

ÉVALUATION DES RETOMBÉES DE LA FORMATION EN FRANCISATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

RAPPORT DE RECHERCHE



ÉQUIPE DE RECHERCHE

OBSERVATOIRE COMPÉTENCES-EMPLOIS (OCE)
UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL (UQAM)

Professeur·e	Yves Chochard Annie Dubeau
Professionnelle de recherche	Tetyana Ryabets
Auxiliaires de recherche	Jihène Hichri Christian Wirth



COORDONNÉES

Observatoire compétences-emplois,
Université du Québec à Montréal,
Département Éducation et formation
spécialisées,
Pavillon Paul Gérin-Lajoie,
Local N-5920,
1205, rue Saint-Denis,
Montréal (Québec),
Canada, H2X 3R9

ADRESSE DE CORRESPONDANCE

chochard.yves@uqam.ca

POUR CITER CE RAPPORT

Chochard, Y., Ryabets, T., Dubeau, A., Hichri, J. et Wirth, C. (2024, avril). *Évaluation des retombées de la formation en francisation de la main-d'œuvre* [Rapport de recherche]. Observatoire compétences-emplois, Université du Québec à Montréal.

Avril 2024



Illustrations : licences de Freepik.com et Pexels.com
978-2-923309-11-8 (Imprimé)
978-2-923309-12-5 (PDF)

REMERCIEMENTS

Ce rapport est issu d'une étude réalisée par l'Université du Québec à Montréal (UQAM) qui a reçu le soutien financier de la Confédération des syndicats nationaux (CSN) et du gouvernement du Québec. Il a obtenu le certificat éthique n° 2023-5522 délivré par le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains (CIEREH) de l'UQAM.

La réalisation de ce projet n'aurait pu se faire sans la collaboration de la Formation de base pour le développement de la main-d'œuvre (FBDM) et le Centre de services scolaire des Trois-Lacs (CSSTL).

Nous remercions également les enseignant·es en francisation pour leur contribution inestimable dans la prise de contact avec les participant·es. Nous souhaiterions souligner en particulier le rôle de M^{me} Judith Giguère, directrice du développement chez FBDM pour son dévouement et sa contribution au projet. Nous tenons à remercier aussi M^{me} Caroline Lemire et M. Guy Coutlée du Centre des Belles-Rives pour leur apport dans l'organisation des entrevues, ainsi que M^{me} Ginette St-Louis pour son aide dans la réalisation des entrevues.

Finalement, nous remercions les nombreuses personnes qui ont participé à cette recherche. Nous pensons notamment à la coordonnatrice d'activités chez l'Union des employés et employées de service (section locale 800), aux responsables des ressources humaines, à la conseillère pédagogique en francisation, à l'enseignante en francisation ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs formé·es qui ont donné généreusement leur temps malgré des horaires chargés. Grâce à vous, nous avons pris plaisir à mener ce travail.

SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

Objectifs et méthodologie

Cette étude portait sur l'évaluation des effets de cours de francisation dispensés à des travailleuses et travailleurs des régions de Montréal et de la Capitale-Nationale. Elle poursuivait trois objectifs spécifiques. Le premier était d'estimer la valeur économique de la formation pour les entreprises, à partir du temps gagné par les salarié·es dans le cadre de leur travail. Le second objectif était de repérer les activités dans lesquelles les gains de temps avaient été réalisés. Le dernier consistait à cerner d'autres apports de la formation dans l'environnement professionnel et privé des personnes formées. Les résultats présentés sont issus d'entrevues individuelles semi-directives réalisées avec 138 travailleuses et travailleurs formé·es et 6 personnes impliquées dans l'organisation et la diffusion des cours de francisation. Les effets de ces cours ont été mesurés à partir de la méthode d'évaluation des gains de temps proposée par Nathan (2009) et la démarche d'analyse des tâches décrite dans l'ouvrage de Cascio, Boudreau et Fink (2019).

Profil des participant·es

Les 17 entreprises qui ont pris part à une démarche de francisation de leurs salarié·es sont de moyennes et de grandes

tailles, situées dans la région métropolitaine de Montréal (12 entreprises) ou dans la région administrative de la Capitale-Nationale (5). Pour les analyses, les 138 personnes formées ont été regroupés dans cinq secteurs d'activités : l'hébergement (45), la fabrication (40), la conciergerie-nettoyage (25), la restauration (23) et la catégorie « autres services » (5). Leurs caractéristiques démographiques dévoilent une majorité de femmes (61 %), avec une tranche d'âge comprise entre 20 et 65 ans. Presque la totalité des personnes interviewées (94 %) ont atteint le niveau d'éducation requis par la scolarité obligatoire et 67 % d'entre elles détenaient un diplôme d'études collégiales ou universitaires obtenu à l'étranger. L'étude met en évidence deux continents principaux d'origine : l'Asie (principalement les Philippines), représentant 49 % des répondant·es, et l'Amérique du Nord (principalement le Mexique), constituant 40 %. Près de la moitié des participant·es (48 %) étaient arrivés au Québec depuis moins d'un an. Environ deux personnes interviewées sur trois étaient des résident·es temporaires (66 %).

Cours de francisation suivis

Les cours de francisation suivis par ces travailleuses et travailleurs ont été dispensés par deux organisations : l'organisme Formation de base pour le développement de la main-d'œuvre et le Service aux entreprises du Centre de services scolaire des Trois-Lacs.

Au moment des entrevues, les participant·es avaient complété 79,58 heures de formation, à raison de deux à quatre heures de cours par semaine, en moyenne. Leur formation avait débuté il y a 23 semaines. La plupart (86 %) se situaient au stade débutant (niveaux 1 à 4) selon l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français.

Retombées économiques

Les retombées économiques des cours de francisation sont positives. Les travailleuses et travailleurs interrogés estiment que leurs nouvelles compétences en français leur a fait gagner 18 minutes par jour, en moyenne. Dans les catégories Conciergerie-nettoyage et Restauration, le gain de temps a même dépassé les 23 minutes par jour. Pour l'ensemble des employeurs visés par l'étude, ce gain de temps a représenté une économie moyenne de 6,41 \$ par personne et par jour ou de 751,13 \$ depuis le début de la formation. Grâce aux subventions accordées aux entreprises, le seuil de rentabilité de la francisation a été atteint après seulement 20 semaines de cours, en moyenne, ce qui est presque trois fois plus rapide que ce que Nathan avait mesuré en 2009 dans le cadre d'une formation en anglais langue seconde non subventionnée. Pour cette dernière, il avait fallu attendre plus d'un an (56 semaines) pour atteindre le même résultat.

Place du français dans les tâches

L'analyse des tâches met en évidence que 95 % des personnes formées ont besoin de comprendre le français, 86 % de le parler, 87 % de le lire, et 70 % de l'écrire. Dans le secteur de l'hébergement, le français est utile

pour mener à bien diverses tâches techniques telles que le nettoyage des chambres, le changement des draps, la gestion des stocks. Dans le secteur de la fabrication, le français sert aux opérations procédurales, au contrôle qualité et aux tâches opérationnelles. Dans le secteur de la conciergerie et du nettoyage, le français joue un rôle dans plusieurs aspects opérationnels, notamment le tri et le recyclage des déchets ou le nettoyage des étages et des espaces publics. Dans le domaine de la restauration, le français est indispensable pour prendre les commandes, assurer la sécurité alimentaire et superviser les équipes multilingues. Enfin, dans la catégorie « autres services », le français est utile à la conception technique, à l'organisation de réunions et aux échanges avec les parties prenantes francophones. De plus, la moitié des répondant·es ont indiqué que leur meilleure compréhension du français avait eu un effet positif sur la santé et la sécurité au travail. Ils ou elles arrivaient mieux à comprendre les consignes de sécurité, à les communiquer à leur équipe ou à effectuer la maintenance des équipements, par exemple.

Retombées pour les personnes formées

L'étude met aussi en lumière des retombées complémentaires pour les personnes formées. Elles ont ressenti que les cours avaient renforcé leur confiance à communiquer en français, que ce soit sur leur lieu de travail, à la maison ou dans la sphère publique. Bien qu'elles n'aient pas fait le lien direct entre leur formation et une hausse de salaire, elles ont perçu un impact positif sur leur évolution professionnelle à moyen terme. En effet, la maîtrise du français ouvrait la voie à la permanence et à la stabilité de l'emploi, voire à des postes hautement qualifiés.

Observations complémentaires

Enfin deux observations peuvent être faites en lien avec les cours de francisation. La première est que l'adaptation des contenus à la réalité professionnelle des travailleur·es a favorisé leur volonté à communiquer en français. Les superviseur·es et collègues de travail ont joué un rôle de soutien important à cet égard. La seconde observation est liée à l'intensité de formation qui pose un dilemme. D'une part, les deux à six heures de cours hebdomadaires, en moyenne, ont été perçues comme insuffisantes pour une progression rapide dans l'apprentissage de la langue. Mais, d'autre part, elle a également été vue comme le maximum de temps que les entreprises pouvaient accorder à leurs employé·es pour suivre la formation. Or, à ce rythme, les travailleur·ses débutant·es

mettront au moins deux ans pour atteindre le niveau de compétences en français nécessaire à l'obtention de la résidence permanente (le niveau 7), ouvrant ainsi véritablement des opportunités de carrière au Québec.

Les résultats de cette étude mettent en évidence toute la variété des retombées des cours de francisation et soulignent l'utilité de continuer à investir dans de telles formations non seulement pour favoriser l'inclusion linguistique, la santé et la sécurité du travail, l'épanouissement professionnel et personnel des travailleur·ses, mais aussi pour soutenir la réussite économique des entreprises québécoises dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre. Les subventions gouvernementales jouent un rôle important en facilitant l'accès à ces formations, renforçant ainsi leurs impacts positifs.



TABLE DES MATIÈRES

	SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE	IV
	LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES	IX
	LISTE DES ABRÉVIATIONS	X
1	CONTEXTE	2
	1 FRANCISATION DES MILIEUX DE TRAVAIL	2
	2 CADRE THÉORIQUE : CINQ NIVEAUX D'EFFETS D'UNE FORMATION	3
	3 OBJECTIFS DE L'ÉTUDE	4
2	MÉTHODOLOGIE	6
	1 ÉVALUATION DES EFFETS DE LA FORMATION	6
	2 FORMATIONS EN FRANCISATION ÉVALUÉES	8
	3 PROFIL DES PARTICIPANT·ES À L'ÉTUDE	9
3	RETOMBÉES POUR LES ENTREPRISES	14
	1 RENTABILITÉ DE LA FORMATION EN FRANCISATION	14
	2 COMPARAISON AVEC UNE FORMATION EN ANGLAIS LANGUE SECONDE	16
	3 PLACE DU FRANÇAIS DANS LA RÉALISATION DES TÂCHES	17
	4 INFLUENCE DU FRANÇAIS SUR LA COOPÉRATION AU TRAVAIL	21
	5 APPORTS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL	23
4	RETOMBÉES POUR LES TRAVAILLEUR·SES	26
	1 APPORTS LIÉS À LA VOLONTÉ DE COMMUNIQUER EN FRANÇAIS	26
	2 APPORTS ÉCONOMIQUES POUR LES TRAVAILLEUR·SES	27
5	DISCUSSION ET CONCLUSION	30
	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	33

LISTE DES TABLEAUX

1. PROFIL DES PARTICIPANT·ES À L'ÉTUDE	11
2. BÉNÉFICES, COÛTS ET RENTABILITÉ DE LA FORMATION EN FRANCISATION	15
3. COMPARAISON AVEC L'ÉTUDE DE NATHAN (2009)	18
4. UTILISATION DES COMPÉTENCES EN FRANÇAIS, PAR SECTEUR	19
5. EFFETS PERÇUS DE LA FORMATION EN FRANCISATION, PAR SECTEUR	20

LISTE DES FIGURES

1. MODÉLISATION DES EFFETS D'UNE FORMATION	3
2. RÉPARTITION DES PERSONNES FORMÉES	10

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ABRÉVIATION SIGNIFICATION

AEC	ATTESTATION D'ÉTUDES COLLÉGIALES
AVUCU	AUTORISATION DE VOYAGE D'URGENCE CANADA-UKRAINE
CSN	CONFÉDÉRATION DES SYNDICATS NATIONAUX
CSS	CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE
CSSTL	CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DES TROIS-LACS
DEC	DIPLÔME D'ÉTUDES COLLÉGIALES
DES	DIPLÔME D'ÉTUDES SECONDAIRES
DEP	DIPLÔME D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES
FBDM	FORMATION DE BASE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE
FTQ	FÉDÉRATION DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DU QUÉBEC
MIFI	MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA FRANCISATION ET DE L'INTÉGRATION
PEQ	PROGRAMME DE L'EXPÉRIENCE QUÉBÉCOISE
PRQT	PROGRAMME RÉGULIER DES TRAVAILLEURS QUALIFIÉS
PTET	PROGRAMME DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS TEMPORAIRES
ROI	RETOUR SUR INVESTISSEMENT
RP	RÉSIDENT·E PERMANENT·E
SAE	SERVICE AUX ENTREPRISES
SCIAN	SYSTÈME DE CLASSIFICATION DES INDUSTRIES DE L'AMÉRIQUE DU NORD
TCF	TEST DE CONNAISSANCES DU FRANÇAIS
UES 800	UNION DES EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES DE SERVICE, SECTION LOCALE 800
UQAM	UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL



1

CONTEXTE

1.1

Francisation des milieux de travail

Au Québec, le français est la langue la plus souvent utilisée au travail (Office québécois de la langue française, 2022a; Cornelissen, 2023). En 2021, 80 % des travailleur·ses y ont recours dans diverses situations telles que les communications avec le supérieur immédiat, les échanges avec les collègues, les interactions avec la clientèle ou contacts avec les fournisseurs établis dans la province. Il s'agit aussi de la langue la plus utilisée dans la documentation partagée à l'intérieur du territoire (80 %) selon l'étude sur les langues utilisées dans diverses situations de travail au Québec (Office québécois de la langue française, 2021).

Néanmoins, la proportion de personnes utilisant principalement le français au travail suit une tendance à la baisse (Statistique Canada, 2022). Dans la région métropolitaine de Montréal, le français au travail est en recul de presque 3 % par rapport à 2011. Cette diminution est plus marquée dans certains secteurs, comme dans l'industrie de l'information et de la culture (-13 %), de la finance et des assurances (-11 %) ainsi qu'au sein des services professionnels, scientifiques et techniques (-10 %). En octobre 2023, 167 034 personnes immigrantes temporaires ne connaissaient pas le français (Commissaire à la langue française, 2024).

Le gouvernement du Québec offre différentes mesures d'aide financière destinées à soutenir la francisation des milieux de travail (Gouvernement du Québec, 2023a). Certaines mesures soutiennent des projets de promotion et d'utilisation du français dans les organisations (Office québécois de la langue française, 2022b). D'autres permettent d'organiser des cours à l'attention de salarié·es qui parlent peu le français ou qui ne le parlent pas du tout. Il est attendu que leurs nouvelles compétences en français favorisent leur maintien en emploi, améliorent leur mobilité et leur polyvalence, facilitent la communication dans les équipes, assurent la sécurité dans le milieu de travail et soutiennent la formation professionnelle ou technique (Gouvernement du Québec, 2023b).

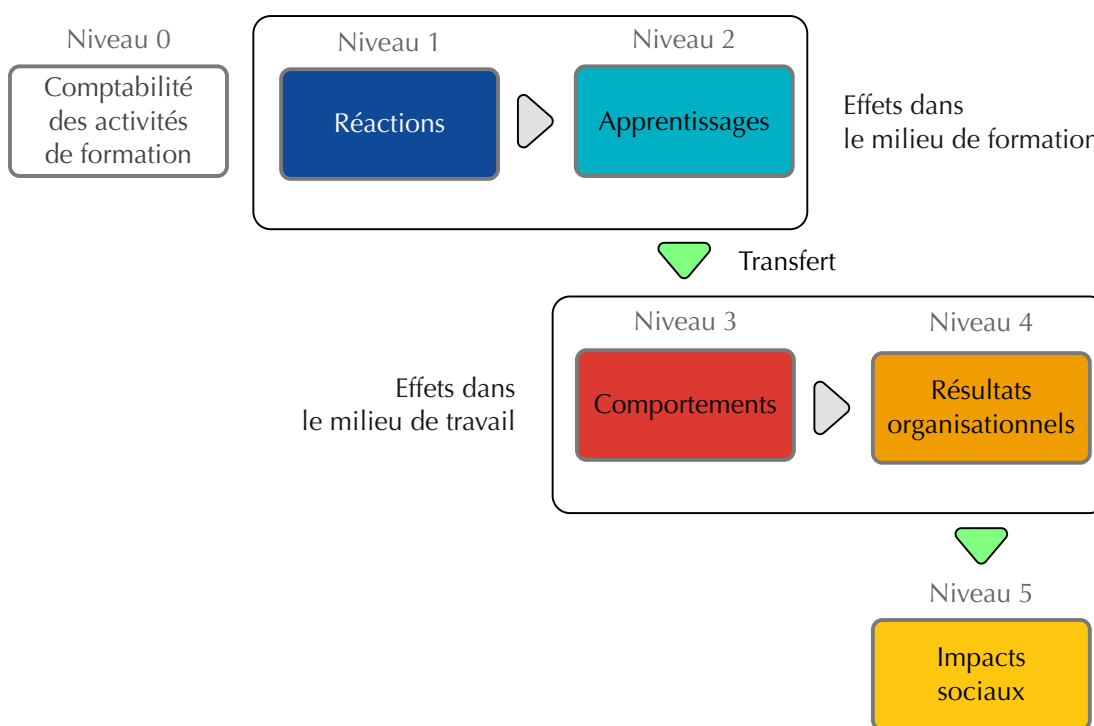
Cette recherche adopte le point de vue des entreprises qui organisent de telles formations pour leur main-d'œuvre. L'étude a pour but d'estimer la valeur économique des impacts de la formation en francisation sur les tâches réalisées par les personnes formées. À cette fin, l'étude s'appuie sur une approche d'évaluation basée sur la mesure de gains de temps (Nathan, 2009) et sur l'identification d'indicateurs influencés par l'utilisation du français.

1.2 Cadre théorique : les effets d'une formation

Les modèles centrés sur les effets d'une formation nous ont aidés à cerner les impacts qui ont été évalués dans la présente recherche. Un premier modèle, celui de Katzell-Kirkpatrick (1959, cité dans Kirkpatrick et Kirkpatrick, 2010) décrit quatre niveaux d'effets selon lesquels une formation peut être évaluée (Figure 1).

Le niveau suivant, axé sur les *apprentissages*, se concentre sur l'évaluation des connaissances des participant-es. Un exemple concret est le Test de Connaissances du Français (TCF) qui peut être administré à la fin d'un cours pour évaluer la compréhension orale ou écrite des apprenant-es, ainsi que leur capacité à s'exprimer à l'oral ou à l'écrit.

Figure 1
Modélisation
des effets d'une
formation



Le premier niveau est centré sur les *réactions*. Il s'appuie sur l'évaluation de la satisfaction des participant-es à l'égard de la formation. Il implique la collecte de leurs impressions concernant la qualité des enseignements délivrés et leurs perceptions quant à l'utilité des contenus abordés au cours de la formation.

Le troisième niveau est celui des *comportements*, où l'on évalue la mise en application par les participant-es, dans leur travail, des connaissances acquises en formation. Dans cette étude, des entretiens individuels avec les personnes formées ont été conduits pour déterminer dans quelle mesure elles avaient recours au français dans l'exécution de leurs tâches.

Le quatrième niveau d'évaluation, appelé « *résultats organisationnels* », se concentre sur les retombées de la formation sur les activités de l'organisation. Comme souligné par Le Louarn et Wils (2001), les indicateurs mesurés à ce niveau peuvent concerner le fonctionnement de l'organisation (par exemple, une augmentation de la productivité, une réduction des erreurs ou des pannes), les conditions au sein des équipes de travail (par exemple, une diminution de l'absentéisme, du nombre d'accidents ou des départs volontaires), ou encore les résultats économiques de l'organisation (par exemple, une réduction des coûts, une augmentation du chiffre d'affaires). Dans cette étude, les entretiens ont permis d'estimer le gain de temps résultant de la participation des personnes formées au cours de francisation, en suivant le processus décrit dans l'article de Nathan (2009). Ce gain a ensuite été converti en bénéfices pour l'organisation au moyen de la rémunération horaire des personnes formées.

L'équipe de recherche de Kaufman (1995) ajoute un cinquième niveau au modèle, celui des *impacts sociaux*. Il s'agit de la capacité de la formation à répondre aux besoins des clients de l'organisation et de la contribution de la formation au bien-être de la société en général. Dans le cadre de cette étude, le cinquième niveau concerne les bénéfices de la formation en francisation dans la vie privée des participant·es, leur intégration au sein de la société québécoise, ainsi que les possibles répercussions sur leur parcours professionnel.

Un niveau 0 relatif à la *comptabilité des activités* a aussi été ajouté dans certains modèles. Ce niveau correspond à la mesure « d'extrants » de la formation tels que le nombre de personnes formées, le nombre d'heures de cours dispensées ou le taux de réussite à un examen, par exemple. Ces statistiques aident à bien cerner le contexte de la formation évaluée et à comprendre les résultats obtenus aux autres niveaux.

1.3 Objectifs de l'étude

La présente recherche s'intéresse principalement aux effets de la formation en francisation au quatrième niveau du modèle de Katzell-Kirkpatrick, celui des résultats organisationnels. Son objectif général est d'évaluer les impacts économiques de la formation en francisation pour les entreprises québécoises, en mettant particulièrement l'accent sur celles localisées dans deux endroits, soit la région métropolitaine de Montréal et la région administrative de la Capitale-Nationale. Trois objectifs spécifiques guident cette démarche :

Objectif 1 Estimer la valeur économique de la formation en francisation pour les entreprises, à partir du temps gagné par les salarié·es dans le cadre de leur travail grâce à leurs nouvelles compétences en français (effet de niveau 4).

Objectif 2 Repérer les activités dans lesquelles les gains de temps sont réalisés, au moyen d'une analyse des tâches effectuées des salarié·es (niveau 3).

Objectif 3 Cerner les autres apports de la formation pour les salarié·es, à la fois dans leur environnement professionnel (p. ex., sur le plan des comportements en matière de santé et de sécurité au travail, un effet de niveau 3) et personnel (p. ex., sur la satisfaction de carrière, niveau 5).

2



MÉTHODOLOGIE

Cette section présente la méthode utilisée pour évaluer les impacts économiques de la formation. Elle décrit aussi les processus de collecte et d'analyse des données. Elle trace

enfin le portrait des participant·es à l'étude et décrit brièvement les cours de francisation auxquels elles ont pris part.

2.1

Évaluation des effets de la formation

Pour estimer l'impact économique de la formation du point de vue des organisations (niveau 4), nous avons adapté la méthode utilisée par Nathan (2009). Cette méthode, qui s'est elle-même appuyée sur les principes de Phillips (2006), a permis de mesurer le retour sur investissement d'une formation en anglais comme deuxième langue qui fut diffusée en ligne entre 2003 et 2007 à 426 salariés d'une multinationale en génie génétique située dans plus de vingt pays. La méthode suivie par Nathan intégrait les étapes suivantes :

1. Les travailleur·ses ont estimé un gain de temps associé à leurs nouvelles compétences en anglais et ont attribué un degré de confiance à leurs estimations (en moyenne, 37 %). En prenant en considération ce degré de confiance assez faible, Nathan estima que la formation avait permis d'économiser 14,04 heures de travail par personne formée et par année.
2. Ce gain de temps a été converti en gain monétaire pour l'entreprise en le multipliant par un coût total d'emploi (salaire horaire et charges sociales) estimé à 50 \$ US par heure. Les bénéfices de la formation se montèrent alors à 702 \$ US

par apprenant·e et par année.

3. Un coût de formation a été calculé à partir des ressources investies par l'entreprise. Il intégrait les frais d'administration de la formation, la licence associée à la plateforme d'apprentissage de l'anglais et le temps passé par l'apprenant·e sur la plateforme d'apprentissage. Le coût moyen d'une année de formation en anglais s'élevait à 360,6 \$ US par personne formée.
4. La comparaison des bénéfices et des coûts a permis de conclure que la formation fut rentable pour la multinationale. Le retour sur investissement s'est établi à 94 %.

Afin de collecter des données similaires dans le cadre de cette étude, nous avons mené des entrevues avec des travailleur·ses qui ont pris part à un cours de francisation en 2022 et 2023. En règle générale, le recrutement des participant·es s'est déroulé au début d'une séance de cours. Une entrevue individuelle semi-directive de 12 à 40 minutes (en moyenne) a été menée avec chaque personne formée. Ces entrevues se sont habituellement déroulées durant les dernières semaines du calendrier de formation. Dans le but de préserver la confidentialité des réponses, toutes les rencontres ont été réalisées en personne, dans un endroit isolé au choix de

la personne interrogée (p. ex., dans une salle vide du centre de formation, à la table d'un café). En guise de remerciement pour leur participation, chaque répondant·e a reçu une carte cadeau électronique d'une valeur de 25 \$ CA.

Le guide d'entrevue a été traduit dans la langue maternelle des participant·es, soit en anglais, en espagnol, en mandarin et en ukrainien. Le guide intégrait des questions ouvertes et fermées. Les questions fermées ont permis la mesure de l'impact économique de la formation selon la méthode de Nathan (2009). Par ce moyen, des données quantitatives ont été collectées sur la rémunération horaire, la fréquence d'utilisation du français sur la place de travail, le gain de temps associé aux nouvelles compétences en français, le degré de confiance dans l'estimation et la part de la formation dans le développement des compétences.

D'autres questions fermées ont servi à l'analyse des tâches. À cette fin, nous avons adapté la démarche proposée par Cascio, Bourreau et Fink (2019, p. 315-319) pour analyser l'effet de la formation sur les tâches des salarié·es formé·es, de la manière suivante :

1. Les travailleur·ses ont fait la liste de leurs principales tâches, dix au maximum.
2. Ils/elles ont attribué une importance à chacune des tâches, sur une échelle de 1 (tâche peu importante pour l'organisation) à 10 (tâche très importante pour l'organisation).
3. Ils/elles ont déterminé si la tâche nécessitait ou non de comprendre, de parler, de lire et d'écrire le français.
4. Ils/elles ont évalué l'effet de la formation en francisation sur la réalisation de la tâche, sur une échelle de 1 (aucune amélioration des compétences en français impliquées dans la réalisation de la tâche) à 10 (amélioration significative).

Pour chacune de ces étapes, les répondant·es ont été invité·es à commenter les scores qui avaient été donnés. En complément, d'autres questions ouvertes ont permis de collecter des données sur les effets de la formation aux niveaux 3 (effets comportementaux) et 5 (effets sociaux). Elles ont abordé les thèmes suivants : les caractéristiques sociodémographiques de la personne interrogée, son parcours professionnel et scolaire et les caractéristiques de son emploi actuel. Sur la base des travaux de Houle et Corbeil (2019), de Buteau (2012) et de l'Office québécois de la langue française (2021), les questions portaient sur les paramètres de la formation en francisation, l'usage du français au sein de l'équipe de travail et son importance pour la réalisation des principales tâches sur le poste de travail. En complément, deux questions abordaient les thèmes de la santé et de la sécurité au travail.

Une analyse de contenu a consisté à organiser les données qualitatives issues des propos des participant·es par unités de classification puis d'y associer une définition (Dionne, 2018). Une partie de ces unités correspondait aux effets présentés dans le cadre théorique, comme les effets du français sur la réalisation des tâches de la personne salariée et sur sa santé et sa sécurité au travail.

2.2

Formations en francisation évaluées

Les cours de francisation en milieu de travail évalués dans la présente étude ont été offerts par deux organisations différentes : l'organisme Formation de base pour le développement de la main-d'œuvre (FBDM) et le Service aux entreprises (SAE) du Centre de services scolaire des Trois-Lacs. Pour bien comprendre le déroulement de ces cours, des entrevues individuelles semi-directives ont été menées auprès de personnes impliquées dans leur organisation. Nous avons rencontré une directrice du développement, une coordonnatrice d'activités, une conseillère pédagogique et une enseignante. Pour cerner l'implication des entreprises dans l'organisation des cours, nous avons aussi rencontré deux gestionnaires des ressources humaines.

Ces entrevues ont permis de mettre en évidence quelques caractéristiques communes de ces cours. Tout d'abord, ils ont tous un *objectif commun*, soit de permettre aux travailleur·es d'apprendre le français pendant des heures de travail rémunérées afin d'exercer des tâches liées à l'emploi en français et d'encourager son usage en milieu de travail. Ensuite, ils étaient tous *dispensés à temps partiel*, à raison d'une demi-journée de cours par semaine. En outre, la *composition des groupes était homogène*, rassemblant de trois à treize individus issus de la même entreprise ou du même secteur d'activité, partageant un niveau de compétence similaire en français. La plupart des répondant·es (86 %) se situaient au stade débutant (niveaux 1 à 4) selon l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français.

Certaines différences ont aussi été constatées. La plus significative réside dans *les contenus abordés*. Dans le cadre des formations de FBDM, un travail initial de recherche documentaire et

d'analyse du milieu a été effectué afin d'adapter le contenu des cours à la réalité professionnelle de chaque groupe de travailleur·es formé·es. L'analyse porterait notamment sur les particularités du secteur industriel, la présence ou non d'un syndicat, les procédures suivies, les tâches emblématiques du métier, etc. Par exemple, le vocabulaire lié aux étapes de fabrication d'une veste a été intégré aux cours de français d'un groupe de couturier·ères. En outre, il semble que les cours du CSS des Trois-Lacs aient davantage tiré parti du matériel pédagogique du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Le *lieu de formation* est une autre différence notable. Les cours de francisation dispensés par FBDM se sont déroulés au sein de trois environnements distincts : en milieu professionnel, au Centre St-Pierre à Montréal (un centre d'éducation populaire), et dans un bureau régional de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) dans la ville de Québec. Pour ce qui est des cours de francisation du CSS des Trois-Lacs, ils ont été donnés quelques fois en milieu professionnel et essentiellement dans une salle de classe au Centre de Formation Professionnelle Paul-Gérin-Lajoie, situé à Vaudreuil-Dorion.

Une troisième variable à relever est le *rythme des cours*. Alors que tous les cours du CSS des Trois-Lacs étaient dispensés à une cadence d'une séance de deux heures par semaine, la plupart des cours de FBDM (88 %) suivaient un rythme de quatre à six heures par semaine. Un groupe de travailleur·ses d'une même entreprise a même eu la possibilité de participer à deux sessions de formation par semaine, chacune durant quatre heures. Enfin, quelques groupes ont été limités à 80 heures de formation par an pour des raisons liées à l'aide financière du gouvernement du Québec (Gouvernement du Québec, 2023c). Il est important de noter que tous les acteurs,

et notamment les représentants des entreprises, mentionnaient que le rythme de la formation ne pouvait être plus rapide. En situation de pénurie de main-d'œuvre, il n'était pas possible pour les travailleur·ses de s'absenter plus d'une demi-journée par semaine de leur place de travail. Cependant, les représentants des milieux éducatifs et presque un tiers des travailleur·ses interrogé·es (36 %) jugeaient que le niveau d'intensité de l'apprentissage du français était *faible* : deux à quatre heures par semaine ne suffisaient pas à progresser efficacement

dans l'apprentissage de la langue française. En effet, comme l'observe Jetté (2023), l'acquisition d'une langue seconde est un processus qui nécessite du temps, tandis que les cours de francisation sont souvent de courte durée, ce qui limite la capacité à atteindre des niveaux suffisants pour l'emploi. À un rythme de quatre heures par semaine, le Commissaire à la langue française (2024) estime qu'il faut 350 semaines ou environ 7 ans pour atteindre un niveau maîtrise du français qui témoigne d'une bonne autonomie langagière.

2.3 Profil des participant·es à l'étude

Cette section présente les profils des entreprises formatrices et des personnes qui ont pris part aux cours de francisation.

2.3.1 Caractéristiques des entreprises formatrices

Dans le cadre de la présente étude, 17 entreprises ont pris part à une démarche de francisation de leurs travailleur·ses. Il s'agissait essentiellement d'entreprises de taille moyenne (5 organisations qui intégraient entre 100 et 499 employés) et de grande taille (12 entreprises de 500 employés et plus). Les entreprises étudiées ont été regroupées en cinq catégories, chaque catégorie correspondant à un secteur, un sous-secteur ou une classe industrielle (Figure 2) : (1) Fabrication (secteur de fabrication), (2) Conciergerie-nettoyage (classe canadienne de services de conciergerie, nettoyage), (3) Autres services (secteur des services professionnels, scientifiques et techniques), (4) Hébergement et

(5) Restauration (sous-secteurs du secteur de services d'hébergement et de restauration).

Nous constatons que la plupart des organisations formatrices (82 %) œuvrent dans trois catégories, soit l'hébergement, la fabrication et la conciergerie-nettoyage. Presque deux tiers des personnes interviewées (62 %) travaillent dans deux premières catégories mentionnées ci-dessus.

Un classement des entreprises par région administrative révèle leur concentration dans deux zones distinctes. La plupart d'entre elles (71 %) sont situées dans la région métropolitaine de Montréal, tandis qu'un peu moins d'un tiers (29 %) provient de la région administrative de la Capitale-Nationale.

2.3.2 Caractéristiques des travailleur·ses formé·es

Comme l'indique le Tableau 1, 138 personnes ont pris part à l'étude. Une proportion significative d'entre elles (78 %) provenaient de la région métropolitaine de Montréal. Les caractéristiques démographiques des

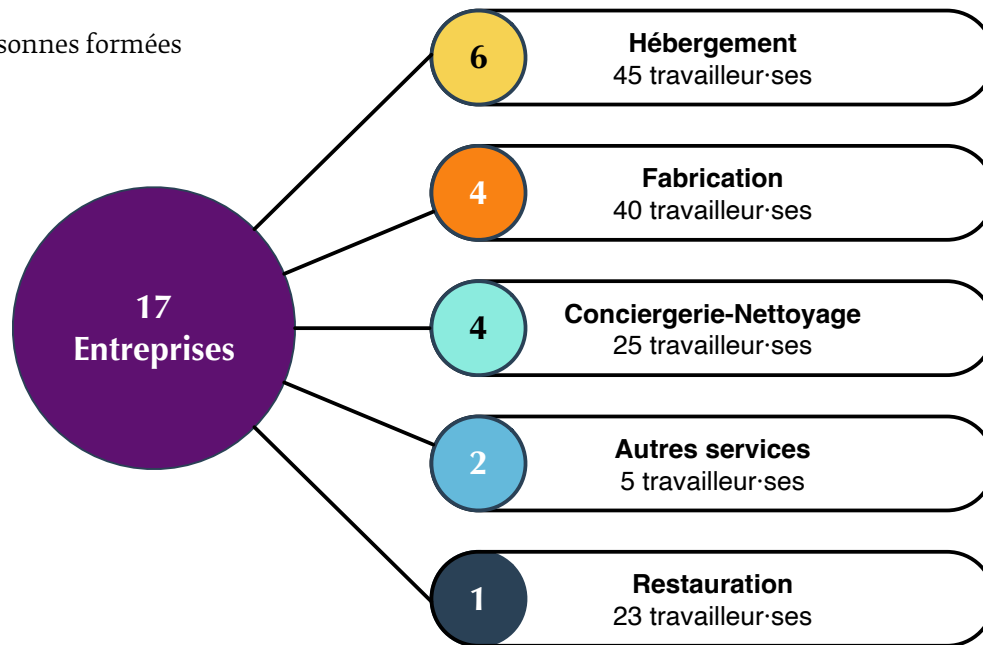
répondant·es dévoilent une majorité de femmes (61 %) de la tranche d'âge comprise entre 20 et 65 ans, l'âge moyen étant de 37 ans. Presque la totalité des personnes interviewées (94 %) ont atteint le niveau d'éducation requis par la scolarité obligatoire.

Parmi ces personnes, 122 participant·es ont fait leurs études hors du Canada et neuf détiennent des diplômes canadiens.

notamment en électricité du bâtiment et en soins infirmiers.

La durée du séjour au Québec diffère en fonction du secteur d'activité. Au moment des entretiens, les personnes travaillant dans le domaine de la restauration étaient arrivées au Québec il y a environ un an. Pour celles œuvrant dans les secteurs de l'hébergement et de la fabrication,

Figure 2
Répartition des personnes formées
par secteur d'activités



Leurs parcours scolaires sont diversifiés, 67 % d'entre elles détenant un diplôme d'études collégiales ou universitaires obtenu à l'étranger. Ces diplômes couvrent divers domaines tels que l'architecture, l'éducation à la petite enfance, les sciences comptables, la psychologie, le génie industriel, la gestion du tourisme et de l'hôtellerie, ou encore les sciences infirmières, pour n'en citer que quelques-uns. Notamment, un participant détenait un doctorat en architecture, et quatre autres étaient des diplômés de deuxième cycle universitaire, se spécialisant en administration des affaires, en finance, en management et en ingénierie. Certaines personnes ont également mentionné des formations non certifiantes,

leur expérience de travail dans la province était de quatre à cinq ans. En revanche, les personnes actives dans le secteur de la conciergerie-nettoyage avaient onze ans de présence moyenne dans la province.

Près de la moitié des participant·es (51 %) était présente au Québec depuis un à 49 ans (neuf ans en moyenne) et 48 % y étaient arrivés depuis moins d'un an. Environ deux répondants sur trois sont des résidents temporaires (66 %) détenant un permis de travail ouvert ou fermé en vertu de divers programmes (PTET, AVUCU, demande d'asile en cours). Dans un cas, le statut migratoire d'une personne répondante n'a pas pu être déterminé.

Tableau 1
Profil des participant·es à l'étude

	Hébergement	Fabrication	Conciergerie- nettoyage	Restauration	Autres services	Toutes les catégories
Participant·es	45	40	25	23	5	138
Femmes	43	10	12	16	3	84
Hommes	2	30	13	7	2	54
Âge moyen (ans)	37	38	49	32	36	39
État civil						
Célibataire	9	8	4	13	2	36
En couple avec ou sans enfants	36	32	21	10	3	102
Statut de résident·e au Canada						
Permanent	11	11	22	-	3	47
Citoyenneté canadienne	5	8	8	-	1	22
Résident·e permanent·e (RP)	6	3	10	-	2	21
Réfugié·e accepté·e	-	-	3	-	-	3
Personne protégée	-	-	1	-	-	1
Temporaire	34	29	3	23	2	91
Permis de travail fermé (2-3 ans)	33	28	2	23	2	88
Permis de travail ouvert (prog. AVUCU) (3 ans)	-	1	-	-	-	1
Demandeur d'asile	-	-	1	-	-	1
Information manquante	1	-	-	-	-	1

L'étude met en évidence deux continents principaux d'origine des personnes formées : l'Asie (principalement les Philippines), représentant 49 %, et l'Amérique du Nord (principalement le Mexique), constituant 40 %. En revanche, la participation des personnes

provenant d'Europe est minime, s'établissant à seulement 1 %. Pour conclure ce panorama, il est pertinent de souligner que la majorité des personnes rencontrées (74 %) ont des responsabilités familiales ou parentales.

Tableau 1
Profil des participant·es à l'étude (suite)

	Hébergement	Fabrication	Conciergerie- nettoyage	Restauration	Autres services	Toutes les catégories
Années au Québec (moyenne; min. et max.)	5 min. = 3 mois max. = 49 ans	4 min. = 5 mois max. = 26 ans	11 min. = 9 mois max. = 36 ans	1 min. = 4, mois max. = 3 ans	6 min. = 4, ans max. = 11 ans	5 min. = 3 mois max. = 49 ans
Études complétées						
Études universitaires (1 ^{er} , 2 ^e et 3 ^e cycle)	16	22	6	22	5	71
Études collégiales (DEC et AEC)	6	9	4	1	-	20
Études primaires et secondaires (DES, DEP, certificat)	20	8	12	-	-	40
Information manquante	3	1	3	-	-	7
Origine						
Afrique	-	-	-	-	1	1
Amérique du Nord	32	7	12	-	4	55
Amérique du Sud	3	1	10	-	-	14
Asie	10	30	3	23	-	66
Europe	-	2	-	-	-	2



3

RETOMBÉES POUR LES ENTREPRISES

La première partie de cette section expose les répercussions économiques des cours de francisation pour les entreprises qui ont investi dans la formation de leurs employé-es. Les sections subséquentes mettent en lumière

l'importance du français dans l'exécution des tâches des travailleur-ses, son rôle essentiel au sein de la dynamique des équipes de travail et son impact significatif en matière de santé et de sécurité au travail.

3.1

Rentabilité de la formation en francisation

Le Tableau 2 présente les composantes de bénéfices et de coûts associées à la participation d'un·e travailleur·se à un cours de francisation, du point de vue de l'entreprise. Les composantes ont été évaluées pour une période qui couvre le début des cours jusqu'à la date de l'entrevue avec l'équipe de recherche, soit 23 semaines en moyenne (min. = 5 semaines, max. = 52 semaines). Les données de 121 personnes ont été prises en compte, tandis que celles de 17 personnes ont été exclues. En effet, ces dernières ont eu tendance à surestimer leurs gains de temps au travail, soit en raison d'une mauvaise compréhension de la question posée, soit par excès de confiance.

Les bénéfices des cours intègrent trois composantes. La première est la *valeur du gain de temps au travail* des personnes formées. Les travailleur-ses interrogé-es estiment que leurs nouvelles compétences en français leur a fait gagner 18 minutes par jour, en moyenne. Dans les catégories Conciergerie-nettoyage et Restauration, le gain de temps a même dépassé les 23 minutes par jour. Pour la catégorie Restauration, ce gain s'explique par l'opportunité de parler français avec les clients

au quotidien (par ex., au service au volant ou au comptoir dans la restauration rapide). Pour la catégorie Conciergerie-nettoyage, ce gain de temps s'explique par les occasions fréquentes d'appliquer les nouvelles connaissances dans diverses situations au travail (par ex., lire une étiquette de produit chimique, répondre aux appels de service en lien avec l'entretien des lieux, etc.). Pour l'ensemble d'employeurs visés par l'étude, le gain de temps a représenté une économie moyenne de 6,41 \$ par personne par jour ou de 751,13 \$ pour toute la période d'évaluation.

Deux subventions ont également été versées aux entreprises pour soutenir leurs actions de francisation de leur main-d'œuvre. La première est une *subvention salariale* qui a permis de couvrir, complètement ou partiellement jusqu'à concurrence de 25 \$ de l'heure, les salaires des participant-es pendant qu'ils ou elles suivaient les cours de francisation. Cette subvention a été versée par le syndicat des employé-es de service (UES 800) ou par Services Québec. En moyenne, cette subvention s'est montée à 1 503,71 \$ pour près de 80 heures de formation suivies durant la période évaluée. Le montant

Tableau 2
Bénéfices, coûts et rentabilité de la formation en francisation
Composantes associées à la formation d'une personne, en moyenne

	Hébergement	Fabrication	Conciergerie- nettoyage	Restauration	Autres services	Toutes les catégories
Personnes formées	43	37	21	15	5	121
Bénéfices pour l'entreprise (par personne formée, en moyenne, en \$ CA)	3 779,18 \$	3 674,98 \$	6 937,75 \$	1 395,93 \$	5 470,74 \$	4 069,95 \$
Valeur du gain de temps (en \$ CA)	498,44 \$	722,24 \$	1 062,81 \$	448,57 \$	2736,77 \$	751,13 \$
Gain de temps (en minutes, par jour)	18,86	13,34	23,04	24,15	17,25	18,49
Confiance dans l'estimation du gain	59 %	57 %	56 %	39 %	82 %	57 %
Rémunération horaire (en \$ CA)	18,69 \$	26,71 \$	19,37 \$	18,29 \$	39,00 \$	21,99 \$
Valeur du gain (en \$ CA, par jour)	5,86 \$	5,43 \$	7,50 \$	7,33 \$	10,99 \$	6,41 \$
Durée de l'effet (en semaines)	21,56	25,63	24,00	11,40	49,74	23,08
Subvention salariale (en \$ CA)	1 645,32 \$	1 169,30 \$	2 704,01 \$	301,33 \$	1 326,25 \$	1 503,71 \$
Subvention de formation (en \$ CA)	1 635,42 \$	1 783,44 \$	3 170,93 \$	646,03 \$	1 407,72 \$	1 815,12 \$
Coûts pour l'entreprise (par personne formée, en moyenne, en \$ CA)	3 280,74 \$	3 064,00 \$	5 874,94 \$	947,36 \$	3 432,75 \$	3 381,72 \$
Salaires versés durant la formation (en \$ CA)	1 645,32 \$	1 280,56 \$	2 704,01 \$	301,33 \$	2 025,03 \$	1 566,60 \$
Heures de formation suivies	90,8	61,20	140,32	16,53	53,05	79,58
Rémunération horaire (en \$ CA)	18,69 \$	26,71 \$	19,37 \$	18,29 \$	39,00 \$	21,99 \$
Frais de formation (en \$ CA)	1 635,42 \$	1 783,44 \$	3 170,93 \$	646,03 \$	1 407,72 \$	1 815,12 \$
Rendement de la formation	Positif	Positif	Positif	Positif	Positif	Positif
Bénéfices nets (en \$ CA)	498,44 \$	610,98 \$	1 062,81 \$	448,57 \$	2 037,99 \$	688,23 \$
Retour sur investissement (en %)	15 %	20 %	18 %	47 %	59 %	20 %
Temps de retour sur investissement (en moyenne, en semaines)	19	22	21	8	32	20

de la subvention salariale dépendait du statut de la personne salariée au sein de son entreprise (salaire annuel fixe ou horaire) et des commanditaires de la formation (entreprise ou syndicat). Il convient de noter que les rémunérations horaires versées durant la formation

(moy. = 21,99 \$, min. = 18,29 \$, max. = 39,00 \$) sont relativement proches des coûts renoncement estimés à partir des données publiées par le Commissaire à la langue française (2024, p. 75) qui se situent entre 26,94 \$ et 41,97 \$ par heure.

Une *deuxième subvention* (1 815,12 \$ par personne, en moyenne) couvrirait le montant total des frais de formation, soit la prestation de service offert par l'organisme de formation (organisation et réalisation des cours, rémunération des enseignant-es et location des salles, le cas échéant), le coût du matériel didactique ainsi que l'évaluation ou le bilan des compétences en français de chaque travailleur-se formé-es. Nous avons calculé que le coût moyen d'une heure de cours de francisation s'élève à 26,47 \$. Ce tarif varie en fonction des heures de formation déjà complétées. Par exemple, pour un travailleur du secteur de l'hébergement ayant achevé un segment de 120 heures de cours, le coût horaire est estimé à 13,73 \$. En revanche, ce coût s'élève à 37,31 \$ pour un travailleur dans le secteur de la conciergerie-nettoyage ayant accompli 84 heures sur les 180 heures prévues dans son programme. Dans tous les cas, le coût horaire excède les 10,33 \$ estimés par le Commissaire à la langue française (2024) pour un programme de 1 400 heures.

Le Tableau 2 montre que les deux subventions ont permis de couvrir presque l'ensemble des coûts liés aux cours de français. La comparaison de bénéfices et de coûts met en évidence la *rentabilité positive* des cours dans les cinq secteurs économiques étudiés. En moyenne, chaque travailleur-se formé-e génère un bénéfice net

de 688,23 \$. Ce gain est plus élevé dans le secteur de la conciergerie-nettoyage (1 062,81 \$) en raison du gain de temps moyen de 23 minutes estimé par les répondant-es de ce secteur. Il est aussi plus élevé dans la catégorie « autres services » (2 037,99 \$) en raison de la rémunération horaire plus élevée de cette catégorie professionnelle. La moyenne globale du retour sur investissement (ROI) pour toutes les catégories atteint 20 %. Ce résultat signifie que, pour chaque dollar investi dans la formation d'un-e travailleur-se, les entreprises ont récupéré 1,20 \$, en moyenne. Notons que la catégorie Restauration affiche un ROI plus élevé, soit 47 %. Ce résultat s'explique en partie par des coûts de formation moindres, notamment en raison de la durée de formation relativement courte, les travailleur-ses n'ayant suivi que 11 semaines de formation au moment de l'évaluation. Enfin, du point de vue temporel, les avantages pour l'entreprise équilibrent les coûts de formation de la main-d'œuvre *en seulement 20 semaines après le début des cours*. Il convient cependant de souligner que cette réalité est rendue possible grâce aux deux subventions qui veillent à ce que la formation représente pour les entreprises une dépense presque négligeable.

3.2

Comparaison avec une formation en anglais langue seconde

En 2009, une étude similaire a été menée par Nathan afin d'évaluer une formation en anglais langue seconde dispensée à 426 salarié-es d'une grande entreprise biopharmaceutique entre 2003 et 2007. Contrairement à la formation en francisation examinée dans notre étude, cette formation en anglais avait été entièrement

dispensée à distance, avec une intensité de formation moindre. Sur la période évaluée, les salarié-es de l'entreprise biopharmaceutique avaient suivi en moyenne un peu moins de 37 heures de cours d'anglais, comparativement aux presque 80 heures de cours de français suivis par les participant-es à notre étude.

Le Tableau 3 présenté à la page suivante révèle quatre différences entre les résultats de la présente étude et ceux de l'étude menée par Nathan (2009). Les deux premières distinctions concernent les *bénéfices* de la formation. Premièrement, le *gain de temps* attribué à la formation en anglais est moindre, s'élevant seulement à 3,65 minutes par jour. Cette diminution s'explique par le fait que les salarié·es ont estimé que la moitié seulement de leurs progrès en anglais étaient imputables à leur formation en ligne, tandis que les travailleur·ses interrogé·es dans notre étude ont attribué l'intégralité de leurs progrès en français à la formation. De plus, les participant·es aux cours de francisation ont *une confiance plus élevée dans leur estimation du gain de temps (+ 20 %)* par rapport à ceux des cours d'anglais. Une autre différence est que l'étude de Nathan ne mentionne *pas de subvention* soutenant les efforts de l'entreprise biopharmaceutique, ce qui limite les bénéfices aux seuls gains de temps, soit 785,5 \$ US en moyenne pour une personne formée.

La troisième distinction réside dans les coûts de participation. Contrairement aux cours de francisation, une partie de

la formation en anglais a été suivie *en dehors des heures de travail*, tandis qu'une autre partie a été effectuée pendant les heures de travail. Les salarié·es ont été rémunéré·es pour cette dernière plage horaire, un aspect que Nathan omet de mentionner dans son article. Les *coûts d'organisation des cours d'anglais sont également moins élevés*, se limitant aux frais de licence pour la plateforme d'apprentissage en ligne et aux coûts d'accès à une connexion haut débit pour y accéder.

Quatrièmement, la rentabilité constitue un aspect notablement différent entre les deux formations. En tenant compte de la rémunération des salarié·es, absente des calculs de Nathan, les *cours d'anglais affichent une rentabilité négative après un an*, avec une perte de 52,57 \$ US par personne formée et un ROI de - 6 %. Ces résultats mettent en évidence l'utilité des subventions. Si les frais d'organisation avaient été pris en charge par une aide financière, similaire à celle offerte au Québec, la rentabilité des cours d'anglais aurait été atteinte plus rapidement. En l'absence de ce soutien financier, il a fallu 56 semaines pour que les cours d'anglais atteignent le seuil de rentabilité, soit près de trois fois plus de temps que les cours de français (20 semaines).

3.3

Place du français dans la réalisation des tâches

L'étude des tâches accomplies par les travailleur·ses formé·es souligne clairement l'importance du français dans leur environnement professionnel. Elle indique également les domaines où les personnes ont pu gagner du temps.

Le Tableau 4 récapitule le pourcentage de tâches nécessitant le français pour chacune des quatre compétences de l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français. La *capacité à comprendre le français* est jugée indispensable

par une vaste majorité des participant·es (95 %), et ce constat est valable pour tous les secteurs étudiés. Elle implique notamment de saisir le sens des instructions et des contenus des communications écrites et verbales. La *capacité à parler français* est également jugée très importante par 86 % des répondant·es. La communication verbale en français est fréquente dans leurs environnements de travail, que ce soit pour interagir avec des collègues francophones, servir des client·es ou pour participer à des réunions et des discussions

Tableau 3
 Comparaison avec l'étude de Nathan (2009)
 Bénéfices et coûts associés à la formation d'une personne, en moyenne

Caractéristiques	Présente étude (2024)	Étude de Nathan (2009)
Formation évaluée	Cours de francisation	Formation en anglais langue seconde
Modalités d'enseignement	En classe (96 %) En ligne (4 %)	En ligne (100 %)
Personnes formées	121	426
Période évaluée (depuis le début de la formation)	23 semaines	52 semaines
Heures de formation suivies (durant la période)	79,58	36,72
Bénéfices pour l'entreprise (par personne formée)	4 069,95 \$ CA	785,5 \$ US
Gain de temps		
... en minutes, par jour	18,49	3,65
... en heures, au total	80,11	15,71
Confiance dans l'estimation	57 %	37 %
Valeur associée à ce gain	751,13 \$ CA	785,5 \$ US
Subvention salariale	1 503,70 \$ CA	0 \$ US
Subvention de formation	1 815,12 \$ CA	0 \$ US
Coûts pour l'entreprise (par personne formée)	3 381,72 CA \$	838,07 US \$
Heures de formation suivies		
... sur le temps de travail	79,58	9,55
... sur le temps personnel	0,00	27,17
Rémunération versée durant la formation	1 566,60 \$ CA	477,50
Frais de formation	1 815,12 \$ CA	360,57 \$ US
Rendement de la formation	Positif	Négatif
Bénéfices nets	688,23 \$ CA	- 52,57 \$ US
Retour sur investissement (en %)	20 %	- 6 %
Temps de retour sur investissement (en moyenne, en semaines)	20	56

avec leur superviseur·e. Toutefois, le Tableau 4 montre que les secteurs se distinguent sur ce plan. Dans celui de la restauration, 86 % des tâches nécessitent la compétence de parler français. En conciergerie-nettoyage, cette statistique descend à 76 %. En hébergement, un peu plus de deux tiers des tâches des personnes formées (68 %) nécessitent de parler français. Dans les « autres services », le ratio tombe à 19 %. La lecture du français est également jugée cruciale par 87 % des travailleur·ses formé·es, car elle implique la compréhension de documents

professionnels, de courriels, de consignes de sécurité ou d'instructions sur des étiquettes de produits, par exemple. À part le secteur « autres services », les environnements professionnels varient légèrement à ce niveau. Enfin, un pourcentage significatif de personnes formées (70 %) estiment avoir besoin d'écrire en français dans le cadre de leur travail, que ce soit pour rédiger des documents brefs tels que des courriels et des notes, ou des documents plus élaborés comme des rapports. Encore une fois, le secteur de la restauration semble se démarquer, avec 77 % des tâches nécessitant l'écriture du français.

Tableau 4
Utilisation des compétences en français, par secteur
Pourcentage de tâches nécessitant le français, pour chacune des quatre compétences
de L'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français

Utilisation du français	Hébergement	Fabrication	Conciergerie- nettoyage	Restauration	Autres services	Toutes les catégories
Comprendre	82 %	75 %	76 %	88 %	50 %	79 %
Parler	68 %	52 %	76 %	86 %	19 %	67 %
Lire	61 %	69 %	76 %	88 %	44 %	70 %
Écrire	41 %	43 %	43 %	77 %	19 %	47 %

Nous avons également la possibilité d'approfondir l'analyse sectorielle pour identifier les activités dans lesquelles la formation a conduit à une amélioration notable de l'efficacité des travailleur·ses (Tableau 5).

Dans le secteur de l'hébergement, le français joue un rôle prépondérant dans l'exécution de tâches techniques (par exemple, le nettoyage des chambres). De même, il est indispensable dans les opérations quotidiennes, comme le changement des draps ou des serviettes. Enfin, il est fondamental dans la gestion des stocks (par exemple, le réapprovisionnement de la zone de la cafetière). Les travailleur·ses ont perçu une réelle amélioration

de leurs compétences en français en lien avec ces tâches.

Dans le secteur de la fabrication, le français est intégré à diverses facettes des opérations. Il est essentiel dans l'exécution de tâches procédurales, telles que le choix de pièces et leur comparaison ou l'assemblage des produits. De même, il est impliqué dans des tâches liées au contrôle de qualité, comme la réalisation des tests en laboratoire. Le français est également nécessaire pour des tâches opérationnelles, par exemple dans le démarrage des machines pour la production. Pour toutes ces tâches, les participant·es ont perçu un réel apport de la formation en francisation.

Tableau 5
Effets perçus de la formation en francisation, par secteur

Secteur	Activités nécessitant le plus le français	Effet perçu de la formation sur les compétences en français							
		1 = Aucune amélioration				10 = Amélioration significative			
Hébergement	Techniques								8,3
	Opérationnelles								8,1
	de Gestion du stock								9,2
Fabrication	Opérationnelles							6,8	
	de Contrôle-qualité							6,5	
	Procédurales							7,2	
Conciergerie-nettoyage	Techniques							7,8	
	Opérationnelles							8,5	
	liées à l'Écologie							9,0	
Restauration	de Gestion des ressources humaines							7,9	
	Opérationnelles							8,3	
	Techniques							7,4	
Autres services	de Conception							7,0	
	de Communication								10,0

Dans le *secteur de la conciergerie et du nettoyage*, le français est un élément essentiel dans plusieurs aspects opérationnels. Il est fondamental pour les activités liées à l'écologie, comme le tri et le recyclage des déchets afin de réduire l'impact environnemental. De même, il joue un rôle crucial dans le cadre de réalisation des tâches techniques, notamment lors du nettoyage des étages ou des places publiques. En outre, le français est indispensable dans les activités opérationnelles, par exemple dans le déplacement de meubles dans un complexe culturel et artistique. Ici aussi, les personnes

formées ont ressenti un réel apport des cours de français dans la réalisation de leurs tâches.

Dans le *domaine de la restauration*, le français joue un rôle clé dans les opérations quotidiennes, comme la prise de commandes au comptoir ou au service au volant. En outre, il est essentiel dans les activités techniques afin d'assurer la sécurité alimentaire en restauration rapide. Enfin, dans la gestion des ressources humaines, la capacité à utiliser le français est primordiale pour la supervision et la gestion des équipes multilingues.

Enfin, dans la catégorie « autres services », le français joue un rôle important dans un large éventail de fonctions professionnelles. Les tâches de conception peuvent exiger la compréhension et l'utilisation de terminologie technique en français, par

exemple lors du développement de dessins ou de l'animation de personnages. De plus, dans le domaine de la communication, le français est souvent requis pour l'organisation et la réalisation des réunions ou des échanges avec les parties prenantes francophones.

3.4

Influence du français sur la coopération au travail

La formation en francisation a eu des impacts significatifs, non seulement sur les performances individuelles des travailleur·ses, mais également sur la dynamique au sein des équipes de travail. Depuis l'entrée en formation, la grande majorité des répondant·es ont perçu une amélioration significative de la collaboration avec leurs collègues (91 %) et avec leurs superviseur·es direct·es (84 %). L'amélioration de leurs compétences linguistiques semble avoir contribué à réduire les barrières communicationnelles qui pouvaient entraver la compréhension mutuelle.

« *in the middle* » dans leurs communications. Une autre personne a observé que plusieurs de ses collègues n'avaient pas une maîtrise fluide de l'anglais et qu'ils avaient tendance à peu échanger avec elle. La compréhension accrue du français a favorisé leurs interactions et a renforcé le sentiment d'appartenance à l'équipe. De manière similaire, plusieurs autres participant·es ont mentionné que leur connaissance du français leur avait permis d'élargir le cercle de leurs collègues. Certaines personnes ont même souligné la satisfaction de ces derniers lorsqu'elles faisaient l'effort de communiquer dans leur langue maternelle.

3.4.1

Meilleure communication avec les collègues francophones

Divers participant·es ont d'abord remarqué une amélioration significative dans leurs interactions avec des personnes dont le français était la langue maternelle et qui avaient une maîtrise limitée de l'anglais. Par exemple, une employée d'une entreprise pionnière dans l'utilisation de matériaux recyclés a partagé que ses nouvelles compétences linguistiques lui avaient assuré une meilleure compréhension de son collègue québécois. Bien que certains échanges entre eux se déroulaient toujours en anglais, le français leur avait permis de se rencontrer

3.4.2

Partage d'idées et d'opinions

Un autre avantage de la formation réside dans la capacité accrue des personnes formées à partager leurs idées de manière plus efficace. Plusieurs participant·es ont souligné que la maîtrise du français favorisait une meilleure expression de leurs opinions, ce qui les rendait plus aptes à contribuer activement lors des discussions autour de projets créatifs, par exemple. Cette amélioration s'est manifestée dans les deux sens : une personne a ainsi mentionné que ses collègues se sentaient plus à l'aise de s'exprimer librement avec elle.

3.4.3 Apprentissage sur la place de travail

L'usage du français a également favorisé l'apprentissage sur la place de travail en facilitant le partage d'expériences. À titre d'exemple, une personne qui occupait un poste en soudage a mentionné que, grâce au français, elle arrivait plus facilement à poser des questions techniques à son collègue plus expérimenté.

3.4.4 Transmission d'instructions de travail

Il apparaît que 24 % des personnes rencontrées occupaient des postes qui impliquaient l'encadrement ou la supervision d'une équipe (par exemple, la responsable de banquets, le responsable de qualité, le directeur créatif, les chef-fes de quart, etc.). Ces personnes ont mentionné que leur maîtrise du français leur avait permis de communiquer des instructions simples, telles que « ouvrez la porte » ou « nettoyez la table trois », aux membres de leur équipe. Cette capacité à transmettre des instructions de base a contribué à maintenir une ambiance de travail harmonieuse au sein des équipes.

3.4.5 Gain de temps pour le ou la superviseur·e

Les nouvelles compétences en français présentent un avantage notable en termes de gain de temps pour le superviseur ou la superviseure de la personne formée. Bien qu'aucune mesure précise du gain de temps n'ait été effectuée, plusieurs témoignages suggèrent que les compétences linguistiques accrues des salarié·es formé·es ont conduit à des économies de temps pour leurs superviseur·es. Ces économies résultent notamment de la réduction, voire de l'élimination, de tâches telles que la traduction de documents provenant de fournisseurs ou la gestion des questions posées par les clients, par exemple. De plus, lors de réunions de travail, il n'était plus nécessaire de traduire en anglais des informations données initialement en français (par ex., rappel des normes en matière de santé et de sécurité au travail). Cette évolution a également renforcé la relation avec le ou la superviseur·e, qui attache souvent de l'importance à la capacité de ses employé·es à s'exprimer dans la langue officielle de la province. À titre d'exemple concret, une personne chargée de l'entretien des chambres a expliqué qu'auparavant, elle devait constamment solliciter sa superviseure pour traduire les demandes des client·es, comme celle de sortir la poubelle. Grâce à sa formation en français, elle se sentait désormais capable de comprendre la plupart des demandes simples, réduisant ainsi la nécessité de déranger sa cheffe.

3.5

Apports en matière de santé et de sécurité au travail

L'évaluation de l'impact des cours de français sur la santé et la sécurité au travail revêt un intérêt particulier. En effet, comme l'ont souligné Gravel, Legendre et Rhéaume (2012), les travailleur·ses immigrant·es bénéficient d'une formation moindre sur ces questions par rapport à leurs homologues d'origine canadienne. D'ailleurs, une récente étude exploratoire de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST, cité dans Krol, 2022) a démontré que les accidents sont plus fréquents et plus graves chez les nouveaux arrivants que chez les autres travailleuses et travailleurs. Entre autres, ce résultat s'explique par la présence d'une barrière linguistique et « l'isolement des travailleurs immigrants, ainsi que leur tolérance au risque par peur des représailles ou par besoin d'argent » (Krol, 2022).

3.5.1

Compréhension des consignes de sécurité

La compréhension des consignes de sécurité revêt une importance cruciale dans le milieu professionnel, notamment au Québec où « toutes les entreprises ont l'obligation de respecter le droit fondamental des travailleurs et travailleuses d'exercer leurs activités en français » (Office québécois de la langue française, 2024). Une maîtrise accrue de la langue a permis aux travailleur·ses de saisir pleinement les consignes, réduisant ainsi les risques d'accident dus à des malentendus ou à une interprétation erronée des directives. Plusieurs

personnes formé·es ont souligné leur capacité renforcée à prendre des décisions éclairées pour leur propre sécurité. Par exemple, elles arrivaient mieux à appréhender les messages de prévention, à comprendre les manuels d'utilisation ou les consignes relatives à l'emploi de produits de nettoyage. Un employé a également noté que le français occupait une place prépondérante dans son environnement de travail : les panneaux de sécurité étaient rédigés en français et en anglais, mais la police d'écriture du français était plus grande, le rendant ainsi plus visible que l'anglais.

3.5.2

Communication des consignes de sécurité

En plus de leurs responsabilités habituelles, certain·es travailleur·es devaient veiller à ce que leur équipe respecte rigoureusement les consignes de sécurité. Un employé a souligné la facilité d'apprentissage et de transmission des instructions relatives à ces consignes en français, citant notamment des exemples tels que « fermer la porte » ou « rester derrière la ligne ».

3.5.3

Comportement en cas d'urgence

La bonne compréhension des consignes est aussi essentielle en situation d'urgence ou d'incident sur le lieu de travail. À titre d'exemple, une personne a mentionné que, durant sa première année de travail, une alarme incendie avait été déclenchée. Elle n'avait pas su quoi faire à ce moment-là, du fait de ses compétences limitées en lecture du français.

3.5.4

Maintenance sécuritaire de l'équipement

Enfin, la maîtrise de la lecture et de l'écriture en français est primordiale pour comprendre et suivre les instructions de maintenance et de sécurité relatives à l'équipement et aux machines utilisées sur le lieu de travail. Une compréhension précise des manuels et des procédures permet aux travailleur·ses d'effectuer efficacement la maintenance préventive, de repérer les signes de dysfonctionnement et d'appliquer les mesures nécessaires pour prévenir les accidents et les pannes. De surcroît, comme l'a souligné un employé formé, il est obligatoire de consigner en français toute opération de maintenance effectuée sur une machine, conformément aux exigences réglementaires.

4



RETOMBÉES POUR LES TRAVAILLEUR·SES

Au-delà des gains de temps associés à la réalisation de leurs tâches, les personnes que nous avons interviewées ont noté que leurs

nouvelles compétences en français avaient eu des impacts positifs dans plusieurs aspects de leur vie professionnelle et personnelle.

4.1

Apports liés à la volonté de communiquer en français

D'abord, elles ont remarqué un effet de la formation sur leur volonté de communiquer en français. La volonté de communiquer se définit comme l'intention d'initier la communication lorsque se présente une occasion de pratiquer une nouvelle langue (Henry et al., 2021). Elle est influencée par la confiance en soi générale, l'anxiété langagière, le sentiment de compétence communicative perçu, la capacité à se remémorer du vocabulaire, la situation sociale ou encore les attitudes intergroupes (Pappin, 2022). La quasi-totalité des personnes formées (94 %) estiment que les cours de francisation ont joué un rôle majeur dans le renforcement de leur confiance à communiquer en français en agissant sur plusieurs de ces facteurs.

et les consignes de son supérieur ainsi qu'à communiquer avec des clients lorsque l'occasion se présentait. Un autre travailleur a mentionné que le cours de francisation lui a permis de se sentir plus à l'aise et confiant pour contribuer aux échanges, partager ses idées et poser des questions, favorisant ainsi une collaboration plus efficace avec ses collègues.

4.1.1

Renforcement de la performance et du bien-être au travail

La grande majorité d'entre elles ont perçu que le gain de confiance avait entraîné une amélioration de leur performance (90 % des répondant·es) et un renforcement de leur sentiment de bien-être au travail (86 %). À titre d'exemple, un travailleur a témoigné que les cours de français lui avaient permis d'avoir une communication plus fluide avec ses collègues, qu'il arrivait mieux à suivre les procédures

4.1.2

Pratique du français à la maison et dans la sphère publique

La pratique du français a eu un effet non seulement dans le milieu professionnel, mais également au sein du foyer des personnes formées et dans le cadre de leurs activités sociales. Par exemple, une travailleuse du secteur de l'hébergement a mentionné que, avant le début des cours, elle parlait anglais plus que français. Ensuite, elle estimait que les cours l'avaient poussée à s'exprimer en français plus souvent et que le vocabulaire transmis avait été utile aussi bien pour le travail que pour la vie personnelle. Un autre travailleur de la catégorie « autres services » a mentionné que la formation avait un impact sur sa vie personnelle, car il avait un enfant. Il essayait donc de parler en français avec lui, parce qu'il considérait que, en restant au Québec, sa vie serait en français. De même,

plusieurs travailleur·ses ont mentionné le fait d'essayer de communiquer en français dans leur environnement familial, signe

de leur volonté d'intégration linguistique et culturelle.

4.2

Apports économiques pour les travailleur·ses

Les personnes interrogées ont également associé des apports économiques à leur gain de compétences, essentiellement de long terme.

4.2.1

Impact limité sur la rémunération directe

Un très faible pourcentage de travailleur·es formé·es (4 %) ont constaté une augmentation de leur rémunération horaire en lien avec leur participation à la formation. Ce gain était lié à l'assignation de tâches supplémentaires, entre autres facteurs.

au Québec. Pour les travailleurs saisonniers, cela garantissait la possibilité de revenir travailler dans la région dans les années à venir. Par ailleurs, la langue française a permis à certaines personnes de se lancer dans de nouveaux projets professionnels, comme en témoigne le cas d'un travailleur qui a démarré sa propre entreprise d'entretien ménager. Ses compétences linguistiques nouvellement acquises l'ont aidé à concrétiser ce projet, tout en maintenant son rôle de chef d'équipe en entretien ménager pour l'organisation qui l'avait recruté. De même, quelques autres personnes formées jonglaient avec deux emplois au moment des entretiens.

Ces avantages, qu'ils soient immédiats ou à long terme, ont permis à de nombreuses personnes d'accroître le soutien financier qu'elles apportaient à leur famille et de concrétiser différents projets personnels (comme la construction d'une maison au Mexique, par exemple).

4.2.2

Progression de la carrière

La grande majorité des personnes interrogées ont souligné que la principale valeur ajoutée de la formation résidait dans l'évolution de leur carrière, que ce soit au sein de l'entreprise (80 % des répondant·es) ou à l'extérieur de celle-ci (81 %). En interne, plusieurs travailleur·ses ont mentionné que la maîtrise du français ouvrait la voie à des emplois stables, voire à des postes hautement qualifiés si le niveau de français requis par l'entreprise était atteint.

À l'extérieur de l'entreprise, les nouvelles compétences offraient la possibilité de postuler à d'autres emplois exigeant la maîtrise du français, particulièrement

Pour conclure, il est pertinent de souligner un autre avantage de la formation en francisation, lié à la progression professionnelle. Il est important de rappeler que les deux tiers des participant·es étaient titulaires d'un permis de travail temporaire au moment des entretiens, ce qui ne leur permet pas de changer d'entreprise. La moitié de ces personnes ont exprimé le sentiment que l'amélioration de leurs compétences en français aurait un

4.2.3

Obtention de la résidence permanente

impact positif sur le maintien ou l'évolution de leur statut au Canada. En poursuivant leur formation en francisation pendant encore plusieurs mois, elles ont envisagé d'atteindre un niveau 7 de l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français, nécessaire pour obtenir le statut de résident permanent au Canada. Elles envisageaient d'obtenir ce statut grâce au « Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRQT) » (Gouvernement

du Québec, 2024) ou au « Programme de l'expérience québécoise (PEQ) » (Gouvernement du Québec, 2023d). Les apprenant·es interrogé·es étaient donc conscient·es de la volonté du gouvernement québécois de valoriser la maîtrise du français et de considérer la langue comme un élément essentiel de l'intégration sociale et professionnelle des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants dans la province.

5



DISCUSSION ET CONCLUSION

Cette étude, qui portait sur l'évaluation des effets de cours de francisation dispensés à des travailleur·ses des régions de Montréal et de la Capitale-Nationale, poursuivait trois objectifs spécifiques. Le premier était d'estimer la valeur économique de la formation pour les entreprises, à partir du temps gagné par les salarié·es dans le cadre de leur travail. Le second objectif était de repérer les activités dans lesquelles les gains de temps avaient été réalisés. Le dernier objectif consistait à cerner d'autres apports de la formation dans l'environnement professionnel et personnel des salarié·es.

L'étude révèle plusieurs résultats intéressants. Tout d'abord, le *français est au cœur du travail* des personnes formées. Pour mener à bien leurs tâches, la compréhension, la lecture et la communication orale en français s'avèrent particulièrement utiles, voire nécessaires. De plus, plus des deux tiers de ces personnes doivent également être capables de rédiger en français. Bien que le nombre d'heures de cours par semaine soit limité, la formation leur a néanmoins permis de développer leurs compétences linguistiques, avec une progression allant d'un à deux niveaux sur l'Échelle québécoise des niveaux de compétences en français qui en compte douze. Cette progression s'est concrétisée par une réduction notable du temps consacré à diverses tâches, avec une moyenne de *18 minutes de gain par jour*.

Ensuite, ces quelques minutes gagnées ont entraîné des retombées économiques positives pour les organisations qui les employaient. Nous avons effectué nos entretiens 23 semaines après le début des cours, en moyenne. À ce moment-là, le bénéfice moyen s'élevait

à *688 \$ par personne formée*. Grâce aux subventions accordées aux entreprises, le *seuil de rentabilité* a été atteint en moyenne *après seulement 20 semaines de cours*, ce qui est presque trois fois plus rapide que ce que Nathan avait mesuré en 2009 dans le cadre d'une formation en anglais langue seconde non subventionnée. Pour cette dernière, il avait fallu attendre plus d'un an (56 semaines) pour atteindre le même résultat.

L'étude met aussi en lumière des retombées complémentaires. Les personnes formées ont ressenti que les cours avaient renforcé *leur confiance à communiquer en français*, que ce soit sur leur lieu de travail, à la maison ou dans la sphère publique. Bien qu'elles n'aient pas fait le lien direct entre leur formation et une hausse de salaire, elles ont perçu un *impact sur leur évolution professionnelle à moyen terme*. En effet, la maîtrise du français ouvrait la voie à la permanence et à la stabilité de l'emploi, voire à des postes hautement qualifiés. De retour dans leur environnement professionnel, la moitié des répondant·es ont indiqué que leur meilleure compréhension du français avait eu un *effet positif sur la santé et la sécurité au travail*.

Deux observations concernent les cours de francisation étudiés. La première est que *l'adaptation des contenus* à la réalité professionnelle de chaque groupe de travailleur·es formé·es a facilité le transfert des apprentissages et a favorisé leur volonté à communiquer en français. Les superviseur·es et collègues de travail ont joué un rôle de soutien important à cet égard. La seconde observation est liée à *l'intensité de formation* qui pose un dilemme. Pour rappel, les cours de francisation avaient été suivis à un rythme de deux à six heures par semaine, en moyenne. D'une part, cette intensité a été perçue comme insuffisante pour une progression rapide dans

l'apprentissage de la langue. Mais, d'autre part, elle a également été vue comme le maximum de temps que les entreprises pouvaient accorder à leurs employé·es pour suivre la formation. Or, à ce rythme, les travailleur·ses débutant·es mettront encore au moins deux ans pour atteindre le niveau de compétences en français nécessaire à l'obtention de la résidence permanente (le niveau 7), ouvrant ainsi véritablement des opportunités de carrière au Québec.

Deux observations supplémentaires portent sur les avantages de la méthode d'évaluation du rendement basée sur les gains de temps et utilisée ici pour la première fois dans le cadre de cours de francisation. Cette méthode présente l'avantage d'une *collecte de données rapide*, à travers des entretiens d'une vingtaine de minutes avec des travailleur·ses ne pouvant dédier davantage de temps à une étude. Elle permet également d'*évaluer des effets à différents niveaux* des modèles de Kaufmann, Katzell et Kirkpatrick, ce qui nous paraît essentiel pour interpréter correctement les gains économiques associés à la formation (c'est-à-dire le niveau 4 des modèles). Au niveau 3, elle facilite l'analyse des tâches et des comportements au travail des personnes formées. Au niveau 5, elle permet de comprendre les bénéfices individuels d'une formation linguistique, au-delà des frontières organisationnelles. Au niveau de la comptabilité des activités, elle permet la mesure de statistiques clés, telle que l'intensité de la formation ou le niveau de compétence linguistique des personnes formées, par exemple.

Deux *limites* de l'étude sont aussi à souligner. La première concerne l'estimation des gains de temps. Les personnes interrogées ont été invitées à attribuer un *degré de confiance* à leurs estimations, qui s'est avéré *relativement*

faible (57 % en moyenne). Ce résultat est analogue à la confiance mesurée par Nathan (37 %), malgré le fait que des personnes que nous avons interrogées ont pu fournir des exemples concrets de tâches où ces gains se réalisaient. Des recherches futures pourraient se pencher sur les solutions envisageables pour accroître ce pourcentage. Ensuite, la deuxième limite concerne la *taille de l'échantillon* des travailleur·ses interrogé·es (138 au départ, dont les données de seulement 121 ont pu être utilisées pour calculer les gains de temps). Ce chiffre représente environ 0,57 % des 24 108 travailleur·ses temporaires qui ont suivi un cours de français en 2023 (Commissaire à la langue française, 2024). Cette étude s'est limitée à deux régions administratives du Québec (la région métropolitaine de Montréal et la région de la Capitale-Nationale) et à quatre secteurs industriels, ce qui limite la généralisation des résultats à l'ensemble des cours de francisation dispensés dans la province.

Enfin, cette étude ouvre la voie à de nouvelles recherches sur les retombées des cours de francisation, tant du point de vue des personnes formées que des organisations qui les emploient. Trois pistes de recherche semblent particulièrement prometteuses. La première consisterait à *reproduire l'évaluation dans des régions* où l'usage du français est encore plus prédominant au travail qu'à Montréal et dans la Capitale-Nationale. Cette étude permettrait d'examiner si les gains de temps et les autres bénéfices des cours sont plus ou moins marqués dans ces régions. Une seconde étude pourrait se pencher sur les *supérieures hiérarchiques* des personnes ayant suivi une formation en francisation. Plusieurs témoignages suggèrent que les supérieurs pourraient bénéficier autant, voire davantage, des nouvelles compétences en français que les personnes formées elles-mêmes. Enfin, une troisième étude consisterait à *suivre longitudinalement le parcours des personnes interrogées*, sur une période de trois à cinq ans. Cela permettrait de vérifier si les effets escomptés sur le plan de leur carrière se concrétisent effectivement.

En synthèse, cette étude montre que les cours de francisation offrent de nombreux avantages. Ils contribuent à l'intégration linguistique et au bien-être des travailleurs, tout en renforçant la cohésion sociale et les relations interculturelles en milieu professionnel. Ils sont également

bénéfiques pour les entreprises québécoises en les aidant à surmonter les défis de la pénurie de main-d'œuvre. Enfin, les subventions gouvernementales jouent un rôle important en facilitant l'accès à ces formations, renforçant ainsi leurs impacts positifs.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Buteau, C. (2012). *Les déterminants de l'usage du français en milieu de travail au Québec*. [Mémoire, Université de Montréal].
- Cascio, W., Boudreau, J. et Fink, A. (2019). *Investing in People: Financial Impact of Human Resource Initiatives* (3^e éd.). Society for Human Resource Management.
- Commissaire à la langue française. (2024, février). *Rapport sur l'immigration temporaire : choisir le français*. Commissaire à la langue française.
- Cornelissen, L. (2023, 22 mars). *Le choix de la population de référence pour les statistiques du recensement sur les langues de travail* (publication n° 89-657-X2023004). Statistique Canada.
- Dionne, L. (2018). L'analyse qualitative des données. Dans T. Karsenti et L. Savoie-Zajc (dir.), *La recherche en éducation: étapes et approches* (5^e éd., p. 317-342). Presses de l'Université de Montréal.
- Gouvernement du Québec. (2023a). *Programme de soutien à la francisation – 2023-2024*. Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.
- Gouvernement du Québec. (2023b, 19 septembre). *Offrir un cours de français en entreprise*. Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.
- Gouvernement du Québec (2023c, 1^{er} novembre). *Aide financière pour offrir une formation courte de français à votre personnel salarié*. Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.
- Gouvernement du Québec. (2023d, 20 décembre). *Conditions de sélection pour le volet Travailleurs temporaires dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise*. Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.
- Gouvernement du Québec. (2024, 8 février). *Examen de la demande de sélection permanente dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés*. Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.
- Gravel, S., Legendre, G. et Rhéaume, J. (2012). Faible participation des travailleurs immigrants aux mesures de santé et sécurité au travail dans les petites entreprises. *Alterstice*, 2(2), 63-78.
- Henry, A., Thorsen, C. et MacIntyre, P. D. (2021). Willingness to communicate in a multilingual context: part one, a time-serial study of developmental dynamics. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 1-20.
- Houle, R. et Corbeil, J.-P. (2019). *Utilisation du français et de l'anglais au travail au Québec en 2016: portrait d'ensemble des facteurs sociodémographiques, des secteurs d'emploi et des professions*. Office québécois de la langue française.
- Institut de la statistique du Québec. (2022, 28 novembre). *Produit intérieur brut par industrie au Québec*. Institut de la statistique du Québec.
- Jetté, M. (2023). *Francisation en entreprise : perceptions d'apprenants et d'enseignants*. [Mémoire, Université du Québec à Montréal].

Kaufman, R., Keller, J. et Watkins R. (1995). What Works and What Doesn't : Evaluation Beyond Kirkpatrick. *Performance + Instruction*, 35(2), 8-12.

Kirkpatrick, J. D. et Kirkpatrick, W. K. (2010). *Training on Trial*. AMACOM. Additional Resources, American Society for Training and Development.

[Krol, A. \(2022, 19 décembre\)](#). Blessures et maladies au travail. Les travailleurs immigrants plus souvent victimes. *La Presse*.

Le Louarn, J.-Y. et Wils, T. (2001). *L'évaluation de la gestion des ressources humaines, du contrôle des coûts au retour sur l'investissement humain*. Editions Liaisons.

[Nathan, E. \(2009\)](#). Determining the ROI of an online English as a second language program. *Performance Improvement*, 40(6), 39-48.

[Office québécois de la langue française. \(2021\)](#). *Langues utilisées dans diverses situations de travail au Québec en 2018*. Office québécois de la langue française.

[Office québécois de la langue française. \(2022a\)](#). *Constats de l'Office québécois de la langue française. Langues utilisées au travail au Québec en 2021*. Office québécois de la langue française.

[Office québécois de la langue française. \(2022b, juin\)](#). *Programme de promotion du français 2021-2024*. Office québécois de la langue française.

[Office québécois de la langue française. \(2024, 10 janvier\)](#). *Entreprises*. Site internet de l'Office québécois de la langue française.

[Papin, K. \(2022\)](#). L'impact de tâches communicatives de réalité virtuelle sur la volonté de communiquer à l'extérieur de la classe : perceptions d'apprenants de FLS à Montréal. *The Canadian Modern Language Review / La revue canadienne des langues vivantes*, 78(1), 52-74.

Phillips, J. (2006). Return on Investment Measures Success. *Industrial Management*, 48(6): 39-48.

[Statistique Canada. \(2022, 30 novembre\)](#). *Recensement en bref. Parlant de travail : les langues de travail à travers le Canada* (publication no 98-200-X). Statistique Canada.

