue l'adaptabilité culturelle et linguistique et celle-ci sera une cible mobile — et évolutive — de par sa nature même. La méthode représente donc surtout un outil permettant de bonifier les produits.

Le présent rapport est présenté de façon qu'une personne ou un organisme puisse établir son propre banc d'essai de manière ordonnée, en suivant les lignes directrices données, et déterminer, de concert avec tous les intervenants qui participent à l'évaluation, la pondération attribuée à chaque aspect. Comme il a été indiqué précédemment, l'objectif poursuivi n'est pas de rejeter un produit, mais de corriger ses lacunes.

Le rapport est fondé sur l'expérience qu'a acquise l'OQLF (*Office québécois de la langue française*) pendant les quatre années consacrées à évaluer des logiciels (principalement) et du matériel (surtout des interfaces utilisateur, comme les claviers proposés par différents fabricants), au moyen de profils normatifs ou d'autres caractéristiques, pour voir s'ils satisfaisaient aux différentes exigences de la langue française et de la culture québécoise. Le projet de modèle, surnommé BÉTEL (*Banc d'essai technolinguistique*), qui a été mis en œuvre en fonction d'une langue et d'un milieu culturel précis, est généralisé ici en fonction des exigences de n'importe quelle langue. Les étapes indiquées dans le RT constituent des directives et des critères qui peuvent être améliorés au fil des ans. Par conséquent, le rapport, qui présente une méthode d'évaluation modeste, mais pragmatique, pourra être mis à jour d'après les commentaires reçus, au cours des mois et des années, de la part des groupes qui l'auront utilisé.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO/IEC TR 19764:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f0ae1f3-da07-4d98-8c88-a4ef1bf2bd80/iso-iec-tr-19764-2005>

# Technologies de l'information — Lignes directrices, méthodologie et critères de référence pour l'adaptabilité culturelle et linguistique dans les produits des technologies de l'information

## 1 Domaine d'application

Le présent Rapport technique (RT) définit une méthodologie et une liste de contrôle assistée servant à l'évaluation de l'adaptabilité culturelle des logiciels, du matériel et d'autres produits des technologies de l'information (TI). La liste de contrôle et les lignes directrices sont constituées d'éléments largement utilisables, à tel point qu'on peut non seulement les appliquer à tous les produits des TI, mais également les augmenter pour satisfaire aux exigences propres à certains milieux culturels.

## 2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO/CEI 14651:2001, *Technologies de l'information — Classement international et comparaison de chaînes de caractères — Méthode de comparaison de chaînes de caractères et description du modèle commun et adaptable d'ordre de classement*

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

### 3.1

#### **adaptabilité culturelle et linguistique**

#### **ACL**

capacité d'un produit, tout en préservant ses propriétés de portabilité et d'interopérabilité, à

- être *internationalisé*, c'est-à-dire être adapté aux caractéristiques spéciales des langues et de leurs règles d'usage communément acceptées, ou aux cultures d'une région géographique donnée,
- prendre en compte les besoins usuels de toute catégorie d'utilisateurs, à l'exclusion des besoins liés à une contrainte physique

### 3.2

#### **culture**

ensemble d'usages, de coutumes et de modes d'expression artistique, religieuse et intellectuelle qui sont propres à un groupe ou à une société humaine

## 4 Banc d'essai (Lignes directrices et critères d'évaluation de l'ACL)

Ci-dessous la marche à suivre pour établir un banc d'essai pour l'évaluation de l'ACL. Il faut le voir comme un aide-mémoire général duquel on peut dévier en supprimant des éléments sans objet et en ajoutant des éléments pertinents. Il faut surtout signaler que les logiciels et le matériel peuvent utiliser certains éléments communs mais, pour le matériel général (comme les claviers), les caractéristiques de l'ACL sont généralement plus simples à évaluer si on prend seulement en considération le nombre d'éléments à étudier.

Après que tous les éléments à prendre en considération ont été déterminés, mais avant d'entreprendre les essais, il faut établir la pondération relative de chaque élément d'évaluation. On pourra alors attribuer une cote générale au produit et même le classer.

### 4.1 Identification du produit et données servant au rapport d'évaluation

Dans le rapport d'évaluation, le produit est identifié au moyen de divers renseignements énoncés de 4.1.1 à 4.1.8.

#### 4.1.1 Nom, adresse et autres coordonnées du fabricant

S'il est possible de télécharger des exemplaires d'un logiciel à évaluer à partir d'Internet, il faut entrer ici l'URL du site d'où se fait le téléchargement.

#### 4.1.2 Nom, langue(s) et version du produit

La version exacte du produit évalué est entrée ici le plus exactement possible (y compris grâce à des renseignements précis sur les langues si le produit principal n'a pas été mis au point de façon linguistiquement neutre). L'évaluation peut en effet être très différente après que l'on a informé le fabricant des résultats d'une évaluation antérieure, ce qui donnera probablement lieu à la correction d'une partie, voire de la totalité, des lacunes repérées dans les versions précédentes.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5f0ae1f3-da07-4d98-8c88-a4ef1b2bd80/iso-iec-tr-19764-2005>

#### 4.1.3 Catégorie du produit

Un sommaire du domaine d'application général du produit évalué ainsi que de ses principales fonctions est donné ici.

#### 4.1.4 Date d'évaluation

La date d'évaluation complète le numéro de version. Certains produits sont dotés de versions temporaires émises à intervalle fixe et cela peut nuire à la validité des résultats si cette information n'est pas bien indiquée. Il est fortement recommandé de mettre en œuvre tous les correctifs fournis par le fabricant jusqu'à la date d'évaluation, pour garantir l'exactitude du rapport.

#### 4.1.5 Équipe d'évaluation

Les antécédents de l'équipe peuvent donner une idée de son savoir-faire et de sa crédibilité pendant une période donnée. Il convient qu'un nombre minimal de quatre observateurs indépendants fasse part de leur évaluation. Il convient que les deux évaluations extrêmes soient rejetées pour chaque élément évalué, et que la moyenne des autres évaluations soit retenue.

#### 4.1.6 Environnement d'essai

Cette information précise l'environnement dans le cadre duquel les essais ont été menés; on indiquera notamment le clavier utilisé, les polices employées (si cet élément d'information est pertinent), le système d'exploitation et sa version ou le jeu de caractères, etc.

#### 4.1.7 Méthode d'acquisition du produit

Il peut être pertinent ici de préciser qui a parrainé l'acquisition du produit, afin qu'apparaissent les liens qui pourraient exister entre les évaluateurs et le fabricant. Si le produit a été obtenu gratuitement, il est important qu'aucun avantage n'ait été accordé aux évaluateurs.

#### 4.1.8 Observations sur les conditions d'évaluation

Cet élément d'information précise les questions ou les observations possibles des évaluateurs sur les conditions dans lesquelles les essais d'évaluation ont été menés.

### 4.2 Profil culturel et linguistique général du produit

Ce profil constitue le premier aperçu qu'un utilisateur peut avoir d'un nouveau produit. Cet aperçu doit également satisfaire à certaines exigences, du point de vue de l'ACL, qui sont évaluées ici sous trois aspects différents.

#### 4.2.1 Conditionnement et présentation générale du produit

Il est possible d'obtenir un produit entièrement conditionné ou, pour un logiciel, de le télécharger à partir d'un site Web. Dans les deux cas, la présentation peut ou non respecter la langue et la culture de l'utilisateur. Cet élément évalue le premier contact avec un produit. À des fins d'illustration, il est recommandé d'intégrer au rapport d'évaluation une image du produit dans son conditionnement original ou une capture d'écran du site Web.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
(standards.iteh.ai)

#### 4.2.2 Installation

Même si le produit final installé tient pleinement compte de la langue et de la culture de l'utilisateur, il peut arriver que le processus d'installation ne satisfasse pas ou satisfasse peu à cette exigence. Le présent élément d'information vise à évaluer cette caractéristique. À cet égard, il convient que le rapport comprenne le plus possible des images qui soutiennent ce point. La langue de l'utilisateur doit non seulement être respectée dans la documentation, mais également dans les étapes de l'installation, y compris du point de vue du nom des fichiers d'installation ou des répertoires, s'ils doivent avoir de l'importance pour la personne qui effectue l'installation (par exemple un fichier appelé «README» ou «ThisFileShouldBeDeleted» peut ne rien signifier pour une personne dont la langue n'est pas l'anglais). Quand l'utilisateur est autorisé à nommer un fichier à son gré, il devrait idéalement être en mesure d'entrer tous les caractères propres à sa langue pour ce faire.

Il convient d'indiquer les conflits qui peuvent se produire entre le produit installé et son environnement (par exemple des problèmes peuvent se produire si on fait tourner un logiciel français sous un système d'exploitation anglais ou vice versa). Si le processus d'installation fait état d'une telle possibilité, il convient que le rapport d'évaluation le signale. Il faut aussi évaluer les cas d'incohérence de l'interface (par exemple l'affichage de messages d'erreur dans une langue autre que celle de l'utilisateur).

#### 4.2.3 Éléments généraux à évaluer

Pour voir rapidement si un produit respecte en général la langue et la culture de l'utilisateur, il convient d'examiner les volets suivants: aide en ligne, boîtes de dialogue, bulles d'aide, messages d'erreur, nom des fichiers et éléments du service après-vente.

### 4.3 Soutien de la langue et de la culture locales

Après le premier aperçu du produit, il s'agit de l'aspect le plus important, car il fait l'objet d'une évaluation détaillée. Il convient que les Normes internationales ou les normes nationales en vigueur soient prises en considération pour l'évaluation. S'il n'en existe pas, des critères «maison» peuvent servir.

Il convient aussi d'examiner le soutien qui est accordé à la langue du pays; en règle générale, il s'agit de voir si la saisie, la lecture et l'écriture sont compatibles avec les caractéristiques linguistiques et culturelles de l'utilisateur.