

**COLLOQUE « INTERNET, NOUVEL ESPACE PUBLIC MONDIALISÉ »**

**LA LANGUE,  
MOTEUR ET PLUS-VALUE DE LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION**

par

**NADIA BRÉDIMAS-ASSIMOPOULOS**

Présidente du Conseil supérieur de la langue française du Québec

Maison de la Recherche, Paris,

28 novembre 2003

Dans son dernier livre: *Quelle société voulons-nous laisser à nos enfants?* Michel Cartier écrivait que l'information est en même temps un phénomène

- économique (la nouvelle est une marchandise, l'information est la plus grande source de plus value) ;
- technique ( sa teneur et sa forme peuvent changer avec la nature du média) ;
- social (elle se rapporte aux groupes de destinataires) ;
- politique (elle implique des rapports de force) ;
- culturel (elle se réfère à un imaginaire social déterminé) ;
- linguistique (elle a un support : la langue. Elle doit être comprise et donc fournie ou accessible dans la langue du destinataire).

La documentation, que j'ai pu consulter sur la société de l'information, fait état de considérations d'ordre économique, technique, social, politique, culturel, mais très peu d'ordre linguistique. Le rôle du Conseil supérieur de la langue française, que je préside, étant de conseiller le gouvernement du Québec sur toute question relative à la langue française, vous comprendrez mon étonnement et pourquoi je vais vous parler de langue.

Je vais donc tenter de montrer qu'il est aujourd'hui urgent de se rendre compte que l'on ne peut plus faire l'économie de la langue, car il importe de la considérer comme l'un des principaux moteurs de la société de l'information. Je vais aussi souligner que la niche écologique dans laquelle évoluent les langues subit actuellement les effets du renforcement de la société de l'information. En fait, on peut désormais croire que, grâce aux nouvelles technologies, la concurrence des langues pourrait partiellement céder le pas à leur coexistence, si nous savons saisir les occasions qui se présentent et adapter linguistiquement et culturellement les normes.

---

<sup>1</sup> Michel Cartier, *Quelle société voulons-nous laisser à nos enfants?* Éditions d'organisation, 2001.

Je conclurai enfin ma présentation en faisant valoir que, face aux changements en cours, chaque État devrait travailler sans relâche à la promotion du multilinguisme sur le plan supranational. En 2003, il n'est pas seulement souhaitable de respecter la langue de chaque collectivité nationale; il est aussi possible de le faire.

## **LA LANGUE, SUPPORT DE L'INFORMATION, UN DES PRINCIPAUX MOTEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION**

Les preuves de l'avènement de la société de l'information ne manquent pas. À titre d'exemple:

- en 1990, 65% des Québécois gagnaient leur vie en traitant de l'information et des signes, plutôt que des objets et des choses — un pourcentage qui a augmenté depuis pour se rapprocher du taux américain de 75 ou 80%;
- en 1990 toujours, la valeur des actifs mobiliers et immobiliers des sociétés américaines qui intervenaient dans les industries manufacturière et minière expliquait 38% de leur capitalisation, contre 62% 10 ans plus tôt;
- le nombre de demandes de brevet présentées annuellement à l'Office européen des brevets a doublé entre 1989 et 2000<sup>1</sup>; enfin, même des domaines traditionnels comme l'agriculture se sont transformés en secteurs de haut savoir — le développement des OGM le prouve.

Les moyens et les formes de production de la richesse ont changé. Par conséquent, les compétences et les outils dont nos sociétés ont besoin pour accroître notre niveau de richesse doivent aussi changer.

Les fermiers avaient besoin de charrues, d'engrais et d'une bonne dose de courage pour exploiter le sol. Pour extraire, transporter et transformer le minerai de fer, il fallait des explosifs,

des réseaux de chemin de fer développés, des installations extrêmement coûteuses et un bassin profond de travailleurs peu scolarisés.

Aujourd'hui, le développement économique est essentiellement basé sur l'exploitation de l'information, une ressource le plus souvent véhiculée à l'aide de la langue. *Nos sociétés ont donc de plus en plus besoin de personnes et d'outils capables de traiter la langue efficacement.* Malheureusement, des manques subsistent à chaque niveau, soit celui des compétences des travailleurs et celui des outils de traitement informatisé de la langue.

Prenons le cas de la capacité de lecture des Québécois. Selon les résultats de l'*Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes*<sup>ii</sup>, menée entre 1994 et 1998 par l'OCDE, 16% des Québécois de 16 à 65 ans ont de la difficulté à lire et à comprendre des textes très simples<sup>iii</sup>. Plus frappant encore, seulement 10% des adultes québécois peuvent être considérés comme de *bons lecteurs*<sup>iv</sup>.

Certains seront peut-être portés à se dire que : « La situation n'est pas si grave. Après tout, de nombreux travailleurs n'ont pas à lire au travail ». Erreur. D'abord, 33% des employés québécois et canadiens doivent consulter des manuels ou des ouvrages plusieurs fois par semaine. Deux sur trois doivent, en outre, lire plusieurs lettres ou notes dans une semaine donnée.

Ensuite, il n'y a pas que les fonctionnaires qui sont aujourd'hui appelés à lire au travail. Par exemple, le technicien canadien moyen doit lire des textes plus d'une fois par semaine. Même l'opérateur de machine, ou le travailleur non qualifié, se voit occasionnellement soumettre de la lecture, selon l'étude de l'OCDE<sup>v</sup>.

Dans la société de l'information, l'amélioration des habiletés de lecture ou d'écriture des francophones aura des effets directs sur leur niveau de richesse individuelle et collective. Par exemple, on note, dans tous les pays de l'OCDE, que mieux une personne lit, moins elle court de risques d'être au chômage. Cela demeure vrai même quand on tient compte de facteurs comme l'âge et la scolarité.

Cependant, il ne faudra pas s'arrêter là. Il faudra également veiller, dans les années à venir, à ce que les internautes apprennent à utiliser les outils informatiques qui aident à traiter la langue de plus en plus efficacement. Chacun sait, par exemple, que c'est une chose de lire un document sur le Web, mais que c'en est une autre de l'y retrouver. Pour repérer un document sur une inforoute de plus en plus volumineuse, il faut savoir utiliser efficacement des moteurs de recherche comme *Google*, *Altavista* ou *Voilà*.

Une forte proportion des gens ne sont pas capables de le faire. Par exemple, un sondage récent a révélé que seulement 10% des Français se disent « très confiants » de pouvoir se servir des moteurs de recherche efficacement. En Grande-Bretagne, cette proportion s'établit à 33%, au Danemark et aux États-Unis, à plus de 40%<sup>vi</sup>.

Cela nous amène aux outils de traitement informatique des langues — tels que les moteurs de recherche dont je parlais voilà un instant, les gestionnaires de documents, les générateurs de textes, les aides à la traduction, les outils de dictée vocale, etc. Ces instruments seront de plus en plus indispensables à chaque collectivité linguistique.

Il y a une raison principale à cela : la quantité d'informations à traiter augmente à un rythme infernal. Par exemple, on estime que la taille d'Internet doublera chaque année pendant les

cing prochaines années<sup>vii</sup>. Dans cinq ans, le Web sera donc 16 fois plus volumineux qu'actuellement.

La quantité d'informations à traiter a explosé dans tous les secteurs d'activités. Ainsi, on pense à *tort* que les sociétés pharmaceutiques sont actives dans les secteurs de la chimie ou de la biologie. En réalité, elles se spécialisent dans la production et l'analyse rapide de documents écrits<sup>viii</sup>. En effet, le lancement d'un nouveau médicament sur le territoire américain suppose généralement l'analyse (ou le forage) de centaines de milliers de documents cliniques et le dépôt d'une demande officielle totalisant plus d'un million de pages<sup>x</sup>.

Dans ce contexte, continuer à aborder l'information professionnelle à la main, comme on le faisait relativement bien il y a seulement 50 ans, équivaldrait à renoncer à la moissonneuse-batteuse en agriculture, au *container* dans le secteur du transport, au métier à tisser dans le domaine du vêtement, etc.

Les travailleurs francophones, hispanophones ou coréens ont besoin d'outils de traitement informatique des langues pour repérer le renseignement désiré, transcrire l'information, produire des formulaires, etc. plus rapidement. Malheureusement, il est fréquent que les instruments dont ils ont besoin n'existent pas ou sont moins performants que ceux dont disposent les anglophones.

Cela n'a rien de surprenant, quand on considère que le gouvernement américain, par le truchement d'organismes militaires, investit chaque année des dizaines de millions de dollars dans la mise au point d'outils de traitement de l'anglais.

Aucun autre pays ne fait autant pour informatiser sa langue nationale. Paradoxalement, on relève même que, faute de certaines ressources<sup>x</sup>, il y a une tendance à affecter une partie des rares ressources à travailler au traitement informatique de l'anglais. Il importe donc de faire un effort supplémentaire pour accroître la capacité à traiter informatiquement les langues. Cet effort permettra, par ailleurs, de passer d'une situation de concurrence entre les langues à une situation plus grande de co-existence.

## **DE LA CONCURRENCE À LA COEXISTENCE**

Les outils de traitement informatique des langues comptent parmi les technologies grâce auxquelles nous sommes en train de passer d'un régime linguistique, où les langues se concurrencent les unes les autres, à un autre, où il est *rentable* de tenir compte des préférences langagières de chaque communauté.

Il a toujours été souhaitable de tenir compte des attentes des communautés sur le plan linguistique.

Premièrement, leurs membres préfèrent habituellement employer leur langue. Par exemple, au Québec, les francophones regardent cinq fois plus la télévision en français qu'en anglais. De même, 99% lisent le journal en français, et 6% en anglais.

Deuxièmement, Dolinsky et Feinberg ont bien démontré, il y a 15 ans, que l'information présentée à un client parfaitement bilingue est deux fois mieux comprise, lorsqu'elle est produite dans sa langue maternelle, que lorsqu'elle l'est dans sa langue seconde.

Troisièmement, Roslow et Nicholls ont prouvé, en 2000, que les gens se rappellent mieux l'information présentée dans leur langue. Par exemple, en matière de rappel, une publicité télé est 61% plus efficace quand elle est présentée en espagnol, plutôt qu'en anglais, à un Hispano-Américain parfaitement *bilingue*<sup>xi</sup>.

Enfin, pour persuader quelqu'un, il est préférable d'employer sa langue. Roslow et Nicholls ont ainsi découvert, en 2000, qu'une publicité en espagnol est quatre fois et demie plus susceptible de persuader un consommateur hispano-américain parfaitement bilingue qu'un message publicitaire en langue anglaise.

Il a toujours été souhaitable de parler en français aux francophones, en espagnol aux hispanophones et ainsi de suite, mais les organisations ont souvent omis de le faire — ou souvent rêvé de ne pas avoir à le faire — parce que le retour sur le capital investi dans l'opération leur paraissait insuffisant, voire négatif.

D'une part, le problème en a toujours été un de perception. Beaucoup d'organisations calculent mal les bénéfices qu'elles retireront de la prise en compte de la langue du client. Certaines ne saisissent pas, par exemple, qu'un client qui comprend mal les manuels d'entretien, qui lui sont remis dans une autre langue que la sienne, coûtera plus cher à soutenir techniquement<sup>xii</sup>.

D'autre part, il est clair que, traditionnellement, servir une clientèle linguistique donnée — imprimer une brochure, doubler un long métrage, refaire un emballage pour répondre à ses besoins —coûtait relativement cher.



Les technologies de l'information ont changé la donne à deux niveaux. D'abord, elles ont permis d'abaisser de manière considérable les coûts de production et de diffusion de l'information.

On estime ainsi que les progrès de l'imprimerie ont permis de réduire les coût d'impression d'une page couleur de 75% entre 1974 et 2002<sup>xiii</sup>. Le gain est encore plus important quand on parle d'information électronique : par exemple, on n'a pas à réimprimer un catalogue web pour le mettre à jour.

La création du Web a aussi permis de diminuer les coûts de diffusion de l'information. Par exemple, les compagnies paient seulement 0,25 \$, en moyenne, pour envoyer une publicité ciblée par courriel, contre 1,25 \$ pour l'expédier par la poste<sup>xiv</sup>. Une étude de Forrester Research a par ailleurs démontré que répondre à un client par courriel coûte 70% moins cher que de le servir par téléphone<sup>xv</sup>.

Comme il est nettement moins coûteux d'informer le client dans sa langue, il devient nettement plus facile et rentable de le faire avec un budget raisonnable.

Cependant, il y a plus. Les technologies ont vraiment permis l'émergence d'un « sixième continent », pour reprendre une expression utilisé par Jean-Claude Guillebaut<sup>xvi</sup>. Ce continent diffère toutefois des cinq autres à deux niveaux. D'abord il est proche. Ensuite, ses frontières sont élastiques.

Proche. La distance n'a plus d'importance dans la société de l'information. Les Québécois peuvent désormais commencer leur journée en téléchargeant *Le Monde*, le *New York Times* ou les dernières manchettes d'*Aljazeera*, si *Le Devoir* ne leur suffit pas. Le soir, les milliers de

Bulgares amoureux du français ou les 350 000 francophones de Floride peuvent télécharger des musiques ou des longs métrages qui jamais n'auraient trouvé de diffusion chez eux. Les Acadiens tombés malades peuvent quant à eux recevoir des services médicaux en français grâce à la téléconsultation, au télédiagnostic et à la téléradiologie.

Frontières élastiques. Dans la société industrielle, les langues doivent se partager un espace fini. Un panneau publicitaire, à Montréal, ne peut évidemment pas être à la fois en français et en anglais. Le budget que les clubs vidéos bruxellois consacrent à l'achat de cassettes VHS doublées en français ne peut être affecté à l'acquisition de cassettes sous-titrées en flamand. L'espace pris par le français sur un emballage de produits réduit nécessairement celui pouvant être consacré à l'espagnol ou à une photo évocatrice.

Dans la société de l'information, l'espace est infini. Par conséquent, le visiteur québécois d'un site web internationalisé peut y être accueilli par une page en français, pendant qu'au même moment, un visiteur mexicain y est reçu en espagnol.

Parce qu'il est possible d'y mettre plusieurs bandes sonores ou jeux de sous-titres, le DVD permet aux clubs vidéos belges de satisfaire Flamands et Wallons avec un même exemplaire de film. Les commerçant bruxellois qui tentaient de combler les attentes des deux groupes peuvent désormais acheter plus de copies d'une même production ou acheter plus de titres. Les commerçants gantois qui cherchaient d'abord et avant tout à répondre aux besoins de leur clientèle néerlandophone satisfont désormais en même temps la minorité francophone

Dans le monde de la vente de détail, les technologies permettent aussi de repousser les frontières linguistiques. Par exemple, le recours aux étiquettes électroniques — une technologie nouvelle que la chaîne Wal-Mart compte déployer d'ici cinq ans — pourrait aider

les fabricants et les détaillants à renseigner le client dans sa langue. L'«identification par radiofréquence» pourrait ainsi permettre à un consommateur francophone de pointer son cellulaire vers un emballage de médicament pour en connaître les avantages, les contre-indications et le mode d'emploi. Le client suivant pourrait obtenir les mêmes renseignements en allemand; le suivant, en grec, etc. Tout ceci avec un emballage de 10 centimètres sur 20.

Ces derniers exemples montrent bien l'importance que doit occuper l'approche multilingue dans la société de l'information.

### **UN MULTILINGUISME SOUHAITABLE ET POSSIBLE**

Que signifie, d'un point de vue gouvernemental, l'augmentation de l'importance des compétences langagières et des outils de traitement informatique des langues ? La baisse des coûts de production et de diffusion de l'information ? L'apparition d'un *sixième continent* à la fois proche et extensible ?

Premièrement, cela veut dire que les États doivent désormais se montrer prêts à passer à l'offensive pour assurer que leur langue demeure un outil de production de valeur ajoutée.

Passer à l'offensive signifie d'abord que les gouvernements accentueront les sommes consacrées à l'amélioration des compétences langagières des citoyens. Dans la société de l'information, il ne suffit plus de savoir lire ou écrire. Il est nécessaire de savoir lire et écrire *avec grande compétence* dans la langue nationale et en d'autres langues. Il est aussi impératif de pouvoir utiliser efficacement des outils, comme les dictionnaires électroniques, les moteurs de recherche ou les aides à la traduction, avec efficacité.

Passer à l'offensive signifie aussi accroître l'appui donné aux travaux de recherche et développement menés dans le secteur du génie linguistique, particulièrement ceux susceptibles de mener à la production d'outils de traitement du sens. En effet, tout comme les moteurs de recherche commercialisés à l'heure actuelle tirent leur origines de recherches menées il y a deux décennies dans les laboratoires universitaires et gouvernementaux, les logiciels dont nous disposerons dans 20 ans seront issus de travaux entrepris aujourd'hui.

Passer à l'offensive signifie finalement assurer la création et l'accessibilité de l'information utile aux membres d'une communauté linguistique donnée. Par exemple, il y a 30 ans, les gouvernements décidaient de recourir aux quotas radios pour assurer la visibilité des chansons en français au Québec. Aujourd'hui, alors que le gros — 70% — de la génération montante écoute ou télécharge de la musique sur Internet, les gouvernements gagneraient possiblement à favoriser l'essor des sites Internet nationaux et le branchement des familles à l'inforoute pour garantir le même résultat<sup>xvii</sup>.

Deuxièmement, l'apparition de la société de l'information vient légitimer le concept de *multilinguisme*<sup>xviii</sup>.

En effet, dans la mesure où il existe aujourd'hui des manières relativement peu coûteuses pour les entreprises et pour les organismes publics de répondre aux attentes d'un groupe linguistique donné — et dans la mesure où cela est de plus en plus facile à faire dans le respect des libertés individuelles des membres des minorités linguistiques —, il paraît de plus en plus raisonnable, pour les États, d'adopter des politiques visant le respect de la langue nationale.

Par exemple, exiger d'une entreprise étrangère qu'elle place du français sur les emballages de produits vendus au Québec, ne signifie plus tout à fait, en 2003, ce que cela voulait dire en 1975, quand les coûts d'impression étaient quatre fois plus élevés.

Demander à une multinationale de respecter la langue des employés dispersés dans ses filiales, ne veut plus dire la même chose, lorsqu'il suffit d'un clic de souris pour changer les paramètres linguistiques et culturels d'un logiciel; lorsque des outils de localisation sophistiqués permettent de traduire une interface utilisateur spécialisée, pour une fraction du prix d'hier, ou lorsque les générateurs automatiques de textes peuvent produire un document en cinq langues, à partir des renseignements d'une base de données en anglais.

Troisièmement, l'avènement de la société de l'information rend plus urgent que jamais le recours à des politiques supranationales d'aménagement du multilinguisme.

Ces politiques supranationales viseraient à encadrer l'usage des langues sur le plan national et sur le plan international. Elles feraient notamment en sorte que l'usage des langues officielles d'un État serait *possible*, sur son territoire, dans l'ensemble des situations de communications publiques. Elles feraient aussi en sorte que cet usage soit *maximisé*.

En outre, les politiques d'aménagement du multilinguisme définiraient clairement les modalités d'usage des langues à l'échelle internationale.

Quelles formes ces politiques prendraient-elles ? L'approche multilingue pourrait notamment se concrétiser par la signature de *contrats sociolinguistiques*<sup>xix</sup> par les organismes internationaux, par les grands regroupements de professionnels ou de scientifiques, par les

entreprises multinationales, etc. Ces contrats serviraient à clarifier le statut des langues officielles de la planète et les règles entourant leur usage.

Les politiques d'aménagement pourraient aussi viser l'établissement de normes techniques ou technolinguistiques favorisant l'épanouissement de chaque langue nationale. Par exemple, on sait qu'aucun élément d'infrastructure ne s'oppose intrinsèquement à ce que des langues, comme le français, l'arabe et le chinois soient employées aussi facilement que l'anglais sur Internet. Dans les faits cependant, leur utilisation intégrale pose encore des problèmes importants, à cause de l'adoption, par le passé, de standards inappropriés sur le plan linguistique. Par exemple, il demeure à ce jour difficile d'utiliser une adresse web accentuée comme [www.électronique.com](http://www.électronique.com).

De nouveaux standards et de nouvelles normes naissent chaque jour. Plusieurs de ces règles<sup>xx</sup> auront des effets majeurs sur la capacité de chaque nation à utiliser sa langue et à la traiter informatiquement. L'adoption de politiques supranationales d'aménagement du multilinguisme pourra permettre d'empêcher que les choix futurs des technologues ne conditionnent l'avenir des langues, comme ils ont parfois entravé leur essor par le passé. Le *sixième continent*, comme l'Antarctique, appartient à l'humanité entière. Il importe que les normes techniques le reflètent bien.

Enfin, les politiques d'aménagement du multilinguisme devront viser à préserver la marge de manœuvre de chaque État sur le plan linguistique. Par exemple, s'en remettre aux forces du marché dans le secteur des industries culturelles, dans celui de l'information scientifique, technique et commerciale, dans celui du logiciel ou encore dans celui de l'éducation — une chose que souhaitent notamment les États-Unis et l'OMC, l'Organisation mondiale du

commerce —, reviendrait à *couler dans le béton* l'avance de l'anglais dans la société de l'information.

Un tel renoncement pourrait en effet avoir un effet désastreux sur l'offre de romans, de dictionnaires électroniques, de sites Internet, d'outils technolinguistiques ou de cours originaux en français ou en d'autres langues. Il importe de préserver le droit pour chaque communauté linguistique d'intervenir dans ces créneaux, en raison de leurs effets de diffusion dans l'ensemble de l'activité économique.

## **LE MULTILINGUISME : UNE SOLUTION GAGNANTE POUR TOUS**

Quand la langue devient une source de plus-value, quand elle se met à structurer l'activité économique, on voit mal comment les économies nationales pourraient fonctionner dans une langue autre que la langue nationale. Dans la société de l'information, la gestion de la diversité linguistique n'est plus seulement un chantier prioritaire sur le plan culturel ou social; elle l'est aussi sur le plan économique.

Une telle stratégie sera profitable pour l'État, ses citoyens, les consommateurs et les entreprises.

Elle sera gagnante pour l'État, qui verra l'usage de sa langue officielle renforcé sur son territoire et valorisé sur le plan supranational. Elle sera gagnante pour les citoyens, qui pourront être informés dans la langue officielle et s'exprimer en cette langue. Elle sera gagnante pour les consommateurs, qui pourront acheter et être servis dans la langue officielle. Enfin, on ne le dira jamais assez, elle sera gagnante pour les entreprises, puisque celles-ci pourront mieux communiquer avec leurs clients et que leur personnel sera plus performant.

Je vous remercie,



## NOTES

<sup>i</sup> Voir [http://trendchart.cordis.lu/Reports/Documents/TCW15\\_background\\_paper.pdf](http://trendchart.cordis.lu/Reports/Documents/TCW15_background_paper.pdf).

<sup>ii</sup> Voir <http://www.statcan.ca/francais/freepub/89-552-MIF/89-552-MIF2002010.pdf>

<sup>iii</sup> La personne se situe au niveau 1 sur une échelle de 1 à 5. « Par exemple, la personne [de niveau 1] peut être incapable de déterminer correctement la dose d'un médicament à administrer à un enfant d'après le mode d'emploi indiqué sur l'emballage ».

Voir <http://www.nald.ca/nlsf/ialsf/infoageF/infageF.PDF>.

<sup>iv</sup> Les bons lecteurs se situent aux niveaux 4 et 5 de l'échelle de l'OCDE.

<sup>v</sup> Voir [www.nald.ca/nlsf/ialsf/utilizef/page16.htm#tbl25](http://www.nald.ca/nlsf/ialsf/utilizef/page16.htm#tbl25). Les auteurs de L'Utilisation des capacités de lecture au Canada notent : 1 travailleur sur 5 n'a que rarement ou jamais à lire des lettres ou des notes de service, environ un tiers d'entre eux n'ont que rarement ou jamais à en rédiger [...]. Ce sont là des tâches élémentaires. L'accomplissement des autres tâches faisant appel aux capacités de lecture sera donc probablement encore moins exigé.

<sup>vi</sup> Voir [http://www.empirica.biz/sibis-mirror/files/Sibis\\_Pocketbook\\_updt.pdf](http://www.empirica.biz/sibis-mirror/files/Sibis_Pocketbook_updt.pdf)

<sup>vii</sup> Voir [http://www.macworld.co.uk/news/main\\_news.cfm?NewsID=6048](http://www.macworld.co.uk/news/main_news.cfm?NewsID=6048).

<sup>viii</sup> Voir à ce sujet <http://www.fastcompany.com/magazine/04/speed5.html>.

<sup>ix</sup> Voir <http://makeashorterlink.com/?Y23F41C76>.

<sup>x</sup> Ces ressources vont des dictionnaires électroniques aux bases de connaissances, en passant par les infrastructures d'évaluation et des outils logiciels génériques.

<sup>xi</sup> Voir [http://www.cabletvadbureau.com/MMRC/psychographics\\_hispanic6.html](http://www.cabletvadbureau.com/MMRC/psychographics_hispanic6.html)

<sup>xii</sup> Voir [www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf167/f167.pdf](http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf167/f167.pdf).

<sup>xiii</sup> Voir [http://www.edsf.org/img/02\\_05\\_romano.pdf](http://www.edsf.org/img/02_05_romano.pdf).

<sup>xiv</sup> Voir <http://dc.internet.com/news/article.php/935661>.

<sup>xv</sup> Voir [http://www.callcentertimes.com/news/weeklyproduct\\_2002-09-20.asp](http://www.callcentertimes.com/news/weeklyproduct_2002-09-20.asp)

<sup>xvi</sup> On peut écouter l'entrevue de Jean-Claude Guillebaut à l'adresse suivante : <http://radio-canada.ca/radio/indicatifpresent/chroniques/28470>.

<sup>xvii</sup> Finalement, le corollaire du point précédent et de ceux qui ont précédé, c'est qu'il faut sans doute s'attendre, dans les années à venir, à une transformation de l'univers juridique encadrant l'utilisation des langues. Par exemple, je viens de glisser un mot des quotas radios en place au Québec. Les tribunaux continueront-ils longtemps de penser que ceux-ci sont justifiables, alors que la radio n'est plus qu'un moyen parmi d'autres de présenter la chanson d'expression française ?

<sup>xviii</sup> Le terme « multilinguisme » qualifie l'usage de plusieurs langues au sein des institutions ou organisations et celui de « plurilinguisme » qualifie la connaissance de plusieurs langues par les individus.

<sup>xix</sup> Un contrat sociolinguistique est une entente qui lie des partenaires de la même langue ou de langues différentes pour établir les règles d'usage des langues, soit au sein du regroupement lui-même, soit dans les communications du groupe avec l'extérieur. Il vise à créer les conditions d'usage des langues, à agir sur la demande d'usage des langues en quelque sorte, et à se donner les moyens d'intervenir en cas d'iniquité de traitement.

<sup>xx</sup> Par exemple le standard RDF aura des effets sur la capacité des ordinateurs à *comprendre* l'information affichée sur le Web.