

Deuxième partie :

Les ronds dans l'eau de la demande

Laurent Bélisle
Chef du Service de la francisation des entreprises et des technologies de l'information
Office de la langue française

L'image des ronds dans l'eau évoque la fugacité d'un événement, la fragilité d'un phénomène et le caractère peu profond d'un changement. Sans une stimulation répétée provenant de l'environnement, les ronds dans l'eau s'éloignent du point d'impact puis, petit à petit, se dissipent. En serait-il de même des habitudes d'emploi du français dans les technologies de l'information (TI)?

Voici trois énoncés sur la question. Nous verrons, à l'examen des lieux, s'ils tiennent bon. Nous terminerons ce tour d'horizon par une revue brève des moyens disponibles pour atteindre l'objectif de la Charte de la langue française.

Premier énoncé, sur les entreprises :

- ☒ *Les entreprises qui investissent dans les technologies de l'information en français développent des habitudes favorables à cette langue et tendent à les conserver.*

Deuxième énoncé, sur l'Administration :

- ☒ *Les organismes de l'Administration sont exemplaires quant à l'usage qu'ils font du français dans les technologies de l'information au fil des ans.*

Troisième énoncé, sur l'enseignement professionnel et technique :

- ☒ *La langue des logiciels sélectionnée pour les cours de formation professionnelle et technique influence celle qui sera sélectionnée au travail.*

1. Les entreprises

- ☒ *Les entreprises qui investissent dans les technologies de l'information en français développent des habitudes favorables à cette langue et tendent à les conserver.*

De quelles entreprises parle-t-on? Des PME et des grandes, les seules à devoir investir en francisation au travail par obligation de la Charte de la langue française. Les petites

entreprises, de moins de 50 personnes¹, ont toute liberté de manœuvre dans les choix linguistiques de leurs logiciels. L'inconvénient de cette liberté est que c'est souvent l'anglais qui sera l'objet de leur choix. Le jour où elles auront l'obligation de détenir le certificat, elles devront peut-être adopter un programme pour corriger les effets de décisions antérieures.

1.1 Indicateurs

Les indicateurs statistiques que nous possédons sur la situation sont tirés des données informatisées de l'Office sur le suivi administratif des dossiers. Ces données étant insuffisantes pour documenter notre sujet, nous les avons complétées par une cueillette de renseignements sur certains secteurs où les TI sont fortement répandues et par un relevé des décisions de l'Office de la langue française au cours de l'année 2000 sur les programmes de francisation.

Les 4 200 entreprises inscrites à l'Office font des rapports périodiques sur leur situation linguistique. Ces rapports comportent des renseignements sur la langue des TI qu'elles utilisent. L'Office évalue la conformité de la situation aux objectifs de la Charte et recommande à l'entreprise d'adopter, le cas échéant, un programme de francisation ou un plan de redressement.

1.2 Programmes de francisation

Il y a actuellement **470 programmes de francisation en cours d'application (380 dans la région de Montréal)**. Ces programmes comportent des objectifs de francisation des TI dans plus de 80 % des cas. Devons-nous conclure qu'au terme de la réalisation de tous ces objectifs le tableau général en sera un à 100 % francisé? Pas dans toutes les entreprises et pas pour n'importe quel type de logiciels.

⊗ Objectif des programmes

Lorsque les logiciels existent en français, l'Office demande à l'entreprise de les installer dans ses postes de travail. Cela signifie que la disponibilité des logiciels en français est bel et bien activée : l'employé doit être capable d'y accéder facilement en ouvrant son poste. Avec l'accroissement rapide de l'offre de produits en français qui sont de qualité équivalente à ceux en version anglaise, l'objectif de francisation des TI s'avère maintenant plus facile à atteindre. Mais il faut du temps à l'entreprise pour accomplir les changements. C'est par le programme de francisation que celle-ci peut synchroniser l'exécution de deux décisions : remplacer un logiciel par un autre, ou effectuer une mise à niveau, et faire par la même occasion le transfert linguistique. **Il n'y a pas d'intervention intempestive de l'Office pour forcer l'entreprise à faire des changements à la hâte.**

¹ Le Québec compte environ 42 000 entreprises employant de 10 à 49 personnes.

☒ Programmes approuvés en 2000

L'Office a approuvé 80 nouveaux programmes 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.

Nous présentons dans le tableau ci-dessous le résultat de l'analyse de fréquence des logiciels mentionnés dans ces programmes et regroupés par type d'application. Sont exclus du tableau les logiciels mentionnés une seule fois dans l'ensemble des programmes.

Système d'exploitation	43 fois	Tous disponibles en français (une entreprise peut avoir plus d'un système)
Bureautique :	53 fois	Tous disponibles en français
Traitement de texte	5	
Tableur	7	
Communication	16	
Navigation Internet	5	
Présentation	5	
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	

Nous avons relevé 25 logiciels qui ne sont mentionnés qu'une fois dans l'ensemble des programmes; chacun de ces logiciels appartient à une entreprise différente.

On rapporte 32 logiciels comme inexistantes en français. Dans ces cas, l'entreprise est avisée de prendre certaines mesures d'appoint et l'Office, pour sa part, fait des démarches auprès des concepteurs pour voir à faire évoluer la situation.

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 couverts, postes exemptés;

les motifs et la durée des exemptions;
l'identification des personnes ou des unités responsables.

Peut-on conclure des données du tableau précédent que si la demande était à la hauteur de l'offre tous ces objectifs n'auraient pas eu lieu d'être? Oui et non. Oui, car les entreprises ont pu installer leurs logiciels en anglais, sans prendre garde, alors qu'elles n'étaient pas encore inscrites à l'Office. Non, car il est possible qu'une entreprise ait acquis certains logiciels avant que l'offre ne soit aussi alléchante et généreuse qu'elle l'est actuellement. Dans tous les cas, le fait de devoir prendre des mesures pour l'avenir, dans le cadre d'un programme qui prend l'Office et le personnel de l'entreprise à témoins, est une bonne occasion de mettre en place des habitudes de prévention qui assureront à l'entreprise l'exercice des bons réflexes lorsqu'elle passera une nouvelle commande d'achat de logiciels.

☒ Situations particulières à circonscrire

Les TI sont largement implantées dans les sièges sociaux et les centres de recherche. Elles peuvent demeurer en anglais dans certains postes couverts par une entente particulière de siège social ou de centre de recherche. À ce jour, **172 entreprises font l'objet de 223 ententes particulières, dont 158 de siège social et 65 de centre de recherche.**

L'entreprise qui bénéficie d'une entente particulière doit elle-même s'assurer que les effets de ses décisions sur les TI soient bien circonscrits à l'intérieur des limites des unités de travail visées par l'entente.

C'est généralement de là que sont gérés les systèmes en réseaux, les applications intégrées, les affaires électroniques et les sites Web; et c'est là qu'on dénombre le plus grand nombre d'applications spécialisées dans l'entreprise et qu'on y maintient le plus de logiciels en anglais. On évoque le partage international d'applications, le nivellement linguistique pour faciliter la vie à des travailleurs recrutés à l'étranger, les politiques d'entreprise décidées au siège social international, etc. Mais, grâce à l'approche de l'adaptation locale qui caractérise le développement d'un nombre croissant de nouveaux logiciels, un siège social ou un centre de recherche est de moins en moins justifié de procéder à l'adoption d'une seule interface linguistique, en anglais, pour l'ensemble de ses postes. **Les ententes seraient à revoir dans un grand nombre de cas.**

1.3 Plans de redressement

Peut-on avancer que les quelque **3 300 entreprises qui détiennent le certificat de francisation** utilisent bel et bien des TI en français? Pas assurément et pas à 100 %.

Ce n'est qu'en 1993 que la Charte a été modifiée par l'introduction à l'article 141 d'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, soit l'article 146, établissant que l'entreprise certifiée doit remettre à l'Office, à tous les trois ans, un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français. L'opération a produit ses premiers effets en 1997. Depuis lors, **plus de 2000 entreprises ont fait un rapport.**

Lorsque cela est nécessaire, les entreprises se voient recommander d'adopter un plan de redressement. Le plan ne signifie pas nécessairement qu'il y a eu recul par rapport au moment où le certificat a été accordé. En effet, à ce moment-là, certains logiciels pouvaient être inexistantes en français alors que maintenant ils existent. Le plan vise donc à en programmer l'adoption en français selon un calendrier convenu. Il y a actuellement près de **800 plans en cours d'application dans l'ensemble du Québec.** Et nous pouvons affirmer que **plus de 80 % des plans comportent des mesures de francisation des TI. Dans certains secteurs, c'est 100 %.**

1.4 Observations de quelques secteurs

La réponse des entreprises à l'offre de logiciels de langue française varie peu d'un secteur à un autre pour ce qui est des applications de la bureautique. Par contre, certaines technologies sont produites ou subissent des adaptations pour des secteurs spécifiques. Dans ces cas, les entreprises qui les utilisent ont une marge de manœuvre variable que nous illustrerons par quelques exemples.

1.4.1 Automobile

Dans le secteur de l'automobile, les concessionnaires de véhicules entretiennent des liens étroits avec les constructeurs de véhicules et avec des tiers, auprès de qui ils acquièrent les technologies nécessaires au fonctionnement de leur entreprise.

Chez un concessionnaire plusieurs systèmes informatiques cohabitent. Mise à part la bureautique, qui y occupe une place limitée, nous retrouvons le catalogue électronique de pièces à l'usage du personnel et le logiciel de gestion intégrée. La bureautique ne pose pas de problèmes d'installation en français et, en général, les concessionnaires ont déjà réalisé cette mesure de leur programme. Il en va autrement pour les logiciels provenant du constructeur et des tiers. Ces logiciels ont une incidence sur la langue du commerce et des affaires ainsi que sur la langue du travail.

Voyons par exemple **le cas de la facturation.** Trois sources alimentent la production d'une facture et en déterminent la langue :

- le logiciel de gestion intégrée, fourni par une entreprise tierce; ce logiciel permet de produire l'imprimé de la facture et quelques éléments du rempli ;
- la liste de pièces des véhicules, fournie par le constructeur du véhicule;

- la description du problème et le type de réparation effectuée, inscrits par les mécaniciens et les conseillers techniques.

En ce qui a trait à la première source, chez ADP et Reynolds & Reynolds les développements en français vont bon train. Celui-ci offre la majorité de ses modules d'applications en français et les concessionnaires devraient progressivement les adopter dans cette langue. Pour sa part, ADP offre ses logiciels en français pour les petits concessionnaires seulement; le développement en français est en cours pour les grands.

En ce qui a trait à la seconde source, la liste de pièces est fournie par le constructeur et elle est offerte en français par plusieurs d'entre eux. Mais GM ne l'offre plus qu'à 60 %; Ford l'offre quand elle est attachée au système de gestion de Ford; Hyundai et Subaru ne l'offrent pas.

En ce qui a trait à la troisième source, aucune contrainte technique n'empêche le personnel de rédiger en français la portion manuscrite des factures.

Le catalogue électronique de pièces remplace le catalogue imprimé que le commis aux pièces utilisait auparavant. Il s'agit d'un catalogue piloté par un logiciel qui présente en schémas éclatés les divers organes et pièces de l'automobile ainsi que leur désignation. Chez les grands constructeurs de véhicules, ce catalogue est en anglais seulement. Un déblocage récent devrait produire des résultats d'ici trois ans. Lors d'une mission en Belgique en 2000 nous avons appris que les commis aux pièces belges ont à leur disposition des catalogues électroniques de pièces dans leur langue.

Les concessionnaires utilisent divers appareils électroniques qui fonctionnent à l'aide de logiciels embarqués². Par exemple, **les appareils de diagnostic** sont munis d'écrans qui affichent des informations sur les problèmes détectés. Certains constructeurs offrent les plus récents modèles en français. Des fournisseurs d'outils d'atelier en vendent aussi. GM francise maintenant ses nouveaux appareils. Volkswagen les fait en plusieurs langues dont le français. Ford et DaimlerChrysler n'entendent pas les franciser à court terme. Nous savons que ces appareils sont disponibles en français en Belgique, mais les fournisseurs ne sont pas les mêmes qu'en Amérique.

Enfin, **les logiciels de communication** entre les concessionnaires et les constructeurs ont été francisés. Les logiciels de recherche technique regroupant les bulletins techniques et les campagnes de rappel sont en général offerts en

² Branche de l'informatique qui traite de l'intégration de systèmes informatiques à des dispositifs, machines ou systèmes (ex. : appareils ménagers, machines industrielles, avions, automobiles, missiles, montres, appareils médicaux, etc.), et ce, dans le but d'en assurer le pilotage

français aux mécaniciens des concessionnaires et les deux composantes sont en français, soit le logiciel lui-même et l'information livrée.

L'issue de la francisation des TI chez les concessionnaires est entre les mains des constructeurs et des tiers.

1.4.2 Hôtellerie

Actuellement, environ 90 hôtels sont inscrits à l'Office (40 dans la région de Montréal). Dans les entreprises qui exploitent une bannière, la francisation des TI progresse lentement.

En micro-informatique, on installe petit à petit la version française des logiciels d'application générale, comme les suites bureautiques. Dans la moitié des entreprises établies dans la région métropolitaine, ces suites logicielles ne sont toujours pas installées en français, bien qu'elles existent sur le marché. Les systèmes d'exploitation de réseau, comme Windows de Microsoft et Netware de Novell, sont encore installés en anglais dans 75 % des cas. Pourtant, il n'y a aucun empêchement technique à les installer en français, mais le propriétaire local affiche tout de même une réticence à le faire.

En ce qui a trait aux **logiciels de gestion hôtelière**, la situation est encore moins reluisante. Ces logiciels permettent la gestion des chambres, des ventes, du profil de la clientèle, des banquets, la facturation, la comptabilité, les réservations, etc. Ils sont implantés dans la plupart des hôtels du Québec. Certains de ces logiciels sont disponibles en français, par exemple HMI, et on les retrouve souvent dans les hôtels autonomes. Un grand nombre d'autres n'existent ou ne sont installés qu'en anglais. Signalons au passage que les clients n'en sont pas affectés, car les documents peuvent être générés en français.

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. **Trois cas** se présentent :

- la version française du logiciel fourni n'existe pas;
- et quand elle existe, on utilise une version anglaise personnalisée en fonction des besoins du groupe;
- ou encore le soutien technique n'est accessible que pour la version anglaise en Amérique du Nord; c'est le cas pour Fidelio, un produit d'origine allemande offert en plusieurs langues.

La version française de Fidelio n'est installée dans aucun hôtel du Québec à bannière internationale. Un sondage mené dans les hôtels de ces mêmes bannières à Paris en 1999 a permis de constater que Fidelio y est aussi installé en anglais seulement.

Les sièges sociaux tendent à uniformiser l'utilisation des logiciels spécialisés dans leurs hôtels en invoquant l'argument que cette uniformisation favorise le transfert des données et facilite la gestion des établissements.

Pour aller plus loin dans la francisation des TI, il faudra obtenir la collaboration des concepteurs de logiciels de gestion hôtelière et des sièges sociaux des grandes chaînes hôtelières.

1.4.3 Imprimerie

La francisation des TI dans le secteur de l'imprimerie rejoint les imprimeurs, les fournisseurs de services d'infographie, les concepteurs de logiciels d'infographie, d'édition et de traitement de l'image, ainsi que les fournisseurs de presses à contrôle informatisés.

Il y a actuellement **150 entreprises en imprimerie et édition inscrites à l'Office**. Le Québec en compte davantage parmi celles qui emploient moins de 50 personnes. Les programmes de francisation en cours comportent tous des mesures de francisation des TI. Il en est de même pour les plans de redressement depuis que les logiciels spécialisés sont offerts en français au Québec.

Au cours des cinq dernières années, de nombreux imprimeurs indépendants se sont associés ou sont devenus des divisions au sein de groupes de grande envergure. **Cette consolidation a eu pour effet de réduire le nombre de centres de décisions et de favoriser l'intégration des processus et outils de production.** Les décisions relatives à l'adoption du français dans les TI ont alors un impact très significatif. En effet, dans ce secteur, toutes les unités de travail en cause dans la même chaîne de production, au sein d'une même entreprise ou entre entreprises qui sont dans une relation client-fournisseur, ont tendance à harmoniser leurs installations logicielles pour assurer l'efficacité du processus et la compatibilité des composantes techniques à toutes les étapes de ce processus. La décision de franciser un point de la chaîne peut entraîner la francisation de toute la chaîne.

Certains **logiciels d'infographie** étant maintenant offerts en français au Québec (la gamme des produits d'Adobe en 2000), les entreprises peuvent progressivement les adopter. Malgré l'offre nouvelle, le passage au français ne se fait pas sans réticences compte tenu de la notoriété de la version anglaise de ces produits qui est bien implantée à peu près partout dans les entreprises de

production de journaux et de périodiques. Ajoutons que **les travailleurs spécialisés ont reçu leur formation sur la version anglaise de ces logiciels et ils tiennent à les garder dans cette langue. Les employeurs auront fort à faire pour implanter les changements d'une façon harmonieuse.**

Les **équipements d'imprimerie** modernes sont fabriqués à l'étranger et sont munis de logiciels embarqués qui en contrôlent les mécanismes de fonctionnement. Ces logiciels fournis par les fabricants de ces équipements posent des problèmes de francisation qui sont difficiles à résoudre si l'on en croit les utilisateurs. Cependant, ici comme ailleurs, les interfaces multilingues sont à la portée des concepteurs et apparaîtront tôt ou tard dans les nouveaux produits.

La francisation des logiciels de bureautique suit la même tendance que dans les autres secteurs. Elle se fait, mais elle est en deçà de l'offre.

1.4.4 Produits électriques et électroniques

Au Québec, il se fabrique une vaste gamme de composantes et de produits électriques et électroniques. Le secteur est très étendu et il se ramifie dans toutes les sphères de l'activité économique produisant des petits appareils électriques de consommation courante (téléphones), des composantes d'ordinateurs (cartes électroniques), des appareils industriels lourds (centrales électriques), des équipements de navigation (aéronautique) et une foule de pièces entrant dans la fabrication de divers appareils.

Il y a actuellement **350 entreprises inscrites à l'Office. Les programmes de francisation dans ce secteur sont en général longs et lourds.** Dans la région métropolitaine, il y en a 53 en cours d'application. Sur un échantillon de 28 de ces programmes, représentant toutes les sphères de spécialité du secteur, 24 d'entre eux comportent des mesures de francisation de logiciels courants et 22 de logiciels spécialisés.

De plus, sur les 38 rapports triennaux provenant d'entreprises de la région métropolitaine, 23 ont conduit à un plan de redressement et 22 de ces plans comportent des mesures de francisation des TI.

Dans ce secteur, la francisation des TI est affectée par une variété de facteurs qui ne sont pas uniquement de nature sectorielle.

Voyons par des exemples typiques comment cela se manifeste.

TRD inc. (nom fictif), une très grande entreprise d'équipement informatique qui emploie plus de 100 000 personnes dans le monde, avait un programme de francisation qui piétinait depuis des années. Est arrivée à la tête de l'établissement du Québec **une vice-présidente très dynamique** qui a changé

la façon de voir les choses auprès des autorités canadiennes et auprès du personnel. Elle a fait du programme un véritable plan d'affaires qu'elle a intégré à l'ensemble de la planification stratégique de l'entreprise à l'échelle canadienne. Assistée d'un comité de francisation de 10 personnes, elle a réussi à créer un climat de réceptivité favorable au changement linguistique. Elle a eu affaire à des résistances de certains employés qui tenaient à l'anglais dans leur poste de travail. Elle reconnaissait le phénomène comme une difficulté à surmonter mais jamais comme un empêchement fatal pour l'application du programme. En moins de trois ans, l'entreprise s'est qualifiée pour le certificat. **Cela illustre avec éloquence que la francisation des TI est d'abord une affaire de gestion et de leadership avant d'en être une de technologie.**

SBC inc. (nom fictif) fait des produits électroniques de pointe pour le secteur de l'aéronautique notamment. L'entreprise bénéficie d'une entente particulière pour son siège social et son centre de recherche. Elle applique un programme de francisation depuis plusieurs années et elle est en voie d'implanter un logiciel de gestion intégrée pour l'ensemble de ses activités de conception, de production et de relations avec ses fournisseurs et ses clients. Le logiciel livré a d'abord été installé en français, mais à cause de contraintes techniques d'un de ses modules disponible en anglais seulement, il a fallu revenir à la version anglaise de l'ensemble des modules. Par le fait même, la diffusion de la terminologie technique française que l'entreprise a elle-même produite pour alimenter ses contenus s'en est trouvée compromise. **SBC estime en avoir assez fait et mériter le certificat. De plus, elle a dû faire face à une pétition de 45 signatures provenant d'employés de l'usine opposés à l'installation de la version française des logiciels d'application courante.** Voilà un bel exemple d'une conjonction de facteurs qui peuvent paralyser l'action.

Chez **ELECTRO inc.** (nom fictif), la présidente du comité qui occupe un poste de commande réussit à motiver positivement le personnel de l'entreprise sur le changement linguistique. Mais elle doit faire face à la **résistance du responsable de l'informatique** qui craint de perdre les employés qui ont signé leur refus de travailler avec le logiciel AutoCAD français s'il est installé dans leur poste. Les motifs non avoués sont toujours les mêmes : formation en anglais, notoriété du produit dans cette langue, crainte de ne pas bien maîtriser le produit en français, perte de temps et de productivité, inconfort appréhendé, nouvel apprentissage à faire.

De son côté, **PK inc.** (nom fictif) fait du recrutement à l'extérieur du Québec pour trouver des titulaires de postes hautement spécialisés. Les nouvelles recrues n'ont pas la connaissance suffisante pour travailler en français. Au surplus, **la maîtrise du français est faible à tous les échelons de l'entreprise.** Il est impossible de songer à l'installation des applications TI en français tant que la situation actuelle n'aura pas été renversée.

Dans ce secteur, comme dans les autres, **la configuration en français des logiciels multilingues installés en réseau apporte une solution technique viable à l'emploi de plusieurs langues au sein d'une même entreprise dont les établissements sont dispersés dans plus d'un pays ou d'une province.** Plusieurs entreprises du secteur ont déjà procédé à l'implantation d'interfaces multilingues pour leurs systèmes centraux. Selon le mode d'installation retenu, de tels systèmes peuvent permettre en tout temps le choix de la langue par les utilisateurs. Ce choix n'est cependant pas une garantie que le personnel des établissements situés au Québec pointera systématiquement vers le français. **Il peut donc subsister un écart entre la langue de l'installation et la langue de l'utilisation réelle.**

1.4.5 Produits pharmaceutiques

Ce secteur compte une centaine de moyennes et de grandes entreprises oeuvrant dans la fabrication et la distribution de produits pharmaceutiques. Les fabricants se répartissent en fabricants de produits d'origine et fabricants de produits génériques. Les premiers sont de grande taille, de propriété et d'envergure internationales, tandis que les seconds sont de taille plutôt moyenne ou petite et de propriété québécoise. Les activités de recherche et développement chez les fabricants de produits d'origine y occupent une place de premier rang.

Dans les activités de **recherche et développement**, les spécialistes font usage de logiciels qui, dans la plupart des cas, n'existent pas en français. Sans compter que les chercheurs sont eux-mêmes recrutés un peu partout dans le monde et que leur langue de convergence au travail s'avère être l'anglais.

Les fabricants de produits pharmaceutiques évoluent dans un monde de rigueur imposée par des normes de qualité provenant de divers organismes de contrôle. **C'est un terrain propice à une application des lois et des règlements au pied de la lettre.**

Les logiciels de bureautique en langue française y occupent une bonne place, mais ils sont en forte concurrence avec l'anglais. **Le principe du libre choix de la langue des logiciels y est très répandu et défendu par les employeurs; et il reçoit un écho très favorable de la part des travailleurs.** Par conséquent, une entreprise qui déciderait d'installer tous ses logiciels en une seule langue, donc en français pour respecter la Charte, risquerait la contestation si elle néglige de créer au préalable les conditions propices à un tel changement. Cela est arrivé en 1998. Des employés de deux entreprises du secteur ont déposé une plainte au nom du droit à la libre expression. La plainte a donné lieu à un jugement dont nous tirerons plus loin quelques leçons.

1.4.6 Publicité

Les agences de publicité sont des entreprises dynamiques et florissantes au Québec. Il y a **36 entreprises** inscrites à l'Office, mais il y a beaucoup plus de petites entreprises. Leurs caractéristiques principales sont la jeunesse de leurs employés et le niveau élevé de scolarité de ceux-ci. Elles embauchent de jeunes diplômés universitaires dans les arts graphiques et les communications. Plusieurs d'entre elles concourent activement aux Prix Jacques-Bouchard décernés chaque année, à l'occasion de la Francofête, à des entreprises qui se sont distinguées par la qualité du français dans les messages publicitaires qu'elles ont conçus.

L'utilisation de logiciels de bureautique en français ne pose aucun problème. Il en va autrement des logiciels spécialisés en infographie et en multimédia. **Des produits de l'infographie sont maintenant disponibles en français, mais ceux du multimédia ne le sont pratiquement pas.** Dans l'un et l'autre cas, la formation se fait à partir des produits en langue anglaise. Il n'est pas étonnant que les jeunes diplômés ne veuillent pas changer de langue une fois embauchés par les entreprises. Celles-ci, d'ailleurs, ont déjà les logiciels installés en anglais. Ce n'est pas spontanément qu'elles vont les réinstaller en français. Et elles ne veulent ni compromettre la productivité de leurs jeunes ni leur déplaire.

La nouvelle génération des jeunes qui ont grandi avec la présence de la micro-informatique en anglais, que ce soit avec les jeux électroniques et avec Internet, ne semble pas avoir un penchant bien marqué pour les logiciels en langue française. Au hasard des contacts que nous avons eus avec le personnel lors de nos visites dans les agences de publicité, nous avons entendu des jeunes s'exprimer haut et fort en faveur des logiciels en anglais qu'ils utilisent au travail. Ne fallait-il pas s'y attendre puisqu'à leurs habitudes de jeunes consommateurs est venue s'ajouter **la formation technique qui a enfoncé le clou davantage d'une croyance en la supériorité des logiciels en anglais.** Et, lors d'une présentation récente des produits français d'Adobe par le concepteur lui-même, nous avons été témoins du rejet spontané exprimé par des jeunes étudiants.

1.5 *Situation en dehors de la région métropolitaine*

Les TI utilisées dans les entreprises sont les mêmes dans toutes les régions du Québec pour ce qui est des logiciels courants. Les logiciels de spécialité utilisés au sein d'un même secteur à Montréal et en régions sont à peu de choses près les mêmes. Par exemple, les entreprises qui oeuvrent dans l'exploitation et la transformation de ressources naturelles, telles que le bois, les mines, les pêches et la transformation des métaux, utilisent le même genre de technologies spécialisées pour la gestion de la production; à la seule différence que les interfaces utilisateurs ont été conçues et

adaptées pour les besoins locaux. Les logiciels de conception assistée par ordinateur, d'infographie et de gestion de réseau sont en tous points les mêmes en région et à Montréal. Là comme ici, les entreprises s'installent en réseau pour relier leurs postes de travail. Plusieurs d'entre elles possèdent plus d'un établissement et relèvent d'une direction localisée dans une autre région ou à l'extérieur du Québec.

Cela pose alors tous les problèmes appréhendés de l'installation de logiciels à langues partagées à partir d'un même centre de décision et de services, lui-même localisé en dehors du territoire. Les entreprises étrangères installées en région ont le même comportement qu'à Montréal.

Tout comme à Montréal, les entreprises des autres régions sont tournées 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, une denrée plus rare qu'à Montréal, pour pouvoir entrer sur le marché du libre échange. L'anglais n'y 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 raisons déjà nombreuses un élément de résistance personnelle très particulier à la francisation des TI.

Ces observations ne doivent pas nous faire perdre de vue que **la vaste majorité des entreprises régionales autonomes, et desservant une clientèle rapprochée, font naturellement le choix du français lorsqu'elles installent leurs logiciels.**

⊗ Indicateurs

Quelques indicateurs statistiques nous révèlent ce qui suit.

Dans l'ensemble des régions en dehors de la région métropolitaine, **83 % des 90 programmes en cours** comportent des mesures de francisation des TI; le tiers d'entre eux visent la francisation de logiciels de bureautique et plus de la moitié la francisation de logiciels de spécialité.

Par ailleurs, l'examen des 770 rapports triennaux des entreprises certifiées dans ces régions avant 1997 a conduit à la mise en place de **400 plans de redressement** comportant dans 65 % des cas des mesures de francisation des TI.

1.6 Leçons à tirer du jugement Dalphond

Le 19 juin 2000, le juge Pierre J. Dalphond a rendu un jugement sur l'interprétation à donner à l'article 141, 9 concernant la généralisation de l'emploi du français dans les TI.

⊗ L'élément déclencheur

L'affaire a débuté en juillet 1998 par **une requête en jugement déclaratoire** présentée par cinq employés de deux sociétés pharmaceutiques de Montréal qui se plaignaient de devoir utiliser des logiciels en français et qui affirmaient que cela portait atteinte au droit à la libre expression garanti par les chartes des droits et libertés.

⊗ Le fond de la question

Sur le fond, le juge établit que, selon la loi, l'employeur doit s'assurer que les outils de travail mis à la disposition du personnel respectent le **droit de tout employé de travailler en français** (article 4); « cela implique que les instructions intégrées (par exemple, les pages-écrans et la fonction aide) et les manuels d'opération doivent être disponibles en français ». Mais, vu la règle d'interprétation posée par l'article 89, cela n'exclut pas « la fourniture de logiciels ou de manuels multilingues, incorporant une version française ».

Le juge passe en revue l'ensemble des éléments de l'article 141 et conclut que la loi ne permet pas à l'Office de pénaliser une entreprise en raison de la présence d'une autre langue quant à l'un ou l'autre des neuf éléments décrits à l'article 141 ni d'exiger des mesures bannissant l'usage de logiciels dans une langue afin d'approuver son programme de francisation. Il s'ensuit que **pour les logiciels comme pour les autres éléments de l'article 141, le français est toujours présent, mais une autre langue peut l'être également.**

Le juge ajoute que

« l'article 141 impose une *direction* aux entreprises et à l'Office, soit **une utilisation optimale de la langue française** dans les entreprises, mais ne prohibe pas l'usage d'une autre langue. Il s'ensuit que l'Office peut **exiger** d'un employeur la mise en place de mesures incitant les employés à fonctionner en français, **mais non interdire** à celui-ci de rendre disponibles des outils en langue anglaise. On peut promouvoir l'usage des logiciels en français en concevant les systèmes de manière à ce qu'ils les offrent en premier ou par défaut, en donnant aux employés la formation appropriée en matière de terminologie et en mettant à leur disposition des manuels et autres outils qui les encouragent à utiliser les logiciels français. »

Le juge note au passage qu'il y a une relation entre la formation et le travail par ce qui suit :

« Quant à l'État, il peut s'assurer d'une maîtrise de la terminologie française par les étudiants avant qu'ils n'atteignent le milieu du travail ».

⊗ La décision

En répondant négativement à la question de savoir si la Charte de la langue française autorise l'Office à exiger d'un employeur qu'il ne fournisse que des logiciels en français à ses employés, le juge Dalphond ne voit pas la nécessité de se prononcer sur la question de savoir si l'article 141 est conforme ou non aux chartes des droits.

Cependant, dans une note en marge de son jugement, il écrit :

« ...Ce dont les requérants se plaignent est relatif à certaines caractéristiques des outils de travail mis à leur disposition par leur employeur, en l'occurrence des logiciels. Prétendre que la fourniture desdits logiciels en français seulement viole leur liberté d'expression revient à dire que l'employeur qui retirerait à un employé l'ordinateur qu'il lui fournissait jusqu'alors, porterait ainsi atteinte à sa liberté d'expression. Le tribunal ne le croit pas. D'ailleurs s'il en était autrement, tout employé aurait droit d'exiger de son employeur un logiciel dans sa langue, quelle qu'elle soit, un droit que le tribunal n'est pas prêt à reconnaître comme découlant de l'art. 3 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec; quant à l'article 2 b) de la Charte canadienne, il ne s'applique pas à l'employeur privé non intégré à une activité gouvernementale ».

⊗ Les conséquences de la décision

La décision a amené l'Office à préciser le critère de la disponibilité de la version française des logiciels, lorsqu'elle existe. Ce critère constitue l'exigence de base dont l'Office doit assurer le respect dans l'entreprise. La disponibilité se vérifie par la qualité de l'accès donné au personnel (installation en français par défaut) et signifie que celui-ci ne doit pas avoir à le demander. Dans le cas où l'employeur choisit d'offrir à certains membres de son personnel une version anglaise ou autre des logiciels, **le juge reconnaît que des mesures d'incitation visant à faciliter l'utilisation du français doivent être prises et peuvent être imposées à l'entreprise par l'Office.**

⊗ Les leçons à tirer

Là où l'Office ne pourrait interdire ou refuser l'utilisation de logiciels dans une autre langue, l'employeur, lui, conserve ce choix, qui découle de son droit de gérance. La stratégie de l'Office consiste donc à laisser à l'employeur toute la marge de manœuvre nécessaire pour gérer l'emploi des logiciels dans l'entreprise, d'abord en exigeant les garanties appropriées touchant la disponibilité de la version française des logiciels, tout en lui prescrivant au besoin des mesures d'incitation conformément à la *direction* imposée par l'article 141, soit la généralisation de l'emploi du français.

En somme, le jugement Dalphond a pour effet d'imposer **une limite aux mesures que l'Office peut prescrire**, puisqu'il ne peut avoir recours à l'arme de l'interdiction ou

de la prohibition de la version des logiciels dans une autre langue, mais laisse entière la liberté de l'employeur à ce chapitre tant qu'il s'engage dans un processus permettant de faciliter, promouvoir, ou encourager, l'utilisation de la version française des logiciels. L'Office quant à lui demeure seul juge du sérieux des efforts consentis par l'employeur, et peut lui demander d'en augmenter le rythme ou l'intensité, selon l'évolution de l'utilisation effective du français résultant de la mise en place de ces mesures.

- ☒ Tout compte fait, est-il vrai que *les entreprises qui investissent dans les technologies de l'information en français développent des habitudes favorables à cette langue et tendent à les conserver?*

Il est vrai que le programme de francisation fournit la poussée initiale et donne la direction à prendre. Il est également juste de dire que le plan de redressement permet de rectifier le tir et qu'il fait même progresser la position du français suite à l'amélioration de l'offre de logiciels dans cette langue. Toutefois, les gains demeurent fragiles et la vigilance s'impose, car la souplesse de la Charte, l'ouverture des milieux de travail sur le monde et le renouvellement incessant des technologies favorisent le choc des langues au quotidien. L'équilibre est sans cesse menacé.

2. Les organismes de l'Administration

Les organismes de l'Administration sont exemplaires quant à l'usage qu'ils font du français dans les technologies de l'information au fil des ans.

2.1 Indicateurs

Peut-on avancer que les quelque **2 400 organismes** de l'Administration (sur 2 600) qui détiennent le certificat de conformité à la Charte utilisent bel et bien des TI en français? Nous sommes tenté de répondre *oui* spontanément.

Dans les ministères et organismes gouvernementaux, la certification est pratiquement terminée. Dans le secteur de la santé et des services sociaux, la conformité est atteinte à plus de 80 %. Dans le secteur municipal, elle l'est à plus de 95 %. Dans le secteur scolaire, elle était très avancée, mais tout est à recommencer depuis la refonte de la carte scolaire.

2.2 Programmes de francisation

Il n'y a que 17 programmes de francisation en cours pour l'ensemble des secteurs. Mais il y a plus de 225 dossiers à l'étude. Comme la Charte ne définit pas les

éléments sur les programmes de francisation de l'Administration, les TI ont été associées aux documents et outils de travail pris dans un sens général. Cette absence dans la loi n'est évidemment pas très commode pour convenir avec un organisme d'objectifs de francisation des TI. Il faut d'une certaine manière le faire en établissant un parallèle avec l'article 141 pour les entreprises et faire valoir auprès des organismes que la loi en exige au moins autant du secteur public que du secteur privé. Exemplanité oblige! Mais ce genre d'argument a ses limites.

Les possibilités de convenir d'une entente particulière avec un organisme n'existent pas. Par contre, il existe un régime particulier (article 29,1) pour les organismes qui desservent une population majoritairement d'une autre langue que le français. Ils sont communément appelés **les organismes reconnus**. **Nous en comptons actuellement 172 répartis dans les secteurs municipal, scolaire et de la santé**. Les organismes reconnus jouissent d'une plus grande latitude quant au choix de la langue de travail pourvu qu'ils offrent le service public en français.

2.3 Conformité à la Charte

Il n'y a pas d'obligation légale de produire un rapport triennal après le certificat. Déjà ici, on constate que **la loi semble plus rigoureuse pour les entreprises que pour les organismes**. Cette absence représente pour l'Office un inconvénient, car il est plus difficile d'obtenir des données fraîches de la situation linguistique des TI. Comment savoir si l'Administration fait les choses de façon exemplaire?

2.4 Secteur des ministères et organismes

Dans les ministères et organismes gouvernementaux, **il existe un régime de politiques administratives sur la langue et sur l'approvisionnement en TI qui encadre les décisions**. Le gouvernement n'a pas jugé bon en 1993 de se donner une obligation légale sur la généralisation du français dans les TI, alors qu'il l'a fait pour les entreprises, en ajoutant un alinéa à l'article 141. Il a choisi de se gouverner par des politiques administratives. Ces moyens n'ont pas la rigueur d'une loi et laissent aux dirigeants de ministères et d'organismes une certaine latitude dans leur degré d'application. Pour sa part, l'Office a participé activement avec certains organismes centraux à l'élaboration du contenu de ces politiques et au suivi de leur implantation.

⊗ Politique sur l'utilisation du français dans les technologies de l'information

Mise en vigueur en 1993, *la Politique sur l'utilisation du français dans les technologies de l'information* a pendant cinq ans fait l'objet d'un programme d'implantation. Elle visait trois objectifs dans l'ordre de priorité suivant :

- Introduire le français intégral dans les communications avec les citoyens, à savoir rendre les grands systèmes informatisés du gouvernement capables de lire, de trier et de reproduire les données nominatives en générant tous les caractères accentués;

- Franciser les logiciels à la disposition des utilisateurs;
- Mettre également à la disposition des spécialistes des TI les outils en langue française lorsqu'ils existent (matériel, logiciels et outils de développement).

Le résultat à l'été 2000 était le suivant.

Là où les grands systèmes ont cédé la place à la micro-informatique, il a été possible de commencer à implanter les changements prévus par le premier objectif de la politique. En ce qui concerne **les banques nominatives**, la compilation des données montre que 66,5 % de ces banques respectent les caractéristiques du français (signes diacritiques) lorsqu'elles sont exploitées sur une plate-forme micro; c'est le cas de la banque des dossiers du personnel des ministères et des organismes gérée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Mais **le problème demeure entier pour les grandes banques exploitées sur une plate-forme maxi (grands systèmes)**. Par conséquent, les citoyens ne voient toujours pas de résultats concrets de l'implantation du premier objectif de la politique. Plusieurs grands organismes qui communiquent largement avec les citoyens ont accordé peu d'importance à cet objectif.

Pour ce qui est des applications générales utilisées en micro-informatique, la situation est très encourageante. Selon les compilations (non vérifiées), **de 1997 à l'été 2000, l'installation des systèmes d'exploitation en français serait passée de 74 % à 96 %**. Ceci est un bon indicateur de la langue des suites logicielles qui s'avèrent aller dans le même sens. Soulignons que le Secrétariat du Conseil du trésor met à la disposition des ministères et des organismes un *Guide d'acquisition des biens reliés à la micro-informatique*. On y mentionne que le gouvernement recommande l'achat en français. Rien de contraignant; une formule d'incitation seulement; contexte de politique oblige!

Le français dans les applications mises à la disposition des spécialistes des TI évolue beaucoup plus lentement. Les logiciels de gestion des réseaux, les divers utilitaires et les outils de développement demeurent encore largement en anglais. Cela ne dépasse pas 50 % pour la micro-informatique et 20 % pour les logiciels installés sur des plates-formes maxi. Soulignons que l'univers des spécialistes des TI a été historiquement marqué par la prépondérance de la langue anglaise. Bien que l'offre d'outils en français pour les spécialistes se soit grandement améliorée, le réflexe de ceux-ci en faveur du français relève encore de l'anecdote.

Certains logiciels utilisés à des fins techniques particulières, telles que la conception assistée par ordinateur, et offerts en français au Québec, mettent du temps à s'imposer dans cette langue. **Le rapport de l'été 2000 sur l'utilisation d'AutoCAD en français donne un faible résultat de 33 % pour l'ensemble des ministères et organismes.** Les organismes dont le budget n'est pas voté par l'Assemblée nationale, qui utilisent le logiciel AutoCAD, déclarent n'utiliser que la version anglaise de ce produit.

⊗ **Politique sur les marchés publics**

La nouvelle politique sur les marchés publics comporte huit orientations et l'une d'elles touche la promotion du français. Son libellé est le suivant :

- *Toutes les étapes du processus d'acquisition doivent se dérouler en français. Les documents d'acquisition et ceux qui accompagnent les biens et services, ainsi que les inscriptions sur le produit acquis, sur son contenant et sur son emballage, sont en français. De plus, lorsque l'emploi d'un produit ou d'un appareil nécessite l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français.*

Cette politique s'applique à toutes les administrations publiques, y inclus les cégeps et les universités. Comme la gestion des contrats relève de chaque instance, c'est donc la direction de chacune des institutions visées qui doit établir les mécanismes de contrôle des orientations et veiller à leur bonne application. **À notre connaissance, le gouvernement ne dispose pas de moyens pour vérifier si les orientations sont bel et bien suivies dans les organismes du réseau parapublic, notamment les cégeps et les universités.**

L'important contrat donné à une entreprise d'informatique pour le développement du nouveau système de gestion intégrée de l'appareil public (**GIRES**) nous rassure du point de vue de la langue, car le fournisseur a l'obligation de livrer des interfaces utilisateurs en français. Il y aura lieu de voir si les spécialistes des TI en profiteront également. L'évolution de ce projet est à surveiller.

⊗ **Politique sur l'emploi et la qualité de la langue dans l'Administration**

Adoptée en novembre 1996, à la suite d'une profonde réflexion sur la Charte, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration* définit **des principes généraux et un cadre général d'application pour que chaque ministère ou organisme puisse adopter sa propre politique linguistique**. L'Office est appelé à donner son avis sur chacun des projets de politique ministérielle (point 27). Il doit également faire état de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration dans son rapport d'activité annuel (point 30).

Nous relevons deux références aux technologies de l'information dans la politique gouvernementale. Au point 20, on lit que « les ministères et organismes font rapport annuellement à l'Office de la langue française, de la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information ». Au point 26, il est écrit que « chaque ministère ou organisme crée un comité permanent... Sont membres de ce comité, notamment, le mandataire de l'application de la Charte..., les responsables des achats, des communications, de l'informatique et des technologies de l'information ». Ces deux mentions révèlent que les ministères et organismes doivent incorporer dans leur

politique l'ensemble des préoccupations relatives à la langue, en particulier celles qui touchent les TI. De fait, nous constatons qu'elles sont prises en compte.

Comme il est mentionné au texte, « la politique gouvernementale vise à faire en sorte que l'Administration exerce le rôle exemplaire et moteur qui lui incombe à l'égard des objectifs de la Charte de la langue française tout en offrant aux ministères et organismes la souplesse nécessaire à l'accomplissement de leur mandat ». **Exemplarité et souplesse ne s'opposent donc pas ici.**

2.5 Secteur municipal

Le secteur municipal, pour sa part, a une longue tradition d'usage de la langue française. Dès le début des années 80, la langue française s'est imposée dans l'informatique. Des entreprises québécoises de logiciels se sont développées autour du pôle municipal. **C'est ainsi que toutes les activités de base de gestion des villes sont soutenues depuis longtemps par des logiciels de langue française.** Mais l'absence de données récentes ne nous permet pas d'affirmer si les logiciels spécialisés, notamment pour l'aménagement du territoire, le traitement des eaux et la conception de structures sont utilisés en français. Certains contacts donnent à croire qu'ils ne sont pas tous offerts en français sur le marché.

2.6 Secteur scolaire

Ce secteur a été restructuré ces dernières années avec la création des commissions scolaires linguistiques, **réduisant à 69 le nombre de commissions scolaires.**

Avant cet épisode, les organismes fonctionnaient largement en français mis à part les organismes reconnus. Il n'y a pas lieu de croire que la situation des TI utilisées dans le fonctionnement des organismes nouvellement créés se soit détériorée. Nous sommes au début d'un nouveau processus de francisation avec elles et nous verrons quel est l'état de la situation. C'est donc une chance qui nous est donnée de pouvoir relancer la francisation, car nous pourrions agir sur l'utilisation du français dans les TI en milieu scolaire. **Dans les 9 commissions scolaires reconnues, on constate que l'employeur offre à son personnel non enseignant la possibilité d'utiliser des logiciels en français.**

Si le traitement des plaintes a permis de révéler **le rôle majeur joué par les professeurs et les directions d'école** dans la valorisation et l'utilisation des logiciels dans leur version française, il est apparu aussi que le service des acquisitions de la commission scolaire ou du centre de formation professionnelle avait un rôle non moins négligeable. C'est du côté de l'enseignement professionnel et technique que vont nos préoccupations. En effet, **il y a un lien très direct entre la langue des logiciels utilisés dans les activités d'apprentissage et la langue de ces mêmes**

logiciels installés dans les milieux de travail. Cette question est abordée dans la troisième partie ci-dessous.

2.7 Secteur de la santé et des services sociaux

Outre la bureautique qui semble bien implantée en français dans les organismes du réseau de la santé et des services sociaux, les non-reconnus s'entend, **l'informatique est en train de se tailler une place d'avant-garde dans les applications de gestion des dossiers clients et cela même en français seulement.** En effet, le ministère de la Santé et des services sociaux a mis sur pied une société à but non lucratif (SOGIQUE) qui a pour mission de développer en français tous les outils logiciels nécessaires pour gérer les activités professionnelles des établissements. Plus de 30 produits sont offerts au sein du réseau.

Du côté de l'approvisionnement, les affaires électroniques prennent forme. Le ministère a favorisé la création de sociétés d'approvisionnement chargées d'entamer des négociations et d'établir des prix avec les fournisseurs du réseau. La société Approvisionnements Montréal présente dans son site Web, qui est en français, l'information relative aux dossiers négociés, aux contrats en vigueur et aux outils nécessaires aux transactions électroniques. Elle pointe vers d'autres sites transactionnels, comme celui de MERX, un site conçu et exploité par Cebra Inc., une société qui fait le service des appels d'offres publics pour le compte des gouvernements au Canada. Jusque là, le français est disponible. Il apparaît moins certain que les fournisseurs étrangers qui donneront accès à leur propre site fourniront à leurs clients du Québec des outils permettant d'exécuter des transactions électroniques en français. Cette question serait à examiner séparément.

Enfin, les logiciels embarqués pour le pilotage des appareils biomédicaux échappe pratiquement à toute francisation. Entrent dans cette catégorie les applications liées aux analyseurs biologiques que l'on retrouve dans les laboratoires d'hôpitaux et dans les services privés d'analyse.

Est-il vrai que les organismes de l'Administration sont exemplaires quant à l'usage qu'ils font du français dans les technologies de l'information au fil des ans.

Tout compte fait, nous constatons que le comportement des organismes de l'Administration n'est pas aussi différent de celui des entreprises qu'on voudrait le laisser croire. Leur rayon d'action étant plutôt local, ils exercent sur leurs technologies un contrôle total. Il leur est donc plus facile d'adopter rapidement les logiciels en français offerts sur le marché et, par le fait même, d'être exemplaires. Toutefois, là comme dans les entreprises, les gains ne sont jamais complètement assurés. L'absence de balises dans la Charte, l'application souple des politiques internes et le renouvellement incessant des technologies font courir un risque réel à la place du français dans les TI au sein de l'Administration. La vigilance s'impose toujours.

3. L'enseignement professionnel et technique

La langue des logiciels sélectionnée pour les cours de formation professionnelle et technique influence celle qui sera sélectionnée au travail.

Le réseau anglais utilise des logiciels anglais pour l'enseignement. Cela va de soi. Les jeunes diplômés qui sortent du réseau pour aller sur le marché du travail risquent d'arriver dans un milieu où on applique un programme de francisation des TI. Dans ces cas, qui doit s'adapter? L'entreprise trouvera-t-elle la motivation pour changer les habitudes linguistiques de ses nouvelles recrues issues de la filière anglaise de la formation? Ou bien agira-t-elle en exerçant son droit de gérance que lui reconnaît le jugement Dalphond? Il est clair que la formation en anglais peut poser une limite bien réelle à un programme de francisation.

Le réseau français utilise aussi des logiciels anglais pour l'enseignement, en particulier dans des applications de spécialité. Ce phénomène se traduit chez les jeunes travailleurs par un désir de retrouver dans leur nouveau milieu de travail des outils logiciels dans la langue de leur formation. Voilà une autre difficulté pour l'employeur.

Nous sommes confrontés à cet argument en miroir : « Les jeunes qu'on embauche ont été formés avec des logiciels anglais », dit l'employeur; « on forme nos élèves avec des logiciels en anglais pour bien les préparer au marché de l'emploi, dit le formateur ». Ce problème se présente en particulier dans les cas où les établissements ont à répondre aux besoins pressants de main-d'œuvre de certaines industries. Il se présente aussi dans le cas des logiciels spécialisés qui sont disponibles en français mais qui ont toujours la faveur populaire en version anglaise.

Chez les professeurs, la résistance au changement semble tenir de la longue habitude acquise à enseigner avec des logiciels anglais et à l'absence de volonté de retoucher le matériel didactique et d'adopter une terminologie française dans leurs cours. Les professeurs sont confortés par les directions d'établissement qui soutiennent que c'est desservir les élèves que de ne pas les préparer à un milieu de travail où les outils informatiques sont plus généralement en anglais.

Mais il arrive que ce sont les professeurs eux-mêmes qui portent plainte contre leur employeur devant leur refus de leur fournir des logiciels en français pour l'enseignement. Cela est arrivé dans des commissions scolaires et des cégeps. Les logiciels visés ont été ceux utilisés notamment pour le dessin assisté par ordinateur et l'infographie, ainsi que les logiciels d'exploitation de réseau.

Nous répondons oui à l'affirmation initiale. **Nous voyons une corrélation très nette entre la langue des logiciels sélectionnée pour les cours de formation professionnelle et technique et celle qui est sélectionnée au travail.**

4. Moyens d'action

4.1 *Législation linguistique*

La Charte demeure sans contredit un moyen essentiel. Tous reconnaissent l'efficacité de ses dispositions sur la langue de l'enseignement. Une fois que l'enfant a pris la direction de l'école française, il en a pour dix ans à recevoir l'influence de l'éducation en français; il en sort transformé pour la vie. Il y a quelque chose de marquant dans une telle expérience.

Mais il ne faut pas compter qu'un programme de francisation soit aussi marquant. Le milieu de travail où il s'applique est, pour ainsi dire, parvenu à maturité. Il a grandi, il est organisé, dirigé, réglé dans son fonctionnement, et il produit. **Le programme de francisation 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, permanente, bienveillante, 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 colle pas.

Les références à la langue de l'utilisation des TI dans la Charte sont minces. Tandis qu'elle met pas moins de 12 articles pour traiter de la langue d'enseignement, la Charte règle en une seule ligne toute la question relative aux TI au travail. Pourtant, les TI constituent l'épine dorsale par où passe tout le système nerveux de l'entreprise. Il y aurait lieu d'enrichir l'alinéa 9 de l'article 141 pour contrer les effets laxistes de l'offre de produits multilingues combinés aux effets de l'attraction du principe du libre choix.

Le règlement sur les ententes particulières gagnerait à être mieux balisé, car, avec l'essor des marchés extérieurs, il est extrêmement facile pour une entreprise de se rendre admissible à une entente de siège social. De plus, le texte ne définit pas ce qu'il faut entendre par centre de recherche. Et les entreprises ont tendance à assimiler à de la recherche toute l'activité de développement. En l'absence d'une définition précise des concepts de recherche et de développement, et compte tenu que les programmes d'aide gouvernementale alimentent ces deux types d'activités, les entreprises tentent d'inclure dans une entente avec l'Office le maximum de postes à exempter de la francisation.

Il faudrait également enrichir le chapitre 4 de la Charte sur la langue de l'Administration complètement muet sur la question des TI. Il n'est ni pratique ni sûr d'appliquer par analogie les dispositions actuelles de l'article 141,9 aux organismes de l'Administration. La gestion par des politiques administratives a son bon côté, mais elle introduit, à notre avis, deux régimes sur l'adoption du français : celui de l'obligation légale faite aux uns et celui de la bonne volonté de gestion

attendue des autres. L'objectif d'exemplarité recherché par la politique gouvernementale ne rejoint vraiment que l'appareil public. Les trois autres secteurs ne sont pas directement visés.

Enfin, **les cégeps et les universités** ont toute liberté de manœuvre dans le choix des logiciels qu'ils utilisent pour l'enseignement. Il y aurait lieu que les institutions qui donnent l'enseignement en français aient certaines obligations à l'égard de cette langue.

4.2 Assistance conseil de l'Office

L'Office, par son service d'assistance conseil, aide l'entreprise à élaborer son projet de francisation des TI à la fois avec réalisme et suffisamment d'ambition.

L'Office doit s'assurer que le projet soit endossé par la direction de l'entreprise et que celle-ci exerce le leadership approprié à l'endroit de son personnel en l'informant adéquatement de ses intentions. Il est plus facile d'obtenir l'adhésion à un changement lorsqu'on prend le temps de préparer soigneusement les esprits. Nombre d'entreprises n'y prennent pas garde. Elles fixent des objectifs de francisation, adoptent un calendrier de changements, désignent des personnes responsables, mais oublient de faire passer ces décisions dans la communication interne. Il s'ensuit une perception négative de la part du personnel et un risque de provoquer l'insatisfaction, la contestation et même l'échec du projet. Les employés du secteur pharmaceutique qui ont contesté la décision de leur employeur n'ont pas eu le temps de voir venir le coup. Cela nous a conduit au jugement Dalphond.

L'Office doit analyser les données qui lui sont fournies par l'entreprise sur la langue des applications installées et l'aider à franchir les obstacles qui peuvent retarder ou empêcher l'adoption du français. Ces obstacles sont généralement de nature organisationnelle ou technologique. Les premiers peuvent être franchis si l'entreprise accepte de prendre certaines décisions administratives tandis que les seconds peuvent exiger des vérifications techniques et des tests avancés. L'Office a développé un service d'évaluation technolinguistique (**BÉTEL**) dans le but de procéder à une évaluation de la qualité des logiciels offerts en français et à des tests de la compatibilité de logiciels de langues différentes et qui sont en interaction entre eux. L'Office publie le résultat de ses travaux dans des journaux spécialisés et dans son site Web. Les logiciels évalués par Bétel peuvent mériter le sceau de qualité *Informatique tout en français – Sélection de l'Office de la langue française*. Ceux qui sont trouvés défectueux quant à leurs fonctionnalités technolinguistiques sont signalés à leur concepteur qui doit voir à en corriger les défauts.

L'Office produit et diffuse divers **documents de soutien technique** pour l'emploi du français dans les TI, tels que le guide sur le clavier normalisé. Il est à préparer une trousse sur les affaires électroniques dont le but sera de mettre en relation les divers processus d'affaires de l'entreprise et les outils logiciels qui lui permettent de faire en français des affaires électroniques.

L'Office offre aux PME employant de 25 à 99 personnes une assistance financière à la francisation de leurs applications informatisées dans une proportion de 50 % de la valeur de l'investissement. Le programme est trop récent pour que nous puissions en tirer des résultats à l'heure actuelle.

4.3 Collaboration de partenaires

⊗ Le ministère de l'Éducation

Pour faire progresser l'usage de logiciels en français dans l'enseignement professionnel et technique, l'Office a fait des démarches auprès du ministère de l'Éducation. Celles-ci ont produit un résultat concret. Le ministère a mis en place un important levier d'incitation à l'achat de la version française des logiciels, en en faisant un critère pour l'octroi de subventions. En ce sens, une lettre de la sous-ministre de l'Éducation a été acheminée à la fin de l'année 2000 à toutes les directions d'établissements d'enseignement public et privé de l'ordre secondaire et collégial. C'est à suivre.

⊗ 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 un levier à l'adoption du français dans les TI.

⊗ 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.

⊗ Les centrales syndicales

Les centrales syndicales font une place de plus en plus grande dans leurs programmes d'éducation de leurs membres au fait 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.

⊗ Les entreprises spécialisées

Il existe au Québec des fournisseurs de services de francisation d'interfaces et d'adaptation locale de logiciels. Nous connaissons bien trois d'entre eux : ISynergy, ASP-R.E. et WIZART Canada. Sans entrer dans les détails techniques, disons que les

solutions qu'ils offrent permettent aux utilisateurs d'une entreprise de travailler dans des langues différentes à partir d'une même application installée en réseau.

Conclusion

Nous réservons nos conclusions pour la journée thématique du 9 février.

Sources

Office de la langue française, Service de la francisation des entreprises, Rapport interne sur le secteur de l'automobile, novembre 2000.

Office de la langue française, Service de la francisation des entreprises, Rapport interne sur le secteur de l'hôtellerie, novembre 2000.

Office de la langue française, Direction de la francisation, Données colligées auprès des conseillères et des conseillers en francisation, janvier 2001.

Office de la langue française, Procès-verbaux des décisions de l'Office, année 2000.

Office de la langue française, Rapport du comité sur les modalités d'application de l'article 141,9 formé à la suite du jugement Dalphond, août 2000.