



LA FRANCISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION AU QUÉBEC UNE INTERVENTION À SUCCÈS VARIABLE

Bernard Salvail

Office de la langue française, Québec

Au cours des dix dernières années, les technologies de l'information ont modifié en profondeur le rythme et la nature des communications commerciales et ont provoqué des modifications importantes dans la gestion et dans l'organisation du travail. La législation à caractère linguistique et les stratégies d'aménagement de la langue ont dû s'adapter à cette réalité nouvelle et les institutions de surveillance ont dû procéder à une mise à jour de leur stratégie d'intervention et une révision des mesures mises en place pour préserver le statut de la langue ou des langues à protéger.

Le bilan gouvernemental de 1995

En 1995, le gouvernement québécois a procédé à un deuxième bilan pour faire le point sur la situation de la langue française au Québec (le premier ayant eu lieu à la fin des années soixante) et a confié à un comité interministériel le mandat de décrire et d'analyser l'évolution de l'état du français dans les différents domaines soumis à une intervention d'aménagement linguistique. Le rapport déposé en mars 1995 accorde une place importante à la langue du travail de même qu'à celle utilisée dans le commerce et les affaires.

La Charte de la langue française, promulgué en 1977, reconnaît le droit de tous les Québécois de travailler en français et contient des mesures structurelles et législatives bien définies pour assurer la francisation des entreprises. Sur ce plan, le rapport de 1995 fait état d'un certain plafonnement dans le processus de certification des entreprises et d'un retard significatif dans la réalisation des objectifs de francisation énoncés dans la loi. Le bilan fait état également de la portée limitée du processus d'intervention dans le milieu de travail et de la difficulté d'atteindre le travailleur dans tous les aspects de ses communications de travail. Il faut donc explorer de nouvelles avenues et de nouveaux moyens pour passer de la francisation dite institutionnelle (affichage, imprimés, guides, avis, notes, etc.) à une francisation qui mène à un usage réel et durable du français.

Pour ce qui touche les technologies de l'information, on note une très faible progression dans le pourcentage de logiciels en français utilisés au travail. Et que le français est loin d'occuper une place dominante dans l'ensemble de l'informatique en usage dans les entreprises et dans les institutions publiques. L'informatisation galopante des entreprises favorise de façon nette l'usage de la langue anglaise. L'accroissement du nombre de personnes en communication constante avec l'extérieur du Québec accentue l'attrait pour l'emploi de logiciels de gestion et de production en anglais. De surcroît, une partie importante de la formation professionnelle et technique donnée dans les établissements de langue française fait appel à du matériel didactique et à des terminologies de langue anglaise. Pour ce qui est de la vente au détail des produits informatiques, on constate que seulement 32% des commerces montréalais offrent aux consommateurs des logiciels en français.

Le Rapport du comité interministériel sur la situation de la langue française conclue donc que la prédominance de l'anglais dans les nouvelles technologies de l'information constitue un frein puissant à la



francisation des milieux de travail et de la formation professionnelle et technique, et demande à l'Office de la langue française d'accorder une attention prioritaire à ce secteur en veillant à ce que les NTIC utilisent le français dans les entreprises. Cette intervention doit se conjuguer à l'accroissement de l'offre et de la demande de produits et de services informatiques en langue française. Il faudra de plus inciter fortement les établissements scolaires à se doter d'une politique institutionnelle du français en y incluant des mesures énergiques pour favoriser l'usage de produits informatiques en français dans l'enseignement.

Les États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec

Le constat et les conclusions de la commission chargée par le gouvernement, en juin 2000, de rechercher et d'analyser les principaux facteurs qui influencent la situation de la langue française au Québec vont substantiellement dans le même sens. Tout en reconnaissant que la langue française se défend relativement bien sur le marché informatique et que le nombre et la qualité des produits en français progressent de façon constante, la généralisation de la micro-informatique et d'Internet au Québec augmente les occasions d'utiliser la langue anglaise, intensifie la pression de l'anglais sur le français et neutralise jusqu'à un certain point les effets de la législation linguistique dans le monde du travail, du commerce et des affaires. L'État doit donc réagir, et se munir d'un plan d'action dans ce domaine.

La stratégie et les mesures d'intervention

L'évolution et la diffusion fulgurante des technologies de l'information et leur effet négatif sur la francisation des entreprises et de l'Administration publique ont amené l'Office, dès le début des années 90, à se doter d'un mécanisme de veille et d'une stratégie d'action ciblée pour accroître la présence du français dans ce domaine. Pour ce faire, il a pu s'appuyer sur des changements qui ont été apportés à la loi concernant la langue des logiciels offerts dans le commerce et l'utilisation de l'informatique dans les différents milieux de travail. Parmi les changements les plus importants, notons, en 1993, l'ajout d'un élément au programme de francisation des entreprises portant sur l'utilisation du français dans les technologies de l'information et, en 1997, l'inscription de nouvelles dispositions concernant la langue des logiciels, des jeux et des jouets électroniques mis en vente dans le commerce de détail.

Des mesures administratives ont également été prises par l'État pour apporter son concours à l'action de l'Office. En 1992, le gouvernement a adopté une politique du français dans les technologies de l'information en usage dans l'Administration publique, obligeant chaque ministère et organisme gouvernemental à réaliser dans un délai de cinq ans un plan de francisation portant sur la francisation intégrale de ses communications avec les citoyens et l'utilisation maximale du français dans les postes de travail du personnel de l'Administration. Chaque ministère et organisme devait se doter d'une stratégie de francisation des TI et faire connaître chaque année au Conseil du Trésor et à l'Office de la langue française les résultats de ses interventions. Essentiellement, cette politique fait obligation à l'Administration d'acquiescer de l'équipement informatique en français lorsqu'il existe et profiter des nouveaux achats pour augmenter le parc informatique en français. Une personne responsable de la mise en œuvre de la politique est désignée dans chacun des organismes.

En 1996, le Conseil des ministres a adopté la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, dans laquelle on retrouve des dispositions sur la francisation des TI dans l'appareil gouvernemental et sur l'utilisation du pouvoir d'achat de l'État pour favoriser l'usage du français, notamment dans les nouvelles technologies. La nouvelle politique sur les marchés publics mise en œuvre à la fin de l'année 2000 est venue renforcée cet objectif, d'une part, en élargissant la portée des règles quant aux achats publics à l'ensemble des réseaux publics (établissements municipaux, scolaires et de santé) et, d'autre part, en retenant dans ses huit principes fondamentaux une exigence portant sur les acquisitions en français.

Pour ce qui touche l'enseignement de niveau secondaire et collégial, le ministère de l'Éducation, à l'automne 2000, a adressé une directive à l'ensemble du réseau informant les administrateurs que l'achat des versions françaises des logiciels est un critère d'attribution des subventions.

Le contexte législatif et administratif en place et les moyens de renforcement du français contenus dans les recommandations de la commission des états généraux sur la langue constituent de toute évidence un



environnement favorable pour mettre en oeuvre les mesures de consolidation linguistique visant à accroître et accélérer la francisation des nouvelles technologies de l'information.

L'action de l'Office de la langue française

Comme je l'ai signalé plus haut, l'Office, dès le début des années 90, a défini une stratégie et mis au point des moyens pour contrer les effets " déstabilisateurs " de l'arrivée massive des NTIC sur les marchés du travail et de la consommation. Il s'est tout d'abord doté d'un mécanisme de veille de l'évolution du français dans les TI et d'une équipe d'intervention ponctuelle pour offrir de l'assistance aux entreprises de plus de

cinquante employés ainsi qu'aux organismes publics qui font face à des problèmes reliés à la francisation de leur informatique.

En dépit des efforts de l'Office et des ressources affectées à cette action ciblée, le bilan linguistique de 1995, dont j'ai parlé antérieurement, révélait que la fréquence totale de l'utilisation, dans les entreprises, de logiciels en français (toutes catégories confondues) variait entre 25 % et 58 %, soit un niveau correspondant, dans la plupart des cas, à une utilisation majoritaire de logiciels anglais. Les études auxquelles on faisait référence indiquaient également que l'offre de produits informatiques était supérieure à la demande exprimée par les usagers des entreprises. Devant ce tableau un peu inquiétant, l'Office a dû faire des ajustements à son plan stratégique triennal de 1998 afin de mieux structurer ses interventions et de concentrer ses efforts sur des actions " en amont ", c'est-à-dire pouvant avoir des effets réels et durables. Ce qui signifiait qu'il fallait agir sur l'offre, sur la demande et sur l'emploi réel de produits informatiques en français au travail et dans la formation professionnelle et technique.

Agir sur l'offre

Le renforcement des dispositions législatives combiné à une utilisation plus judicieuse du pouvoir d'achat des institutions publiques a eu pour effet notable d'élargir sensiblement l'offre de produits informatiques en français sur le marché québécois. Cependant, il faut faire une distinction entre l'offre potentielle et l'offre commerciale, c'est-à-dire entre l'existence et la disponibilité réelle de produits en langue française conçus et mis en marché par les entreprises informatiques et la présence de ces produits au point de vente.

L'offre potentielle en langue française est en pleine croissance alors que l'offre commerciale demeure plutôt timide du fait de la complexité et de l'hétérogénéité des composantes de la chaîne commerciale. Une étude réalisée* par l'Office en 2000 sur des logiciels et des ludiciels vendus au détail dans l'île de Montréal indique que 57 % des détaillants offrent la version française ou, en même temps, la version française et anglaise d'un même logiciel. Il y a donc 43 % des détaillants qui transgressent la loi. Seulement 22 % des commerçants installent la version française du système d'exploitation des micro-ordinateurs qui mettent en vente. Pour ce qui est des logiciels installés, le pourcentage fléchit à 19 %. Ce qui signifie que le consommateur-client montréalais est actuellement confronté, dans son acte d'achat d'un produit informatique, à un environnement nettement favorable à l'anglais. Le problème s'accroît du fait que les grands distributeurs de ce type de produit sont établis à l'extérieur du Québec, donc plus ou moins informés des exigences de la loi et des attentes du marché des consommateurs de langue française. Leurs décisions sont par conséquent prises en fonction du marché canadien de langue anglaise. Ainsi vu d'un angle plus large, notre contexte nord-américain avec ses caractéristiques, ses normes et ses façons de faire contribue à réduire l'offre en français au Québec.

L'Office mène depuis plus de cinq ans une série d'actions concourantes et récurrentes pour accroître l'offre de produits informatiques en français sur le marché québécois. Une bonne connaissance de l'état des lieux, l'accès à une terminologie de qualité et bien adaptée au milieu de travail, combiné à un processus d'intervention structuré auprès de tous les intervenants de la chaîne de mise en marché constituent les actions privilégiées par l'Office pour infléchir la pratique commerciale concernant l'offre de produits informatiques en français.

Comme j'en ai fait part précédemment, chaque année, on procède à une collecte de données auprès des détaillants de matériels informatiques et de logiciels afin, d'une part, de connaître l'état et le rythme de progression du français dans ce secteur et, d'autre part, de mesurer l'état de conformité à la Charte de la



langue française des produits offerts. Cette recherche est réalisée par des membres du personnel de l'Office qui se rendent dans les commerces de l'île de Montréal et prennent note de la langue d'un certain nombre de logiciels et de ludiciels, des systèmes d'exploitation et des logiciels les plus couramment installés dans les micro-ordinateurs en rayon ainsi que des inscriptions sur le matériel. Les résultats de cette vérification sont diffusés publiquement par voie de communiqué et sont versés dans le site de l'Office de la langue française.

En vertu d'une disposition de la loi, l'Office obtient, au besoin, des établissements d'enseignements collégial et universitaire un rapport sur la langue des manuels utilisés et fait état des résultats et des observations à ce sujet dans son rapport annuel. Les données recueillies dans les différents secteurs mentionnés nous permettent d'apprécier l'effet de nos actions et de cibler correctement nos interventions.

Pour soutenir son action de redressement de la situation du français auprès des clientèles ciblées, l'Office s'est doté d'une base de données qui fait l'inventaire des produits informatiques disponibles en français. Cette base de données est mise à jour régulièrement et est accessible par notre site Web. On y retrouve plus de 2 000 produits courants offerts en français.

L'Office a également mis en place un banc d'évaluation technolinguistique (Bétel) qui lui permet d'évaluer la capacité des produits informatiques d'intégrer les caractéristiques linguistiques de la langue française. Les résultats de ces analyses sont diffusés dans son site et dans des revues informatiques.

Les premiers labels québécois reconnaissant la qualité technolinguistique de produits informatiques évalués suivant le protocole des travaux du Bétel ont été remis en 1999. Depuis lors, des entreprises importantes comme Microsoft et Novell nous ont demandé d'évaluer leurs produits. Deux experts en internationalisation de Novell sont d'ailleurs venus à l'Office pour adopter la grille d'évaluation de Bétel de sorte que les caractéristiques du français soient mieux prises en compte par les produits de la marque.

Le groupe Bétel fait actuellement des tests sur des produits de la catégorie des systèmes intégrés de gestion. Ce sont des produits très utilisés dans les moyennes et grosses entreprises et qui touchent donc beaucoup d'employés en même temps. La qualité technolinguistique de ces logiciels permettra au français d'être utilisé tant pour l'interface que pour les données elles-mêmes.

Si l'on veut que les technologies de l'information en français se développent et que les constructeurs d'équipements, les concepteurs et les producteurs de logiciels adoptent la terminologie française et l'intègrent à leur produits, il faut produire, adapter et diffuser largement cette terminologie.

L'Office a fait de la production de la terminologie des TI sa priorité. En 1995, il était le premier à rendre disponible, dans un site Web, la terminologie française relative à Internet, par la diffusion de la première édition de son Vocabulaire d'Internet. Il a publié, en mai 2001, un vocabulaire d'environ 6 000 notions sous le titre de Dictionnaire d'Internet, de l'informatique et des télécommunications. L'Office a également choisi de diffuser l'ensemble de la terminologie répertoriée dans Le grand dictionnaire terminologique (GDT) sur CD-ROM et dans Internet. Les internautes qui interrogent le GDT peuvent donc consulter, parmi les 800 000 fiches qui englobent un nombre important de domaines, environ 40 000 fiches traitant des domaines des technologies de l'information. Cette diffusion gratuite du GDT dans Internet ainsi que les services de consultations terminologiques et linguistiques qu'il offre par téléphone et par Internet, lui permettent de répondre rapidement aux usagers québécois et de mieux connaître leurs besoins terminologiques, notamment par les commentaires qu'il reçoit.

L'Office a fait de son site Web son principal canal de promotion et de diffusion de l'information sur la Charte et la terminologie, contribuant ainsi à augmenter la place du français dans Internet. En collaboration avec l'Agence de la francophonie, il a constitué, entre autres dans le secteur des TI, l'inventaire des terminologies dans le Web ainsi que l'inventaire des ouvrages terminologiques publiés. L'Office a également participé aux travaux de deux commissions spécialisées de terminologie et de néologie françaises dans les domaines de l'informatique, des composants électroniques et des télécommunications afin de conjuguer, sur le plan international, les efforts en matière de terminologie et ainsi favoriser l'intercompréhension.



CONGRÈS MONDIAL SOBRE POLÍTICAS LINGÜÍSTICAS
CONGRÈS MONDIAL SUR LES POLITIQUES LINGUISTIQUES
CONGRESO MUNDIAL SOBRE POLITICAS LINGÜÍSTICAS
WORLD CONGRESS ON LANGUAGE POLICIES Barcelona, 16-20 d'abril de 2002

L'action directe auprès des constructeurs et des grands réseaux de distribution demeure le moyen à privilégier pour obtenir des résultats durables. Dès 1995, à l'instigation de l'Office et avec l'appui de la ministre, on obtenait de Microsoft l'engagement de diffuser la version française de ses logiciels en même temps que la version anglaise. En 1997, grâce à des démarches soutenues auprès du fabricant, une entente a été conclue entre l'Office, le ministère de l'Éducation et Autodesk pour que la version française du logiciel de dessin et de conception assistés AutoCAD soit disponible dès la rentrée 1998-1999 dans les établissements d'enseignement, et ce, à des conditions très avantageuses du point de vue du coût et du soutien technique aux enseignants. Je reviendrai un peu plus loin sur les retombées de cette entente. Dans certains cas, c'est par le biais d'une plainte adressée par le public à la Commission de protection de la langue française qu'on obtient gain de cause auprès des grands producteurs. Ainsi, c'est par l'intervention de cet organisme chargé d'assurer le respect de la Charte de la langue française et la protection des droits linguistiques qu'on a obtenu de deux grands producteurs européens ADOBE et MACROMÉDIA qu'ils distribuent au Québec la version française de leurs logiciels disponibles en Europe, et, de surcroît, qu'ils assurent le service après-vente en français.

L'Office agit énergiquement auprès du ministère de l'Éducation pour qu'il fournisse aux élèves des outils informatiques dans la langue de l'enseignement. À la suite des difficultés d'implantation de la version française d'AutoCAD dans le réseau scolaire, nous avons obtenu du ministère qu'il assortisse de conditions linguistiques le financement des achats d'équipements de nouvelles technologies dans son réseau. Je reviendrai plus tard sur ce cas.

Agir sur la demande

Pour consolider l'introduction d'un changement linguistique et, dans le cas qui nous préoccupe, pour actualiser dans l'usage l'offre de produits informatiques en français, il faut une stimulation insistante sur et en provenance de l'environnement. De par la loi et les devoirs et pouvoirs qui lui sont confiés, l'Office, depuis 1977, oriente, soutient, contrôle et évalue la démarche de francisation des entreprises de plus de cinquante employés au Québec. Il a donc accès à une information privilégiée quant à la nature et à l'ampleur de la demande exprimée et quant à la vitalité de la réaction du milieu de travail à l'offre de produits en français.

En 1993, la Charte a été modifiée pour ajouter, dans les exigences du programme de francisation des entreprises employant plus de cinquante employés, une disposition visant la généralisation de l'emploi du français dans les TI. Au même moment, une autre disposition de la Charte est entrée en vigueur établissant que l'entreprise qui a obtenu son certificat doit remettre à l'Office, à tous les trois ans, un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français. Depuis 1997, plus de 2000 entreprises ont fait un rapport et l'ont soumis à l'évaluation de l'Office. Si l'Office constate qu'il y a écart par rapport à l'objectif de généralisation de l'usage du français, l'entreprise doit adopter un plan de redressement. Il y a actuellement environ 800 de ces plans en cours d'application dans l'ensemble du Québec. Plus de 80 % d'entre eux comportent des mesures de francisation portant sur les technologies de l'information. Dans certains secteurs, c'est 100 %.

Dans le cas des 80 nouveaux programmes de francisation approuvés par l'Office au cours de l'année 2000, nous avons relevé des objectifs de francisation de logiciels dans 60 de ces programmes et de matériel dans 70 d'entre eux.

Le tableau ci-dessous fait état des résultats de l'analyse de la fréquence des logiciels qui devront faire l'objet des mesures correctives mentionnées dans ces programmes. Les logiciels sont regroupés par type d'application.



CONGRÈS MONDIAL SOBRE POLÍTICAS LINGÜÍSTICAS
CONGRÈS MONDIAL SUR LES POLITIQUES LINGUISTIQUES
CONGRESO MUNDIAL SOBRE POLITICAS LINGÜÍSTICAS
WORLD CONGRESS ON LANGUAGE POLICIES Barcelona, 16-20 d'abril de 2002

Système d'exploitation	43 fois	Tous disponibles en français (Une entreprise peut avoir plus d'un système.)
Bureautique :		Tous disponibles en français
• Traitement de texte	5	
• Tableau	7	
• Communications	16	
• Navigation Internet	6	
• Présentation	6	
• Suite	15	(MS Office comprend 5 logiciels.)
Gestion	21 fois	Logiciels commerciaux disponibles en français
Professionnel et technique	45 fois	Tous disponibles en français
• Conception assistée	22	Autodesk 22 fois
• Infographie et éditique	23	Adobe 20 fois
Utilitaire	22 fois	

Le libellé d'un objectif de francisation des logiciels comporte des renseignements sur :

- la date de réalisation de l'objectif,
- le moyen retenu,
- l'étendue des effets des mesures à prendre : postes visés, postes exemptés,
- les motifs et la durée des exemptions demandées dans certains cas, (?)
- la désignation des personnes ou des unités responsables.

Sans pouvoir tirer une conclusion ferme des données du tableau précédent, on peut raisonnablement avancer que la demande n'est pas à la hauteur de l'offre compte tenu de la croissance observée quant à la disponibilité du matériel et des logiciels en français. Cependant, le fait de devoir prendre des mesures pour l'avenir, dans le cadre d'un programme de redressement convenu conjointement entre l'Office et la direction de l'entreprise est une bonne occasion de susciter des habitudes de prévention qui assureront à l'entreprise l'exercice des bons réflexes lorsqu'elle passera une nouvelle commande d'achat de logiciels. D'autant plus que l'entreprise est sujette à une nouvelle vérification à tous les trois ans.

Limites de l'action sur la demande

Comme je l'ai signalé plus haut, les entreprises sont tournées de plus en plus vers les marchés extérieurs et s'ouvrent aux affaires électroniques par la voie d'Internet. Elles recherchent du personnel qui possède la connaissance de l'anglais pour pouvoir entrer sur le marché du libre échange. L'anglais n'est aucunement ressenti comme une menace; sa maîtrise par le plus grand nombre d'employés est plutôt favorablement perçue. Toutes les occasions sont bonnes pour pratiquer l'anglais. Et pourquoi pas avec des logiciels en anglais? Dans certains milieux, ce phénomène ajoute, aux prétextes de résistance déjà nombreux, un élément de rejet personnel à la francisation des TI.

Certains secteurs d'activités sont plus propices à l'installation de logiciels en anglais.

C'est le cas, particulièrement, des logiciels d'application spécialisée partagés à partir d'un même centre de décision et de services, lui-même localisé en dehors du Québec. Dans le secteur de l'automobile, par exemple, les concessionnaires entretiennent des liens étroits avec les constructeurs de véhicules auprès de qui ils acquièrent les technologies nécessaires au fonctionnement de leur entreprise. Si on prend le cas du catalogue des pièces, il est piloté par un logiciel qui présente en schémas éclatés les divers organes et pièces de l'automobile ainsi que leurs désignations. Chez les grands constructeurs, ce catalogue est en



anglais seulement. La réussite de la francisation de cet outil de travail qui a des incidences sur la langue de la facturation est entre les mains des constructeurs.

Dans l'hôtellerie, la plupart des hôtels utilisent les logiciels imposés par la chaîne à laquelle ils sont affiliés ou par leur siège social, tous deux généralement établis à l'extérieur du Québec. L'établissement hôtelier sous enseigne installé au Québec se retrouve souvent dans la situation suivante : la version française du logiciel fourni n'existe pas; quand elle existe, on utilise une version anglaise personnalisée en fonction des besoins de l'ensemble des hôtels affiliés, ou encore, parce que le soutien technique n'est accessible que pour la version anglaise en Amérique du Nord.

Dans le domaine de l'imprimerie, grâce à l'intervention soutenue de l'Office auprès des fabricants, certains logiciels d'infographie sont maintenant offerts en français au Québec, en l'occurrence la gamme des produits d'Adobe, dont je vous ai parlé plus tôt dans mon exposé. Les entreprises peuvent donc les adopter. Cependant, malgré cette offre nouvelle, le passage au français se fait difficilement compte tenu de la notoriété de la version anglaise, qui est bien implantée un peu partout dans les entreprises de production de journaux et de périodiques. De plus, le fait que les travailleurs spécialisés aient reçu leur formation dans la version anglaise de ces logiciels accentue la résistance. Les équipements d'imprimerie modernes sont fabriqués à l'étranger et sont munis de logiciels embarqués qui en commandent les mécanismes de fonctionnement. Ces logiciels fournis par les fabricants de ces équipements posent des problèmes de francisation qui sont difficiles à résoudre. Ici comme ailleurs, les interfaces multilingues sont à la portée des concepteurs et apparaîtront tôt ou tard dans les nouveaux produits.

Dans tous les secteurs que nous venons de mentionner de même que dans ceux de l'électronique et du pharmaceutique, la francisation des logiciels de bureautique suit la même tendance mais demeure en deçà de l'offre.

Dans l'enseignement professionnel et technique, on a dû malheureusement faire face à un type de réaction semblable. L'intervention de l'Office auprès des fabricants et des distributeurs, et dont je vous ai fait part précédemment, a eu un succès mitigé parce que les enseignants optent encore, dans une forte proportion, pour la version anglaise, et ce, pour des raisons semblables à celles évoquées par les travailleurs spécialisés de l'imprimerie. Sauf que, dans ce dernier cas, la réaction est plus choquante du fait qu'elle émane des formateurs du réseau public français de l'enseignement. On voit bien là que l'action de francisation des technologies de l'information nécessite une intervention insistante sur tous les fronts à la fois.

Des rencontres de sensibilisation destinées aux utilisateurs de la version anglaise - qu'ils soient de l'Administration, du milieu de l'enseignement professionnel ou des entreprises - ont donc été organisées dans trois régions du Québec. Ces rencontres ont permis de recueillir toutes les questions et toutes les appréhensions relatives à l'utilisation de la version française d'AutoCad et d'en faire une démonstration sur place avec l'aide d'un représentant du fournisseur. Les quelque 80 questions et réponses soulevées lors de ces rencontres sont diffusées dans le site Web de l'Office, ce qui contribue grandement à contrer la résistance des utilisateurs devant la perspective de l'utilisation d'AutoCAD en français.

Une intervention systémique auprès des facteurs d'influence

C'est dans les phases de mise en oeuvre, de suivi et de contrôle d'un plan d'aménagement linguistique que l'on doit prévoir l'apport le plus important de ressources. Suivre la mise en application d'une politique linguistique demeure la partie la plus exigeante, et c'est durant cette phase du processus d'aménagement que les échecs sont les plus grands, que les ressources sont les plus fragiles et les efforts, les plus dispersés. Au Québec, une autre tendance s'est manifestée. On a vécu une grande effervescence pendant ce qu'on pourrait appeler la phase préliminaire, c'est-à-dire celle pendant laquelle on détermine les orientations, on fixe les objectifs et on lance les opérations de sensibilisation, d'animation et de collecte de l'information. Les ressources consenties ont commencé à décliner progressivement et de façon continue au moment où nous avons abordé la phase d'actualisation des engagements. En conséquence, nous avons dû moduler notre stratégie d'action et privilégier une intervention qui mobilise le plus grand nombre d'intervenants dans une opération à effet durable pour stimuler davantage la demande et accroître l'usage réel de produits en français par tous les acteurs du milieu du travail.



CONGRÈS MONDIAL SOBRE POLÍTQUES LINGÜÍSTIQUES
CONGRÈS MONDIAL SUR LES POLITIQUES LINGUISTIQUES
CONGRESO MUNDIAL SOBRE POLITICAS LINGÜÍSTICAS
WORLD CONGRESS ON LANGUAGE POLICIES Barcelona, 16-20 d'abril de 2002

Tout en étant un moyen essentiel, la Charte de la langue française ne suffit pas à assurer l'utilisation du français dans les technologies de l'information. Il faut bien reconnaître que le programme de francisation en entreprise est dérangeant, car il engage le milieu dans des efforts de planification sur une matière qui n'est pas naturellement au cœur de ses préoccupations. D'où la nécessaire stimulation persistante et convaincante, laquelle doit aussi s'exercer de l'intérieur du milieu de travail par l'attribution d'une responsabilité à des personnes, à des unités, à des dirigeants qui ont de l'ascendant, de l'autorité et un mandat pour agir. Le comité de francisation a cette responsabilité dans les grandes entreprises. Malheureusement, dans certains milieux, il ne convainc pas. Ajoutons encore que, dans tous les milieux, il faut toujours contrer le laxisme qui résulte souvent de l'offre de produits multilingues combinée aux effets de l'attraction du principe du libre choix.

Collaboration avec les partenaires

La prise en charge de l'effort de francisation doit être mieux partagée et mieux distribuée entre les diverses organisations qui exercent une certaine autorité et un certain leadership auprès des entreprises et des sociétés de commerce et d'affaires. L'Office a établi et entretient des liens formels avec un certain nombre d'organismes pour soutenir et renforcer son action de francisation. Il collabore ainsi :

Avec le ministère de l'Éducation

L'Office a fait des démarches auprès de ce ministère pour faire progresser l'usage de logiciels en français dans l'enseignement professionnel et technique. À la suite de son intervention, la sous-ministre de l'Éducation a acheminé, à la fin de l'année 2000, une lettre à toutes les directions d'établissements d'enseignement public et privé de l'ordre secondaire et collégial les incitant à acheter les versions françaises des logiciels en en faisant un critère pour l'attribution de subventions. Cependant, cette directive a produit peu d'effets et est restée pratiquement sans suite et ce, pour deux raisons : la première étant l'absence d'infrastructure et de mécanisme de suivi au ministère même; la seconde tenant au fait que la mesure annoncée n'est pas récupérée dans les régimes financiers des institutions scolaires. (à compléter)

Avec le ministère de l'Industrie et du Commerce

Le ministère de l'Industrie et du Commerce gère d'importants programmes d'aide aux entreprises. Il y aura lieu de développer une concertation pour s'assurer que le gouvernement utilise ses propres programmes comme levier à l'adoption du français dans les TI.

Avec le Secrétariat du Conseil du trésor

Le Secrétariat du Conseil du trésor joue un rôle clé dans l'application des politiques du gouvernement en matière de langue et il travaille étroitement avec l'Office dans des dossiers d'intérêt commun, notamment pour ce qui concerne les achats publics et la francisation de l'informatique en usage dans les ministères et les organismes gouvernementaux.

Avec les centrales syndicales

Les centrales syndicales font une place de plus en plus grande dans leurs programmes d'éducation de leurs membres à la présence du français dans les TI. Ces programmes permettent de joindre des travailleurs dans les entreprises de toute taille et de les intéresser à la question. Leurs initiatives sont à appuyer solidement.

Avec le Conseil québécois du commerce de détail, un organisme voué à la défense des intérêts du grand commerce de détail et qui collabore étroitement avec l'Office de la langue française en ce qui concerne la diffusion de l'information relative aux dispositions de la Charte de la langue française touchant la consommation, ainsi qu'à l'animation directe auprès des membres de cette association pour favoriser l'implantation généralisée des mesures de correction.

Conclusion



CONGRÈS MONDIAL SOBRE POLÍTICAS LINGÜÍSTICAS
CONGRÈS MONDIAL SUR LES POLITIQUES LINGUISTIQUES
CONGRESO MUNDIAL SOBRE POLITICAS LINGÜÍSTICAS
WORLD CONGRESS ON LANGUAGE POLICIES Barcelona, 16-20 d'abril de 2002

Au cours des vingt-cinq dernières années, le gouvernement du Québec s'est consacré avec dynamisme et ténacité à se donner les conditions les plus favorables pour implanter le français solidement et de façon durable dans toutes les sphères d'activités sur son territoire. Il s'est occupé à établir et à mettre à jour l'état de la situation de la langue au Québec à trois reprises et à ajuster de façon continue les dispositions de la Charte de la langue française pour en adopter le contenu à l'évolution de la situation. Il a accentué le développement de ses liens de partenariat avec le monde francophone et avec les différents États préoccupés par la défense et la promotion de leurs langues nationales.

L'action continue et persistante de l'Office de la langue française auprès des organisations de travail tant publiques que privées ainsi que dans les lieux de commerce et d'affaires a donné des résultats tangibles et a permis de consolider la place du français sur tous les fronts, notamment au travail, dans les communications publiques, dans l'étiquetage des produits et dans l'affichage, ainsi que dans la langue des services publics. Plus récemment, les efforts investis pour accroître l'utilisation du français dans les technologies de l'information ont donné des résultats forts satisfaisants quant à l'offre de produits en français. Pour ce qui est de la demande exprimée par les utilisateurs, quoique l'on constate un certain progrès, on ne peut pas parler encore d'un attrait naturel et spontané des produits en français, et encore moins, un réflexe à privilégier et à mettre en valeur l'utilisation de l'informatique en français dans les activités commerciales et de travail.

C'est donc à ce niveau que l'on doit agir avec encore plus d'empressement et de vigueur, car les gains sont ardues et les acquis difficiles à maintenir. Il faudra développer davantage les outils nécessaires pour rapprocher des clientèles utilisatrices l'information relative à l'existence et à la disponibilité des produits informatiques en français. L'Office devra accentuer son effort d'animation sur le terrain auprès des travailleurs, des consommateurs et des formateurs, et développer son action conseil et ses outils d'assistance pour renforcer l'attraction des produits en français et susciter l'adhésion des décideurs et des utilisateurs de ces produits. Pour ce faire, nous souhaitons pouvoir compter sur les réactions favorables du gouvernement aux recommandations du rapport Larose, notamment celles portant sur l'accroissement du pouvoir de vérification et de contrôle de l'Office, sur l'usage obligatoire des logiciels en français dans l'enseignement technique, sur l'augmentation des pouvoirs et devoirs des comités de francisation dans les entreprises et sur l'utilisation des NTIC par l'Administration publique.

Le plan stratégique triennal de l'Office sera ajusté en conséquence et la conjugaison de cet environnement facilitateur avec l'expertise de l'Office et les résultats obtenus au cours des vingt-cinq dernières années devraient entraîner à moyen terme l'emploi plus marqué du français dans les outils informatiques utilisés au travail et dans l'enseignement.

En résumé

1. L'offre de produits informatiques en français au Québec se porte assez bien et évolue dans le bon sens, soutenue par une loi bien adaptée, une stratégie concertée de promotion et d'animation et une politique gouvernementale d'achat public favorable aux acquisitions en français.
2. La demande demeure dans un certain état de timidité et demande plus d'efforts pour l'infléchir du fait des choix et libertés individuelles, ainsi que des limites de la loi quant aux interventions auprès des individus. L'Office garde cependant une bonne prise sur les institutions publiques et les entreprises de cinquante employés et plus, et les recommandations de la commission des États généraux concernant l'animation et la promotion et celles de confier des pouvoirs accrus à l'Office de la langue française permettront de faire des progrès certains à cet égard.
3. L'usage effectif du français dans les TI demeure un point d'interrogation et ne prendra de vigueur qu'en fonction des résultats de notre action sur l'offre et sur la demande.