



**DES ENTREPRISES DE HAUTE TECHNOLOGIE
DE LA RÉGION DE QUÉBEC ET LEUR RÉALITÉ LINGUISTIQUE :
UNE ÉTUDE EXPLORATOIRE**

Par Charles Gagnon
Juin 2016

CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

**DES ENTREPRISES DE HAUTE TECHNOLOGIE
DE LA RÉGION DE QUÉBEC ET LEUR RÉALITÉ LINGUISTIQUE :
UNE ÉTUDE EXPLORATOIRE**

Par Charles Gagnon
Juin 2016

CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

Remerciements

L'auteur tient à remercier Robert Vézina (président du Conseil supérieur de la langue française [CSLF] de 2011 à 2014) pour avoir agi à titre d'initiateur de la présente recherche. Il est aussi reconnaissant envers Josée Giroux (directrice de la recherche) et de Conrad Ouellon (président de 2014 à 2015), pour en avoir assuré la direction.

L'auteur remercie également Adriana Estable, chef du Service des bureaux régionaux de l'Office québécois de la langue française (OQLF), pour sa précieuse collaboration à la sélection et au recrutement des entreprises participantes. Il exprime aussi à Natalie Tremblay (agente de recherche de janvier à octobre 2014) du CSLF sa gratitude pour sa collaboration à la conception du guide de discussion, à la conduite et à la codification des entretiens individuels.

L'auteur remercie également l'équipe de recherche du CSLF, Julie Bérubé, Jennifer Dion, Sophie Comeau (de 2011 à 2014) et Alain Carpentier (de 2013 à 2014) de même que Pierre Boutet (actuel président du CSLF) et Yulia Presnukhina, agente de recherche de l'OQLF, pour leur collaboration et leurs commentaires.

L'auteur tient enfin à transmettre ses remerciements aux membres de la direction qui ont accepté que leur entreprise participe à cette étude, et aux personnes interrogées lors des entretiens individuels pour leur disponibilité et leur générosité à partager leurs points de vue.

DÉPÔT LÉGAL — 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-74723-9 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-74724-6 (version PDF)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1	
CADRE DE LA RECHERCHE.....	3
1.1. Problématique	3
1.1.1. Économie du savoir et pratiques linguistiques	3
1.1.2. Survol du contexte socioéconomique de la région de Québec	4
CHAPITRE 2	
ÉTAT DE LA QUESTION SUR LA LANGUE DU TRAVAIL ET LA FRANCISATION DES ENTREPRISES.....	9
2.1. Données quantitatives sur la langue du travail	9
2.1.1. Usage des langues dans le secteur privé et le secteur public : éléments de comparaison	10
2.1.2. Langue du travail et fréquence d'utilisation.....	11
2.1.3. Usages linguistiques dans les grandes entreprises	12
2.1.4. Autoévaluation des compétences linguistiques de travailleurs d'entreprises internationales.....	13
2.1.5. Utilisation des langues et groupes professionnels	14
2.1.6. Pratiques linguistiques dans les entreprises de haute technologie	15
2.2. Données qualitatives sur la langue du travail.....	15
2.2.1. Entreprises internationales : organisations structurelles et pratiques d'adaptation	16
2.2.2. Immigrants hautement qualifiés et insertion socioprofessionnelle	18
2.2.3. « Travailler en français » : perceptions et significations	19
2.3. Francisation des entreprises : dispositions de la Charte et analyse de ses effets.....	20
2.3.1. Dispositions de la Charte sur la francisation des entreprises.....	20
2.3.2. Effets de la démarche de francisation sur les usages linguistiques.....	25
2.3.3. Défi contemporain pour la francisation des entreprises	29

CHAPITRE 3	
MÉTHODOLOGIE	30
3.1. Concepts clés.....	30
3.1.1. Usages linguistiques	30
3.1.2. Perceptions linguistiques.....	30
3.1.3. Usage correct de la langue.....	31
3.1.4. Entreprises de haute technologie	31
3.1.5. Main-d'œuvre hautement qualifiée	32
3.1.6. Internationalisation des entreprises	32
3.2. Volet quantitatif	33
3.2.1. Analyse des données de l'Enquête nationale auprès des ménages 2011	33
3.2.2. Catégories du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord de 2007	33
3.2.3. Catégories de la Classification nationale des professions de 2011	34
3.2.4. Variables linguistiques.....	34
3.3. Volet qualitatif.....	35
3.3.1. Étude de cas multiples	35
3.3.2. Sélection des entreprises	35
3.3.3. Enquête de terrain : tenue d'entretiens individuels semi-dirigés	36
3.3.4. Collecte de données.....	37
3.3.5. Structure de l'analyse.....	40
CHAPITRE 4	
VOLET QUANTITATIF – PORTRAIT STATISTIQUE DES INDUSTRIES DE HAUTE TECHNOLOGIE	41
4.1. Lieu de travail.....	41
4.2. Caractéristiques individuelles	42
4.3. Langues utilisées au travail	46
4.4. Travailleurs des industries de haute technologie selon la profession.....	49
4.4.1. Lieu de travail selon la profession	49
4.4.2. Caractéristiques individuelles selon la profession.....	50
4.4.3. Langues utilisées au travail selon la profession.....	52
4.5. Conclusion du volet quantitatif.....	54

CHAPITRE 5	
VOLET QUALITATIF – PERCEPTIONS DE TRAVAILLEURS D'ENTREPRISES DE HAUTE TECHNOLOGIE DE LA RÉGION DE QUÉBEC	56
5.1. Aménagement linguistique dans les entreprises participantes.....	56
5.1.1. Entreprise A	56
5.1.2. Entreprise D	60
5.1.3. Entreprise E	64
5.1.4. Entreprise F	68
5.1.5. Entreprise G.....	72
5.1.6. Entreprise H	76
5.1.7. Synthèse et conclusion partielle	81
5.2. Démarche de francisation des entreprises	84
5.2.1. Étapes franchies de la démarche de francisation	84
5.2.2. Gestion de la démarche de francisation	86
5.2.3. Mesures prises dans le cadre de la démarche de francisation	90
5.2.4. Actions jugées nécessaires et non nécessaires pour généraliser l'usage du français.....	92
5.2.5. Appréciations générales de la démarche de francisation.....	96
5.2.6. Synthèse et conclusion partielle	99
CONCLUSION	101
BIBLIOGRAPHIE	107
ANNEXE I	
LISTE DES CODES DU SYSTÈME DE CLASSIFICATION DES INDUSTRIES DE L'AMÉRIQUE DU NORD (SCIAN) ET DES CODES D'ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES (CAE) DU REGISTRAIRE DES ENTREPRISES DU QUÉBEC	121
ANNEXE II	
PRÉCISIONS CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DONNÉES DU VOLET QUANTITATIF	123
ANNEXE III	
CARACTÉRISTIQUES DES PARTICIPANTS AUX ENTRETIENS INDIVIDUELS SEMI-DIRIGÉS	126
ANNEXE IV	
QUESTIONNAIRE SUR LA SITUATION DE L'ENTREPRISE.....	129
ANNEXE V	
GUIDE DE DISCUSSION DES ENTRETIENS INDIVIDUELS	138

LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES

Tableau 1	Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de francisation pour l'ensemble du Québec.....	26
Tableau 2	Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de francisation pour la région de la Capitale-nationale (03)	27
Tableau 3	Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon le lieu de travail, Québec, 2011	42
Graphique 1	Répartition des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon le lieu de naissance et le lieu de travail, Québec, 2011	43
Graphique 2	Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon la connaissance du français et de l'anglais et le lieu de travail, Québec, 2011	44
Graphique 3	Répartition des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon la langue parlée le plus souvent à la maison et le lieu de travail, Québec, 2011	45
Graphique 4	Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon la langue utilisée le plus souvent au travail et le lieu de travail, Québec, 2011	47
Graphique 5	Proportion des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries qui utilisent le plus souvent le français au travail, seul ou avec l'anglais, selon le lieu de travail, Québec, 2011	48
Tableau 4	Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon la profession et le lieu de travail, Québec, 2011	49
Graphique 6	Répartition des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon la profession et selon le lieu de naissance, RMR de québec, 2011	50
Graphique 7	Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon la profession et la connaissance du français et de l'anglais, RMR de québec, 2011	51
Graphique 8	Répartition des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon la profession et selon la langue utilisée le plus souvent au travail, RMR de québec, 2011	52
Graphique 9	Répartition des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries qui utilisent le plus souvent le français au travail, seul ou avec l'anglais, selon la profession, RMR de québec, 2011	53

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

AECG	Accord économique et commercial global
BNQ	Bureau de normalisation du Québec
CAE	Code d'activité économique
CCIQ	Chambre de commerce et d'industrie de Québec
CCN	Conseil canadien des normes
CEFAN	Chaire pour le développement de la recherche sur la culture d'expression française en Amérique du Nord
CNNTQ	Centre national des nouvelles technologies du Québec
CNP	Classification nationale des professions
COI	Enquête Changements organisationnels et informatisation
CSLF	Conseil supérieur de la langue française
DGLFLF	Délégation générale à la langue française et aux langues de France
EDSC	Emploi et Développement social Canada
ENM	Enquête nationale auprès des ménages
GDT	Grand dictionnaire terminologique
IHT	Industries de haute technologie
IQ	Investissement Québec
IT	Informatique et télécommunications
ISO	Organisation internationale de normalisation
ISQ	Institut de la statistique du Québec
MDEIE	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
MFE	Ministère des Finances et de l'Économie
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIF	Organisation internationale de la Francophonie
OLF	Office de la langue française
OQLF	Office québécois de la langue française
PTQM	Parc technologique du Québec métropolitain
REQ	Registraire des entreprises du Québec
RMR	Région métropolitaine de recensement
SAEO	Système électronique d'appel d'offres du Gouvernement du Québec
SCIAN	Système de classification des industries de l'Amérique du Nord
SIMDUT	Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail
SPL	Secrétariat à la politique linguistique
TECFEE	Test de certification en français écrit pour l'enseignement
TGN	Taux global de non-réponse
TI	Technologies de l'information
TIC	Technologies de l'information et des communications
UE	Union européenne

INTRODUCTION

Les constats sur la situation linguistique du Québec doivent s'appuyer sur un portrait de référence du territoire dans son ensemble. La Charte de la langue française (Charte), en sa qualité de loi, « s'applique en principe à tous, partout sur le territoire » (CSLF, 2013 : 7). Or, le législateur reconnaît les disparités de situation linguistique sur ce dernier. Si le Conseil supérieur de la langue française (CSLF) étudie la situation du français pour l'ensemble du Québec, les études et les analyses qu'il réalise contribuent à mieux faire comprendre les disparités que l'on observe sur le territoire québécois. L'application des dispositions de la Charte sur la langue du travail, sur la langue des affaires et du commerce et sur la francisation des entreprises requiert une attention marquée sur les dynamiques économiques. En effet, ces dernières tendent à modifier le monde du travail au Québec et l'usage des langues qui en résulte. Parmi ces dynamiques, il y a l'essor de l'économie du savoir, l'un des principaux piliers de l'économie mondiale (OCDE, 1996 : 9).

Les aires linguistiques internationales telles que celle de la Francophonie redéfinissent leurs champs d'intervention pour notamment se préoccuper de « la promotion des progrès technologiques (des technologies de l'information en particulier) » (Massart-Piérard, 2007 : 11-12). L'expansion transnationale du privé et l'essor de l'économie du savoir lient les territoires nationaux par des entrelacements « d'espaces communicationnels linguistiquement différenciés » (Sales, 2008 : 79). Ce contexte pose de nombreux défis à la politique linguistique du Québec qui, dès lors, peut difficilement être conçue sous l'angle unique de la politique intérieure (*id.*, 2005 : 155). Une telle réflexion doit notamment être alimentée par l'étude des répercussions de l'économie du savoir sur l'usage des langues dans les entreprises privées, et particulièrement, dans le cas qui nous intéresse, des entreprises de haute technologie situées dans la région de Québec.

La présente recherche s'intéresse, dans les usages linguistiques au travail, à l'interaction entre des facteurs propices à l'usage de l'anglais (des activités économiques fondées sur l'utilisation de la technologie et des pratiques d'internationalisation) et des facteurs favorisant l'usage du français (l'environnement linguistique dans lequel une entreprise est implantée). Cette dynamique peut constituer un enjeu pour l'application des dispositions de la Charte sur la francisation des entreprises de 50 employés ou plus. L'étude a pour objectif de décrire les usages linguistiques de travailleurs d'entreprises de haute technologie de même que les perceptions de ces usages. De plus, l'étude décrit le déroulement de la francisation dans ces entreprises et les perceptions qui s'y rattachent. Pour ce faire, des entreprises de haute technologie de 50 employés et plus établies dans la région de Québec ont été ciblées.

L'étude comprend deux volets principaux, qui correspondent aux chapitres 4 et 5. D'abord, le chapitre 1 expose le cadre de la recherche. Ensuite, l'état de la question (chapitre 2) propose un survol des études quantitatives et qualitatives existantes sur l'usage des langues au travail. Le cadre légal de la francisation des entreprises au Québec est aussi présenté dans ce chapitre. La démarche méthodologique structurant l'étude est décrite au chapitre 3. Un volet quantitatif (chapitre 4) dresse un portrait statistique sommaire de l'usage des langues au travail au sein d'entreprises de haute technologie de la région de Québec. L'état de la question et le volet quantitatif permettent de mettre en contexte le volet qualitatif (chapitre 5) de cette étude. Ce volet présente une analyse thématique des discours tenus par la main-d'œuvre hautement qualifiée d'entreprises de haute technologie de la région de Québec. L'usage des langues des participants, l'aménagement linguistique de leur milieu de travail ainsi que le déroulement de la démarche de francisation y sont analysés.

CHAPITRE 1

CADRE DE LA RECHERCHE

1.1. PROBLÉMATIQUE

1.1.1. Économie du savoir et pratiques linguistiques

L'économie fondée sur le savoir découle directement de la production, de la diffusion et de l'utilisation du savoir et de l'information. Le travail et le capital se matérialisent dans l'accès à la connaissance, qui devient la principale source de création de la richesse. Si le savoir et l'information sont abondants, le principe de rareté s'appuie alors sur la capacité à les exploiter (OCDE, 1996 : 11). Une telle capacité se concrétise d'abord par les compétences linguistiques. Dans ce modèle économique, la création de la connaissance passe par le *capital humain*, une main-d'œuvre à la fois hautement qualifiée et mobile.

L'économie du savoir modifie notamment le rapport au temps des entreprises en misant sur la vitesse. Les impératifs d'innovation constante accélèrent le rythme de remplacement des produits, la rapidité devenant, tout comme le capital humain, un avantage concurrentiel. Une autre caractéristique fondamentale de cette économie se trouve dans l'importance des réseaux transnationaux (Castells, 2001). Les entreprises établissent des liens entre des économies nationales, des secteurs industriels et d'autres entités commerciales (Viola, 2004 : 3-4). Les organisations et les personnes qui y travaillent s'inscrivent dans un marché internationalisé, ce qui signifie que les interactions entre le local et le mondial sont nombreuses et exigent des réponses promptes.

Sur le plan des pratiques linguistiques, les milieux de travail centrés sur l'innovation technologique ou les services internationalisés (services financiers ou de haute spécialisation) assujettissent l'usage du français à trois phénomènes : l'élargissement du recrutement des professionnels à l'échelle planétaire, la sous-traitance mondiale informatisée de services et l'intégration en continu du travail intellectuel dans les réseaux internationaux (Sales, 2005 : 176-178). D'ailleurs, ces réseaux sont, de manière générale, caractérisés par une certaine hétérogénéité socioculturelle et linguistique (Lussier, 2004 : 107). En cette ère de la mondialisation, si de nombreuses entreprises multinationales ont adopté l'anglais comme principale langue des communications internes, certaines d'entre elles reconnaissent « l'importance de travailler dans la langue de chaque pays et selon leurs modèles culturels » (Hamel, 2010 : 10). Pour les individus travaillant dans ces entreprises, la fidélité à la langue maternelle (ou à celle qui est parlée couramment) se voit confrontée à l'adaptation aux contraintes du contexte de travail (traiter de l'information dans un délai restreint sans le recours systématique à des interprètes ou à des traducteurs, par exemple). Ainsi, une tension potentielle s'instaure entre des exigences nationales (provenant notamment des États et des travailleurs) et des exigences transnationales (comme celles des dirigeants d'entreprise et des réseaux de communication) (Sales, 2004 : 17-18).

Au Québec, l'économie du savoir a connu une forte expansion au cours des dernières années dans certaines de ses régions. Si cette croissance a été observée dans la métropole¹, elle fut aussi constatée dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Québec : « Une analyse du marché du travail par niveau de savoir² nous permet d'observer qu'entre 2002 et 2012, l'économie du savoir s'est développée plus rapidement dans la région de Québec que dans l'ensemble du Québec et du Canada » (Québec international³, 2013 : 12). La présence grandissante d'entreprises de l'économie du savoir soulève la question de la dynamique des langues au travail dans ces organisations.

La plupart des études sur la situation du français comme langue du travail se concentrent sur la RMR de Montréal. Tous indicateurs confondus, l'usage du français dans les autres régions du Québec est fortement répandu⁴ (Lachance, 2008 : 79; Bourbeau, Robitaille et Amorevieta-Gentil, 2011 : 48). De plus, les données démolinguistiques sont souvent présentées selon les catégories suivantes : île de Montréal, RMR de Montréal, reste du Québec et ensemble du Québec. On remarque que les phénomènes linguistiques observés en dehors de la RMR de Montréal sont présentés dans un ensemble (reste du Québec), sans permettre de constater les distinctions apparentes dans les différentes régions qui le composent (Hardt-Dhatt, 1982 : 43). Pourtant, certains contextes économiques en dehors de la RMR de Montréal peuvent faire émerger des phénomènes dignes d'intérêt. L'étude de ces contextes permet en outre de faire ressortir les similitudes et les distinctions avec celles de la région métropolitaine.

1.1.2. Survol du contexte socioéconomique de la région de Québec

En 2011, la RMR de Québec comprenait 765 706 personnes (Statistique Canada, 2012 : en ligne). Dans cette région, 94,9 % des répondants au recensement de 2011 ont déclaré le français comme langue maternelle et 96,5 % ont désigné le français comme langue parlée le plus souvent à la maison (*loc. cit.*).

Certaines données présentées ici se référant à la région de la Capitale-Nationale (plutôt qu'à la RMR de Québec), il y a lieu également de préciser sa population totale : en 2013, on y comptait 725 095 personnes (ISQ, 2014 : en ligne).

-
1. La région du Grand Montréal présentait, entre 2008 et 2011, la plus forte croissance d'emplois en haute technologie au Canada (Montréal international, 2013 : 2).
 2. Dans cette analyse, trois niveaux de savoirs ont été définis : élevé (regroupant des secteurs tels que l'optique photonique, le secteur géospatial et la création multimédia), moyen (qui comprend notamment le secteur des services financiers et d'assurances, l'industrie de la construction et certains domaines du secteur manufacturier tels que la transformation alimentaire) et faible (regroupant entre autres le secteur commercial, le secteur touristique et des industries du secteur manufacturier telles que la transformation du bois) (Québec international, 2013 : 13).
 3. Cette organisation « a pour mission de contribuer au développement économique de la région métropolitaine de Québec et à son rayonnement international. À titre d'agence de développement économique régionale, Québec International favorise la croissance des entreprises, soutient les secteurs de force et attire dans la région talents et investissements » (Québec international, 2015b : en ligne).
 4. Excepté certaines régions telles que l'Outaouais et l'Estrie (Statistique Canada, 2013c : 3).

Sur le plan de l'immigration, 17 945 personnes immigrantes, admises au Québec au cours de la période 2003-2012, résidaient dans la région de la Capitale-Nationale en janvier 2014. Dans cette région, les immigrants résident en grande majorité (93,8 %) dans la municipalité de Québec. En outre, les cinq principaux pays de naissance de ces immigrants sont la France, la Colombie, le Maroc, l'Algérie et la Tunisie (MIDI, 2014 : 16-17).

Les activités économiques de la RMR de Québec sont d'abord concentrées dans le secteur des services. Ce secteur regroupait, entre 2002 et 2012, environ 88 % des emplois de la région (CCIQ, 2013 : 24). En général, la RMR de Québec est majoritairement composée d'entreprises de moins de 50 employés : 50,4 % des entreprises comptent entre 1 et 4 employés; 20,2 % des entreprises emploient entre 5 et 9 personnes; 13,3 % des entreprises comptent entre 10 et 19 employés et 10,6 % des entreprises emploient entre 20 et 49 personnes. Les entreprises de 50 à 99 employés et les entreprises de 100 employés et plus représentent respectivement 3,3 % et 2,2 % de l'ensemble des entreprises de la région de Québec (*ibid.* : 29). En revanche, ces deux dernières catégories d'entreprises fournissent respectivement 15,1 % et 34,8 % de l'ensemble des emplois dans la région (*ibid.* : 31).

Entre 2002 et 2012, les revenus du secteur des services ont augmenté de 27,6 %. La progression de ce secteur a été soutenue par trois composantes, dont l'essor des services à la production. Parmi ces derniers, il y a les services rattachés à l'économie du savoir : « Le développement de l'économie du savoir a notamment entraîné l'expansion des services professionnels, scientifiques et techniques, des services financiers et d'assurances, des services d'affaires et des services de transport et d'entreposage » (Québec international, 2013 : 7). Au tournant des années 1990 et 2000, l'économie de la RMR de Québec a été l'objet de transformations marquées. Elle a su se démarquer « en misant sur la diversification de son tissu industriel et la croissance de son économie du savoir » (*ibid.* : 6). La diversification des activités économiques de la RMR de Québec a fait en sorte que « l'économie du savoir a enlevé de la pression sur les consommateurs et a contribué à réduire la dépendance envers l'appareil gouvernemental du côté des services » (*ibid.* : 9). En effet, dans la RMR de Québec, le poids des activités économiques des différents ordres gouvernementaux dans le secteur des services est considérable. En 2013, les activités économiques de l'administration publique⁵ ont généré 32 % des gains de ce secteur (Québec international, 2014 : 6).

5. Les trois ordres gouvernementaux (fédéral, provincial et municipal) sont considérés ici. L'administration publique provinciale comprend aussi les institutions d'enseignement et les établissements de santé et de services sociaux (Québec international, 2014 : 25).

Pour soutenir la diversification de ses activités économiques, la RMR de Québec a pu s'appuyer notamment sur la présence, depuis 1988, du Parc technologique du Québec métropolitain (PTQM), premier parc technologique au Canada (PTQM, 2015 : en ligne). Parallèlement aux activités du PTQM, le gouvernement du Québec a créé, à la fin des années 1990, le Centre national des nouvelles technologies du Québec (CNNTQ) (IQ, 2008 : en ligne).

La mise sur pied du CNNTQ s'inscrit dans la mouvance du Sommet technologique de 1997, où plus de 150 entreprises ont été consultées pour adopter des stratégies de développement des technologies. En 1998, la Stratégie de diversification économique de la Capitale-Nationale est adoptée. À partir de 2002, des filières industrielles prometteuses ont été ciblées. Ce choix se décline en sept industries : les assurances et les services financiers, les sciences de la vie, la transformation agroalimentaire, les matériaux à valeur ajoutée et le matériel de transport, le tourisme, l'énergie et l'environnement ainsi que les technologies de l'information et de l'électronique. Cette dernière industrie regroupe plus de 500 entreprises et 32 500 emplois (Québec international, 2013 : 16-18).

1.1.2.1. Activités économiques sur les marchés extérieurs

L'économie du Québec est fortement soutenue par ses activités sur les marchés des États-Unis, de l'Europe et de l'Asie :

Si la majorité des exportations québécoises sont destinées aux États-Unis (67,6 %), les marchés européen et asiatique échangent aussi avec le Québec. En 2011, ils s'approprièrent respectivement 14,6 % et 9,3 % des exportations québécoises. Environ le tiers (30,6 %) des importations du Québec proviennent des États-Unis, alors que les marchés européen et asiatique comptent respectivement pour 30,0 % et 20,8 % (OQLF et DGLFLF, 2013 : 11).

La valeur totale des exportations de biens et services du Québec pour 2012 s'élevait à 163,3 milliards de dollars. Cette valeur représente 45,7 % du produit intérieur brut (MFE, 2013 : 7). En 2007, les emplois attribuables aux exportations représentaient 28,6 % de l'emploi total (ISQ et MDEIE, 2010 : 2). En 2009, la région de la Capitale-Nationale regroupait 4,5 % des établissements exportateurs de biens vers l'étranger (à l'extérieur du Canada) de l'ensemble du Québec (MFE, 2013 : 83). Dans la RMR de Québec, entre 2012 et 2013, 40,6 % des entreprises ont effectué plus de 50 % de leurs ventes à l'extérieur du Québec (comparativement à 52,2 % des entreprises pour l'ensemble du Québec) (CCIQ, 2013 : 35).

1.1.2.2. Bilinguisme au travail

Dans la RMR de Québec, le vieillissement de la population est une réalité préoccupante pour les entreprises et leurs besoins de main-d'œuvre (Québec international, 2014 : 16). En outre, le faible taux de chômage des personnes âgées de 25 à 54 ans et la croissance modérée de la population active font en sorte que le recrutement à l'étranger « se positionne comme une solution à privilégier. Les missions de recrutement à l'international, par exemple, ont d'ailleurs permis d'attirer environ 1 200 travailleurs étrangers qualifiés à Québec entre 2008 et 2014 » (Québec international, 2015a : 8).

Selon Québec international, l'accès à une main-d'œuvre bilingue français-anglais constitue par ailleurs un autre enjeu de taille pour les entreprises cherchant à développer des marchés internationaux (Québec international, 2013 : 32). Par exemple, dans un article du journal *Le Soleil* du 24 septembre 2015 intitulé « La rareté de la main-d'œuvre bilingue, un problème généralisé à Québec », on peut lire :

Des 3 090 postes qui étaient affichés, hier, sur le site de Jobillico pour les territoires de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches, 15 % exigeaient le bilinguisme. « C'est beaucoup », fait remarquer Stéphane Jean, le vice-président du marketing de Jobillico [...]. « Un pourcentage qui se compare à celui de Montréal. C'est surprenant, car nous aurions pu penser que la demande de personnel bilingue aurait été plus forte à Montréal qu'à Québec » (Leduc, 2015 : en ligne).

Cet enjeu a aussi été jugé important par d'autres acteurs du développement économique de la région de Québec. En 2000, la Chambre de commerce et d'industrie de Québec (CCIQ) a mis sur pied le Comité Québec multilingue (Pilote, Bérubé et Bolduc, 2006 : 1). Ce comité a fait produire des études sur le bilinguisme et le multilinguisme dans la région de Québec sur une période de dix ans (Interculturel Services conseils, 2011 : en ligne). Une étude a été menée pour le compte du Comité de l'employabilité et du développement économique communautaire Québec/Chaudière-Appalaches⁶. Selon cette étude, si la plupart des répondants soutiennent que l'insertion des candidats bilingues sur le marché du travail est plus facile, d'autres « estiment que les stages, durant la formation, ont davantage d'impact sur les perspectives d'employabilité des finissants » (Pilote, Bérubé et Bolduc, 2006 : 19).

Toujours selon cette étude, certains employeurs ont des exigences élevées en ce qui a trait aux compétences en anglais des candidats. En fait, ces compétences concernent surtout la capacité de s'exprimer oralement en anglais. Selon de nombreux répondants, les employeurs de la région vivent un problème de recrutement de personnel bilingue ou multilingue. Cette difficulté serait, d'une part, attribuable au bassin restreint de personnes bilingues ou multilingues.

6. Cette étude s'inscrivait dans la stratégie d'enquête du Comité Québec multilingue. Dans un premier temps, cette recherche a permis de constituer, parmi les ressources à l'employabilité, un inventaire des services offerts en matière de multilinguisme. Dans un deuxième temps, des entretiens ont été menés auprès de répondants de 68 organismes en employabilité de la région de Québec sur les enjeux du bilinguisme et du multilinguisme dans la région (Pilote, Bérubé et Bolduc, 2006 : 2-3).

D'autre part, certains répondants considèrent que l'usage très répandu du français dans la région serait peu propice à l'usage de plusieurs langues au travail. De plus, cette pénurie de travailleurs bilingues serait soutenue en partie par le fait que des personnes aptes à utiliser deux langues ou plus au travail occupent déjà des emplois qui ne sollicitent pas de telles compétences linguistiques. Pour combler ces besoins de main-d'œuvre bilingue, des répondants soutiennent que certaines entreprises optent pour le recrutement de travailleurs à l'extérieur du Québec (*ibid.* : 21).

Parallèlement aux activités du Comité Québec multilingue, un sondage auprès de 5 631 entreprises⁷ pour le compte de la Direction régionale de la Capitale-Nationale d'Emploi-Québec a été réalisé en 2007. Il révèle que 31,3 % des entreprises de fabrication, 29,6 % des organisations qui offrent des services aux entreprises (y compris les entreprises technologiques) et 20,1 % des entreprises liées aux domaines des services financiers, des assurances et de l'immobilier considèrent que l'usage d'une autre langue que le français est un critère nécessaire à leur expansion (Écho sondage, 2007 : 26).

L'attention du gouvernement du Québec portée à la réalité linguistique des entreprises de haute technologie n'est pas un nouveau phénomène. Dès 1989, le Groupe de travail tripartite sur le français langue du travail considérait la francisation des entreprises de haute technologie comme un défi particulier : « Il semble qu'il soit d'ordre structurel, ces entreprises ayant un environnement fort différent de celui des autres » (Québec, 1989 : 7). Devant ce constat, le comité recommandait l'étude « [...] des motivateurs, des démotivateurs et des occasions favorables relativement à la francisation des entreprises de haute technologie » (*ibid.* : 37)⁸. En outre, dans son rapport *Les défis de la langue française à Montréal et au Québec au XXI^e siècle : constats et enjeux*⁹, un groupe de travail ministériel soulève des préoccupations quant aux effets des technologies de l'information et des communications sur l'usage du français au travail :

L'introduction massive de l'informatique dans la vie de chacun et dans les milieux de travail propage l'emploi de l'anglais, compromet l'usage du français comme langue du travail et est susceptible de provoquer une nouvelle phase d'anglicisation semblable à celle qui a marqué l'industrialisation (en anglais) du Québec (SPL, 2000 : en ligne).

Le CSLF considère alors qu'une étude exploratoire sur des entreprises de haute technologie de la région de Québec et leur réalité linguistique s'avère pertinente.

7. C'est-à-dire 679 entreprises de la MRC de Portneuf et 4 952 entreprises de la ville de Québec (Écho Sondage, 2007 : 1).

8. Cette recommandation a mené à la réalisation, en 1991, d'une étude en plusieurs volets par l'OQLF. Le contenu de cette étude sera présenté plus loin (*cf.* point 2.1.6).

9. Ce rapport précédera de quelques mois la création de la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française (2001).

CHAPITRE 2

ÉTAT DE LA QUESTION SUR LA LANGUE DU TRAVAIL ET LA FRANCISATION DES ENTREPRISES

Au Québec, l'utilisation des langues dans l'espace public comprend une variété de domaines d'usage (Pagé, 2006 : 49). Tous ces comportements linguistiques ne sauraient alors être regroupés sous l'angle du travail sans échapper à la simplification. En contrepartie, la langue du travail est certainement « l'indicateur le plus proche de la langue d'usage public » (Bélanger et Sabourin, 2013 : 173). Il faut rappeler également la diversité des modes d'utilisation des langues au travail (McAll et autres, 1993 : 14).

Les pratiques linguistiques au travail sont influencées par plusieurs facteurs : par exemple, « les groupes linguistiques (de langue française, anglaise ou autre), le lieu, les types d'emplois, les secteurs d'activité, la structure des entreprises [...] » (CSLF, dans OIF, 2014 : 473). À ces éléments s'ajoutent les dispositions de la francisation des entreprises pour les organisations de 50 employés ou plus. Pour approfondir ces éléments, il convient de se doter d'un portrait d'ensemble de la langue du travail dressé à partir des recherches existantes. Dans le présent chapitre, des données quantitatives et qualitatives sur les pratiques linguistiques au travail seront recensées. Ensuite, les dispositions de la Charte sur la francisation des entreprises seront présentées, de même que des recherches concernant leurs effets sur les entreprises visées.

2.1. DONNÉES QUANTITATIVES SUR LA LANGUE DU TRAVAIL

Selon les données de Statistique Canada, pour l'ensemble du Québec, en 2011, le français était utilisé le plus souvent au travail par 81,6 % des travailleurs, comparativement à 82,0 % en 2006 et 81,4 % en 2001 (données de recensement)¹⁰. Dans la RMR de Montréal, toujours en 2011, 71,6 % des travailleurs ont déclaré utiliser le plus souvent le français au travail, comparativement à 72,1 % en 2006 et à 71,2 % en 2001. Pour le reste du Québec, en 2011, 91,2 % des travailleurs ont déclaré utiliser le plus souvent le français au travail, alors que ce pourcentage était de 91,4 % en 2006 et de 90,9 % en 2001 (CSLF, dans OIF, 2014 : 473).

10. Les calculs du CSLF à partir des données de Statistique Canada ont été effectués avec les produits suivants : recensement de 2001, n° 95F0414XCB01004 au catalogue (Statistique Canada, 2003); recensement de 2006, n° 97-555-XCB2006032 au catalogue (Statistique Canada, 2008); Enquête nationale auprès des ménages de 2011, n° 99-012-X2011029 (Statistique Canada, 2013a).

2.1.1. Usage des langues dans le secteur privé et le secteur public : éléments de comparaison

Un portrait statistique de l'usage des langues au travail dans le secteur public au Québec a été dressé par Béland (2014) pour le compte du CSLF. Sur la base de données de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011, cette étude propose notamment une comparaison des pourcentages liés à la langue utilisée le plus souvent dans les secteurs public et privé. Pour 88 % des travailleurs du secteur public¹¹ de l'ensemble du Québec, le français est la langue utilisée le plus souvent. Dans le secteur privé, ce pourcentage est plutôt de 82 %. Dans ce dernier secteur, 12 % des travailleurs ont déclaré utiliser l'anglais le plus souvent, alors que ce pourcentage est de 9 % pour les travailleurs du secteur public (Béland, 2014 : 8). Dans la RMR de Montréal, en 2011, le pourcentage de travailleurs qui ont affirmé employer le français le plus souvent au travail dans le secteur privé s'élève à 71 %, comparativement à 79 % pour le secteur public québécois. Dans les autres régions du Québec, l'usage très répandu du français se constate une fois de plus lorsque les données sur la langue le plus souvent utilisée au travail chez les travailleurs du secteur privé et du secteur public sont comparées. En 2011, pour ces deux secteurs, le pourcentage s'élève à 95 %. En outre, 3 % des travailleurs du secteur privé et du secteur public ont déclaré utiliser l'anglais le plus souvent au travail (*ibid.* : 15).

En observant les pourcentages sur l'usage exclusif du français au travail pour les secteurs public et privé de l'ensemble du Québec en 2011, on constate un écart considérable. En effet, si 71 % des travailleurs du secteur public ont déclaré utiliser uniquement le français au travail, ce pourcentage est de 58 % pour ceux du secteur privé (*ibid.* : 9). Dans la RMR de Montréal, l'utilisation exclusive du français au travail dans le secteur privé est de 39 %, alors que celle des travailleurs du secteur public s'élève à 57 %. Dans les autres régions du Québec (excluant la RMR de Montréal), l'usage exclusif du français par les travailleurs des secteurs public et privé s'élève respectivement à 83 % et à 77 % (*ibid.* : 17). En comparant les données sur l'usage le plus souvent du français combiné à un usage régulier de l'anglais entre le secteur public et le secteur privé pour l'ensemble du Québec, ces pourcentages sont respectivement de 16 % et de 24 % (*ibid.* : 9). Toujours pour le secteur public et le secteur privé, ces pourcentages sont respectivement de 22 % et 33 % pour la RMR de Montréal, et de 12 % et 18 % pour les autres régions du Québec (*ibid.* : 17). De manière générale, les données proposées par Béland montrent que, tout lieu de travail confondu, l'usage du français est plus répandu dans le secteur public québécois que dans le secteur privé. Dans ce dernier secteur, l'usage le plus souvent du français combiné à un usage régulier de l'anglais est plus répandu que dans le secteur public.

11. Dans le cadre de cette étude, le secteur public québécois correspond à l'administration publique et aux secteurs de la santé, des services sociaux et de l'éducation. Toutefois, il exclut des organismes gouvernementaux, comme Hydro-Québec, Télé-Québec, les musées et les parcs nationaux, considérant que leurs activités s'apparentent davantage à celles des entreprises privées (qui produisent des biens et services semblables) (Béland, 2014 : 5).

2.1.2. Langue du travail et fréquence d'utilisation

Une étude produite par l'Office québécois de la langue française (OQLF) a été réalisée à partir des données d'enquêtes par sondage du CSLF menées en 1989, en 1997 et en 2010 (Presnukhina, 2012). Ces données d'enquêtes décrivent le contexte dans lequel se déroulent les pratiques linguistiques des répondants, c'est-à-dire les activités de travail telles que les communications avec l'entourage immédiat et avec les personnes de l'extérieur de l'entreprise (*ibid.* : 9). Elles présentent aussi le pourcentage de temps de travail consacré à l'utilisation d'une langue¹². Selon les données analysées, les personnes travaillant en français 90 % ou plus du temps demeurent un groupe majoritaire au Québec, quoique dans des proportions variables selon les années :

Si elles comptaient pour 64 % en 1971, leur proportion a progressivement augmenté par la suite et a atteint 73 % en 1989. Cela concorde avec la baisse observée dans les mêmes années chez les travailleurs utilisant le français moins de la moitié du temps. Par la suite, ce groupe a connu une diminution, passant de 73 % en 1989 à 66 % en 2010 au profit des travailleurs utilisant le français de façon régulière, soit de 50 % à 89 % de leur temps (*ibid.* : 40).

Cette étude se penche également sur l'effet de la taille de l'entreprise (selon le nombre total d'employés) sur les pratiques linguistiques au travail. Bien que les données comportent une part d'imprécision¹³, considérant le nombre limité de données démolinguistiques qui tiennent compte de cette relation, il importe de les soulever ici. Pour l'ensemble du Québec, en 2010, les travailleurs des entreprises de moins de 50 employés seraient plus portés à utiliser généralement (90 % et plus du temps) le français au travail (65 %) que ceux des entreprises de 50 employés et plus (56 %). Cette distinction s'expliquerait notamment par la tendance, dans les entreprises de 50 employés et plus, « à avoir des échanges avec l'extérieur du Québec que ce soit avec leurs clients ou leurs fournisseurs, ou encore avec leur siège social [...] ce qui implique généralement un plus grand usage de l'anglais chez leurs employés » (*ibid.* : 37). Des enquêtes menées par l'OQLF montrent d'ailleurs qu'au Québec, les logiciels en français seraient en général plus disponibles dans les entreprises de 10 à 49 employés que dans celles de 50 à 99 employés (Ostoj, 2003a, 2003c). Il semblerait cependant que ces logiciels soient aussi utilisés dans les organisations de 10 à 49 employés que dans celles de 50 à 99 employés (*id.*, 2003b, 2003d). L'utilisation de logiciels en français serait toutefois beaucoup moins répandue dans celles de 80 employés et plus¹⁴ (*id.*, 2003e).

12. L'auteure précise que « l'usage du français sera qualifié d'**occasionnel** si cette langue est employée moins de la moitié du temps au travail, de **régulier** dans le cas où elle est utilisée de 50 % à 89 % du temps et de **général** ou d'**exclusif** si les travailleurs l'emploient de 90 % à 99 % ou 100 % du temps. Dans certains cas, les deux dernières catégories seront regroupées » (Presnukhina, 2012 : 13).

13. En effet, l'auteure souligne que « ce sont les répondants qui ont indiqué le nombre d'employés de leurs entreprises. Il ne s'agit donc pas d'une mesure exacte, puisque les répondants peuvent ne pas le connaître ou donner le nombre d'employés de leur succursale ou de leur filiale au lieu de prendre en considération l'ensemble de l'entreprise » (Presnukhina, 2012 : 37).

14. Les entreprises de 80 employés et plus dont il est question ici sont situées dans la RMR de Montréal (Ostoj, 2003e).

Le CSLF a également présenté des données d'enquêtes portant sur la main-d'œuvre des entreprises privées en 1989, en 1997 et en 2010 (CSLF, 2013). Dans l'ensemble du Québec, la proportion des employés qui travaillent de 50 % à 89 % du temps en français a augmenté de 7,3 points de pourcentage entre 1989 (19,7 %) et 2010 (27,0 %). Entre 1989 et 2010, le pourcentage de la main-d'œuvre des entreprises privées travaillant moins de 50 % du temps en français a également augmenté, passant 9,4 % à 13,3 % (*ibid.* : 119 [tableau 1]). À la lecture de ces données, le CSLF constatait une diminution de l'usage du français entre 1989 et 2010 à l'échelle du Québec. Cette baisse « se fait le plus souvent au profit d'une augmentation du bilinguisme français-anglais, à des degrés divers, ou, parfois, d'un usage plus général de l'anglais » (*ibid.* : 39). Cela dit, la fréquence d'usage des langues varie en fonction du niveau hiérarchique des locuteurs. Par exemple, parmi la main-d'œuvre de l'ensemble du Québec travaillant dans des entreprises privées, un locuteur peut adopter des comportements linguistiques différents avec des supérieurs immédiats, des collègues et des subordonnés. Une variabilité s'observe aussi pour la rédaction et la lecture de documents internes, de même que pour des documents destinés à l'extérieur du Québec¹⁵ (*ibid.* : 33).

2.1.3. Usages linguistiques dans les grandes entreprises

Mesurer le degré de généralisation du français dans une entreprise est un objectif complexe, considérant le nombre de facteurs pouvant influencer sur l'utilisation des langues au travail. Ce constat est plus patent pour les grandes entreprises. Selon une étude menée par l'OQLF (Laur, 2003), l'utilisation du français comme langue principale d'une entreprise serait notamment liée à la certification, au lieu de travail et à la langue maternelle du propriétaire. Cela dit, la langue principale de l'entreprise telle que décrite par les participants est aussi une évaluation, « probablement basée sur celle de la proportion des langues maternelles des employés et sur l'emploi verbal des langues, leur "audibilité" » (*ibid.* : 13). L'étude montre également que la langue des documents provenant du siège social ou de la société mère est liée à la langue maternelle des propriétaires. La présence sur les marchés mondiaux des grandes entreprises exerçant des activités en sol québécois a aussi des effets sur l'usage des langues. De manière générale, environ un tiers des entreprises communique en anglais (à l'oral ou à l'écrit) à des degrés divers avec leur clientèle ou leurs fournisseurs québécois (*ibid.* : 58).

15. Ou pour des documents provenant de l'extérieur du Québec.

Une autre étude menée par l'OQLF montre que l'usage du français comme principale langue utilisée dans les grandes entreprises est notamment influencé par le domaine d'activité. Par exemple, 73,8 % des travailleurs des industries de l'information et des industries culturelles, de même que 78,9 % de ceux des services professionnels, scientifiques et techniques, ont déclaré utiliser principalement le français au travail. Chez les travailleurs de la construction, de l'extraction minière, du pétrole et du gaz, de l'agriculture, de la foresterie, et chez les travailleurs des commerces de détail et de gros, ces pourcentages sont respectivement de 98,5 % et 91,4 % (Moffet, Béland et Delisle, 2008 : 73).

2.1.4. Autoévaluation des compétences linguistiques de travailleurs d'entreprises internationales

L'enquête Changements organisationnels et informatisation (COI) a été menée en France en 2006 dans des entreprises de 20 salariés et plus (Bressé, 2007 : 50). Son volet linguistique permet notamment de définir deux profils d'utilisateurs de langues étrangères (principalement l'anglais) au travail. Le premier regroupe les salariés « compétents en langues étrangères ». Ces travailleurs ont déclaré s'exprimer fréquemment et lire des documents rédigés dans une langue étrangère sans difficulté. La grande majorité d'entre eux travaillent dans une entreprise ayant des liens avec l'international¹⁶ et près de 70 % sont des cadres. Compte tenu de leur niveau élevé de formation, la moitié de ces cadres supervisent une équipe, et 12 % supervisent au moins 20 salariés (*ibid.* : 53). Selon l'enquête COI :

Globalement, plus les salariés compétents en langue occupent des postes à responsabilité, plus ils sont amenés à s'exprimer en langue étrangère dans des configurations multiples et qui dépassent largement le cadre traditionnel de la relation clients/fournisseurs, et plus leurs compétences linguistiques semblent fondamentales et constitutives de leur activité professionnelle (*ibid.* : 54).

Le second profil de salariés rassemble ceux qui ont affirmé recourir à une langue étrangère avec difficulté pour consulter de la documentation. Parmi ces salariés, environ 60 % n'ont jamais à utiliser une telle langue et près de la moitié sont des cadres. Chez les cadres, 91 % des personnes compétentes en langue étrangère ont fait des études supérieures. Pour les gestionnaires qui ont des difficultés à utiliser une telle langue, cette proportion s'élève plutôt à 53 %. Pourtant, ces derniers sont proportionnellement plus nombreux à diriger des équipes de plus de dix personnes (42 %, contre 28 % pour les cadres compétents en langues). Bressé explique cette différence : « Les premiers étant globalement beaucoup plus âgés que les seconds : ils sont donc plus avancés dans leurs carrières, et ont parallèlement reçu une formation en langue moins complète » (*ibid.* : 57).

16. Soit des entreprises qui interviennent sur des marchés internationaux (87 %) ou « dont le plus gros fournisseur est localisé à l'étranger (36 %) » (Bressé, 2007 : 53).

Pour les salariés qui ne sont pas des cadres, la difficulté de recourir à une langue étrangère au travail peut s'expliquer par un possible décalage entre leurs compétences linguistiques (notamment acquises lors de leur formation) et les exigences des entreprises.

2.1.5. Utilisation des langues et groupes professionnels

Comparant l'usage du français et de l'anglais selon des types d'emplois, Houle, Corbeil et Charron (2012 : 112-113) ont relevé huit sous-groupes professionnels¹⁷ se distinguant de l'ensemble des travailleurs quant à l'usage principal du français au travail dans la RMR de Montréal. En moyenne, 73 % de l'ensemble des travailleurs déclarent utiliser principalement le français au travail, comparativement à 65 % pour ces huit sous-groupes. Parmi ces derniers, deux peuvent être associés à l'économie du savoir : les professionnels des sciences physiques et les ingénieurs ainsi que les analystes, les programmeurs et les informaticiens. Ces deux groupes se distinguent par une proportion plus faible de personnes déclarant utiliser principalement le français au travail (62 % pour le premier groupe et 61 % pour le second) ainsi qu'un fort pourcentage de travailleurs pratiquant le bilinguisme au travail (65 % et 62 %).

Sachant que l'économie du savoir repose en grande partie sur une main-d'œuvre hautement qualifiée, il est opportun de mentionner que d'une manière générale, plus le niveau de scolarité d'un individu est élevé, plus celui-ci est susceptible de faire usage de l'anglais au travail (Houle, Corbeil et Charron, 2012 : 33; Presnukhina, 2012 : 26-27). Cette tendance est aussi présente dans l'ensemble du Québec, mais d'une façon moins marquée que dans la RMR de Montréal. En outre, plus le niveau de compétence exigé pour exercer un emploi est élevé, moins les travailleurs sont portés à utiliser le français au travail (*ibid.* : 28).

17. Voici les sous-groupes professionnels en question : designers, artisans et patronniers; superviseurs de commis; professionnels des sciences physiques et ingénieurs; vendeurs dans le commerce du gros; analystes, programmeurs et informaticiens; opérateurs du textile; conseillers en voyage et réceptionnistes d'hôtel; pilotes et officiers de transport (Houle, Corbeil et Charron, 2012 : 113).

2.1.6. Pratiques linguistiques dans les entreprises de haute technologie

L'usage des langues dans des entreprises de haute technologie a déjà été l'objet de recherches quantitatives. Par exemple, Lévesque a réalisé une étude en trois volets pour le compte de l'Office de la langue française (OLF). Le premier volet (Lévesque, 1991a) a permis de constituer un échantillon représentatif des entreprises productrices et des entreprises utilisatrices de haute technologie selon diverses caractéristiques¹⁸. Dans le deuxième (*id.*, 1991b), quelques éléments liés au contexte linguistique d'utilisation et de production de la haute technologie¹⁹ ont été décrits. Le troisième volet (*id.*, 1992) visait, d'une part, à mesurer le degré de pénétration du français dans les entreprises productrices et utilisatrices de haute technologie du secteur manufacturier de l'ensemble du Québec, et, d'autre part, à établir les déterminants de la langue dans ces entreprises. L'étude révèle notamment que dans une forte proportion des entreprises productrices de haute technologie (80,5 %), les travailleurs participant à la conception emploient le français la plupart du temps pour parler entre eux. Par ailleurs, le français est utilisé la majorité du temps pour la rédaction de documents dans une proportion de 73,5 %. Les entreprises se servent du français pour rédiger la majorité des documents de référence, des manuels et des traités scientifiques dans une proportion de 35,2 %, alors que 47,5 % des entreprises ont recours à l'anglais (*ibid.* : 32). La connaissance de l'anglais est d'ailleurs requise pour la majorité des professionnels participant à la conception de la haute technologie (*ibid.* : 103). Chez les entreprises utilisatrices d'équipements informatisés, l'étude révèle que :

Près des trois quarts n'exigent de leurs travailleurs de production qu'un niveau faible ou encore nul. [Pour le personnel de supervision], le niveau de connaissance de l'anglais exigé [...] est bon ou même excellent dans plus des trois quarts des entreprises (*ibid.* : 93).

2.2. DONNÉES QUALITATIVES SUR LA LANGUE DU TRAVAIL

Des études qualitatives semblables à la présente recherche ont été prises en compte. Celle de Hardt-Dhatt (1982), comportant des volets quantitatif et qualitatif, cherchait à décrire les attitudes et les perceptions des Québécois francophones²⁰ à l'égard de l'utilisation du français et de l'anglais dans la ville de Québec. L'auteure justifie le choix de son objet d'étude comme suit : « Il s'agit de choisir le lieu de travail où il y a le plus de contacts entre les deux langues (français et anglais). Pour cela, il faut s'intéresser en priorité aux industries dans lesquelles l'utilisation de l'anglais est la plus probable » (*ibid.* : 48).

18. C'est-à-dire selon les types de haute technologie concernés (biotechnologie, nouveaux matériaux, technologie microélectronique et autres technologies avancées); selon la taille de l'entreprise (49 employés et moins, entre 50 et 99 employés, 100 employés et plus); et enfin selon le secteur économique de l'entreprise (Lévesque, 1991a : 24, 25, 32, 40).

19. Par exemple, la langue de documentation, la connaissance de l'existence d'une documentation en français, la langue nécessaire pour utiliser la haute technologie (Lévesque, 1991b : 38).

20. L'étude ne précise pas s'il s'agit de Québécois francophones selon la langue maternelle ou la langue parlée le plus souvent à la maison.

Dans son étude, Hardt-Dhatt note que l'usage de l'anglais s'observe non seulement à travers le prisme de la hiérarchie professionnelle, mais aussi de manière transversale dans la réalisation des tâches. Quant à l'autoévaluation de leurs compétences en anglais, les participants estiment que celles qui sont rattachées à la lecture prédominent sur celles qui sont liées à la rédaction ou à la communication orale. De plus, « les catégories professionnelles²¹ ayant un degré de compétence supérieur utilisent plus fréquemment l'anglais » (*ibid.* : 12).

Dans une autre enquête qualitative, on cherchait à comprendre les effets de l'ouverture des marchés sur les pratiques langagières dans une entreprise francophone de haute technologie (Lamarre et Lamarre, 2006 : 10). Les auteures ont pu évaluer l'importance des compétences linguistiques aux yeux des participants : bien que de telles aptitudes ne soient pas rémunérées, elles sont tout de même perçues comme des valeurs ajoutées qui multiplient les possibilités d'emplois. L'étude montre aussi que les exigences linguistiques définies pour un poste sont fortement influencées par la fréquence des communications avec la clientèle. En ce qui a trait à l'utilisation des logiciels spécialisés, étant donné leur formation axée sur l'usage d'une terminologie anglaise, certains participants « considéreraient l'adaptation à l'interface en français contre-productive » (*ibid.* : 17-19). Les participants ont affirmé privilégier le courriel pour communiquer avec des clients anglophones ou étrangers. Ces derniers élimineraient en partie le besoin de rédiger des lettres formelles, le recours aux courriels nécessitant des compétences somme toute intermédiaires pour lire et écrire en anglais. Selon les chercheuses, « l'aspect plus familier du courriel, c'est-à-dire l'utilisation d'une langue orale à l'écrit, excuserait certaines lacunes linguistiques » (*ibid.* : 20).

2.2.1. Entreprises internationales : organisations structurelles et pratiques d'adaptation

L'objet et la méthode de recherche de la présente étude montrent des traits communs avec une enquête qualitative menée par l'OQLF (Laur, 2008)²². La seconde partie de cette étude soulève l'influence de la structure organisationnelle sur la démarche de francisation d'une entreprise. Selon l'auteure, les études sur les pratiques linguistiques dans de grandes organisations accordent peu d'attention aux différents niveaux structurels de ces dernières : « Les rares données statistiques disponibles sur les grandes entreprises font état de l'emplacement du siège social ou de la maison mère uniquement » (*ibid.* : 62). Or, un établissement d'une entreprise multinationale peut relever d'un niveau décisionnel intermédiaire. Ainsi, « [l']importance du seul emplacement de la maison mère ou celui du siège social devient donc toute relative » (*ibid.* : 63).

21. C'est-à-dire les gestionnaires, les ingénieurs et les comptables agréés, le personnel administratif et les comptables non agréés, les techniciens spécialisés ainsi que les secrétaires de direction.

22. À l'instar de Heller et autres (1982), l'étude de Laur propose une synthèse de cinq études de cas.

Dans le cas d'une entreprise multinationale, la composition de sa structure et le sentiment de perte décisionnelle et de dominance linguistique seraient liés. Contrairement à une structure horizontale, un profil organisationnel vertical et très hiérarchisé contribue à une perte de transparence des structures auprès des employés. Cette perception serait accompagnée d'un sentiment d'impuissance quant aux possibilités de contribuer à l'amélioration de la situation linguistique de leur entreprise (*ibid.* : 66). L'étude tente également de relever les facteurs d'influence du degré de présence du français (et d'autres langues) sur les pratiques linguistiques au travail. Deux éléments sont soulevés : le degré de rétention et le degré de complexité des entreprises. Le degré de rétention renvoie à l'évaluation des avantages et des désavantages qu'une entreprise peut retirer de son implantation au Québec. Plus le taux de rétention est élevé, plus l'entreprise sera encline à investir dans des mesures de francisation. Inversement, une direction d'entreprise qui conçoit un déséquilibre entre les dépenses et les recettes générées par sa présence au Québec tendra à se désengager de ses responsabilités en matière de francisation. Le degré de complexité structurelle renvoie au potentiel d'ascendance de la maison mère sur ses filiales (dans ce cas-ci, québécoises).

L'internationalisation des activités d'une entreprise s'observe d'abord sur les communications externes, par exemple dans les contacts avec les fournisseurs et les clients. En raffinant l'analyse du phénomène, l'auteure de l'étude souligne que l'internationalisation se répercute aussi dans les communications internes. Lorsque la structure d'une entreprise s'internationalise, ses frontières internes et externes tendent à s'estomper (*ibid.* : 79). Pour s'adapter à l'internationalisation des activités de leur entreprise, les participants à l'étude ont décrit différentes pratiques. L'une d'elles consiste à ne pas tenir compte des conventions linguistiques du milieu de travail. Cette pratique est en fait attribuée à une certaine incompréhension de limites linguistiques :

Par exemple, la limite entre l'utilisation d'un technolecte²³ très anglicisé et l'utilisation de l'anglais tout court peut être très vague. Ainsi, des employés occupant un espace marqué comme étant francophone utilisant un technolecte très anglicisé peuvent être perçus comme étant des « contrevenants » aux règles linguistiques implicitement approuvées (*ibid.* : 82).

Une autre pratique d'adaptation à l'internationalisation s'incarne dans la nomination d'employés bilingues ou multilingues aux frontières d'espaces linguistiques : « ces personnes occupent des positions charnières pour le fonctionnement linguistique des entreprises puisqu'elles relient les personnes et instances unilingues, les déchargeant du même coup de la nécessité d'apprendre ou d'utiliser d'autres langues » (*ibid.* : 83). La convergence linguistique est une autre pratique discutée par les participants pour s'adapter

23. Selon l'auteure, un technolecte désigne un « parler spécialisé de l'informatique » (Laur, 2008 : 30).

aux effets de l'internationalisation. Par ce comportement, ceux-ci choisissent d'adopter la langue d'un interlocuteur par souci de politesse ou d'accommodation. Si le recours à la convergence linguistique provoque des attitudes diverses de la part des participants, celles-ci semblent liées aux aptitudes linguistiques des personnes (*ibid.* : 87-89).

L'internationalisation des grandes entreprises a aussi pour effet de doter l'anglais d'un capital symbolique (Bourdieu, 1977 : 22) accru par rapport à d'autres langues, dont le français. La connaissance de l'anglais est alors conçue par plusieurs participants comme une composante principale :

[L']anglais est au centre de ce bilinguisme (ou multilinguisme) qui aurait donc un constituant obligatoire (l'anglais) et un ou plusieurs constituants plus ou moins facultatifs ou circonstanciels (le français ou d'autres langues). On pourrait donc parler d'un « bilinguisme unilatéral » puisque les deux parties (évoquées par le préfixe *bi-*) n'ont pas le même poids, ne sont pas équivalentes (Laur, 2008 : 86)²⁴.

2.2.2. Immigrants hautement qualifiés et insertion socioprofessionnelle

Les entreprises de haute technologie se concurrencent entre elles non seulement pour des parts de marché, mais aussi pour l'accès à une main-d'œuvre hautement qualifiée²⁵. Cette dernière se voit offrir des possibilités d'emplois dans plusieurs pays, favorisant ainsi sa mobilité. Au moyen d'entretiens individuels, Reiser-Bello Zago (2013) a analysé les rapports à la langue et les comportements sociolinguistiques de sept personnes allophones²⁶, issues de la main-d'œuvre hautement qualifiée et employées dans une entreprise de la ville de Fribourg en Suisse²⁷. Parmi les constats relevés dans l'étude, l'ensemble des participants aux entretiens a affirmé avoir pris part à des cours de français payés par l'entreprise. Si cette dernière a exigé que l'attestation d'inscription auxdits cours soit remise au service des ressources humaines, elle n'a pas posé d'obligation de résultat. Dans certains cas, les cours de français sont interrompus avant que les personnes puissent parler couramment la langue. L'exigence du travail à temps plein et l'obligation de voyager fréquemment dans le cadre de leurs fonctions sont les principales causes invoquées par les participants pour justifier un tel choix²⁸. Parmi les facteurs qui favorisent l'intégration et l'apprentissage d'une langue chez les immigrants, l'étude souligne tout particulièrement la présence de la famille et des enfants (*ibid.* : 121-122).

24. D'ailleurs, les résultats d'une étude du Conference Board du Canada présentent un exemple de bilinguisme unilatéral. Parmi ses conclusions, on observe que la connaissance du français au Canada bilingue (anglais-français) a permis d'accroître le commerce bilatéral avec les pays francophones (Conference Board du Canada, 2013 : 38).

25. Une définition de cette notion est présentée au chapitre 3 (*cf.* point 3.1.5).

26. Dans cette étude, le terme *allophone* réfère à une personne qui ne connaît pas le français.

27. Sur le plan linguistique, cette ville est habitée par une majorité francophone et une minorité germanophone.

28. Malgré plusieurs cours de français suivis et quatre ans passés au service de l'entreprise, l'absence d'obligation de parler en français au travail a fait en sorte qu'un des participants aux entretiens ne parle pas couramment le français (Reiser-Bello Zago, 2013 : 121).

2.2.3. « Travailler en français » : perceptions et significations

Une étude menée par Chénard et Van Schendel (2002) pour l'OQLF avait pour objectif d'explorer la signification de l'expression « travailler en français » dans le contexte de la mondialisation. D'emblée, les individus distinguent deux types de territoires pour dépeindre la réalité du travail en français : le territoire d'affaires (externe) et le lieu de travail (interne). Pour analyser les perceptions du travail en français selon les participants, les auteurs ont recours à deux notions : le *territoire de la langue* et la *langue du territoire*. La première réfère à l'espace occupé par les langues utilisées au travail. Parmi ces espaces, il y a celui de la communication et de la production d'une entreprise. Les référents liés à la langue du territoire sont des lieux géopolitiques (le Québec) et des lieux organisationnels (l'entreprise).

L'étude montre également que les politiques liées à l'usage du français sont souvent jugées non nécessaires dans les petites organisations. Dans les plus grandes, ces politiques doivent d'abord tenir compte des communications internes. Pour les participants, le travail en français inclut aussi la terminologie liée au domaine professionnel. Une attente commune est aussi soulevée par les participants quant aux personnes qui ne connaissent pas le français : elles doivent apprendre le français afin « qu'existe minimalement une possibilité (pour les locuteurs du français) de parler avec [elles] » (*ibid.* : 13).

Une autre étude menée par Van Schendel (2002) a recueilli les perceptions de conseillers en francisation de l'OQLF sur l'expression « travailler en français ». Selon ces personnes, la définition du travail en français est fondée sur un critère de généralisation des activités réalisées en français en dépit d'un usage de l'anglais rattaché aux activités « extérieures » de l'entreprise. Cette généralisation renvoie à une prépondérance de l'usage du français sur d'autres langues au travail. Pour certains conseillers en francisation, la perception de travailler en français est remise en question lorsqu'il y a recours à une terminologie anglaise. D'autres employés de l'OQLF se réfèrent à une vision idéale du travail en français, où il est possible de faire usage de cette langue de manière exclusive. Un autre critère jugé valable du travail en français est l'atteinte d'un certain plafonnement de la généralisation de l'usage de cette langue (*ibid.* : 29-31).

2.3. FRANCISATION DES ENTREPRISES : DISPOSITIONS DE LA CHARTE ET ANALYSE DE SES EFFETS

Dans le but de faire respecter le droit fondamental des Québécois de travailler en français (article 4), le législateur a édicté des mesures relatives à la langue du travail (articles 41 à 50) ainsi qu'à la langue du commerce et des affaires (articles 51 à 71). La Charte encadre également l'usage du français au travail par des dispositions sur la francisation des entreprises (articles 135 à 154). Les articles 159 et 161 de la Charte portent notamment sur le rôle de l'OQLF en matière de francisation des entreprises. Selon l'article 161 :

L'Office veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il peut notamment prendre toute mesure appropriée pour assurer la promotion du français.

Il aide à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la présente loi et en suit l'application.

À ce sujet, l'OQLF a pour rôle l'accompagnement « des responsables de la francisation des entreprises pour les guider dans les étapes de la démarche de francisation et pour les aider à trouver des solutions adaptées à leur propre réalité²⁹ » (OQLF, 2013a : en ligne). Dans le contexte de cette étude, il est nécessaire d'explicitier ces quelques notions.

2.3.1. Dispositions de la Charte sur la francisation des entreprises

En vertu de l'article 139 de la Charte, une entreprise qui emploie 50 personnes ou plus durant 6 mois doit alors s'inscrire auprès de l'OQLF. Une entreprise qui emploie entre 50 et 99 personnes est tenue de nommer un responsable de la francisation (OQLF, 2003a : 9). Pour une entreprise de 100 employés ou plus s'ajoute l'obligation de former un comité de francisation (article 136)³⁰. Le comité doit être constitué d'au moins six personnes (article 136), dont la moitié représente les travailleurs (article 137) et l'autre moitié, la direction. Les membres du comité doivent se rencontrer au moins une fois tous les six mois (article 136). Voici les responsabilités qui leur incombent :

Le comité de francisation procède à l'analyse linguistique de l'entreprise et en fait rapport à la direction de l'entreprise pour transmission à l'Office. S'il y a lieu, il élabore le programme de francisation de l'entreprise et en surveille l'application.

29. L'approche « individualisée » préconisée par l'OQLF permet d'adapter la démarche de francisation aux réalités de chaque entreprise. En complément, une approche sectorielle peut déceler des enjeux liés à la francisation pour un secteur d'activité économique précis. Cette approche favorise aussi le partage d'expériences, de ressources, de même que l'émulation et la résolution de problèmes rencontrés par plusieurs entreprises (Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française, 2001 : 104).

30. En fait, dans certaines circonstances où l'OQLF estime que l'utilisation du français n'est pas généralisée à tous les niveaux de l'entreprise, la Charte prévoit que l'organisme peut ordonner la création d'un comité de francisation (article 140 paragraphe 2).

Il doit, lorsqu'un certificat de francisation est délivré à l'entreprise, veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux de l'entreprise selon les termes de l'article 141 (article 136).

Une fois le comité de francisation formé, l'entreprise de 100 employés et plus doit envoyer la liste des membres à l'OQLF (article 138).

2.3.1.1. Analyse de la situation linguistique

Après avoir délivré une attestation d'inscription à une entreprise de 50 employés et plus, l'OQLF lui envoie un formulaire d'analyse de la situation linguistique, accompagné des coordonnées du conseiller en francisation attaché à son dossier. Ce conseiller peut aider l'entreprise à procéder à cette analyse. L'entreprise a six mois (à partir de la date de délivrance de l'attestation d'inscription) pour procéder à cet exercice (article 139). Dans une entreprise de 50 à 99 employés, la personne responsable de la francisation doit notamment assurer les communications avec l'OQLF. Dans le cas d'une entreprise de 100 employés et plus, la personne qui préside le comité de francisation assume aussi ce rôle.

2.3.1.2. Conformité à la généralisation de l'utilisation du français

Le conseiller en francisation responsable du dossier de l'entreprise reçoit et valide l'analyse linguistique qui a été produite par l'entreprise. Il peut alors solliciter une rencontre sur place avec le responsable de la francisation ou le comité de francisation et faire une visite des lieux de travail. Selon l'état de la situation linguistique décrite, le conseiller en francisation recommandera la certification de l'entreprise ou préparera une demande de programme de francisation. En effet, s'il constate que l'usage du français est généralisé à tous les niveaux de l'entreprise, il recommandera la délivrance d'un certificat de francisation (articles 140 et 141). Dans le cas contraire, l'entreprise sera accompagnée par l'organisme dans l'élaboration d'un programme de francisation.

2.3.1.3. Demande de programme de francisation³¹

L'article 141 de la Charte détermine les éléments sur lesquels des mesures peuvent être définies dans le programme de francisation afin d'atteindre la généralisation de l'usage du français :

1. la connaissance de la langue officielle chez les dirigeants, les membres des ordres professionnels et les autres membres du personnel;
2. l'augmentation, s'il y a lieu, à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein du conseil d'administration, du nombre de personnes ayant une bonne connaissance de la langue française de manière à en assurer l'utilisation généralisée;

31. Selon l'article 144 de la Charte, « [l']application des programmes de francisation à l'intérieur des sièges et des centres de recherche peut faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office afin de permettre l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement. Ces ententes sont valables pour une période d'au plus cinq ans, renouvelable ».

3. l'utilisation du français comme langue du travail et des communications internes;
4. l'utilisation du français dans les documents de travail de l'entreprise, notamment dans les manuels et les catalogues;
5. l'utilisation du français dans les communications avec l'Administration, la clientèle, les fournisseurs, le public et les actionnaires [...];
6. l'utilisation d'une terminologie française;
7. l'utilisation du français dans l'affichage public et la publicité commerciale;
8. une politique d'embauche, de promotion et de mutation appropriée;
9. l'utilisation du français dans les technologies de l'information.

L'article 142 permet pour sa part de tenir compte de certaines particularités de l'entreprise dans l'élaboration d'un programme de francisation, c'est-à-dire :

1. de la situation des personnes qui sont près de la retraite ou qui ont de longs états de service au sein de l'entreprise;
2. des relations de l'entreprise avec l'étranger;
3. du cas particulier des sièges et des centres de recherche établis au Québec par des entreprises dont l'activité s'étend hors du Québec;
4. dans les entreprises produisant des biens culturels à contenu linguistique, de la situation particulière des unités de production dont le travail est directement relié à ce contenu linguistique;
5. du secteur d'activité de l'entreprise.

En vertu de l'article 153, l'élaboration d'un programme de francisation peut être interrompue. Selon cet article :

L'[OQLF] peut, pour la période qu'il détermine, exempter une entreprise de l'application de toute disposition de la présente loi ou d'un règlement : a) lorsqu'il délivre une attestation d'inscription ou un certificat de francisation; ou b) lorsqu'un programme de francisation approuvé par l'Office est en cours d'application dans une entreprise.

Pour chaque programme de francisation appliqué dans une entreprise correspond un ensemble particulier d'objectifs. Bien que l'obtention du certificat de francisation confirme la généralisation de l'usage du français au travail, cette situation peut présenter des différences d'une entreprise à l'autre. Par conséquent, le degré de généralisation de l'utilisation du français déterminé pour une entreprise donnée est le fruit d'une négociation entre l'OQLF et celle-ci (Bouchard, 2002b : 93). En d'autres mots, la démarche menant à la délivrance du certificat de francisation constitue en quelque sorte une opération à géométrie variable (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996 : 82).

Pour élaborer son programme de francisation, une entreprise doit établir les mesures qu'elle s'engage à prendre et les délais qu'elle juge nécessaires pour les réaliser.

2.3.1.4. Remise, approbation et application du programme de francisation

L'entreprise doit soumettre son programme de francisation à l'approbation de l'OQLF dans les six mois suivant la date de réception de l'avis exigeant l'adoption d'un programme (article 140). Après avoir analysé le programme soumis par l'entreprise, le conseiller en francisation peut recommander son approbation : une attestation d'application de programme est alors transmise à l'entreprise (article 143). L'entreprise met en œuvre les mesures de son programme de francisation selon le calendrier prévu. Elle doit produire un rapport sur la mise en œuvre du programme tous les 12 mois, si elle emploie 100 personnes ou plus, ou tous les 24 mois, si elle emploie moins de 100 personnes (articles 136 et 143).

2.3.1.5. Obtention du certificat de francisation

La délivrance du certificat de francisation reconnaît officiellement que l'entreprise a atteint les objectifs de francisation poursuivis par son programme, lequel tient compte, d'une part, des exigences de la loi, et d'autre part, du contexte socioéconomique de l'entreprise. Dans une entreprise certifiée, si les employés peuvent travailler en français, « certaines contraintes environnementales ou organisationnelles pourront faire en sorte que l'anglais soit également utilisé comme langue de travail » (OQLF, 2008b : 98). Il importe ici de rappeler que la démarche de francisation d'une entreprise est d'abord un acte administratif de l'OQLF (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996 : 82). En effet, l'obtention d'un certificat de francisation n'assure pas la permanence de l'utilisation généralisée du français dans une entreprise. Plusieurs variables peuvent influencer la francisation. En 2005, une étude du CSLF relevait trois constats importants sur les défis que doivent relever les entreprises pour atteindre ou maintenir une utilisation généralisée du français. D'abord, les entreprises à fort taux d'usage de la technologie ont tendance à se franciser moins rapidement que celles où ce taux d'utilisation est moyen, voire faible. La volonté des utilisateurs de ces technologies à travailler en français peut également influencer considérablement sur la francisation des entreprises. Enfin, bien que l'OQLF puisse vérifier l'autoévaluation de l'entreprise sur l'état de la francisation dans son organisation, l'attestation de l'usage du français dans les communications orales demeure difficile (Lapierre-Vincent, 2005 : 52).

2.3.1.6. *Permanence de la francisation*

En 2002, la durée moyenne d'une démarche de francisation³² était de 17 mois pour une certification sans programme et de 43 mois pour une certification avec programme (Bouchard, 2002b : 95). Une fois le certificat obtenu, l'entreprise doit s'assurer d'un état de permanence de la généralisation du français (article 146). Ses dirigeants doivent alors demeurer vigilants quant à la place du français comme langue du travail (CSLF, 2013 : 81).

Dès le début des années 1980, l'OLF s'est donné pour objectif de mettre sur pied « un système d'évaluation visant à assurer que la généralisation du français est permanente après la délivrance des certificats » (OLF, 1995 : 3). La production par l'entreprise d'un rapport triennal permet d'évaluer si la généralisation de l'usage du français, telle qu'elle a été atteinte lors de l'obtention du certificat, a été maintenue (article 146). Dans le cas contraire, l'OQLF peut exiger que l'entreprise produise un plan d'action. Selon Bouchard (2002b : 93) :

Plusieurs entreprises (environ une sur trois) sont ainsi amenées à se donner un plan de redressement [plan d'action] qui peut porter sur l'un ou l'autre des éléments de l'article 141 de la Charte de la langue française. Le plus souvent, les plans de redressement [plans d'action] portent sur l'élément relatif à l'utilisation du français dans les technologies de l'information, élément particulièrement sensible dans le programme de francisation.

Devant l'éventualité où la direction d'une entreprise certifiée refuse de prendre des mesures pour atteindre ou maintenir la généralisation du français au travail, l'OQLF peut suspendre, voire annuler une attestation d'application de programme ou un certificat de francisation (article 147). Le nom de ces organisations est alors inscrit sur la liste des entreprises non conformes au processus de francisation (OQLF, 2015d : en ligne). Cette liste permet à l'administration publique québécoise de se conformer à l'article 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Selon cet article :

L'Administration n'accorde ni contrat, ni subvention, ni avantage, quelle qu'en soit la valeur, à une entreprise assujettie aux articles 135 à 154 de la Charte, si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription, ou si elle n'a pas fourni, dans le délai prescrit, l'analyse de sa situation linguistique, ou si elle n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation, ou si son nom figure sur la Liste des entreprises non conformes au processus de francisation publiée sur le site Web de l'Office québécois de la langue française. Les documents remis à ces fins à l'entreprise, notamment l'appel d'offres, font mention de cette exigence (SPL, 2011 : 7).

Cette politique s'applique aux ministères et organismes du gouvernement du Québec. Les organismes municipaux, les organismes scolaires, les cégeps, les universités de même que les organismes de santé et de services sociaux n'y sont pas assujettis.

32. C'est-à-dire de l'inscription à l'OQLF à la délivrance du certificat de francisation. Il faut préciser que ces moyennes ne sont valables que pour les entreprises inscrites et certifiées depuis 1993 (Bouchard, 2002b : 95).

2.3.2. Effets de la démarche de francisation sur les usages linguistiques

Depuis l'instauration de la démarche de francisation, on constate en général une présence accrue de l'usage du français dans les entreprises certifiées comparativement aux entreprises non certifiées (Bouchard, 2002 : 99). Selon Laur (2003 : 66), des comparaisons entre des entreprises certifiées et non certifiées montrent des différences notables quant à l'usage du français dans la production de documents par les employés, quel que soit le lieu de travail ou le niveau hiérarchique. Les entreprises certifiées exigeraient plus souvent le français pour pourvoir des postes de cadres ou de professionnels, alors que les entreprises non certifiées exigent davantage l'anglais pour l'ensemble de ces mêmes postes (*ibid.* : 45). L'obtention d'un certificat de francisation a non seulement des effets sur des composantes des activités des entreprises explicitement visées par la Charte, mais aussi sur celles qui ne le sont pas (*ibid.* : 65)³³.

2.3.2.1. Évolution du taux de certification

La certification des entreprises a été implantée au cours des années 1980. De manière générale, de 1980 à 1990, le taux de certification des entreprises au Québec a augmenté, et ce, de manière constante (Lapierre-Vincent, 2005 : 15). Cette progression a notamment été soutenue par des entreprises pour lesquelles l'obtention d'un certificat de francisation tenait plus de la formalité que des transformations majeures de l'organisation du travail. D'une part, cette situation est tributaire du caractère francophone des propriétaires et des administrateurs (Bouchard, 1990 : 241). D'autre part, pour certaines grandes entreprises, bien que le siège social soit situé à l'extérieur du Québec, l'implantation au Québec s'est faite par l'acquisition de concurrents dont les employés utilisaient principalement le français au travail (Conseil de la langue française, 1983 : 16).

Vers la fin des années 1980, une certaine stagnation du taux de certification a été observée. Pour expliquer cette tendance, de nombreux facteurs peuvent être invoqués. À cette période, l'économie du Québec est marquée par des relents de crises financières et la prédominance de l'économie du savoir sur l'exploitation des ressources naturelles. Ces années marquent aussi l'amorce de la francisation pour des entreprises à propriété anglophone et allophone, de même que pour celles menant des activités sur les marchés internationaux (Salvail, 2003 : 262).

33. En fait, cet usage accru du français dans les entreprises certifiées a déjà été étudié (Bouchard, 2002 : 99).

Depuis le début des années 1990 jusqu'au milieu des années 2000, le taux de certification s'est maintenu entre 70 % et 80 % (CSLF, 2005 : 9). Entre 2005 et 2012, ce taux est passé progressivement de 76,0 % à 85,1 % (OQLF, 2013d : 74). Durant cette même période, ce taux a plus souvent été en hausse qu'en baisse³⁴ (CSLF, 2013c : 80). Dans son *Rapport annuel de gestion 2013-2014*, l'OQLF a modifié la méthode de calcul du nombre d'entreprises pour chacune des étapes de la démarche de francisation :

Elle tient désormais compte de toutes les entreprises inscrites à l'Office, mais qui, depuis leur inscription, ont pu compter moins de cinquante employés, qu'elles aient obtenu leur certificat de francisation ou non, ce qui a pour effet de faire augmenter le nombre total d'entreprises et, par conséquent, de faire diminuer légèrement le pourcentage d'entreprises certifiées (OQLF, 2014b : 37).

En fait, ce changement permet de calculer l'ensemble des entreprises qui sont accompagnées par l'OQLF dans une démarche de francisation.

À la lumière de ce changement, il est possible de constater l'évolution du pourcentage d'entreprises certifiées pour les trois derniers exercices financiers de l'OQLF, c'est-à-dire les années 2011-2012, 2012-2013 et 2013-2014 (tableau 1) :

Tableau 1
Nombre et pourcentage d'entreprises
selon les étapes de francisation pour l'ensemble du Québec

Exercice*	Entreprises non certifiées		Entreprises certifiées	Entreprises certifiées (%)	Nombre total d'entreprises inscrites
	En évaluation	En application de programme			
2012-2013	806	524	5 322	80,0	6 652
2013-2014	722	506	5 464	81,6	6 692
2014-2015	692	455	5 562	82,9	6 709

* Au 31 mars de l'exercice

Source : OQLF (2015e : 39)

34. Entre les exercices financiers 2004-2005 et 2011-2012 de l'OQLF, le pourcentage d'entreprises certifiées a connu une baisse au cours de deux années seulement (2005-2006 et 2009-2010) (OQLF, 2012b : 69).

Au terme de l'exercice financier 2014-2015, sur un total de 6 709 entreprises inscrites à l'OQLF, il y avait 692 entreprises (10,3 %) en évaluation; 455 entreprises (6,8 %) en application de programme et 5 562 entreprises certifiées (82,9 %). Il importe ici de rappeler que le taux de certification a peu de chance de dépasser la barre des 90 % :

[L]e tissu industriel est en constante évolution. Il y a des entreprises qui se fusionnent, font faillite ou cessent tout simplement leurs activités. De plus, il y a des entreprises qui se créent et, de ce fait, viennent grossir les rangs des entreprises déjà sous gestion. Enfin, il y en a d'autres qui voient leur taille augmenter ou diminuer (Bouchard, 1998 : 4).

Dans le contexte de la présente étude, il est pertinent de présenter l'état de la francisation des entreprises pour la région de la Capitale-Nationale³⁵ (tableau 2) :

Tableau 2
Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de francisation
pour la région de la Capitale-Nationale (03)

Exercice*	Entreprises non certifiées		Entreprises certifiées	Entreprises certifiées (%)	Nombre total d'entreprises inscrites
	En évaluation	En application de programme			
2012-2013	68	45	580	83,7	693
2013-2014	61	51	586	84,0	698
2014-2015	46	31	593	88,5	670

* Au 31 mars de l'exercice

Source : OQLF (2015), compilation spéciale

Les données obtenues montrent que cette région regroupe 10 % des entreprises de l'ensemble du Québec qui sont inscrites à l'OQLF. Au cours du dernier exercice financier (2014-2015), le pourcentage d'entreprises certifiées pour la région 03 s'élevait à 88,5 %. Parmi ces organisations, quelle est la proportion des entreprises certifiées sans programme? Une compilation produite par l'OQLF pour le CSLF en 2015 montre que cette proportion représente une majorité d'entreprises certifiées de la région de la Capitale-Nationale (64,2 %). En comparant ce pourcentage avec celui de l'ensemble du Québec (59,8 %), on constate qu'il est plus élevé. Inversement, dans cette compilation, on observe que la proportion des entreprises certifiées avec programme pour l'ensemble du Québec (40,2 %) est plus élevée que celle pour les entreprises de la région 03 (35,8 %).

35. C'est-à-dire l'une des 17 régions administratives du Québec.

2.3.2.2. *Maintien de la généralisation du français dans les entreprises certifiées*

Selon la compilation spéciale de l'OQLF, au cours de l'exercice financier 2014-2015, pour l'ensemble du Québec, l'organisme a validé les rapports triennaux de 1 216 entreprises. De ce nombre, 1 047 entreprises (86,1 %) ont maintenu la généralisation de l'usage du français. Inversement, 169 entreprises certifiées (13,9 %) ont reçu la recommandation d'appliquer un plan d'action. Une fois de plus, cette proportion est semblable à celle des entreprises ayant reçu la demande de mettre en œuvre un plan d'action pour la région de la Capitale-Nationale (12,3 %).

2.3.2.3. *Fonctionnement des comités de francisation*

Le législateur attribue un rôle clé au comité de francisation pour l'obtention d'un certificat de francisation et pour le maintien de la généralisation du français dans l'entreprise (article 146 paragraphe 2). Or, il y a peu d'études récentes sur le fonctionnement de ces comités. En outre, les données disponibles (Larivée, 1995; Paquette, 1995; Bouchard, 2002a; CSLF, 2005) exposent des difficultés dont plusieurs ont déjà fait l'objet de modifications de la Charte : vérifier la permanence de la francisation une fois le certificat délivré; assurer une représentation paritaire des travailleurs et des employeurs; régulariser la fréquence des rencontres; soutenir la participation des membres aux réunions du comité ou aux sous-comités (articles 137 et 137.1).

L'étude la plus récente sur les comités de francisation (Bouchard, 2002a) soulève des difficultés en ce qui concerne leur fonctionnement et leur efficacité. On y observe notamment des avis partagés sur l'attribution des responsabilités liées à la francisation dans une entreprise : « selon 64,3 % des répondants, la responsabilité de la francisation revient d'abord à la direction de l'entreprise, alors que, pour 22,8 %, cette responsabilité reviendrait plutôt au comité de francisation » (*ibid.* : 17). Cette ambiguïté s'observe aussi en ce qui concerne la responsabilité de diffuser l'information sur la démarche de francisation. Dès l'entrée en contact avec des participants à l'étude, Bouchard a constaté « que plusieurs des personnes sélectionnées ne savaient pas qu'elles étaient membres du comité de francisation de leur entreprise » (*ibid.* : 8). Ce constat illustre l'inactivité d'une proportion considérable de comités de francisation : à l'automne 2001, 18,8 % d'entre eux seulement étaient actifs (*ibid.* : 11). Parmi les facteurs qui expliquent ce faible taux d'activité, l'auteur souligne notamment le mode de constitution du comité de francisation : seulement 21,7 % des participants ont affirmé faire partie d'un comité de francisation par intérêt personnel. Pour une majorité de participants à l'étude (64,1 %), cette implication est d'abord le résultat d'une décision de la direction.

Dans les entreprises employant des personnes syndiquées, un avis du CSLF a relevé une certaine confusion entre le rôle de l'OQLF et celui des syndicats concernant leur implication dans la francisation : « En effet, l'OQLF propose aux syndicats de “ranimer” les comités de francisation et de remettre à l'ordre du jour les sessions de formation, tandis que les syndicats comptent sur l'OQLF pour faire la même chose » (CSLF, 2005 : 11).

2.3.3. Défi contemporain pour la francisation des entreprises

Le maintien des conditions de la généralisation du français et l'accompagnement des entreprises certifiées dans cet effort (Salvail, 2003 : 268) constituent des enjeux actuels majeurs pour la francisation des entreprises au Québec. Ces défis sont de taille dans le secteur privé, où la déréglementation et le libre marché prédominent. D'ailleurs, un objectif du Plan stratégique 2013-2016 de l'OQLF est lié à ces enjeux : « Augmentation du pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français » (OQLF, 2014a : 22)³⁶. L'examen des dispositions de la Charte sur la francisation des entreprises montre qu'elles sont dotées d'un nombre considérable de précisions (Sparer et Shwab, 1980 : en ligne). Ces dernières révèlent toute l'importance accordée à la francisation des milieux de travail dans la politique linguistique du Québec (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996 : 79). D'un autre côté, ces dispositions constituent un défi de tous les instants, pour certaines entreprises de s'y conformer, pour l'OQLF de veiller à leur application effective. Si la politique linguistique québécoise prévoit un *Règlement sur la langue du commerce et des affaires* (Québec, 2015 : en ligne), il n'existe pas de règlement relatif à l'application des dispositions de la Charte sur la francisation des entreprises. À la lumière du degré d'explicitation de ces dernières dispositions, il semble que le législateur ait préféré enchâsser les éléments liés à leur application dans la loi elle-même.

En contrepartie, si la Charte explicite l'application de certaines dispositions de la francisation des entreprises (comme le fonctionnement des comités de francisation, par exemple), l'OQLF doit interpréter la portée à donner à certaines dispositions, dont l'article 142, et définir ses interventions auprès des entreprises qui ne maintiennent pas la généralisation de l'usage du français à tous les niveaux de l'organisation (comme l'exige l'article 146). L'application de ces deux dispositions requiert un consensus pour faire en sorte que les directions d'entreprise adhèrent à la recommandation d'adopter un programme de francisation ou un plan d'action.

36. En note de bas de page liée à cet objectif, il est mentionné que « cet indicateur sera suivi à compter de l'année 2014-2015 » (OQLF, 2014a : 22).

CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE

Le présent chapitre décrit les différents choix méthodologiques effectués pour mener cette recherche. Les concepts clés, les approches et les étapes retenus pour traiter les volets quantitatif et qualitatif sont discutés ici.

3.1. CONCEPTS CLÉS

3.1.1. Usages linguistiques

Dans le volet qualitatif, les participants étaient invités à décrire leurs usages linguistiques. La notion d'usage employée ici se définit comme une « manière d'agir générale et collective dans un milieu particulier qui est reçue comme allant de soi » (OQLF, 2012a : en ligne).

3.1.2. Perceptions linguistiques

Les perceptions, rappelle Laur (2008a), agissent à l'instar d'un filtre sur la réalité. Coordonnée par les sens, cette lecture de ce qui nous entoure demeure une perspective partielle et limitée. Laur met l'accent sur la dimension physiologique du terme : d'abord, la perception linguistique est *auditive*. Dans une portée sociolinguistique, la perception linguistique rejoint les « attitudes linguistiques ». Ici, les langues sont non seulement entendues, mais aussi comprises :

Cette compréhension dépasse la simple reconnaissance des phonèmes : on reconnaît le sens *social* des langues. Cette perception sociale des langues nous permet, comme toute autre perception, d'avoir des opinions, de prendre des décisions et d'adopter des comportements. Comme toutes les autres perceptions, les perceptions linguistiques guident certains choix — linguistiques ou autres — que nous faisons (Laur, 2008a : 13).

La présente étude vise à décrire les perceptions des participants sur l'usage des langues au travail. Ces perceptions sont notamment alimentées par les fonctions dévolues aux langues. Selon Truchot (2013 : 80) :

Beaucoup d'acteurs au sein des entreprises, notamment parmi les dirigeants, ont une vision stéréotypée de leurs fonctions et avancent souvent le même schéma : en France, on utilise le français, à l'international, l'anglais, et il est recommandé d'utiliser la langue des clients.

3.1.3. Usage correct de la langue

Au cours des entretiens individuels, les participants ont parlé de leur souci pour la qualité de la langue. Pour aborder ce thème, le CSLF privilégie la notion de *l'usage correct de la langue* :

[Le Conseil] ne veut pas entrer dans le débat sur ce qu'on entend par qualité de la langue. C'est en effet une notion face à laquelle les linguistes se sont toujours sentis mal à l'aise et sur laquelle ils n'ont jamais pu établir de consensus. [...] Dans les circonstances, le Conseil s'en tient à la notion de langue correcte ou d'usage correct, qui se caractérise par une prononciation surveillée, le souci des niveaux de langue, la propriété des termes et le respect de la grammaire (Conseil de la langue française, 1998 : 9-10, dans CSLF, 2009a : 3).

3.1.4. Entreprises de haute technologie

Selon *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la notion de haute technologie peut se définir comme une « [t]echnologie d'avant-garde issue de la recherche-développement [R et D] et susceptible d'être mise en œuvre dans des applications industrielles et commerciales innovantes ». En guise de note complémentaire à cette définition, on peut lire : « Une entreprise de haute technologie [...] consacre une partie importante de ses ressources à la conception et au développement de technologies d'avant-garde ou de produits et procédés de fabrication innovateurs » (OQLF, 2012a : en ligne). Cette acception sera la définition conceptuelle utilisée dans le cadre de cette étude.

3.1.4.1. Définition opérationnelle des entreprises de haute technologie

Des secteurs industriels ont été désignés pour circonscrire les activités économiques liées aux entreprises de haute technologie. Cependant, « ce sont les secteurs des technologies de l'information et des communications (TIC) et des biotechnologies qui sont les plus présents dans les écrits issus de la recherche » (Borges Jr, Bernasconi et Filion, 2003 : 6).

En outre, dans une étude de Statistique Canada intitulée *La vie après la haute technologie*, Frenette (2007 : 10) affirme aussi que « [l]e terme haute technologie est généralement associé au secteur de la technologie de l'information et des communications (TIC) ». Cette affirmation s'appuie sur une étude antérieure de Statistique Canada (Bowlby et Langlois, 2002) pour définir les TIC : « En général, le secteur de la TIC est défini comme étant la combinaison des industries de fabrication et de services qui saisissent, transmettent et affichent électroniquement des données et de l'information » (Statistique Canada, 2001, cité dans Bowlby et Langlois, 2002 : 18).

Pour définir un ensemble d'activités liées aux TIC, Bowlby et Langlois s'appuient sur les catégories du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) (Statistique Canada, 1997) en ciblant tout particulièrement un sous-secteur des TIC, l'informatique et les télécommunications (IT), se déclinant en douze industries :

Le secteur de l'IT peut être considéré comme un sous-secteur ou une composante « de base » de la TIC. En fait, selon l'EEHR [Enquête sur l'emploi, la rémunération et les heures], on estime à 88 % la proportion des employés de la TIC qui œuvrent dans le sous-secteur de l'IT — un pourcentage qui est resté relativement inchangé depuis 1995 (Bowlby et Langlois, 2002 : 18).

En outre, le secteur des services liés à la haute technologie comprend des entités commerciales plus petites nouvellement créées (Baldwin et Gellatly, 1998 : 7-8). Selon Fache (1999 : 41), il importe de tenir compte des activités du secteur tertiaire liées à la haute technologie, puisque « certaines industries de toutes dimensions diversifient leurs activités et produisent des services, par exemple autour du développement de leurs applications ».

3.1.5. Main-d'œuvre hautement qualifiée

Dans le cadre de cette étude, la conception d'une main-d'œuvre hautement qualifiée s'appuie sur une nomenclature des professions. La définition retenue provient de l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec d'Emploi-Québec :

Ces personnes [les travailleuses et travailleurs hautement qualifiés] occupent des emplois requérant ordinairement une formation postsecondaire et regroupant les cadres, les professionnels et les techniciens et techniciennes de niveau collégial (Emploi-Québec, 2013 : 6).

3.1.6. Internationalisation des entreprises

Dans le volet qualitatif, les participants ont soulevé les effets de l'internationalisation de leur entreprise sur les pratiques linguistiques au travail. Selon Truchot (2015 : 7), l'internationalisation des entreprises renvoie aux activités de ces dernières menées dans plus d'un pays :

La caractéristique majeure de l'internationalisation d'une entreprise est l'implantation de filiales à l'étranger. [Elle] s'effectue évidemment aussi par l'exportation de produits, ce qui n'implique pas nécessairement la création de filiales, surtout pour les petites et moyennes entreprises (PME). L'activité d'importation est aussi une forme d'internationalisation.

3.2. VOLET QUANTITATIF

3.2.1. Analyse des données de l'Enquête nationale auprès des ménages 2011

Pour le volet quantitatif de cette étude, des données sur la langue du travail de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011 ont été exploitées³⁷. Les données sur la langue du travail ont été recueillies par Statistique Canada pour la première fois en 2001 et reposent sur deux questions : « Dans cet emploi, quelle langue cette personne utilisait-elle *le plus souvent*? » (48a) et « Cette personne utilisait-elle *régulièrement* d'autres langues dans cet emploi? » (48b). Selon l'organisme fédéral de recherche, ces données sont d'ordre général (Marmen et Corbeil, 2004 : 1). La première question (48a) concerne la principale langue utilisée par un répondant. Quant à la seconde question (48b), elle cherche à déterminer la langue employée « de façon habituelle, mais pas seulement à l'occasion » (Marmen, Séguin et Jaworski, 1999 : 37). Par ailleurs, l'interprétation de cette seconde question peut varier considérablement : « [i]l est possible que le répondant se réfère aux langues utilisées dans son milieu de travail bien qu'il n'ait pas lui-même à les utiliser ou encore que très peu » (Marmen, Séguin et Jaworski, 1999 : 51).

Ces deux questions sur la langue du travail ont été insérées au questionnaire complet des recensements de 2001 et de 2006. Au moment de la collecte de données du Recensement de 2011³⁸ à participation obligatoire, le questionnaire détaillé a été remplacé par l'ENM, une enquête à participation volontaire.

3.2.2. Catégories du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord de 2007

Les données de l'ENM 2011 présentées dans le volet quantitatif renvoient à la population active, occupée, âgée de quinze ans et plus, résidant dans les ménages privés, employée et ayant un lieu de travail habituel. Les données présentent l'ensemble de cette population au Québec selon différentes industries définies par le SCIAN 2007. De plus, quinze industries du SCIAN ont été sélectionnées pour constituer un ensemble d'industries dites de haute technologie (Statistique Canada, 2012 : en ligne). Cet ensemble reprend les douze industries du secteur de l'IT telles que ciblées par Bowlby et Langlois

37. Statistique Canada propose aux utilisateurs de l'ENM 2011 le recours à l'indicateur du taux global de non-réponse (TGN) pour apprécier la qualité des estimations de l'enquête : « Il [le TGN] combine la non-réponse au niveau du ménage et la non-réponse au niveau des questions » (Statistique Canada, 2013b : 17). Les estimations de l'ENM rattachées aux régions géographiques dont le TGN est égal ou supérieur à 50 % ne sont pas diffusées parmi les produits normalisés de Statistique Canada (Statistique Canada, 2013b : 17). En ce qui a trait aux données présentées dans cette étude, les TGN pour les unités géographiques ciblées sont tous inférieurs à 50 % : 20,8 % pour l'ensemble du Québec, 18,5 % pour la RMR de Montréal, 20,5 % pour la RMR de Québec et 24,0 % pour le reste du Québec³⁷. Les territoires désignés ici sont les lieux de travail (CSLF, 2009b : 10). Si les estimations de l'ENM sont fiables à l'échelle de chacun de ces territoires, la fiabilité des estimations concernant des sous-populations particulières est toutefois considérée comme difficile à interpréter (ISQ, 2015 : 28). Devant ce constat, les données rattachées aux travailleurs selon les industries et les professions ciblées seront analysées avec circonspection.

38. C'est-à-dire en mai 2011.

(2002 : 18). Trois industries ont été ajoutées afin d'assurer une adéquation entre cette sélection et la définition conceptuelle des entreprises de haute technologie. La liste des industries du SCIAN ciblées est présentée à l'annexe II.

3.2.3. Catégories de la Classification nationale des professions de 2011

Les professions pouvant être associées à la main-d'œuvre hautement qualifiée (Emploi-Québec, 2013 : 6) ont été appariées aux catégories de la Classification nationale des professions (CNP) de 2011 (EDSC, 2015 : en ligne). Voici les professions du CNP qui seront considérées dans l'analyse : gestion³⁹; personnel professionnel⁴⁰; personnel technique et paraprofessionnel⁴¹; autres⁴². Pour assurer la clarté des analyses, ces regroupements de professions sélectionnées seront désignés comme suit : gestionnaires, professionnels, techniciens et autres professions. À l'exception de la dernière, ces mêmes catégories de professions ont été utilisées pour cibler des participants au volet qualitatif de l'étude.

3.2.4. Variables linguistiques

Le volet quantitatif présentera des caractéristiques individuelles telles que la connaissance du français et de l'anglais, de même que la langue parlée le plus souvent à la maison. Pour différentes raisons, il n'a pas été jugé utile de présenter les données sur la langue maternelle. Dans le contexte d'un portrait démolinguistique axé sur des travailleurs de la région de Québec, les données sur la langue maternelle sont plutôt semblables à celles de la langue parlée le plus souvent à la maison. Si en outre la langue maternelle rend compte des origines linguistiques d'une personne, elle ne décrit pas nécessairement « l'environnement linguistique dans lequel elle vit quotidiennement, notamment à la maison » (Bérubé et Comeau, 2014 : 34). Comme l'affirment Houle, Corbeil et Charron (2012 : 17), une influence mutuelle est de plus reconnue entre la langue parlée à la maison et la langue de travail. En contrepartie, dans le cas des industries de haute technologie, il est possible que les caractéristiques des clients et des fournisseurs influencent « le choix d'une langue de travail plutôt qu'une autre, sans lien précis avec la composition linguistique de la population résidente » (*ibid.* : 87).

39. Gestion : codes CNP qui commencent par 0.

40. Personnel professionnel : codes CNP qui commencent par 11, 21, 30, 31, 40, 41 et 51.

41. Personnel technique et paraprofessionnel : codes CNP qui commencent par 12, 13, 22, 32, 42, 43, 52, 62, 63, 72, 73, 82, 92.

42. Autres : codes CNP qui commencent par 14, 15, 34, 44, 64, 65, 66, 67, 74, 75, 76, 94, 95, 96.

Des données sur les langues utilisées au travail seront aussi présentées, soit la langue utilisée le plus souvent au travail ainsi que l'usage du français le plus souvent au travail, seul ou avec l'anglais. Pour connaître les regroupements et les répartitions des différentes déclarations liées à ces variables linguistiques, on se référera à l'annexe III.

3.3. VOLET QUALITATIF

Cette étude a recueilli des données sur un objet d'étude difficile d'accès : les usages linguistiques en milieu de travail (McAll et autres, 1994). Il est de surcroît ardu de mener une enquête qualitative à participation volontaire auprès d'entreprises du secteur privé (Maheux-Pelletier, 2009). Cette difficulté s'explique en partie par l'obligation qu'ont les dirigeants de ces organisations de prendre part à des enquêtes officielles sur leurs activités économiques.

3.3.1. Étude de cas multiples

Considérant le caractère exploratoire de l'étude et son recours aux méthodes qualitatives, l'étude de cas multiples a été préconisée. Roy (2010 : 206-207, cité dans Gauthier [dir.]) définit l'étude de cas de la manière suivante :

[U]ne approche de recherche empirique qui consiste à enquêter sur un phénomène, un événement, un groupe ou un ensemble d'individus, sélectionnés de façon non aléatoire, afin d'en tirer une description précise et une interprétation qui dépasse ses bornes.

Bien que chaque entreprise constitue un contexte bien délimité et complexe, chacune d'elles peut être vue comme un sous-système dont l'étude permet de mieux comprendre un système plus large (Roy, 2010 : 207). En outre, cette « approche multisite » permettra notamment de constater si des pratiques et des perceptions linguistiques recueillies dans une entreprise donnée sont observables dans d'autres organisations (Miles et Huberman, 2003 : 307).

3.3.2. Sélection des entreprises

Le choix des organisations ciblées a été fait avec la collaboration de l'OQLF à partir des dossiers administratifs de l'organisme. Dans ces dossiers, les entreprises sont classées selon leurs activités, qui sont définies à partir du code d'activité économique (CAE) du Registraire des entreprises du Québec (REQ).

La sélection des CAE pour le volet qualitatif a notamment été réalisée sur la base d'une adéquation avec l'ensemble des industries du SCIAN retenues pour le volet quantitatif. Comme les industries du SCIAN sélectionnées, la liste des 23 CAE retenus pour la présente recherche est présentée à l'annexe I⁴³.

3.3.2.1. Lancement des invitations à participer à l'enquête

À l'automne 2013, 22 entreprises de 50 à 99 employés et 53 entreprises de 100 employés et plus ont été sélectionnées. Une lettre d'invitation, une description de l'étude ainsi qu'un formulaire de consentement et d'autorisation ont été transmis avec la collaboration de l'OQLF aux dirigeants des entreprises. À la suite de ces invitations, 4 entreprises de 50 à 99 employés ont accepté de participer à cette étude. De ce nombre, une entreprise s'est désistée au début de la collecte de données et une autre n'a pu être en mesure de prendre part à la collecte de données dans les délais convenus. Comme l'a vécu Truchot (2014 : 470) lors de son étude réalisée en 2011 et 2012, « [b]eaucoup d'entreprises n'ont évidemment pas donné suite » à l'invitation de participer à l'étude. Deux entreprises de 50 à 99 employés ont participé à l'étude. Du côté des entreprises de 100 employés et plus, 4 organisations ont accepté de participer à l'étude et de compléter les étapes de la collecte de données. Au total, six entreprises privées ont pris part au volet qualitatif de l'étude⁴⁴.

3.3.3. Enquête de terrain : tenue d'entretiens individuels semi-dirigés

Pour assurer la confidentialité des propos recueillis, les participants ont été rencontrés dans le cadre d'un entretien individuel semi-dirigé. Voici en quoi consiste ce type d'entretien :

[U]ne interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche. Grâce à cette interaction, une compréhension riche du phénomène à l'étude sera construite conjointement avec l'interviewé (Savoie-Zajc, 2010 : 340).

L'entretien individuel permet d'approfondir certains aspects des comportements linguistiques et de mieux cerner l'usage des langues selon des tâches précises. De plus, il a l'avantage de se faire sous le couvert de l'anonymat.

43. Pour être retenues, les entreprises devaient être inscrites à l'OQLF (quel que soit leur stade de francisation), correspondre à l'un des CAE sélectionnés et détenir un établissement dans la région administrative de la Capitale-Nationale (03). Sur la base de ces caractéristiques, une première liste provenant des données administratives de l'OQLF a été générée. De la liste, on n'a retenu que les entreprises dont les activités correspondent à la définition opérationnelle des entreprises de haute technologie de cette étude.

44. Ce nombre s'apparente au nombre d'entreprises participantes à l'étude qualitative de Laur (2008b), dont la collecte de données a été menée auprès de 5 entreprises de 100 employés et plus.

3.3.3.1. Méthode de reconstitution d'une journée de travail

Pour inviter les participants à décrire leurs pratiques linguistiques au travail, la méthode dite de reconstitution d'une journée de travail (McAll, Montgomery et Tremblay, 1994) a été adoptée. Durant l'entretien, chaque personne était d'abord invitée à décrire – en détail et en ordre chronologique – les tâches accomplies au cours de la dernière journée de travail. À cette étape, il importe d'éviter qu'un participant décrive simultanément les tâches accomplies et l'usage des langues s'y rattachant. Ces usages linguistiques doivent être précisés seulement une fois décrit l'ensemble des tâches menées au cours de la journée de travail. La dernière étape de cette méthode consiste à comparer les tâches décrites par le participant avec la perception globale qu'il a de son usage des langues, confrontant ainsi le particulier avec le général. Ainsi, le participant « peut être amené à concéder sur la base de la journée reconstruite que ce qu'il pensait être généralement le cas n'arrive qu'exceptionnellement ». Ce type de constat, signale-t-on, « est survenu régulièrement pendant les entrevues » (*ibid.* : 4, 5)⁴⁵.

3.3.4. Collecte de données

La collecte de données s'est tenue du 24 février au 21 octobre 2014. Pour maximiser la participation des entreprises et la disponibilité des employés, chaque organisation a pu déterminer elle-même le moment jugé propice pour tenir la collecte de données. Pour mener cette collecte de données, deux types d'outils ont été conçus : le questionnaire sur la situation de l'entreprise et le guide de discussion des entretiens individuels semi-dirigés.

3.3.4.1. Questionnaire sur la situation de l'entreprise

Les responsables de la francisation et les membres du comité de francisation ont été invités à répondre au questionnaire sur la situation de l'entreprise⁴⁶. Au préalable, chacune de ces personnes devait remplir un formulaire de consentement. Ce questionnaire a été utilisé pour préparer la tenue de chaque entretien individuel semi-dirigé. Lors de l'analyse thématique des discours des participants, les données recueillies par ce questionnaire ont aussi servi de références pour mettre en relation certains propos des participants portant sur un même thème. Le questionnaire sur la situation de l'entreprise est présenté à l'annexe V.

45. Cette méthode permet d'éviter certains écueils méthodologiques, tels que l'autoévaluation inexacte des comportements linguistiques (Labov, 1976 : 199) de même que l'inaccessibilité de certains milieux de travail. Il est aussi pertinent de rappeler que l'évaluation qu'un employé fait de ses propres compétences linguistiques tend à reproduire celles des membres de la direction sur les aptitudes pour l'usage des langues de son personnel (Lamarre et Lamarre, 2006 : 23).

46. La conception du questionnaire sur la situation de l'entreprise s'inspire à la fois de l'enquête quantitative menée par Laur (2003) et du formulaire « Analyse de la situation linguistique » de l'OQLF (OQLF, 2008a : en ligne). Le document a été soumis à des prétests auprès de deux personnes : un travailleur agissant à titre de responsable de la francisation et sa supérieure, une adjointe de la direction générale. La durée requise pour remplir le questionnaire, la clarté des questions, la compréhension de certains termes propres à la francisation des entreprises et la variété des choix de réponses constituent des caractéristiques du questionnaire qui ont été examinées lors de ces prétests.

3.3.4.2. *Entretiens individuels semi-dirigés*

Avant d'amorcer la tenue des entretiens individuels, trois prétests ont été menés pour mettre à l'épreuve l'efficacité du guide de discussion. Des personnes correspondant aux profils ciblés pour les répondants (activité économique de l'entreprise, type de profession) y ont participé, soit un technicien, un cadre et une professionnelle.

Constitué essentiellement de questions ouvertes et de quelques questions fermées, ce guide comportait cinq parties. La première permettait de situer le participant parmi l'ensemble des personnes rencontrées. Ce dernier était appelé à soulever quelques éléments de son histoire personnelle pour cerner son contexte professionnel. La deuxième partie portait sur les pratiques linguistiques du participant. Il était alors invité à décrire ses propres usages linguistiques au travail et ses perceptions sur ces pratiques. La méthode de reconstruction d'une journée de travail a été appliquée lors de ce segment de l'entretien. Selon les réponses obtenues, des éléments complémentaires étaient discutés pour préciser certaines pratiques linguistiques :

- Les communications (orales et écrites) à caractère professionnel avec les supérieurs, les collègues et les subordonnés;
- La consultation de documents de travail (internes, destinés pour l'extérieur du Québec ou pour le Québec);
- La rédaction de documents de travail (internes, destinés pour l'extérieur du Québec ou pour le Québec);
- La langue des communications externes (orales et écrites) avec la clientèle et les fournisseurs;
- La langue des termes propres au domaine de spécialisation;
- L'utilisation des langues dans les technologies de l'information⁴⁷.

Pour compléter cette description, le participant était invité à préciser les tâches n'ayant pas été décrites et qui sont rattachées à une journée type de travail. La troisième partie du guide de discussion portait sur les pratiques de l'entreprise liées à l'usage des langues au travail : les règlements, les directives, les consignes (implicites et explicites). La quatrième partie de l'entretien invitait les participants à faire état de leurs propres connaissances et perceptions sur la démarche de francisation de leur entreprise. Enfin, la cinquième partie portait sur la signification de l'expression « travailler en français »⁴⁸.

47. Les technologies de l'information sont un « ensemble des matériels (électroniques, informatiques et télécommunications), logiciels et services utilisés pour la collecte, le traitement et la transmission de l'information » (OQLF, 2012a : en ligne).

48. L'analyse de cette thématique est présentée à l'annexe VII de l'étude.

Considérant la variété de profils des participants, le guide de discussion a été modulé pour chaque entretien mené. Par exemple, lorsqu'un participant impliqué dans la démarche de francisation était rencontré, une durée accrue était accordée à la quatrième partie de l'entretien, alors que les autres sections étaient écourtées. Au fil des entretiens, cette modulation a aussi été menée sur la base du degré de *saturation* de l'information recueillie (Glaser et Strauss, 1973 : 63, dans Olivier de Sardan, 1995 : en ligne). Le guide de discussion des entretiens individuels semi-dirigés est présenté à l'annexe VI.

Dans chaque organisation participante, la personne désignée pour remplir le questionnaire sur la situation de l'entreprise a aussi été mise à contribution en vue d'établir une liste des employés qui correspondent aux profils ciblés pour les entretiens et pour leur transmettre une invitation à y participer. Chaque personne a pris part à ces entretiens sur une base volontaire.

La durée moyenne des entretiens est de 1 heure 9 minutes. Le choix du lieu où se déroulait l'entretien a été laissé à la discrétion du participant. Cela dit, le CSLF a recommandé aux participants d'opter pour leur lieu de travail ou leur domicile. En ce qui a trait à la date, les participants d'une même entreprise ont dû choisir une journée au cours d'une même semaine, autant que possible. Dès la tenue du premier entretien dans une organisation, les participants avaient pour consigne de ne pas discuter entre eux du contenu des entretiens. Cette directive était levée lorsque tous les entretiens dans une même organisation avaient été menés. Un formulaire de consentement a été rempli par chaque personne rencontrée au début de chaque entretien. Tous les participants ont reçu un montant de 100 \$ pour leur participation. Pour l'ensemble des entreprises, un minimum de cinq entretiens (jusqu'à concurrence de sept entretiens) ont été menés. Au total, 35 entretiens individuels ont été réalisés dans le cadre de la collecte de données de ce volet. Les caractéristiques des participants sont présentées à l'annexe IV.

La plupart des entreprises qui ont accepté de participer à l'étude obtiennent des contrats du gouvernement du Québec. Pour certains membres du personnel, il est alors possible que cette situation alimente un préjugé favorable par rapport à l'usage du français au travail et la démarche de francisation. Chaque participant était en outre informé que l'entretien auquel il était convié serait mené par un agent de recherche du CSLF. Cette information a également pu créer un biais dans les propos des participants.

Il faut rappeler enfin que les constats relevés par le volet qualitatif s'appliquent moins aux entreprises de la région de Montréal, et ce, pour deux raisons. D'abord, l'usage de l'anglais est plus répandu dans la région de la métropole que dans celle de Québec. Ensuite, cette dernière région regroupant la plupart des ministères et organismes de l'administration publique québécoise, il semble que l'occasion de faire affaire avec l'État se présente plus souvent sur ce territoire que dans la région de Montréal.

3.3.5. Structure de l'analyse

Chaque entretien a été enregistré en format audio lors de sa réalisation. Par la suite, les enregistrements ont fait l'objet d'une transcription intégrale semi-normalisée. La normalisation de certains propos a été préconisée afin d'assurer leur compréhension⁴⁹.

L'analyse du volet qualitatif s'est amorcée par une *condensation des données*, c'est-à-dire « élaguer, trier, distinguer, rejeter et organiser les données » (Miles et Huberman, 2003 : 29). Cette condensation a généré une liste de 39 thèmes servant à codifier les entretiens. Les 35 transcriptions d'entretiens ont été codifiées au moyen du logiciel NVivo 9. Les thèmes ont ensuite été regroupés selon les quatre thématiques générales abordées lors des entretiens individuels : les pratiques linguistiques de l'employé, les conventions linguistiques de l'entreprise, la démarche de francisation des entreprises et la signification de « travailler en français ».

La *validation interjuges* (Mukamurera, Lacourse et Couturier, 2006 : 123) a été appliquée pour chaque codification. Deux chercheurs ont codifié les entretiens. Chaque entretien a été réécouté et codifié par le chercheur qui ne l'avait pas réalisé. Ensuite, le chercheur qui a mené l'entretien procédait à une analyse critique des choix faits par le second chercheur lors de la codification en ajoutant des annotations pour présenter ses commentaires. Le chercheur qui a codifié l'entretien passait alors les annotations en revue et apportait des modifications à la codification, le cas échéant. Au total, 24 transcriptions sur 35 ont été codifiées selon la méthode de *validation interjuges*.

49. Par exemple, les mots susceptibles d'alourdir la lecture des propos (ex. : les mots répétés deux fois, les marques d'hésitation, les tics langagiers) ont été supprimés. Cela dit, le recours aux anglicismes a été maintenu.

CHAPITRE 4

VOLET QUANTITATIF – PORTRAIT STATISTIQUE DES INDUSTRIES DE HAUTE TECHNOLOGIE

Le présent chapitre propose un portrait statistique sommaire de l'usage des langues dans un ensemble d'industries de haute technologie. Comme précisé à l'annexe 1, cet ensemble est le résultat de choix méthodologiques faits à partir du SCIAN. Par conséquent, les données présentées dans ce volet quantitatif ne prétendent pas s'appliquer à tous les domaines d'activité liés à la haute technologie. Tout de même, l'analyse permettra de comparer les pratiques linguistiques de travailleurs d'industries de haute technologie avec celles des travailleurs des autres industries. Ce volet est présenté en deux étapes : la première porte sur l'ensemble des travailleurs des industries de haute technologie, alors que la seconde se concentre sur des professions visées, soit les gestionnaires, les professionnels et les techniciens. Ces professions ont aussi été considérées parmi les critères de sélection des participants au volet qualitatif (dont les résultats sont présentés au chapitre suivant). Dans les paragraphes qui vont suivre, l'expression « industries de haute technologie » est remplacée par le sigle IHT.

4.1. LIEU DE TRAVAIL

Selon l'ENM 2011, 136 160 personnes travaillent dans l'ensemble des IHT analysé ici. La RMR de Montréal est le lieu de travail des trois quarts d'entre elles (101 805 personnes). Le nombre de travailleurs des IHT de la RMR de Québec (15 865 personnes) se rapproche de celui observé pour le reste du Québec⁵⁰ (18 495). En comparant la répartition, selon le lieu de travail, des travailleurs des IHT à celle des travailleurs des autres industries, on constate que les premiers sont plus situés dans la RMR de Montréal que les seconds (cf. tableau 3).

50. On se rappellera que cet ensemble exclut les RMR de Montréal et de Québec.

Tableau 3
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie
et des autres industries selon le lieu de travail, Québec, 2011

Industrie	Lieu de travail							
	RMR de Montréal		RMR de Québec		Reste du Québec		Ensemble du Québec	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Haute technologie	75 %	101 805	12 %	15 865	14 %	18 495	100 %	136 160
Autres industries	51 %	1 481 655	12 %	338 105	37 %	1 084 135	100 %	2 903 900

Source : ENM 2011, compilation spéciale

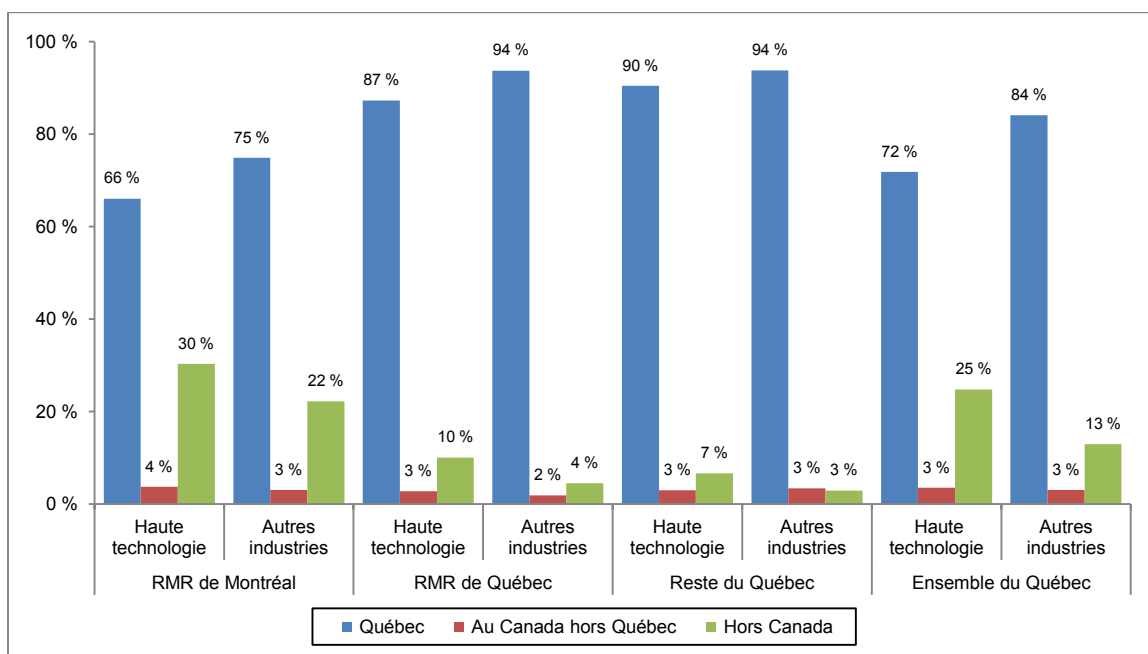
4.2. CARACTÉRISTIQUES INDIVIDUELLES

Dans l'état de la question, on a fait mention de la mobilité internationale de la main-d'œuvre hautement qualifiée (cf. point 2.2.2). Les entreprises des IHT peuvent donc pallier d'éventuelles pénuries de main-d'œuvre notamment par le recrutement à l'étranger. Pour ces raisons, il sera pertinent de comparer les données pour les travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon le **lieu de naissance**.

Dans la RMR de Montréal, une proportion considérable de la main-d'œuvre des IHT est née à l'extérieur du Canada (30 %). Chez les travailleurs des autres industries, ce pourcentage est de 22 %. Dans la RMR de Québec, les travailleurs des IHT nés à l'extérieur du Canada (10 %) sont proportionnellement plus nombreux que ceux des autres industries (4 %). Cette dernière observation vaut également pour le reste du Québec : 7 % des travailleurs des IHT sont nés à l'extérieur du Canada, contre 3 % pour ceux des autres industries (cf. graphique 1⁵¹).

51. Les pourcentages au sommet des colonnes étant arrondis à l'unité, il est possible que la hauteur de deux colonnes affichant un même pourcentage diffère légèrement puisque les pourcentages utilisés pour produire le graphique n'ont pas été arrondis. (Par exemple, une colonne affichant 0 % pourrait en fait représenter 0,00 % ou 0,44 %.)

Graphique 1
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie
et des autres industries selon le lieu de naissance et le lieu de travail,
Québec, 2011

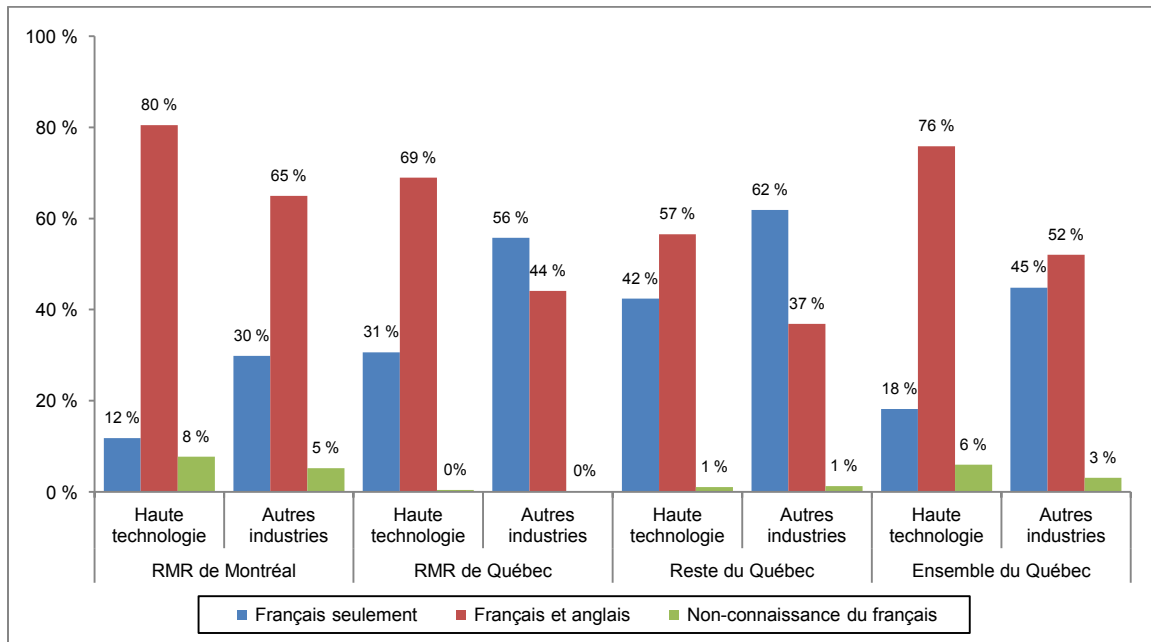


Source : ENM 2011, compilation spéciale

Avant d'analyser l'usage des langues dans différents contextes, il est pertinent de présenter des données sur la **connaissance du français et de l'anglais** chez les travailleurs des IHT et des autres industries. Dans la RMR de Montréal, 80 % des travailleurs des IHT disent connaître à la fois le français et l'anglais, comparativement à 65 % pour ceux des autres industries. De plus, 12 % des travailleurs des IHT affirment connaître uniquement le français, comparativement à 30 % pour ceux des autres industries. En ce qui a trait aux proportions de travailleurs de la RMR de Montréal qui soutiennent ne pas connaître le français, elles s'élèvent à 8 % pour les travailleurs des IHT et à 5 % pour ceux des autres industries.

Quel que soit le lieu de travail, le pourcentage de travailleurs des IHT qui ont déclaré connaître à la fois le français et l'anglais est plus élevé que celui des travailleurs des autres industries. À cet égard, la RMR de Québec constitue le lieu de travail où cet écart est le plus important (avec 25 points de pourcentage). Corollairement, la proportion des travailleurs des IHT de cette région qui disent connaître seulement le français (31 %) est moins élevée que celle des travailleurs des autres industries (56 %). À la lecture de ces données, il importe tout de même de se rappeler que presque tous les travailleurs des IHT de la RMR de Québec et du reste du Québec affirment connaître le français (cf. graphique 2).

Graphique 2
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie
et des autres industries selon la connaissance du français et de l'anglais
et le lieu de travail, Québec, 2011

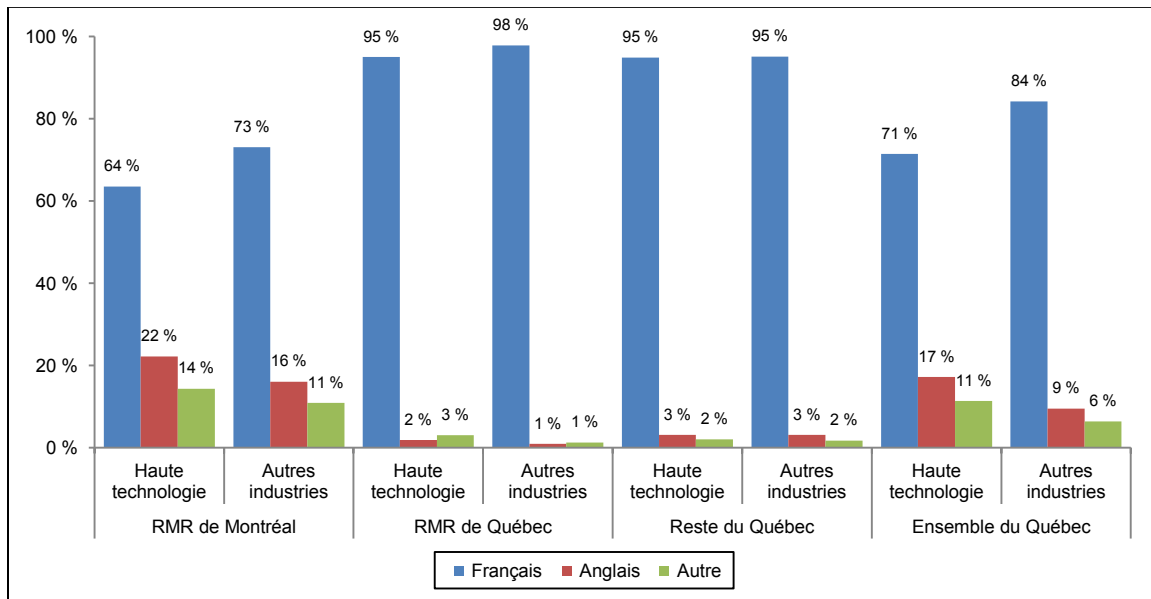


Source : ENM 2011, compilation spéciale

Quelles sont les **langues parlées le plus souvent à la maison** par les travailleurs des IHT? Dans la RMR de Montréal, 64 % de ces travailleurs parlent le français comparativement à 73 % pour les travailleurs des autres industries. En outre, le pourcentage de travailleurs des IHT qui parlent l'anglais le plus souvent à la maison (22 %) est plus élevé que celui des travailleurs des autres industries (16 %).

Chez l'ensemble des travailleurs de la RMR de Québec et de ceux du reste du Québec, une homogénéité linguistique se manifeste par cette variable. En effet, qu'ils travaillent dans des IHT ou non, environ 95 % des travailleurs de ces deux régions parlent le français le plus souvent à la maison. Tout de même, une différence s'observe dans la RMR de Québec : 3 points de pourcentage séparent les travailleurs des IHT qui parlent le français le plus souvent à la maison (95 %) de ceux des autres industries (98 %) (cf. graphique 3).

Graphique 3
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon la langue parlée le plus souvent à la maison et le lieu de travail, Québec, 2011



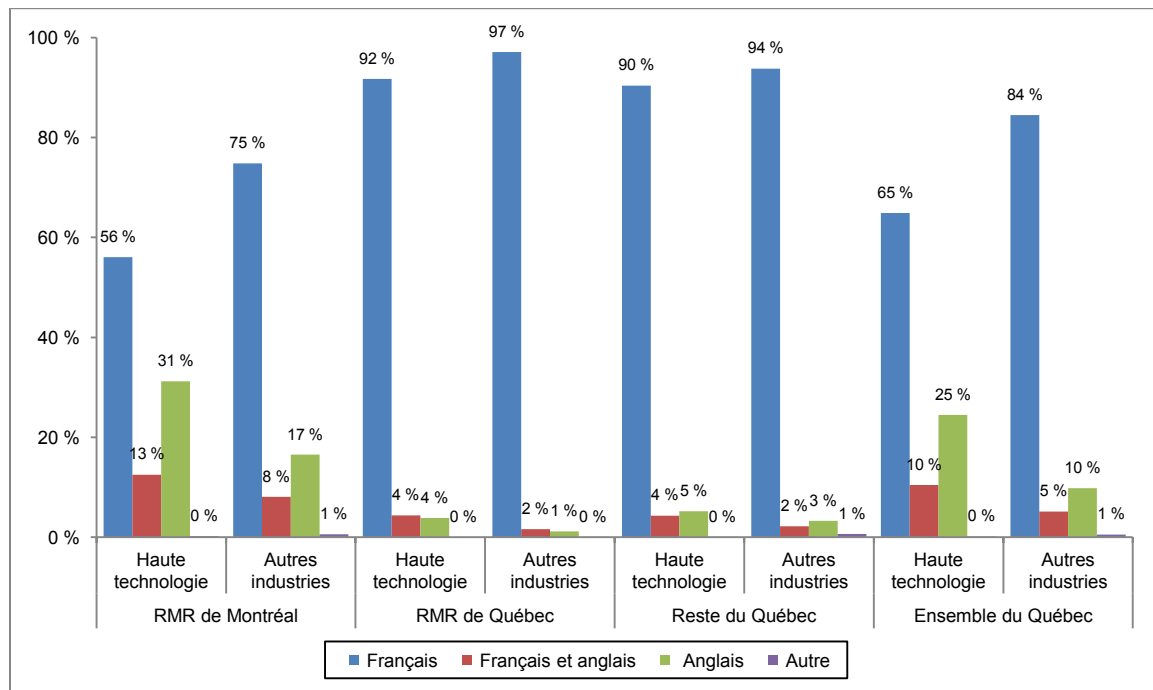
Source : ENM 2011, compilation spéciale

4.3. LANGUES UTILISÉES AU TRAVAIL

En ce qui a trait à la **langue utilisée le plus souvent au travail**, dans la RMR de Montréal, on observe une distinction importante par rapport à l'usage du français entre les travailleurs des IHT et ceux des autres industries. En effet, 56 % des premiers utilisent le français le plus souvent au travail, comparativement à 75 % des seconds. En outre, les pourcentages de travailleurs des IHT utilisant le français et l'anglais le plus souvent (13 %) ou l'anglais le plus souvent au travail (31 %) sont plus élevés que ceux des travailleurs des autres industries (respectivement 8 % et 17 %).

Pour la RMR de Québec et le reste du Québec, une forte majorité de travailleurs des IHT utilisent le français le plus souvent au travail (92 % et 90 % respectivement). Toutefois, ce pourcentage est légèrement inférieur à celui des travailleurs des autres industries : il s'élève à 97 % pour les travailleurs de la RMR de Québec et à 94 % pour ceux du reste du Québec. Corollairement, les pourcentages de personnes qui ont déclaré utiliser l'anglais le plus souvent au travail, ou faire l'usage du français et de l'anglais le plus souvent au travail, sont plutôt faibles (5 % et moins dans les deux cas). Quel que soit le lieu de travail, on observe que les personnes affirmant utiliser une autre langue que le français ou l'anglais au travail sont rarissimes (*cf.* graphique 4).

Graphique 4
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie
et des autres industries selon la langue utilisée le plus souvent au travail
et le lieu de travail, Québec, 2011



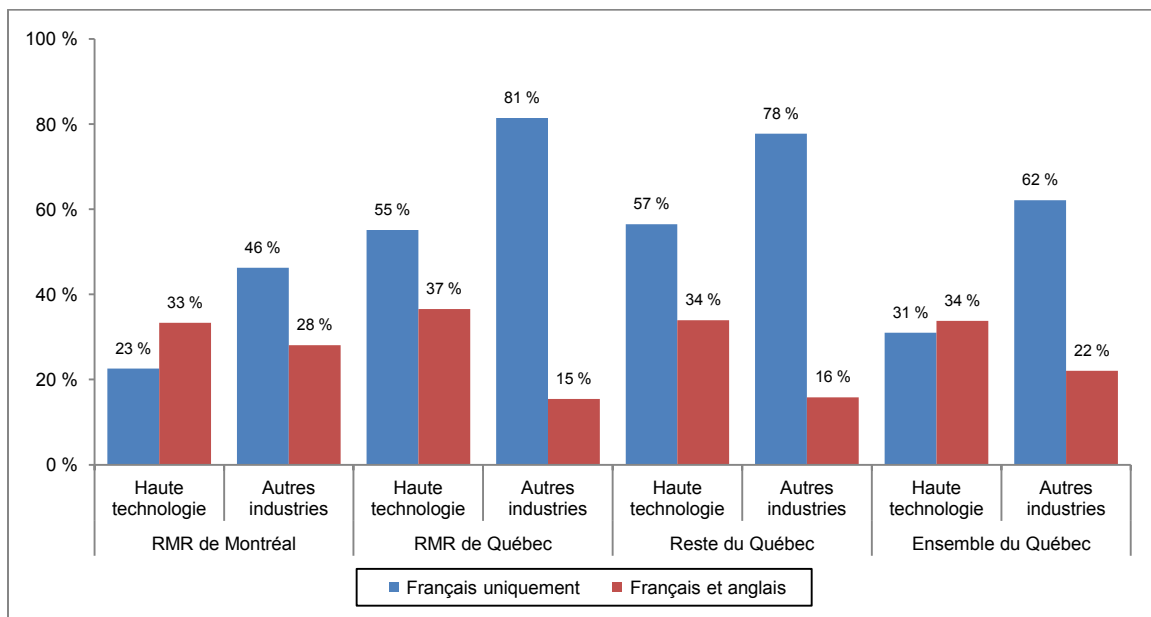
Source : ENM 2011, compilation spéciale

L'analyse des pratiques linguistiques au travail dans des IHT est complétée par des données concernant **l'usage unique du français et l'usage le plus souvent du français combiné à l'usage régulier de l'anglais**. Tout lieu de travail confondu, la proportion de travailleurs des IHT utilisant uniquement le français est inférieure d'au moins 20 points de pourcentage par rapport à celle des travailleurs des autres industries.

Dans la RMR de Montréal, les travailleurs des IHT sont plus portés à combiner l'usage le plus souvent du français à l'usage régulier de l'anglais (33 %) que ceux des autres industries (28 %). De plus, contrairement aux autres régions, les travailleurs des IHT de la RMR de Montréal sont plus portés à combiner l'usage le plus souvent du français à un usage régulier de l'anglais qu'à utiliser uniquement le français au travail (23 %).

Il est intéressant de constater l'écart considérable entre les pourcentages pour l'usage unique du français au travail chez les travailleurs des IHT (55 %) et les travailleurs des autres industries (81 %) dans la région de Québec. On note aussi un écart important pour ce qui est de l'usage le plus souvent du français combiné à un usage régulier de l'anglais. Chez les premiers, ce pourcentage est de 37 %, alors qu'il est de 15 % chez les seconds. D'ailleurs, les différences décrites ici pour la RMR de Québec s'observent également pour le reste du Québec (cf. graphique 5).

Graphique 5
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries qui utilisent le plus souvent le français au travail, seul ou avec l'anglais, selon le lieu de travail, Québec, 2011



Source : ENM 2011, compilation spéciale

4.4. TRAVAILLEURS DES INDUSTRIES DE HAUTE TECHNOLOGIE SELON LA PROFESSION

Dans la seconde partie de ce volet, l'analyse porte sur des professions précises : les gestionnaires, les professionnels, les techniciens (et les autres professions). Une comparaison entre ces travailleurs des IHT et ceux des autres industries sera de nouveau proposée. Toutefois, l'étude des caractéristiques individuelles et des langues utilisées au travail se concentre sur la RMR de Québec. Ce choix permettra de présenter un profil statistique des travailleurs rencontrés lors du volet qualitatif de l'étude.

4.4.1. Lieu de travail selon la profession

Voici la répartition des travailleurs des IHT selon la profession et le lieu de travail. En général, les proportions par profession sont sensiblement les mêmes que celles pour l'ensemble des travailleurs des IHT présentées dans le tableau 1, au début de ce chapitre. Dans la RMR de Montréal, le pourcentage de gestionnaires (81 %) est plus élevé que celui de l'ensemble des travailleurs (75 %). En ce qui a trait à la RMR de Québec, on y trouve une distribution plutôt similaire des catégories à l'étude : 9 % des gestionnaires (1 560 personnes), 14 % des professionnels (6 585 personnes), 12 % des techniciens (5 540 personnes) et 8 % des autres professions (2 185 personnes) des IHT de l'ensemble du Québec (cf. tableau 4).

Tableau 4
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie
et des autres industries selon la profession et le lieu de travail,
Québec, 2011

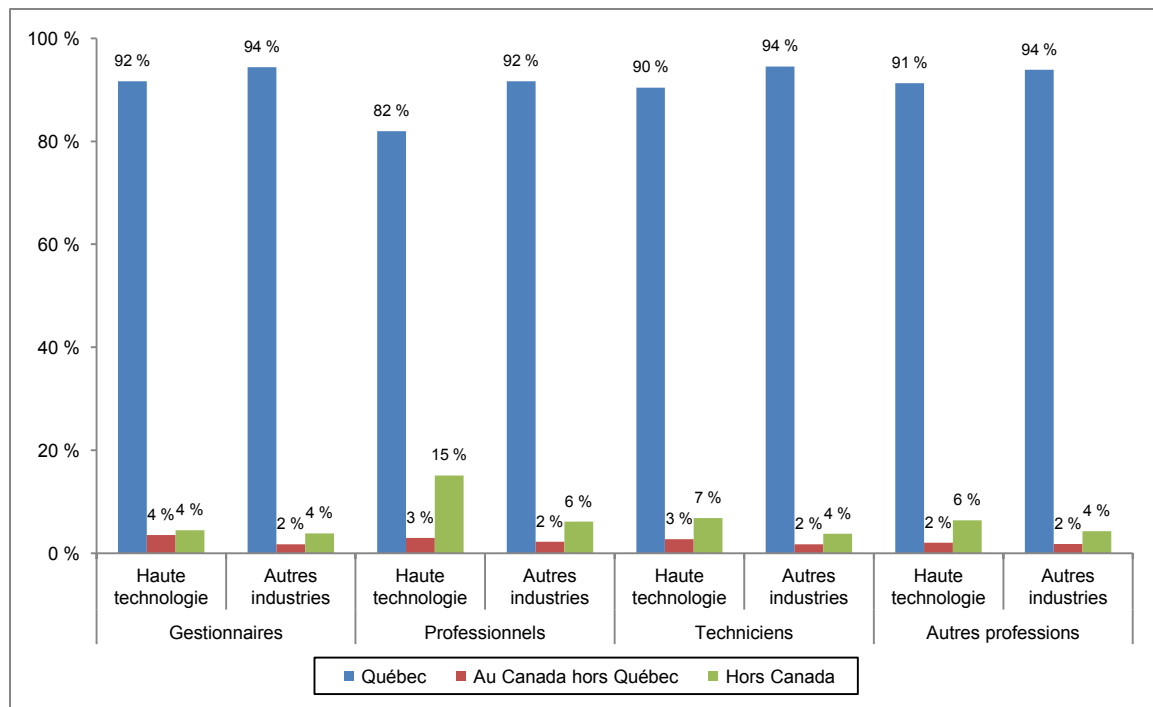
Profession	Lieu de travail							
	RMR de Montréal		RMR de Québec		Reste du Québec		Ensemble du Québec	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Gestionnaires	81 %	14 405	9 %	1 560	10 %	1 755	100 %	17 720
Professionnels	77 %	36 525	14 %	6 585	9 %	4 265	100 %	47 380
Techniciens	71 %	31 630	12 %	5 540	16 %	7 295	100 %	44 470
Autres professions	72 %	19 235	8 %	2 185	19 %	5 175	100 %	26 600

Source : ENM 2011, compilation spéciale

4.4.2. Caractéristiques individuelles selon la profession

En ce qui a trait à la distribution des travailleurs des IHT et des autres industries selon la profession et le **lieu de naissance**, dans la RMR de Québec, de manière générale, les données sont plutôt similaires au portrait de l'ensemble des travailleurs (cf. graphique 1). Les professionnels se distinguent de leurs collègues des IHT par une proportion plus élevée de personnes nées à l'extérieur du Canada (15 %). Ce pourcentage pour les professionnels des autres industries (6 %) est semblable à celui des autres professions à l'étude (cf. graphique 6).

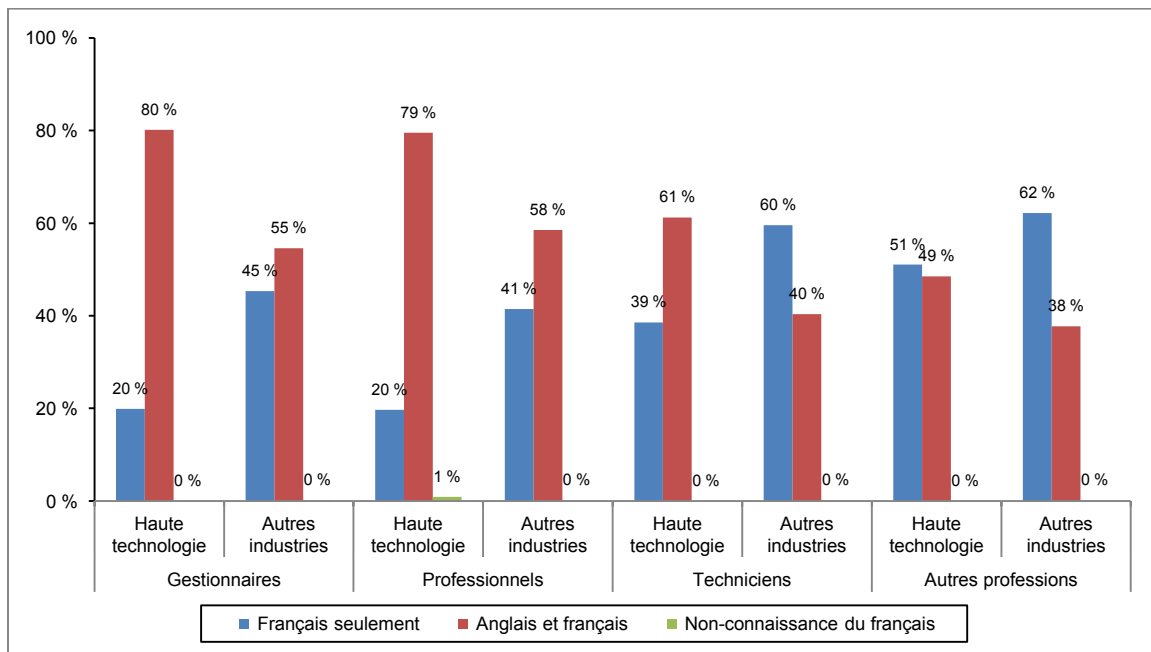
Graphique 6
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries selon la profession et le lieu de naissance, RMR de Québec, 2011



Source : ENM 2011, compilation spéciale

Au chapitre de la **connaissance du français et de l'anglais**, on constate que la quasi-totalité des travailleurs de la RMR de Québec, quelle que soit l'industrie, connaît le français. Une forte majorité de gestionnaires et de professionnels des IHT déclarent pour leur part connaître l'anglais en plus du français (80 % pour les premiers, 79 % pour les seconds). À titre de comparaison, les techniciens et les autres professions des IHT de cette région qui affirment connaître le français et l'anglais (respectivement 61 % et 49 %) sont proportionnellement moins nombreux. S'il est de surcroît plus fréquent de déclarer connaître l'anglais, en plus du français, pour des travailleurs des IHT que pour ceux des autres industries (cf. graphique 2), ce constat semble particulièrement s'imposer pour les gestionnaires et les professionnels (cf. graphique 7).

Graphique 7
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie
et des autres industries selon la profession et la connaissance du français
et de l'anglais, RMR de Québec, 2011

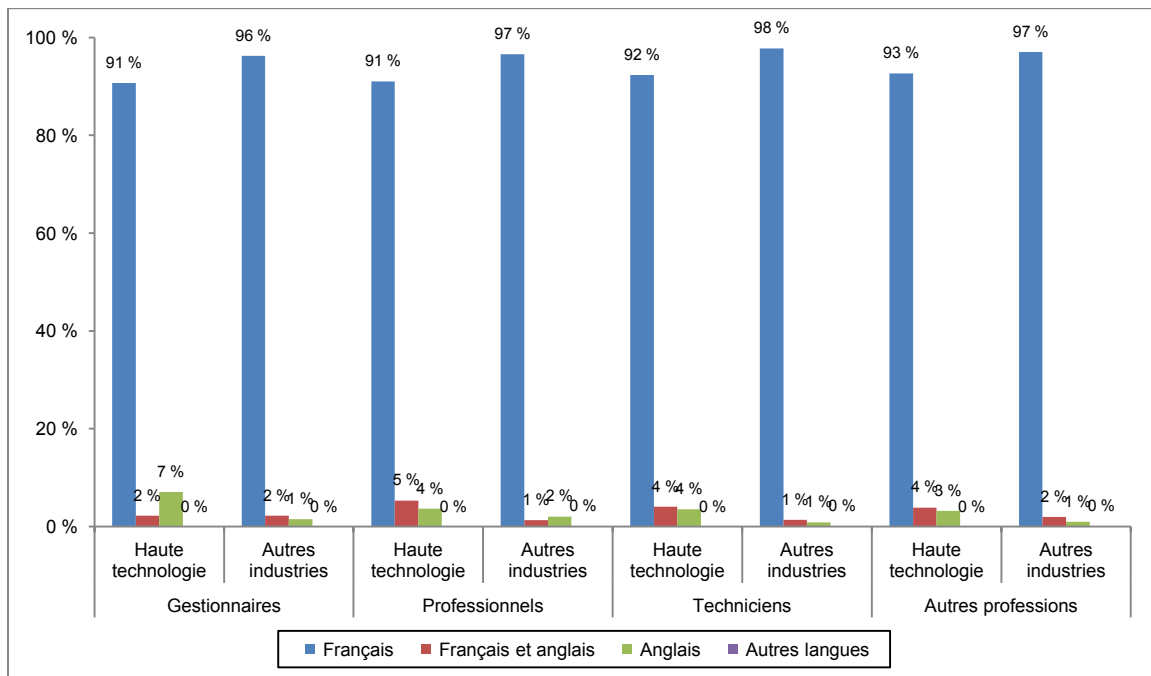


Source : ENM 2011, compilation spéciale

4.4.3. Langues utilisées au travail selon la profession

Bien que la grande majorité des gestionnaires et des professionnels des IHT connaissent l'anglais (cf. graphique 7) dans la RMR de Québec, les données pour l'ensemble des travailleurs montrent que la plupart d'entre eux (92 %) utilisent le plus souvent le français au travail (cf. graphique 4). Les données selon les professions visées ne présentent pas de différences marquées avec celles de l'ensemble des travailleurs (tant du côté des IHT que des autres industries). Chez les gestionnaires des IHT, l'usage de l'anglais le plus souvent au travail (7 %) est légèrement supérieur à celui des professionnels, des techniciens et des autres professions, où ce pourcentage n'excède pas 4 %. Du côté des autres industries, la proportion des gestionnaires qui ont déclaré utiliser l'anglais le plus souvent au travail est semblable à celle des autres professions à l'étude (cf. graphique 8).

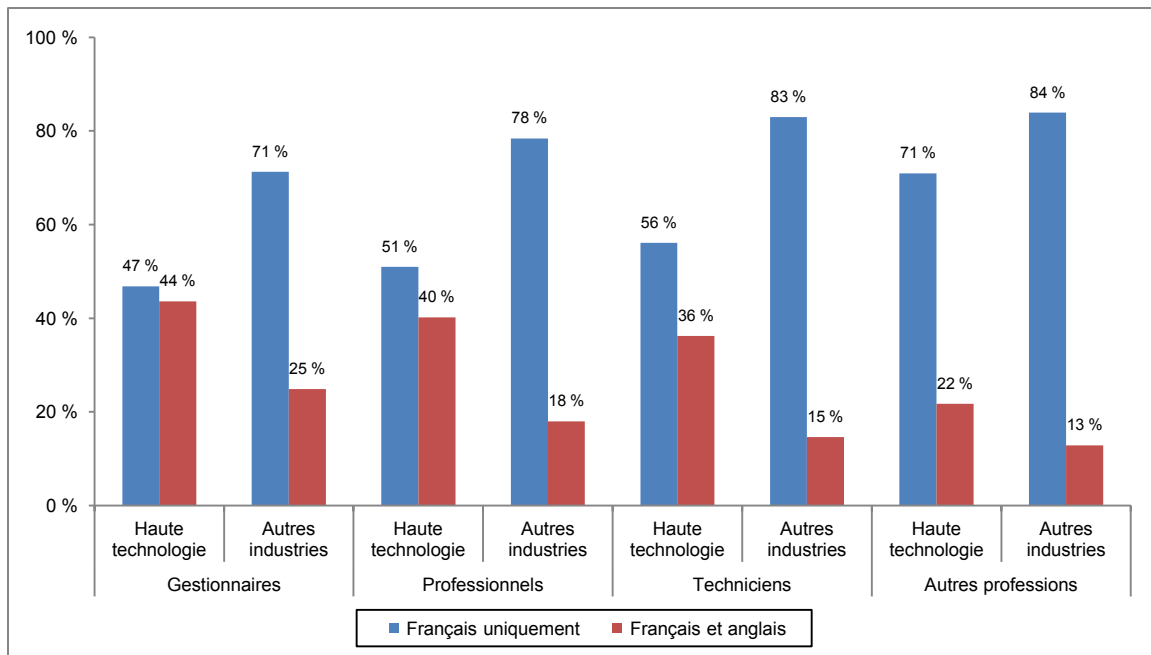
Graphique 8
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie
et des autres industries selon la profession et la langue utilisée
le plus souvent au travail, RMR de Québec, 2011



Source : ENM 2011, compilation spéciale

En étudiant l'**usage unique du français** ainsi que l'**usage le plus souvent du français combiné à l'usage régulier de l'anglais** au travail selon la profession, des distinctions s'observent par rapport aux données présentées pour l'ensemble des travailleurs (cf. graphique 5). Les gestionnaires, les professionnels et les techniciens des IHT sont proportionnellement plus nombreux à utiliser régulièrement l'anglais (respectivement 44 %, 40 % et 36 %) que les autres professions des IHT (22 %). Si ces travailleurs sont nombreux à utiliser régulièrement l'anglais, 70 % et plus des travailleurs des autres industries utilisent uniquement le français (cf. graphique 9).

Graphique 9
Répartition (en %) des travailleurs des industries de haute technologie et des autres industries qui utilisent le plus souvent le français au travail, seul ou avec l'anglais, selon la profession, RMR de Québec, 2011



Source : ENM 2011, compilation spéciale

4.5. CONCLUSION DU VOLET QUANTITATIF

Le volet quantitatif de cette étude a permis de dresser un portrait statistique sommaire de l'usage des langues chez les travailleurs d'un ensemble d'IHT et de la place qu'occupe le français au travail pour ces personnes. Pour ce faire, une comparaison a été établie entre les travailleurs des IHT et ceux des autres industries en ce qui a trait à leurs caractéristiques individuelles et à l'usage des langues au travail. L'analyse a également permis de revisiter les données pour l'ensemble des travailleurs des IHT en intégrant cette fois les professions sélectionnées : les gestionnaires, les professionnels et les techniciens. Une attention particulière a été portée aux travailleurs des IHT de la RMR de Québec pour mettre en perspective les pratiques linguistiques des participants du volet qualitatif.

L'analyse des données pour l'ensemble des travailleurs des IHT permet de dresser quelques constats. Au Québec, la RMR de Montréal est le lieu de travail de la majorité (75 %) de ces travailleurs. Dans l'ensemble des régions à l'étude (et en particulier dans la région métropolitaine), les travailleurs des IHT se distinguent par certains points de ceux des autres industries. Considérant l'objet de la présente recherche, voici ces différences appuyées par des données pour la RMR de Québec. D'abord, une proportion notable des travailleurs des IHT est née à l'extérieur du Canada (10 % comparativement à 4 % chez les travailleurs des autres industries). En ce qui a trait à la connaissance des langues, la quasi-totalité de ces travailleurs déclare connaître le français, tout comme ceux des autres industries. Or, une plus grande proportion de travailleurs des IHT affirme connaître à la fois le français et l'anglais (69 %, contre 44 % pour les travailleurs des autres industries). De plus, les travailleurs des IHT qui utilisent le plus souvent le français à la maison (95 %) sont proportionnellement moins nombreux que les travailleurs des autres industries (98 %).

Concernant les pratiques linguistiques au travail, on constate que la proportion de travailleurs des IHT employant le plus souvent le français au travail (92 %) est également moindre (97 % pour les travailleurs des autres industries). Inversement, l'usage régulier de l'anglais (en complément à l'usage du français) est plus répandu chez les travailleurs des IHT (37 %) que chez ceux des autres industries (15 %). Par conséquent, les travailleurs des IHT ont moins tendance à se servir uniquement du français (55 %) que ceux des autres industries (81 %). Dans la RMR de Québec (et le reste du Québec), les travailleurs des IHT et des autres industries ont plus tendance à recourir uniquement au français qu'à faire l'usage du français et de l'anglais au travail. Cette tendance est une différence importante par rapport aux travailleurs des IHT de la RMR de Montréal. En effet, ces derniers ont plus tendance à combiner l'usage du français à celui de l'anglais au travail (33 %) qu'à travailler uniquement en français (23 %).

Des constats peuvent également être faits quant aux caractéristiques individuelles et à l'usage des langues au travail chez les gestionnaires, les professionnels et les techniciens des IHT de la RMR de Québec. En effet, les travailleurs des IHT nés à l'extérieur du Canada sont proportionnellement plus nombreux chez les professionnels (15 %) que chez les autres professions. En outre, il est plus fréquent de connaître l'anglais pour les gestionnaires (80 %) et les professionnels (79 %) que pour les techniciens (61 %) ou les travailleurs d'autres professions (49 %) des IHT. Concernant l'usage des langues au travail, comme l'ensemble des travailleurs des IHT, la vaste majorité des professions à l'étude s'exercent en français le plus souvent. Comme les travailleurs des autres industries, ceux des IHT ont plus tendance à utiliser uniquement le français au travail qu'à combiner l'usage le plus souvent du français à un usage régulier de l'anglais. Tout de même, chez les gestionnaires des IHT de la RMR de Québec, l'usage le plus souvent du français combiné à un usage régulier de l'anglais (44 %) est presque aussi répandu que l'usage unique du français (47 %). Si un tel écart est moins serré pour les professionnels (51 % utilisent uniquement le français et 40 % font l'usage du français et de l'anglais) et les techniciens (56 % utilisent le français uniquement et 36 % utilisent le plus souvent le français combiné à un usage régulier de l'anglais) des IHT, l'usage de l'anglais semble malgré tout significatif pour ces travailleurs.

CHAPITRE 5

VOLET QUALITATIF – PERCEPTIONS DE TRAVAILLEURS D'ENTREPRISES DE HAUTE TECHNOLOGIE DE LA RÉGION DE QUÉBEC

Ce chapitre présente l'analyse de 35 entretiens menés auprès de membres de la direction, de cadres, de professionnels et de techniciens de six entreprises de haute technologie de la région de Québec. Dans un premier temps, on décrira comment l'usage des langues est aménagé dans ces entreprises. Dans un deuxième temps, on analysera la démarche de francisation de celles-ci.

5.1. AMÉNAGEMENT LINGUISTIQUE DANS LES ENTREPRISES PARTICIPANTES

Au cours de l'entretien individuel, chaque participant était invité à discuter de l'aménagement linguistique dans son entreprise. Plus précisément, il a été question des usages linguistiques généraux et spécifiques; des conventions et des consignes sur l'usage des langues; des exigences linguistiques à l'embauche; de la francisation des employés; et des effets linguistiques de l'internationalisation sur les activités de l'entreprise. Les propos recueillis dans cette section sont regroupés par entreprises.

5.1.1. Entreprise A

L'entreprise A offre des services liés aux technologies de l'information (TI) et emploie entre 50 et 99 personnes. Elle détient un établissement dans la région de Québec (l'établissement principal) et un autre dans la région de Montréal. Selon les informations recueillies au moyen du questionnaire sur la situation de l'entreprise, environ la moitié de sa clientèle est établie au Québec, alors que l'autre moitié est aux États-Unis. Les fournisseurs, quant à eux, sont situés en majorité (90 %) au Québec, alors que les autres (10 %) sont répartis entre le Canada, les États-Unis et l'Europe. En ce qui a trait à la démarche de francisation, l'entreprise est la seule parmi celles à l'étude qui n'est pas encore certifiée. Lors des entretiens, elle détenait une attestation d'application de programme.

5.1.1.1. Usages linguistiques généraux et spécifiques

Lors des entretiens individuels, cinq participants ont été rencontrés : un membre de la direction, un cadre et trois professionnels. D'abord, quatre participants sur cinq affirment utiliser le français le plus souvent au travail. Les propos tenus lors de la reconstitution de la dernière journée de travail confirment d'ailleurs la prédominance de l'usage du français chez ces participants.

Les propos recueillis grâce à cette méthode permettent en outre de préciser les tâches effectuées en anglais. Aucune tâche en anglais n'a été nommée par le membre de la direction. Selon le cadre, l'usage de l'anglais se rattache à la lecture des soumissions de certains clients. Le recours à l'anglais est nécessaire pour un professionnel afin de communiquer avec certains clients de Montréal, réviser une traduction, rédiger la narration de capsules vidéo, consulter la documentation rattachée à des produits offerts et soutenir des collègues qui doivent communiquer en anglais avec la clientèle. Un autre professionnel utilise l'anglais pour communiquer à l'oral ou à l'écrit avec les fournisseurs, pour consulter le site Web de ces derniers, pour préparer du matériel de formation ou accueillir certains clients.

Contrairement aux autres participants, un troisième professionnel affirme que l'anglais est la langue le plus souvent utilisée au travail, à l'exception toutefois des communications orales à l'interne : « Oui, c'est l'anglais. Pour, mettons, tout ce qui est par rapport aux TI [...] mais pour les discussions avec les gens ici, c'est sûr que c'est du français ». Pour ce participant, l'anglais sert notamment à configurer l'installation d'une formation en ligne sur des postes de travail, et à réparer un serveur.

5.1.1.2. Encadrement de l'usage des langues

L'analyse des propos des participants de cette étude permet de constater que l'usage des langues est un aspect du travail plus ou moins encadré. Un membre de la direction, un cadre et un professionnel ont par exemple évoqué un processus informel de révision linguistique. En effet, les personnes qui s'assurent d'un usage correct du français dans la rédaction de documents ne portent pas le titre de réviseur pour autant. Il serait de même convenu que la langue employée par le client pour communiquer avec l'entreprise détermine en général celle des échanges subséquents. Selon le cadre, cette convention est cependant énoncée explicitement durant la formation d'un nouvel employé du service à la clientèle. Un professionnel soulève aussi que la langue employée pour rédiger des procédures internes est le « français, et [il] pense que c'est implicite ».

Si l'usage des langues dans l'établissement semble surtout régulé de façon implicite, certaines pratiques se déroulent automatiquement en français. Selon le cadre, la langue de configuration des logiciels employés par le personnel est d'emblée le français :

En fait, nous, on travaille [...] dans le *cloud*, dans lequel il y a tout : autant nos outils de la suite Office puis notre SharePoint, notre courriel électronique, tout ça, tu sais... Puis tout ça est configuré en français. Donc pour tout le monde, autant Québec et Montréal. Notre système de gestion interne qu'on a fait développer est un système qui n'existe qu'en français actuellement, donc on l'a jamais fait traduire. Puis notre système comptable est un système français aussi, développé par des gars de Québec aussi.

Un membre de la direction, un cadre et un professionnel considèrent le souci d'un usage correct de la langue écrite comme quelque chose d'implicite. Selon le cadre, un budget a été alloué à l'achat de licences d'un logiciel d'aide à la rédaction : « Actuellement, on l'a pas ouvert à tous les employés au complet. [...] On a "ciblé les gens"⁵² qui avaient le plus de contacts clients puis qui avaient le plus de difficultés en français. » En outre, le cadre évoque la possibilité pour l'entreprise de formaliser davantage le processus de révision linguistique :

Bien en fait, probablement que je dirais qu'on est rendu à l'étape de dire qu'on est rendu assez gros pour avoir presque..., en fait, avoir des besoins plus grands en termes de révision linguistique. On a assez – je sais pas si on serait capable d'occuper quelqu'un à temps plein là-dessus, un poste officiel, ou si ça devait être un contrat, par exemple, qui devrait être donné.

Un professionnel affirme également avoir rédigé un protocole téléphonique sur les communications en français avec les clients.

5.1.1.3. Exigences linguistiques à l'embauche

Quelles sont les compétences linguistiques auxquelles les participants ont dû satisfaire lors de leur embauche dans l'entreprise? Comment ces participants perçoivent-ils les exigences linguistiques de leur propre poste? Selon le membre de la direction, les besoins de l'entreprise concernant les compétences linguistiques des employés en anglais ont évolué au fil de l'expansion de l'entreprise :

C'est des questions [les compétences liées à l'usage de l'anglais] [...] qu'il y a à peine quatre ans que je ne mesurais pas nécessairement. Aujourd'hui, mon équipe de direction doit être capable de s'exprimer en anglais. De plus en plus, les gens d'opérations doivent être capables de le faire. [...] Il y a une tendance lourde à tenir compte du bilinguisme dans nos recrutements.

Ce participant affirme que les exigences linguistiques à l'embauche varient selon la nature du poste à pourvoir et le degré d'expérience requis pour y postuler : « Pour mes seniors service-conseil, je ne vais pas jusque-là [faire passer un test de français]. Mais pour les postes où je peux avoir un certain doute sur la qualité du français, je vais l'exiger. » De plus, les critères d'embauche liés aux compétences linguistiques sont considérés différemment pour le recrutement de membres de la direction. Ces derniers font d'ailleurs l'objet d'un processus d'embauche distinct : « En fait, pour l'équipe de direction, j'ai mes pratiques aussi à moi; je n'affiche jamais. Je n'ai jamais affiché; je fais fonctionner mon réseau. Je crois plus à cela. Le CV, le réseau, puis l'entrevue. [...] C'est comme cela que je travaille. » Lors de l'embauche d'un cadre, il y a plus de dix ans, l'entreprise n'avait pas exigé de compétences linguistiques précises.

52. Cette expression a été placée entre guillemets afin de signaler que ces mots, lors de l'entretien, ont d'abord été employés par le chercheur.

Le participant affirme également qu'au moment de postuler, il avait joint à son CV ses résultats — « des super résultats » — au Test de certification en français écrit pour l'enseignement (TECFEE). Selon un professionnel embauché aussi il y a plus de dix ans, l'absence d'exigences linguistiques à l'embauche a des répercussions sur la capacité de certains employés à faire un usage correct de la langue :

On le faisait moins par le passé [poser des exigences liées à l'usage des langues] puis je te dirais que ça s'est ajouté à nos critères d'embauche parce que quand tu vois un courriel partir puis qu'il y a huit fautes sur deux lignes... Ça ne *fitte* pas avec l'image qu'on veut donner de notre entreprise.

Une évaluation des compétences linguistiques a maintenant été ajoutée au processus d'embauche, comme le soutient cet autre professionnel :

Mais, tu sais, je pense, exemple, l'adjointe qui va s'en venir ici à [nom d'une ville de la région de Québec], [nom du poste de l'adjointe], on lui a fait faire un test de français écrit, on lui a demandé de répondre à des questions comme si elle répondait à un client puis on a validé la qualité de son français, sa structure de phrase, son vocabulaire, son orthographe, etc., sa grammaire [...]

Un membre de la direction affirme ne pas avoir été soumis à des exigences linguistiques lors de son embauche. À présent, il juge que ses compétences limitées en anglais sont un obstacle à l'expansion de l'entreprise : « C'est un frein pour moi actuellement, je suis là-dedans actuellement, je suis en processus; il faut que je me forme moi-même. » Pour un cadre, les compétences linguistiques liées à son poste visent surtout l'usage correct du français pour rédiger des soumissions.

Pour un professionnel, ses compétences en français et en anglais étaient jugées pleinement adéquates pour travailler au sein de l'entreprise : « [...] j'ai été [tuteur] au centre d'aide en français au cégep, fait que [...] »; « [...] je suis allé faire une session à [nom d'une université anglophone], pour mon anglais ». Sa maîtrise de l'anglais était particulièrement recherchée par un membre de la direction qui l'a recruté :

Parce que c'était déjà dans sa vision des choses de dire : « Moi, je ne resterais pas juste à Québec, si je veux faire affaire un peu ailleurs ou juste à Montréal, je n'ai pas le choix de parler anglais. » [...] c'était un plus à ma candidature, le fait que je sois bilingue, parce [que cette personne] n'était plus seule qui l'était.

Un autre professionnel se rappelle les compétences linguistiques précisées sur l'offre d'emploi lors de son embauche dans l'entreprise : « C'était écrit : "Anglais intermédiaire", je pense. Puis "français, très bon". » Un an après son arrivée, une part considérable de ses responsabilités, pour le même poste, a été remaniée. Ces changements ont apporté une participation plus importante au volet TI des activités de l'entreprise. Les compétences requises pour l'usage de l'anglais sont alors devenues plus élevées : « Bien honnêtement – puis c'est parce que j'ai développé mes compétences en anglais, mais... –, je pense que si j'avais vu le poste puis que j'avais su que ça appliquait autant d'anglais au départ, je n'aurais peut-être pas appliqué. »

Pour un autre professionnel, les exigences linguistiques à l'embauche n'ont pas pu être précisées : « Je ne me souviens plus si y avait une exigence de parler anglais. Bien honnêtement, en TI, on s'attend souvent à ce que même si c'est pas écrit, j'aurai peut-être pas le choix [...] » Pour décrire les compétences linguistiques qu'il rattache à son poste, ce participant affirme : « Bien t'as besoin au moins de comprendre l'anglais puis d'être capable de l'écrire, je pense. »

5.1.1.4. Effets linguistiques de l'internationalisation

L'entreprise A a conclu plusieurs partenariats avec des fabricants de logiciels offerts en anglais. À défaut de pouvoir se procurer ces logiciels en version française (y compris la documentation s'y rattachant), l'entreprise offre des formations en français sur ces produits. Ce service serait, pour le membre de la direction, un avantage concurrentiel pour son entreprise. Ce participant affirme d'ailleurs que cette offre sera déployée sur des marchés à l'extérieur du Québec : « On veut de plus en plus desservir la francophonie; on donne [une offre de service] souvent à des gens en Afrique. Ça, pour nous, c'est un marché aussi qu'on peut exploiter. » Cela dit, l'accès à ces marchés nécessite des investissements pour l'entreprise, car il faut traduire en français la documentation des produits et configurer les infrastructures technologiques en français. Les coûts de ces opérations devront être assumés par l'organisation. Du point de vue d'un professionnel de l'entreprise, le recours aux réseaux sociaux professionnels permet par exemple de recruter des personnes issues de l'ensemble de la francophonie. Selon un autre professionnel, un membre de la direction participe activement à des activités tenues par différents réseaux d'affaires internationaux. Ces activités feraient en sorte que, selon elle, « l'anglais fait partie de sa langue de travail ». Pour profiter pleinement de l'évolution des savoirs liés aux TI provenant de partout à travers le monde, le membre de la direction souhaite diffuser des publications rédigées en plusieurs langues, dont l'anglais, sur le site Web de l'entreprise.

5.1.2. Entreprise D

Les activités de l'entreprise D s'inscrivent également dans les services liés aux TI. Comme l'entreprise A, elle emploie 50 personnes et plus depuis peu. L'organisation possède un seul établissement. Elle souhaiterait toutefois faire une acquisition dans la région de Montréal. La quasi-totalité de ses clients (99 %) réside au Québec, alors que les autres (1 %) sont établis ailleurs au Canada. Un portrait similaire s'observe pour la provenance des fournisseurs : 90 % proviennent du Québec, 1 % d'ailleurs au Canada, 4 % des États-Unis et 5 % d'ailleurs dans le monde.

L'entreprise D a été certifiée sans devoir appliquer un programme de francisation. Lors des entretiens, elle n'avait pas encore été appelée à concevoir un plan d'action pour rétablir la généralisation de l'usage du français.

5.1.2.1. Usages linguistiques généraux et spécifiques

Lors des entretiens individuels, cinq personnes ont été rencontrées : deux membres de la direction, un cadre, un professionnel et un technicien. Les cinq participants ont affirmé utiliser le français le plus souvent au travail.

À partir de la reconstitution de la dernière journée de travail, quelles sont les tâches accomplies en anglais par les participants? Pour les deux membres de la direction, l'anglais est utilisé pour faire de la veille technologique, consulter la documentation technique et d'affaire, communiquer avec certains partenaires ainsi que pour consulter des sites Web de compétiteurs. Le cadre utilise aussi l'anglais pour rédiger la documentation qui accompagne le développement technologique. En ce qui concerne le professionnel, l'usage de l'anglais est rattaché à l'exécution de commandes informatiques et à l'utilisation des logiciels sur son poste de travail. De son côté, le technicien a recours à l'anglais pour répondre aux appels de certains clients.

5.1.2.2. Encadrement de l'usage des langues

Les deux membres de la direction ont affirmé d'emblée que c'est le français qui est utilisé dans les communications internes. Un accord tacite veut que la langue employée par le client dès ses premières interactions avec l'entreprise soit celle qui sera privilégiée dans les échanges qui suivront. Étant donné que tous les employés de l'entreprise parlent le français, un membre de la direction considère qu'il va de soi que la langue de configuration des postes de travail soit le français. Or, l'autre membre de la direction affirme que c'est plutôt l'entreprise qui oriente ce choix vers le français : « Par défaut, quand on supporte..., si vous voulez avoir la version supportée, c'est la version française; c'est telle version française qu'on supporte. S'ils veulent avoir d'autre chose, ils [les employés] peuvent, ils ont le choix. » Par conséquent, le professionnel a pour sa part opté pour une configuration en anglais de son poste de travail : « Quand je me connecte sur des serveurs informatiques [...] toutes les commandes que je fais, c'est tout le temps toujours en anglais, fait que c'est pour m'habituer [...] » L'entreprise offre notamment des services pour l'implantation de logiciels libres. Selon le cadre, l'anglais est plus pratique pour communiquer avec d'autres experts de ce type de logiciels : « On a une mentalité de partage, de redonner à la communauté certains développements qu'on a effectués. À ce moment-là, toute documentation qu'on prépare est en anglais [...] »

Un nombre considérable d'employés rencontrant des difficultés à faire un usage correct du français à l'écrit, la direction de l'entreprise a décidé d'imposer une révision linguistique pour tous les documents destinés à la clientèle. Selon un membre de la direction, cette révision linguistique figure désormais parmi les étapes de la production d'un document. Cette préoccupation de la direction pour l'usage correct du français écrit s'est aussi manifestée dans des courriels de sensibilisation adressés à l'ensemble du personnel. Le technicien évoque aussi l'adoption d'un protocole téléphonique pour communiquer en français.

5.1.2.3. Exigences linguistiques à l'embauche

Aux yeux des deux membres de la direction et du professionnel, il est implicite d'exiger la maîtrise en anglais de la terminologie du domaine des TI. Pour l'un des membres de la direction : « [...] ce n'est pas un critère de parler anglais, tu sais. Fait que les critères, c'est d'être capable de lire l'anglais, mais non de le parler. [...] Je ne pense même pas que c'est une consigne officiellement ».

Selon un membre de la direction, la compréhension écrite de l'anglais est une compétence détenue par la plupart des employés issus de la main-d'œuvre hautement qualifiée :

C'est sûr que nos programmeurs se réfèrent à quelques documentations techniques, toutes les documentations de base sur des langages de programmation [...], la plupart du temps, sont en anglais [...] [m]ême si elles sont en français, un programmeur va préférer les consulter en anglais.

Dans la mesure où un candidat est capable de comprendre l'anglais écrit, des compétences pour l'expression orale et la rédaction ne sont pas exigées. Le cadre rencontré confirme cette pratique : « Je peux regarder mon descriptif de poste, ça va prendre deux secondes, je pense que je ne l'ai pas loin. "Excellente maîtrise du français écrit et bonne compréhension de l'anglais". C'est ça. » Chez le professionnel, les exigences linguistiques rattachées à son poste n'ont pas pu être précisées. Au moment où son employeur antérieur a fait l'objet d'une acquisition par l'entreprise D, le technicien a pu conserver son emploi. Aucune exigence linguistique n'a été formulée lors de son arrivée dans l'organisation.

Pour l'ensemble des postes de cette entreprise, un membre de la direction affirme que deux descriptions de poste contiennent des exigences pour la communication écrite en français : celle de la rédactrice des appels d'offres (aussi responsable de la révision linguistique) et celle d'un « gars au marketing ». Pourtant, selon un membre de la direction, certains employés rencontrent des difficultés importantes à rédiger en français : « ils ne sont pas capables de te structurer un texte. Moi, je trouve que c'est un gros problème ».

Pour un professionnel, le processus de révision linguistique implanté dans l'entreprise n'incite pas nécessairement les employés à développer un souci pour l'usage correct du français écrit : « On n'est pas des directeurs [...] ou des gens qui s'occupent de ce qui est contrat puis *business*, mais... Parce qu'en général, on va parler, mais avec d'autres techniciens d'une autre entreprise. » Pour un membre de la direction, les exigences linguistiques de l'entreprise comprennent aussi la connaissance d'une terminologie française. D'ailleurs, cette exigence fait partie des critères permettant de départager des candidats : « Les meilleurs, eux autres, ils vont la faire, la traduction [des termes de l'anglais au français] [...] parce que si t'as la traduction, c'est-à-dire que ton champ est de meilleure qualité parce qu'il a été mieux testé, etc. » Un cadre ne semble cependant pas du même avis : « On risque de mieux se faire comprendre en utilisant les bons termes anglophones plutôt que d'essayer de trouver l'équivalent francophone qui sonne

mal aux oreilles, assez souvent. » Comparant ses compétences linguistiques en anglais à celles d'un collègue, le technicien juge limitées ses capacités à prendre les appels en anglais. Il lui délègue alors toutes ses communications dans cette langue.

5.1.2.4. Effets linguistiques de l'internationalisation

Selon l'un des membres de la direction, l'entreprise a déjà participé à des missions de recrutement à l'extérieur du Canada. Les territoires visés par ces démarches d'embauche sont surtout circonscrits à l'Europe francophone. Ce participant fait aussi partie d'un réseau international où les communications en anglais sont fréquentes. Son entreprise entretient également des partenariats avec des organisations établies aux États-Unis (où les communications « se font en anglais ») et en France (dans ce cas, « tout est en français »). Les deux membres de la direction ne s'en cachent pas : l'entreprise est appelée à prendre de l'expansion à l'extérieur du Québec. Selon l'un d'eux, cette expansion tentera notamment de tirer profit de l'Accord économique et commercial global (AECG) entre le Canada et l'Union européenne (UE)⁵³ dont l'entrée en vigueur est prévue pour 2016 (Desrosiers et Buzzetti, 2014 : en ligne). Durant son entretien, un membre de la direction explique une distinction entre les activités commerciales menées en Europe et celles se déroulant aux États-Unis :

Et en Europe, ce qu'on s'aperçoit, c'est que tout le monde parle trois, quatre ou cinq langues, fait que le français est très bien accepté partout, ça va être moins un enjeu. Si on avait décidé de *focuser juste* sur les États-Unis, peut-être que je vous aurais dit : « Il y a d'autres enjeux, peut-être en espagnol. »

Pour ce participant, la pratique répandue du multilinguisme sur les marchés européens fait en sorte que l'usage du français comme langue du travail n'est pas un obstacle pour l'expansion de l'entreprise. Pour s'adapter à ce marché, l'entreprise devra par contre « [...] supporter plus de langues ». L'autre membre de la direction affirme pourtant que les entreprises ciblées par la veille technologique sont basées aux États-Unis pour la plupart. Cette situation ferait en sorte que « si ça [les activités de l'entreprise] se passait juste en français, on serait limité ». L'avènement des activités économiques de l'entreprise en sol européen aura pourtant pour incidence de modifier la langue des documents consultés pour la veille stratégique. Actuellement, l'entreprise entretient aussi des partenariats avec des fournisseurs situés ailleurs dans le monde. Les communications se font alors en anglais, soutient le cadre : « Un fournisseur de matériels chinois va avoir une *notice* en anglais, que ce soit... C'est ça. On a eu un projet, on a fait venir des pièces d'Israël, c'était en anglais. »

53. À ce propos, sur le site Web du ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement du Canada, on peut lire : « Avant : Les exportations du Canada en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) vers l'Union européenne font face à des droits de douane allant jusqu'à 14 %. Après : Une fois entrée en vigueur, l'AECG éliminera aussitôt les droits de douane actuels de l'UE sur les produits des TIC, rendant ces produits plus compétitifs et créant les conditions nécessaires pour augmenter les ventes » (Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada, 2015 : en ligne).

5.1.3. Entreprise E

L'entreprise E offre des services de conception de produits techniques. Elle emploie 100 personnes et plus. Outre son siège social situé à l'extérieur du Québec, l'entreprise détient un établissement situé dans la région de Québec et un autre ailleurs au Canada. Cette entreprise se démarque des autres organisations participantes par la diversité de provenance de sa clientèle : 10 % est située au Québec, 5 % se trouve ailleurs au Canada, 48 % aux États-Unis et 37 % ailleurs dans le monde. Il en est de même pour l'origine des fournisseurs : 41 % d'entre eux sont basés au Québec, 21 % dans le reste du Canada, 30 % aux États-Unis et 8 % ailleurs dans le monde.

L'entreprise E est certifiée depuis de nombreuses années. Lors de son inscription à l'OQLF, l'entreprise employait 100 personnes. Elle a été certifiée après avoir appliqué un programme de francisation. Au moment de mener les entretiens, l'organisation s'apprêtait à produire un rapport triennal faisant état notamment de l'application des mesures définies dans un plan d'action.

5.1.3.1. Usages linguistiques généraux et spécifiques

Sept personnes qui travaillent dans l'établissement de la région de Québec ont participé aux entretiens : un membre de la direction, deux cadres et quatre techniciens. Six participants ont affirmé que le français est la langue le plus souvent utilisée au travail.

Pour un membre de la direction, l'anglais est utilisé pour communiquer avec le personnel du siège social. Pour un cadre, l'anglais sert à valider par courriel la gestion de temps des employés de l'établissement situé ailleurs au Canada. Pour un autre cadre, l'anglais est employé pour communiquer avec des clients, pour consulter de la documentation technique et pour rédiger des manuels d'utilisateur. Pour l'un des techniciens, l'anglais sert aussi à rencontrer certains fournisseurs et à faire la maintenance d'un système informatique. Un autre technicien, lui, a recours à l'anglais pour valider le codage d'un programmeur, pour dresser une liste des applications utilisées par l'entreprise et pour mener diverses tâches liées à l'analyse informatique. Pour un troisième technicien, l'anglais sert à communiquer avec certains collègues qui s'expriment plus en anglais qu'en français, tandis qu'un autre a déclaré utiliser l'anglais le plus souvent au travail. Il s'en sert pour communiquer avec ses collègues, pour remplir des formulaires d'expédition de produits et pour émettre des factures au moyen d'un logiciel.

5.1.3.2. Encadrement de l'usage des langues

Selon le membre de la direction, l'usage du français est de mise dans les documents internes. Par contre, une première version de la documentation des produits sera le plus souvent rédigée en anglais, un impératif du marché selon cette même personne :

Quand on écrit des manuels qui vont avec nos produits, comme notre marché est à 90 % en anglais et dans le 10 % il doit rester peut-être un 7 % en espagnol et un 3 % en français, c'est notre marché, à ce moment-là, sans le dire que c'est une directive, mais la façon de faire, c'est d'abord écrire en anglais les documents [...]

La révision linguistique des documents de la direction destinés aux employés ou à la clientèle est un incontournable aux yeux du membre de la direction. Pour un cadre, parler en anglais avec le personnel du siège social ne fait pas en sorte que l'ensemble des réunions de l'entreprise se déroule en anglais : « Ce n'est pas écrit, mais toutes les réunions qui se font entre nous, ici, les communiqués, sont tous en français. » De même, selon ce participant, la direction de l'établissement a le souci de traduire en français les communications (écrites ou orales) reçues en anglais du siège social. Un technicien soutient pour sa part que les informations transmises au moyen de l'intranet le sont spontanément en français : « Bien j'ai même participé à l'implantation de l'intranet puis je n'ai jamais vu nulle part quelqu'un écrire que les nouvelles devaient être en français; pourtant, elles sont toujours en français. »

Un cadre a également abordé la question de la langue des produits offerts : « Nos logiciels sont toujours offerts en trois langues de façon systématique : anglais, français, espagnol. Les autres, c'est sur demande. » Cette offre nécessite de traduire la documentation s'y rattachant. Pour ce faire, l'entreprise a créé un poste de traducteur. Un autre technicien relate que la consigne suivante a été adressée aux employés qui, comme lui, font partie du service des ventes : « si quelqu'un nous parle dans une langue, on essaie d'y répondre dans la même langue ».

5.1.3.3. Exigences linguistiques à l'embauche

Selon le membre de la direction, tous les entretiens d'embauche sont menés en français : « [...] on fait des bouts d'entrevue anglais quand on a besoin de l'anglais pour le poste, mais sinon, les tests, tout se fait en français, oui ». Si des compétences en anglais lui sont nécessaires pour communiquer avec le siège social, un « très bon français » est jugé incontournable pour mener à bien ses tâches : « Si c'est [quelqu'un qui] baragouine le français, bien là non, j'ai un problème [...]; la communication est trop importante avec les [plus de 100] employés qu'on a ici [dans l'établissement], ça se passe en français. » Un cadre affirme que son entretien d'embauche (pour un autre poste) ne contenait pas d'évaluations de ses compétences en français ou en anglais. Pour ses responsabilités actuelles, il considère limitées ses compétences pour la communication orale en anglais : « ça fait longtemps qu'on me dit : "Tu devrais

suivre des cours d'anglais", j'en ai suivi [...] j'en suis actuellement ». L'état de ces compétences ne lui permet pas de participer à certaines réunions aussi activement qu'il le souhaiterait.

L'expérience professionnelle à l'extérieur du Québec et les compétences en anglais d'un autre cadre ont été reconnues lors de son embauche. Responsable de superviser des rédacteurs, ce participant affirme que ces derniers sont soumis à un test d'anglais écrit avant d'être engagés. Étant donné la convention de mener les communications orales ou écrites en français dans l'établissement, le participant juge, lui aussi, que ses compétences dans cette langue sont essentielles : « On a des plans aussi qu'on fait pour les monteurs qui sont en bas. C'était de communiquer les informations en français pour le monteur, pour qu'il n'y ait pas d'erreur de français parce que les techniciens ont, des fois, à écrire des textes. » Toujours selon ce cadre, une personne qui démontre des difficultés importantes à rédiger des documents en français compromet son ascension professionnelle dans l'organisation : « Tu ne peux pas t'imaginer cette personne se ramasser à monter dans la direction [...] »

Des quatre techniciens interrogés, deux affirment que la connaissance de l'anglais ne faisait pas partie des exigences de l'entreprise lors de leur embauche. Un premier rappelle que « dans les offres [d'emploi], c'est toujours marqué ça [les compétences pour la communication en français] ». Le second technicien abonde dans le même sens. Ayant occupé le même poste depuis son arrivée dans l'entreprise, ce participant précise que des compétences en anglais sont nécessaires : « Il faut aussi que l'individu soit capable de lire l'anglais, parce que [...] les recherches [sur le Web] se font toutes en anglais. » Pour les deux autres techniciens, leurs postes respectifs ont requis des compétences linguistiques en anglais au moment de l'embauche. En fait, les deux postes concernés impliquent des communications externes, pour l'un avec la clientèle, pour l'autre, avec les fournisseurs. Chez un troisième technicien, les compétences linguistiques de son poste touchaient à la fois le « français et [l']anglais ». Durant son entretien d'embauche, la direction a vérifié ses compétences en compréhension et en communication orales en anglais. Le quatrième technicien, pour sa part, a été embauché entre autres pour ses compétences en anglais autant à l'oral qu'à l'écrit. En ce qui concerne ses compétences en français, considérant qu'elles étaient limitées, la personne responsable de son entretien d'embauche a demandé au participant s'il était ouvert à « l'étudier ».

5.1.3.4. Cours de francisation

Un technicien a déjà suivi des cours de français offerts par l'entreprise. Selon le membre de la direction, l'organisation est très favorable à ce type de formation. L'employé qui a participé à un cours de français admet d'emblée ne pas utiliser fréquemment cette langue pour communiquer avec les collègues de son service. Tout de même, il affirme vouloir faire des efforts pour utiliser le français au travail. Or, son supérieur immédiat est peu enclin à une telle pratique. Il préfère plutôt communiquer en anglais avec lui afin qu'ils « [...] se comprennent bien, toujours ». Lors des communications en français, le supérieur immédiat prend tout de même le temps de le corriger lorsqu'il constate des « erreurs ». Ce ne sont pas tous les employés qui optent pour cette approche constructive : « [...] j'ai des personnes qui se moquent de mes erreurs ». Ce comportement observé chez certains de ses collègues décourage l'employé. Devant ces réactions, le technicien préfère parler en anglais. Tout de même, aux yeux de ce participant, suivre un cours de français permet de diversifier le type de postes convoités dans l'entreprise : il devient à la fois possible et souhaité de travailler dans d'autres secteurs de l'entreprise où les employés communiquent seulement en français entre eux.

5.1.3.5. Effets linguistiques de l'internationalisation

Bien que l'établissement n'ait pas participé à des missions de recrutement à l'étranger, il emploie toutefois des personnes issues de l'immigration qui ont appris le français pour s'établir au Québec. Selon un cadre, « [...] on a deux personnes en fait ici qui parlent espagnol [...] ». L'une d'elles a été engagée à titre de traducteur. Cet employé est notamment responsable de traduire la documentation de l'entreprise du français vers l'espagnol. Selon ce même cadre, ces deux personnes « parlent toujours en français ici ». Deux techniciens et un cadre affirment d'ailleurs communiquer en français avec eux. Un technicien précise en outre que l'établissement forme aussi des étudiants provenant de l'extérieur du Québec : « On a des stagiaires qui viennent d'ailleurs, des fois. On en avait deux qui venaient de la France. »

La moitié des fournisseurs de l'établissement se trouvent à l'extérieur du Québec. Cette situation à elle seule ferait en sorte, selon le membre de la direction, que « la moitié de tous les appels téléphoniques qui rentrent ou qui sortent [...] doit se faire en anglais ». L'emplacement du siège social de l'entreprise contribue bien sûr à cette situation. Un technicien rappelle également qu'une part très importante de la clientèle de l'entreprise est située à l'extérieur du Québec : « [...] Mais évidemment, si je communique avec quelqu'un au Viêt Nam, en Égypte, n'importe où à travers le monde, ça va être en anglais. »

Le participant évoque aussi la présence de l'entreprise dans l'espace économique francophone mondial :

Mais je vous dirais qu'on a beaucoup de produits qui sont francophones qu'on expédie à travers le monde aussi. L'Algérie, c'est en français; la France, c'est en français, évidemment; mais tous les pays d'Afrique en français; mais c'est à peu près cela.

Lors des entretiens, l'entreprise a été acquise par une multinationale dont la maison mère se trouve à l'extérieur du Canada. Cette acquisition génère des transformations importantes dans l'organisation du travail de l'établissement. Selon le membre de la direction, toutes les communications effectuées pour préparer ce changement se sont déroulées en anglais. Des modifications importantes dans la configuration des infrastructures de TI seront aussi apportées, selon un technicien : « Mais de plus en plus aujourd'hui, tu sais, surtout avec l'acquisition, avec [nom de l'entreprise multinationale], j'écris des courriels à chaque jour en anglais. » L'un des cadres a aussi participé à des rencontres visant à préparer la transition suivant cette acquisition : « la réunion avec mes deux superviseurs, c'est en français que ça se passe. Mais on échange en anglais, puis quand on a à réécrire de quoi au groupe [nom d'un pays], c'est en anglais que ça se passe ». Ce participant souligne que la nouvelle direction de l'entreprise a tout de même démontré une ouverture au multilinguisme :

[C]omme le grand patron de [nom de l'entreprise multinationale] est venu à l'inauguration, on avait envoyé nos dirigeants [nom d'un pays], un autre [nom d'un autre pays] puis il y a les vidéoconférences TV Live aux trois places en même temps puis le dirigeant parle [trois langues] puis tout est en français, tout s'est passé en français.

5.1.4. Entreprise F

Comme celles des entreprises A et D, les activités de l'entreprise F se déroulent dans le domaine des TI. L'établissement de la région de Québec emploie 100 personnes et plus. Selon le site Web de l'entreprise, l'organisation possède plusieurs établissements au Canada, dont deux au Québec : un dans la région de Québec, l'autre dans la région de Montréal. Les deux établissements établis au Québec sont toutefois deux entités juridiques différentes. La majorité de la clientèle de l'établissement à l'étude est située au Québec. Concernant les fournisseurs, 50 % d'entre eux sont établis au Québec, 44 % sont situés aux États-Unis, et 6 % en Europe.

Étant deux entités juridiques à part entière, les établissements de la région de Québec et de Montréal mènent une démarche de francisation distincte. Comme l'entreprise E, l'entreprise F a amorcé sa démarche de francisation il y a de nombreuses années, et comme les entreprises A et D, elle employait alors entre 50 et 99 personnes. L'entreprise a été certifiée après avoir appliqué un programme de francisation. Sa situation linguistique a été décrite dans un rapport triennal environ un an avant que les participants aux entretiens soient interrogés. L'entreprise n'a pas encore été appelée à élaborer un plan d'action.

5.1.4.1. Usages linguistiques généraux et spécifiques

Durant les entretiens individuels, cinq employés ont été vus : un membre de la direction, un cadre, un professionnel et deux techniciens. Toutes ces personnes ont affirmé que le français est la langue le plus souvent utilisée au travail.

Le membre de la direction utilise l'anglais pour communiquer avec des employés du gouvernement fédéral, pour s'adresser à des administrateurs de données situés à l'extérieur du Québec, pour consulter des sites Web et de la documentation concernant de nouvelles tendances en TI et pour communiquer avec des dirigeants des bureaux de l'entreprise situés ailleurs du Canada. Pour le cadre, l'anglais est aussi employé pour communiquer avec certains fournisseurs et pour lire certains CV reçus. Le professionnel, lui, a recours à l'anglais pour communiquer, à la demande d'un client, avec une entreprise située ailleurs au Canada et pour consulter de la documentation technique. Pour un premier technicien, l'anglais sert à intégrer des pages dans un site Web. Pour le second, l'anglais est utilisé pour configurer l'ordinateur central d'un client et paramétrer la programmation de logiciels.

5.1.4.2. Encadrement de l'usage des langues

Il importe ici de mentionner que le membre de la direction et le cadre travaillent dans les locaux de l'entreprise. Quant au professionnel et aux deux techniciens, ils travaillent plutôt chez des clients de l'entreprise. Pour ces trois dernières personnes, le client est une organisation du gouvernement du Québec.

En s'impliquant dans le développement de carrières en TI, le membre de la direction voit également une occasion de soutenir l'usage du français au travail : « Je trouve ça fantastique, parce que les personnes qui sont membres du comité,⁵⁴ comme moi, on se donne comme ligne de conduite, le plus possible, que tout se passe en français. » La diffusion sur le site Web de l'entreprise d'une actualité sur l'usage correct du français vise notamment à promouvoir les valeurs de l'organisation : « C'est plus dans la culture d'entreprise. On essaie quand même de faire mention du rayonnement qu'on essaie d'avoir dans le milieu. »

54. La mission du comité est d'inciter les jeunes à faire carrière en technologie de l'information.

Certains employés qui ne connaissaient pas le français à leur arrivée au Québec sont parfois portés à parler entre eux dans une autre langue que le français. Selon le membre de la direction et le cadre, une rencontre est alors tenue pour leur rappeler l'importance de parler français au travail. Selon ce même cadre, les employés ont été informés que l'entreprise rembourse uniquement les cours de français. Le membre de la direction affirme aussi qu'une politique d'achat des TI est en vigueur. Elle favorise l'achat de matériel en français au Québec, « idéalement » dans la région de la Capitale-Nationale.

Certaines consignes visent l'usage correct du français à l'écrit. Selon le cadre, un protocole a été élaboré spécifiquement pour la rédaction des soumissions. Ces normes rédactionnelles tiennent notamment compte des modifications proposées par la nouvelle orthographe : « On a fait une sélection de termes qui avaient été changés puis qui étaient reliés au domaine informatique. » Ce participant soutient également que la révision linguistique des documents a été intégrée au processus d'« assurance qualité » de la rédaction. Un logiciel d'aide à la rédaction en français est aussi à la disposition des employés qui ont appris le français pour venir s'établir au Québec. Le recours à cet outil « n'est pas une obligation ». L'ensemble du personnel peut également en bénéficier, selon le membre de la direction. Un technicien ne semblait pas au courant : il aurait pourtant souhaité avoir accès à cet outil. Selon le cadre, dans le cas où un employé a des difficultés à faire un usage correct du français à l'écrit, une rencontre avec son supérieur est organisée pour lui proposer de l'aide, y compris le recours au logiciel d'aide à la rédaction.

5.1.4.3. Exigences linguistiques à l'embauche

Pour son poste, le membre de la direction considère que des compétences « minimales » en anglais sont suffisantes : « puis à la limite, de toute façon, on a notre réceptionniste, [prénom de l'employée], que je qualifierais presque de bilingue. Si on a des difficultés, à ce moment-là, on peut utiliser ses services ». Réfléchissant plus longuement, il ajoute : « Ah! Capacité de lire l'anglais. Lire. » Le poste du cadre interrogé exige une formation de baccalauréat dans une discipline telle que la linguistique, les communications et les études littéraires françaises. Il est probable que l'entreprise considère ces parcours comme étant des gages de compétences élevées en français. D'ailleurs, le participant considère que ces savoir-faire sont nécessaires pour superviser la rédaction des soumissions et mener des entretiens d'embauche. Il considère également devoir connaître la terminologie du domaine des TI. Le cadre a déjà été remplacé temporairement. La personne retenue pour le poste « [...] ne parl[ait] pas anglais, puis elle a pu quand même s'acquitter de son travail ». Durant cette période, les communications en anglais étaient acheminées à d'autres employés jugés aptes à les mener.

Toujours selon le cadre, l'entreprise privilégie la réception de CV en français. Si ce document est rédigé en anglais, un courriel est envoyé au candidat « pour lui demander une version du CV en français et s'assurer que la personne est en mesure de parler en français aussi ». Selon ce participant, toutes les personnes embauchées par l'entreprise savent parler le français : « C'est une exigence. » L'entretien d'embauche est considéré par l'entreprise comme un test de français en soi : « S'ils ne sont pas capables de répondre à nos questions en entrevue, leur français n'est pas suffisant. » En général, les compétences en français pour la communication orale prédominent sur celles qui sont liées à la communication écrite : « S'ils [les candidats] ne sont pas bons en français écrit, ce n'est pas grave, tant qu'ils sont capables de communiquer et de lire correctement. » Pour un technicien engagé dès les premières années d'existence de l'entreprise, aucune exigence linguistique n'a été formulée lors de son embauche. Concernant les compétences en français rattachées à son poste, ce participant affirme qu'elles concernent surtout la rédaction. Du côté de l'usage de l'anglais, il juge ses compétences suffisantes, quoique, dans le cas de la compréhension écrite, une amélioration serait souhaitée.

Un professionnel et un technicien sont tous deux issus de l'immigration. Après avoir transmis son CV en français, le professionnel a participé à un entretien d'embauche. Ce dernier ne contenait pas d'examen écrit. Le participant estime que ses compétences pour la communication écrite en français sont une condition essentielle de son employabilité : « Écrire bien, c'est une garantie que je ne serai pas rejeté ou refusé par quelqu'un. » Le technicien, pour sa part, a été embauché à la suite d'une mission de recrutement. Il considère aussi son entretien d'embauche comme un test de communication orale en français.

5.1.4.4. Cours de francisation

Les personnes engagées par l'entreprise qui ont appris le français pour venir s'établir au Québec sont incitées à suivre des cours de francisation. Selon le cadre, ces activités menées en groupe et d'une durée de deux heures par semaine sont offertes par une commission scolaire et un établissement d'enseignement collégial de la région de Québec. Ces cours portent surtout sur la communication orale. L'entreprise offre aussi des cours de perfectionnement pour la communication écrite en français. Ils sont également proposés aux personnes qui connaissent le français. Parmi elles, on trouve des employés souvent moins scolarisés. Le cadre donne comme exemple ceux qui ont « fait une attestation d'études collégiales, qui ont fait moins de rédaction dans le cours de leur formation ».

Les deux participants issus de l'immigration ont pu bénéficier de cours de francisation offerts par l'entreprise. Tous deux avaient toutefois suivi des cours de français dans leur pays de provenance. Le professionnel est d'accord avec l'importance qu'accorde la direction à l'usage du français au travail. Cette adhésion s'observe dans son engagement à rappeler à ses collègues que le français doit être utilisé en tout temps durant les heures de travail. Le technicien a également suivi des cours de français payés par l'entreprise. Au moment de son entretien, le participant suivait un cours par semaine. Chaque séance se déroule après sa journée de travail. Au début du cours, l'enseignante distribue un test afin d'évaluer le degré de maîtrise du français à l'oral et à l'écrit : « Pendant le cours, elle essaie de cibler les problèmes qu'on avait à ce moment-là [...] »

5.1.4.5. Effets linguistiques de l'internationalisation

Les travailleurs recrutés lors des missions de recrutement constituent, pour le membre de la direction, la « principale source [de main-d'œuvre], depuis quatre ou cinq ans ». Le cadre soutient que, depuis près de dix ans, l'entreprise a pris part à environ dix missions de recrutement menées dans plusieurs pays européens et sud-américains. Aux yeux du membre de la direction, les candidats rencontrés ont généralement des formations et des expériences professionnelles recherchées : « Parce que les personnes qu'on va chercher à l'étranger, il ne faut pas se compter d'histoires, sont des personnes excessivement compétentes, et souvent plus diplômées même que nos Québécois. » Pour le technicien embauché lors de l'une de ces missions, l'obtention d'un emploi a facilité sa démarche d'immigration : « Et grâce à [nom de l'entreprise], à mon emploi ici, on a réussi à accélérer un petit peu l'obtention du visa, mon autre visa de résidence permanente. » Parallèlement aux missions de recrutement, l'entreprise reçoit aussi des candidatures provenant de l'extérieur du Québec. Selon le cadre, de nombreux CV reçus sont rédigés en anglais. Le cadre se dit étonné de constater que ces candidats proviennent notamment de l'espace francophone international.

5.1.5. Entreprise G

L'entreprise G offre des services de laboratoires de recherche. Elle emploie 100 personnes et plus au Québec et détient plus d'une centaine d'établissements dans le monde. Trois d'entre eux sont situés au Québec : un établissement dans la région de Québec et deux autres dans la région de Montréal. Entre les établissements situés au Québec et l'un des sièges sociaux de l'entreprise se trouve un établissement intermédiaire. Situé ailleurs au Canada, il est responsable des activités de l'entreprise pour les Amériques. Près de la totalité des clients de l'établissement à l'étude sont situés au Québec, tout comme 90 % de ses fournisseurs. Les fournisseurs formant le 10 % qui reste se trouvent ailleurs au Canada et aux États-Unis.

L'entreprise G est certifiée depuis de nombreuses années. Comme les entreprises A, D et F, elle a déclaré employer entre 50 et 99 personnes lors de son inscription à l'OQLF. Elle a reçu sa certification après avoir appliqué un programme de francisation à l'instar des entreprises E et F. Comme l'entreprise E, une fois certifiée, l'organisation s'est vu recommander l'adoption d'un plan d'action. L'entreprise se distingue aussi des autres organisations participantes par le fait qu'elle a déjà fait l'objet de deux acquisitions. La première a eu lieu la même année que l'obtention du certificat de francisation et la seconde, près de dix ans plus tard. Comme les entreprises A, D, F et H, l'entreprise G fait affaire avec le gouvernement du Québec.

5.1.5.1. Usages linguistiques généraux et spécifiques

Six participants⁵⁵ ont été interrogés lors des entretiens, dont cinq employés de l'établissement de la région de Québec : deux cadres, un professionnel et deux techniciens. L'ensemble des participants de l'établissement de la région de Québec a affirmé que le français était la langue le plus souvent utilisée au travail. À quoi l'usage de l'anglais au travail est-il alors réservé? Pour un cadre, il sert à communiquer avec un membre de la direction de l'entreprise, à transmettre des résultats à certains clients, à formuler une demande de soutien informatique, à consulter des procédures de l'établissement principal pour les Amériques, à lire des articles scientifiques, à rédiger des documents liés à la recherche et au développement et à remplir des formulaires administratifs. Un autre cadre utilise aussi l'anglais pour saisir certaines informations dans une base de données, pour parler avec des fournisseurs chargés, à la demande des clients, de livrer des produits jusqu'à l'établissement, pour recevoir des bilans annuels provenant du siège social et pour consulter l'intranet.

De son côté, le professionnel utilise l'anglais pour communiquer avec des clients de l'extérieur du Québec, pour procéder à la revue de certains contrats reçus, pour participer à des formations offertes par l'établissement principal pour les Amériques, ainsi que pour consulter des documents internes et de la documentation technique transmise par des clients. Pour un technicien, l'anglais sert à lire des fiches signalétiques de produits à examiner en laboratoire. Le second technicien, pour sa part, a recours à l'anglais pour lire certaines indications sur des appareils utilisés en laboratoire, pour ajouter et lire des commentaires dans la base de données utilisée pour le suivi des analyses ainsi que pour commander des appareils ou des produits employés pour ces mêmes analyses.

55. Un cadre d'un établissement de la région de Montréal a aussi été rencontré pour ses connaissances sur la démarche de francisation de l'entreprise.

5.1.5.2. Encadrement de l'usage des langues

Pour l'établissement à l'étude, un soutien bureautique est offert par l'établissement principal pour les Amériques. Selon un cadre, l'usage de l'anglais est incontournable pour y avoir recours. Pour ce participant, il va aussi de soi d'utiliser l'anglais si un membre du personnel de cet établissement figure parmi les destinataires d'un courriel à envoyer. Dans le cas contraire, le message sera rédigé en français.

Selon le professionnel, des employés ont été désignés de manière informelle pour répondre aux appels téléphoniques en anglais : « Mais c'est sûr qu'il y a plusieurs personnes qui se débrouillent bien [en anglais], mais il y en a une plus que les autres qu'on va aller chercher en cas de besoin. » Pour communiquer oralement entre collègues, un technicien affirme que les employés sont plutôt libres d'utiliser la langue de leur choix :

[I]ci [l'établissement de la région de Québec], c'est une entreprise où il y a beaucoup d'immigrants. Fait qu'il y a beaucoup de nationalités différentes; [...] Il y avait, entre autres, deux personnes qui venaient de [nom d'un pays] puis ils parlaient le [nom d'une langue] [...] et puis des fois, ils se parlaient tous les deux et puis, à la pause, on ne comprenait absolument rien.

Depuis quelques années, l'établissement responsable pour les Amériques privilégie le français pour communiquer par écrit avec l'établissement à l'étude, selon un professionnel : « Parce qu'on voit souvent des courriels : bon, le premier est en anglais, mais ç'a été traduit par quelqu'un pour nous; j'imagine que ceux à l'extérieur du Québec sont envoyés uniquement en anglais puis nous, on a la portion française. » Selon un cadre, cette traduction est le résultat d'une demande formelle de la part des établissements de la région de Québec. Si un client demande à recevoir ses résultats en anglais et en français, un technicien soutient que cette requête sera précisée dans une base de données servant au suivi des analyses.

5.1.5.3. Exigences linguistiques à l'embauche

Quatre participants sur six ont affirmé que leur description de poste ne précisait pas de compétences linguistiques particulières. Cinq participants sur six ont aussi jugé négativement leurs compétences en anglais à l'oral. Pour ces personnes, ces autoévaluations ne sont pourtant pas considérées comme un obstacle majeur à la réalisation de leurs tâches respectives.

Bien que l'usage de l'anglais soit nécessaire pour communiquer avec certains supérieurs, un cadre ne juge pas utile de préciser les compétences attendues à cet égard dans sa description de poste : « Honnêtement, mon CV ne mentionne même pas que je parle un peu anglais. » Il attribue l'absence d'exigences linguistiques lors de son embauche au fait que l'entreprise était à l'époque sous la tutelle d'une autre entreprise, dont les activités se déroulaient principalement en français. Une fois l'entreprise acquise par une autre organisation détenant des établissements à l'extérieur du Québec, « bien, on s'est retrouvé avec une

direction anglaise. [Ça l']a été un petit peu plus pénible parce que ces gens ne parlaient qu'anglais ». L'établissement de la région de Québec a ensuite été acquis par l'entreprise G.

Pour pallier des compétences jugées insuffisantes pour la communication orale en anglais, un cadre emploie la stratégie de contournement suivante : « [...] si je vois que c'est [ville où se situe l'établissement principal pour les Amériques] qui appelle, je ne réponds pas. Je vais laisser aller le message puis [...] je vais répondre par courriel ». Ce participant mentionne aussi l'importance de l'usage correct du français à l'écrit. Cette attention est soutenue par la teneur des documents qu'il peut être appelé à transmettre à la clientèle : « si on a un commentaire à écrire ou quoi que ce soit, parce que c'est le certificat qui est transmis puis, souvent, ça va au ministère aussi. Ce sont des documents officiels. Ils peuvent devenir légaux; il faut que ça soit très bien écrit ». Selon ce participant, le processus d'embauche des membres de son équipe porte désormais une attention à la compréhension du français : « [...] j'ai reçu une employée, c'était une [nom d'une nationalité], elle ne comprenait pas le français; j'ai malheureusement dû la laisser aller parce que, le travail qu'on fait, c'est vraiment beaucoup, beaucoup de compréhension en français ». Selon lui, l'entreprise G ne semble pas offrir de cours d'apprentissage ou de perfectionnement en français à ses employés.

Comme l'un des cadres l'a mentionné, le professionnel estime plus facile de répondre par écrit aux communications orales en anglais. Toutefois, ces dernières ne sont pas fréquentes. Pour un technicien, si ses compétences linguistiques en anglais (à l'oral ou à l'écrit) étaient davantage approfondies, « [il] aurait[t] peut-être moins de restrictions; [il] passerai[t] moins, peut-être, par [s]on superviseur [...] ». L'autre technicien peut compter sur un collègue « qui parle très bien en anglais ». Le participant peut alors s'appuyer sur cet employé pour confirmer sa compréhension de certaines fiches descriptives rédigées en anglais. De son côté, un cadre tient compte des connaissances limitées en anglais du personnel sous sa supervision. Par exemple, avant d'implanter une nouvelle méthode de recherche dont la description n'est disponible qu'en anglais, le participant tiendra une rencontre d'équipe pour s'assurer de la bonne compréhension de chacun.

5.1.5.4. Effets linguistiques de l'internationalisation

Il a été mentionné que l'établissement accepte l'usage au travail d'autres langues que le français. Comme soulevé par un technicien : « Bien, ici, on a plusieurs nationalités, si on peut dire. Fait que, tu sais, comme il y en a..., mettons ça va parler l'arabe, tu sais, entre eux autres, mais ce n'est pas avec nous autres. » Tous les participants ont par ailleurs affirmé que les échanges avec leurs collègues se déroulaient en français. Lorsqu'un cadre communique avec l'établissement principal pour les Amériques, il a recours à l'anglais.

L'établissement de la région de Québec reçoit des communications de différents sièges sociaux de l'entreprise situés ailleurs dans le monde. Selon un cadre, les communications avec celui qui est situé en Europe concernent essentiellement « les ressources humaines ». Selon un autre cadre, en complément à ces communications, l'établissement peut accéder à un intranet partagé par plusieurs établissements dans le monde : « Si, exemple, j'ai des demandes de vacances à faire pour les employés, c'est anglais parce que le site, c'est [adresse Web de l'intranet]; il est en anglais. Fait que ça va être "Vacation Request", ça ne sera pas "Demande de vacances". » Selon ce même cadre, le site Web de l'entreprise illustre les activités de l'organisation sur plusieurs continents. Une variété de langues est offerte pour le consulter, dont le français depuis quelques années. Un cadre affirme à cet égard que les informations disponibles en français décrivent surtout les services offerts par les établissements de l'entreprise situés au Québec. Il arrive à l'occasion que l'établissement à l'étude soit appelé à offrir ses services à des clients de l'extérieur du Canada. Un professionnel précise dans quel contexte :

Pour ce genre de clients [de l'extérieur du Québec], c'est qu'ils doivent suivre un règlement qui est établi par le Québec parce qu'ils vont vendre, par exemple, des marchandises ici sur notre territoire. Donc pour s'assurer qu'ils répondent à nos normes, à ce moment-là, ils doivent faire affaire avec un laboratoire québécois.

L'usage de l'anglais est alors requis pour communiquer avec ces clients. Un cadre est appelé, quant à lui, à communiquer en anglais avec les fournisseurs établis ailleurs dans le monde :

Des fiches signalétiques qui vont arriver soit, souvent, on a des échantillons d'Arabie saoudite, d'[nom de l'entreprise] Arabie saoudite; ils sont en anglais. Eux [l'établissement situé en Arabie saoudite] les traduisent en anglais ou on a beaucoup... Je vais prendre un exemple, on a un [nom d'un produit], bien les documents, les fiches signalétiques, c'est souvent en anglais parce que ce sont des clients plus des États-Unis, de l'Australie [...]

5.1.6. Entreprise H

Comme les entreprises A, D et F, l'entreprise H offre des services liés aux TI. À l'instar de l'entreprise E, l'entreprise H a été l'objet d'une acquisition⁵⁶. L'entreprise détient près d'une vingtaine d'établissements dans le monde. Comme l'entreprise G, cette organisation présente une structure organisationnelle complexe. Le siège social de l'entreprise se trouve à l'extérieur du Québec. Les deux établissements situés au Québec sont sous l'autorité d'une société mère établie aussi sur ce territoire. Un premier établissement se trouve dans la région de Québec et un second, dans la région de Montréal

56. Contrairement à l'acquisition de l'entreprise E, qui a eu lieu durant la tenue des entretiens, celle de l'entreprise H a été menée plusieurs mois après que les participants ont été rencontrés.

(l'établissement principal pour le Québec). Pour l'établissement à l'étude, la presque totalité des clients sont situés au Québec; seulement 1 % d'entre eux se trouvent aux États-Unis. Il en est de même pour la provenance des fournisseurs : presque l'entièreté d'entre eux sont établis au Québec.

L'entreprise H a obtenu son certificat de francisation sous l'autorité d'une autre entité juridique il y a de nombreuses années. Lors de son inscription à l'OQLF, comme les entreprises A, D, F et G, l'organisation a déclaré employer entre 50 et 99 personnes. À l'instar de l'entreprise D, elle a obtenu sa certification sans devoir appliquer un programme de francisation. Au moment de sa certification, l'établissement de la région de Québec n'avait pas encore été acquis par l'entreprise H. À la suite de cette transaction, il a dès lors été rattaché à un établissement principal, situé dans la région de Montréal. L'entreprise s'est alors vu recommander l'adoption d'un plan d'action. Comme les entreprises A, D, F et G, diverses organisations du gouvernement du Québec constituent une part majeure de la clientèle de l'établissement à l'étude.

5.1.6.1. Usages linguistiques généraux et spécifiques

Au total, sept personnes⁵⁷ ont été interviewées. Six d'entre elles travaillent pour l'établissement de la région de Québec : un membre de la direction, un cadre, trois professionnels et un technicien. Ils ont tous affirmé que le français était la langue le plus souvent utilisée au travail.

Quelles sont les tâches pouvant nécessiter l'usage de l'anglais dans cette entreprise? Pour le membre de la direction, l'anglais est utilisé pour participer à certaines conférences téléphoniques, pour consulter la documentation liée aux nouvelles tendances dans son domaine d'activité, pour communiquer avec ses homologues des établissements situés aux États-Unis et pour rédiger certains documents internes. Pour le cadre, l'anglais sert à paramétrer les systèmes d'exploitation d'ordinateurs centraux, à consulter la documentation technique disponible sur le Web, à s'adresser à des fournisseurs de certains logiciels de base de données et à participer à des mandats dont les clients sont à l'extérieur du Québec. Pour un premier professionnel, l'anglais est employé pour traduire des documents techniques de l'anglais au français et pour configurer l'architecture de certains réseaux. Selon un deuxième professionnel, l'usage de l'anglais est rattaché aussi à la communication avec des fournisseurs de logiciels. Pour un troisième professionnel, l'anglais sert à consulter le portail Web de fournisseurs réservé aux clients. En ce qui concerne le technicien, le recours à l'anglais permet d'effectuer des codages.

57. Un professionnel de l'établissement de la région de Montréal a aussi été rencontré en raison de ses connaissances sur la démarche de francisation de l'entreprise.

5.1.6.2. Encadrement de l'usage des langues

Selon le membre de la direction, la prédominance de l'anglais dans certaines communications provenant du siège social est en fait le fruit d'une préférence personnelle du président de l'entreprise : « Il y a une forte tendance à vouloir être unilingue anglais par notre président. [...] quand il a fait la refonte du site Web, il a eu l'audace de la mettre en ligne unilingue anglais. » La présentation en français des services offerts par son établissement sur un site Web réservé exclusivement à cette fin constituait pour ce membre de la direction un choix indiscutable. Bien que certains logiciels d'application de son service soient disponibles seulement en anglais, le membre de la direction préconise la diffusion de documents en français. Selon un autre professionnel et un technicien, les employés savent que l'usage du français dans les communications orales internes est de mise.

Devant la décision du président de communiquer uniquement en anglais par écrit avec les établissements de l'entreprise, le membre de la direction soutient que des demandes revendiquant l'usage du français lui ont été formulées : « Notre président est un petit peu [...] rébarbatif au bilinguisme [français et anglais]. Il faut donc constamment le ramener, le pousser à avoir la version française en plus de la version anglaise. » La persistance de ces requêtes a fait en sorte que le président a pris la décision de déléguer la traduction en français de ses communiqués. Comme le cadre de l'entreprise F, le membre de la direction croit nécessaire d'informer certains candidats provenant de l'extérieur du Québec de la langue à employer pour rédiger un CV : « J'ai cru comprendre qu'il y avait une tendance forte en Europe à utiliser l'anglais comme langue de communication. Donc nous, on leur retourne puis on dit : "Envoie-nous ton CV français". »

Au sujet des employés qui ont appris le français pour immigrer au Québec, ce même participant affirme que l'acquisition de compétences précises dans cette langue est conditionnelle à leur ascension professionnelle : « ils vont rester programmeurs tant et aussi longtemps⁵⁸ qu'ils ne maîtrisent pas suffisamment le français pour écrire des rapports ». L'entreprise s'assure de son côté que les employés possèdent un degré de maîtrise du français adéquat pour l'exécution de leurs tâches. Dans le cas contraire, le cadre affirme que les employés seront invités à suivre des cours de perfectionnement en français (à l'oral ou à l'écrit). Le personnel peut aussi suivre ces cours sur une base volontaire. Un professionnel issu de l'immigration a déjà reçu des courriels lui rappelant de se soucier de l'usage correct du français à l'écrit : « Mais je ne crois pas qu'il y ait une réglementation, mais on nous le rappelle assez souvent qu'il faut faire attention à la langue, qu'il faut même faire relire ses choses. » Le souci de l'entreprise pour l'usage correct de la langue s'observe aussi dans la révision linguistique de certains documents : « on a même ici une rédactrice qui travaille ici, qui refait les CV, elle voit le CV, la langue utilisée, la terminologie ».

58. Le membre de la direction précise bien sûr que cette décision tient compte du plan de carrière de chaque employé et du rythme d'acquisition de l'expertise.

5.1.6.3. Exigences linguistiques à l'embauche

Le professionnel, les trois techniciens et même le cadre sont appelés à travailler temporairement chez des clients qui sont des organisations publiques. Selon le membre de la direction, peu de clients exigent des communications en anglais (qu'elles soient orales ou écrites). Pour la plupart des postes, cette entreprise n'exige pas la connaissance de l'anglais. Des compétences en français sont toutefois exigées pour l'ensemble des employés. Le membre de la direction rappelle que ces compétences linguistiques varient selon le type de poste occupé : « Minimalement parler français pour ce qui est, par exemple, les techniciens, des [nom d'un poste de techniciens], mais dès qu'on touche à des postes [noms de trois types de postes de professionnels], il faut qu'ils puissent écrire en français. »

Comme le membre de la direction de l'entreprise A, le participant soutient que la connaissance de l'anglais pour son poste est plus exigée aujourd'hui qu'au moment de son embauche : « être bilingue anglais, français et anglais, c'est devenu un prérequis. Ça devient une embûche pour moi ». La non-maîtrise de l'anglais est ici considérée comme une « embûche » si l'employé souhaite réaliser des mandats pour l'entreprise à l'extérieur du Québec. Le membre de la direction estime qu'actuellement ses compétences en anglais ne répondent pas à celles qui sont formulées dans les offres d'emploi pour un poste comparable : « Avant on voyait : "Connaissance de l'anglais", maintenant, c'est "Exigences : parfaitement bilingue"; "connaissance d'une troisième langue, un atout". L'espagnol, entre autres. » En décrivant les compétences linguistiques de son poste, le cadre considère que sa connaissance de l'anglais lui permet surtout d'ajouter une valeur à ses compétences professionnelles : « À Québec, ce n'est pas une absolue nécessité, mais c'est un *must*. C'est un plus. »

Les trois professionnels affirment ne pas avoir constaté d'exigences linguistiques lors de leur embauche. L'un d'eux a été soumis à une étude de cas dont l'analyse devait être rédigée en français. Pour un autre, si la compréhension écrite en anglais suffit pour accomplir ses tâches, toutes les formes de communication en français sont sollicitées : « Donc, l'anglais, c'est lu; français, c'est lu, écrit et parlé. » Un troisième professionnel affirme devoir communiquer en anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit. Ces communications surviennent lorsqu'il doit procéder à des achats auprès de fournisseurs de l'extérieur du Québec. De son côté, le technicien se souvient que les exigences linguistiques de l'entreprise lors de son embauche concernaient la connaissance du français seulement : « Je crois que dans la description de poste il y a : "Il faut parler et écrire français", ouais. » Son entretien d'embauche s'est déroulé en français, tout comme l'étude de cas. Durant cet échange, on a voulu savoir s'il parlait anglais : sa réponse, « Oui », a suffi. Il explique l'absence d'exigences de l'usage de l'anglais par l'importance des contrats obtenus avec des organisations publiques.

5.1.6.4. Cours de francisation

Les deux professionnels issus de l'immigration connaissaient déjà le français à leur arrivée au Québec. Le technicien a, quant à lui, amorcé son apprentissage du français dans son pays de provenance. Il a choisi de suivre ces cours au moment où il a décidé d'immigrer au Québec. Il souhaite toutefois suivre des cours de perfectionnement en français offerts gratuitement par l'établissement. Ces cours se déroulent sur les lieux de travail. Le participant apprécie les efforts de l'organisation pour faire connaître les cours de francisation offerts. Cette préoccupation de l'entreprise peut être vue comme une stratégie lui permettant de se distinguer de ses concurrents.

5.1.6.5. Effets linguistiques de l'internationalisation

À l'instar des entreprises D et F, l'entreprise H a participé à des missions de recrutement à l'étranger. Cette stratégie permet de faire face à la pénurie de main-d'œuvre hautement qualifiée constatée depuis plusieurs années dans le domaine des TI. Selon le membre de la direction : « Il y a Montréal qui a embarqué un peu, mais c'est surtout Québec qui a des besoins. À Montréal, ils embauchent surtout des Français, mais on est allé en mission au [nom d'un pays de l'Amérique du Sud], il y a deux ans, puis Montréal était venu avec nous. » Le participant est aussi d'avis que la connaissance du français exigée lors de ces démarches de recrutement ne restreint pas le nombre de candidats disponibles. L'un des deux professionnels issus de l'immigration a été recruté par l'entreprise à titre de travailleur temporaire alors qu'il occupait un emploi en Europe. Il avait toutefois fait le choix d'immigrer au Canada avant même d'être embauché par l'organisation. Quant au second professionnel, il avait déjà immigré au Canada (pour s'établir à Montréal) avant d'être embauché par l'établissement. Le technicien a, pour sa part, accepté l'offre d'emploi de l'entreprise H obtenue grâce à sa participation à une mission de recrutement⁵⁹. Selon les six participants de l'établissement de la région de Québec, le français est utilisé pour communiquer oralement et par écrit au travail, et ce, même en présence des employés qui ont appris le français pour venir s'établir au Québec. Si un professionnel affirme avoir aussi constaté l'usage d'autres langues que le français au travail, selon lui, cette pratique n'est pas répandue.

Selon une professionnelle de l'établissement de la région de Montréal, les employés de l'entreprise peuvent aspirer à un cheminement de carrière à l'international : « J'échange des employés qui s'en vont en Chine, à San Francisco, Atlanta, en Italie; la langue d'usage est l'anglais, je n'ai pas le choix. Et les gens veulent y aller également, donc ils n'ont pas le choix d'apprendre l'anglais. » Il a été mentionné que des communications internes sont menées entre les établissements situés dans différents pays. Le membre de la direction doit par exemple participer à des conférences téléphoniques mensuelles en anglais avec d'autres établissements de l'extérieur du Québec. L'ensemble des établissements de l'organisation partage aussi le fruit de ses

59. Au moment de faire ce choix, il travaillait déjà au Québec pour une organisation concurrente.

réalisations au moyen d'une plateforme de microblogage pour entreprise. Selon le membre de la direction, la langue employée par les utilisateurs de cet outil dépend des destinataires ciblés. Si la publication ne s'adresse qu'aux employés de l'établissement de la région de Québec, elle sera rédigée en français. Pour s'adresser aux employés travaillant dans les autres établissements, la publication sera plutôt rédigée en anglais. Le participant soutient également que la propension du président de l'entreprise à favoriser l'usage exclusif de l'anglais dans ses communications serait motivée par une volonté « de percer le marché américain [...] ».

La main-d'œuvre hautement qualifiée de cette entreprise est aussi appelée à obtenir ou à maintenir des certifications liées à ses champs d'expertise. Selon le cadre : « Ce sont des certifications qui sont reconnues internationalement. » Il est possible de suivre des formations en français pour parfaire ses connaissances sur ces certifications, « [m]ais lorsque vient le temps de se préparer puis de faire de la lecture, de se préparer pour les examens, les examens sont en anglais [...] ».

5.1.7. Synthèse et conclusion partielle

Les six entreprises à l'étude mènent leurs activités dans le secteur tertiaire et quatre d'entre elles offrent des services en TI. Dans la région de Québec, ces entreprises regroupent près de 1 000 personnes. Cet ensemble d'organisations est doté d'une variété de structures organisationnelles. Seules deux directions d'entreprise relèvent d'un conseil d'administration. Aucune des organisations à l'étude n'emploie de travailleurs syndiqués. Une entreprise de 50 à 99 employés détient deux établissements au Québec alors que l'autre n'en détient qu'un seul. Trois entreprises de 100 employés et plus ont un siège social situé à l'extérieur du Canada. Les quatre entreprises de 100 employés et plus détiennent entre un et trois établissements au Québec. L'une d'entre elles a des établissements au Québec qui sont sous l'autorité d'un établissement intermédiaire situé ailleurs au Canada. En ce qui concerne la provenance des clients et des fournisseurs, pour 4 entreprises, plus de 90 % d'entre eux sont établis au Québec. En outre, cinq entreprises ont obtenu des contrats du gouvernement du Québec. Une entreprise se démarque des autres : 90 % de sa clientèle et près de 60 % de ses fournisseurs se trouvent à l'extérieur du Québec.

La grande majorité des participants aux entretiens ont déclaré que le français est la langue le plus souvent utilisée au travail. Un professionnel et un technicien ont plutôt nommé l'anglais pour décrire cet usage. Pourtant, dans le cas de ce professionnel, les communications orales avec les supérieurs et les collègues se déroulent uniquement en français. En décrivant leurs diverses responsabilités, les participants ont aussi confirmé la place prépondérante du français dans l'exercice de leurs fonctions. La plupart des participants ont également fait mention de tâches menées en anglais. Dans les entreprises qui détiennent des établissements à l'extérieur du Québec, des employés utilisent l'anglais pour accomplir des tâches de nature administrative (remplir des formulaires, rédiger

des comptes rendus ou obtenir des approbations). La réalité linguistique de l'une de ces entreprises fait aussi en sorte que l'usage de l'anglais est limité aux personnes qui communiquent avec le siège social ou l'établissement intermédiaire dont relève l'établissement de la région de Québec. Inversement, les entreprises qui ne détiennent pas d'établissements à l'extérieur du Québec semblent réserver l'usage de l'anglais à des activités de production (exécuter des tâches liées à l'informatique et consulter de la documentation technique sur le Web). La réalité linguistique de trois entreprises correspond à cette dynamique. Ces constats montrent en outre que les communications avec les fournisseurs et les clients de l'extérieur du Québec ne sauraient englober l'ensemble des usages de l'anglais au travail.

En ce qui a trait à l'encadrement de l'usage des langues, aucune politique linguistique n'a pu être consultée ou discutée. Dans les entreprises participantes, les conventions linguistiques prédominent sur le recours aux règles. Par exemple, des employés de plusieurs entreprises sont spontanément portés à déléguer les communications en anglais aux personnes les plus compétentes en la matière. Nul besoin d'énoncer une règle sur l'usage du français dans les communications internes pour nombre d'organisations. Pour trois d'entre elles, il va aussi de soi de communiquer en anglais avec un établissement situé à l'extérieur du Québec. Dans une organisation, il est de mise de concevoir des logiciels en français destinés au personnel. Sous prétexte que la plupart de ses clients commercent en anglais avec elle, une entreprise rédige d'abord dans cette langue les guides d'utilisateur pour ses produits. Ces documents seront traduits en français et en espagnol par la suite.

Lorsque les participants ont été invités à décrire les règles linguistiques en vigueur dans leur organisation, la plupart d'entre eux ont abordé l'usage correct du français à l'écrit. Un protocole téléphonique a par exemple été implanté dans deux entreprises. Dans deux organisations également, un poste de réviseur linguistique a été créé pour assurer l'usage correct du français dans les documents destinés aux clients. Un traducteur a été embauché dans une autre pour rédiger des documents dans plusieurs langues. Une autre organisation s'est dotée, quant à elle, d'un protocole de rédaction des soumissions et d'une politique d'achat des TI. Cette dernière privilégie notamment l'achat de matériel configuré en français. Des participants de deux entreprises se disent aussi surpris de devoir énoncer une convention pour certains candidats de l'extérieur du Québec (dont un bon nombre proviennent de pays où le français a le statut de langue officielle) : les CV doivent être rédigés en français.

En ce qui concerne les exigences linguistiques à l'embauche, plus de la moitié des participants ont affirmé que l'offre d'emploi consultée n'en précisait aucune. La connaissance de l'anglais est demandée aux cadres dans quatre entreprises sur six. Cinq organisations n'exigent pas la connaissance de cette langue pour l'embauche de professionnels ou de techniciens. La sixième ne requiert la connaissance de l'anglais que pour certains postes⁶⁰. Si la totalité des membres de la direction et des cadres se disent pleinement aptes à utiliser le français dans l'exercice de leurs fonctions, plusieurs de ces participants jugent limitées leurs connaissances de l'anglais. Cela dit, aucun d'eux n'a affirmé que l'état de ses compétences constitue un obstacle à sa carrière. L'usage du français est, quant à lui, jugé essentiel pour assurer les communications avec l'ensemble des employés. Quant aux communications en anglais, certains de ces participants peuvent compter sur l'assistance d'employés subalternes qui détiennent des compétences élevées pour les mener à bien.

Au sujet des compétences en anglais, la plupart des participants priorisent la compréhension écrite. Plusieurs participants qui parlent l'anglais avec difficulté affirment privilégier la rédaction de courriels en réponse aux appels téléphoniques. Pour mettre à jour leurs compétences professionnelles, des cadres, des professionnels et des techniciens des entreprises de TI peuvent obtenir des certifications mondialement reconnues pour la plupart. Les outils élaborés pour préparer un candidat à leur obtention sont offerts essentiellement en anglais la majorité du temps. La direction de deux entreprises de TI considère la connaissance de l'anglais par les professionnels et les techniciens comme faisant partie intégrante de leur formation.

Des participants ont associé l'incapacité de certains employés à faire un usage correct du français à l'écrit à l'absence d'exigences à l'embauche quant à la maîtrise de la langue. Dans trois entreprises, on considère aussi le souci d'un usage correct du français écrit comme une condition essentielle à l'ascension professionnelle, voire à l'employabilité. Pour la direction de l'une des entreprises visitées, la maîtrise de la terminologie française du domaine des TI est une compétence qui permet de départager les meilleurs candidats à l'embauche. L'analyse des entretiens montre en outre que les participants qui ont appris le français pour s'établir au Québec le maîtrisent assez pour exercer adéquatement leurs fonctions. Des dirigeants d'entreprise qui ont pris part à des missions de recrutement considèrent de surcroît que d'exiger la connaissance du français ne limite pas le nombre de candidats disponibles. Parmi ces derniers, ceux qui ne connaissaient pas le français avant d'immigrer au Québec ont amorcé son apprentissage dans leurs pays de provenance. La majorité des organisations qui ont embauché des travailleurs issus de l'immigration leur offrent d'ailleurs de suivre des cours de français. Ces entreprises présentent des degrés variables d'ouverture à l'égard de l'usage d'une autre langue que le français au travail.

60. Par exemple, pour des rédacteurs, des tests de communication écrite en anglais sont administrés lors de l'entretien d'embauche. En outre, dans cette entreprise, la connaissance de l'anglais a été exigée pour des employés qui offrent un soutien technique aux clients ou qui coordonnent la livraison des produits en collaboration avec des fournisseurs.

Afin d'internationaliser les activités de leur organisation, des dirigeants font notamment le choix de s'impliquer dans des réseaux pour s'approprier des pratiques mondialement reconnues (des stratégies d'affaires et de gestion des ressources humaines, des méthodes de travail, etc.). Ces organisations permettent également à certains employés d'aller travailler dans des établissements situés ailleurs dans le monde. Toutefois, cette possibilité peut difficilement se concrétiser sans une maîtrise de l'anglais. L'internationalisation des entreprises participantes s'observe aussi par les acquisitions dont elles font l'objet. Par ces transactions, trois organisations participantes ont été intégrées dans des réseaux d'établissements établis à l'extérieur du Canada. Si des participants ont constaté un usage accru de l'anglais dans l'exercice de leurs fonctions, une ouverture au multilinguisme chez de nouveaux dirigeants a aussi été relevée.

Certains membres de la direction sont conscients de la possibilité de tirer profit de l'espace économique francophone mondial pour prendre de l'expansion. Une entreprise souhaite par exemple tirer profit de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne. Une autre organisation évalue la possibilité d'offrir des services en français pour soutenir l'offre de certains produits développés en anglais par des partenaires pour en faire un avantage concurrentiel à l'extérieur du Québec. Dans cette même organisation, la direction souhaite aussi diffuser de l'information en considérant d'abord son degré de pertinence et d'actualité. Suivant cette logique, elle cherche à publier des informations sans les traduire systématiquement en français. Certains participants considèrent d'ailleurs que les coûts liés à la traduction en français de matériel et de documents affectent de manière significative la capacité de leur organisation à demeurer compétitive.

5.2. DÉMARCHE DE FRANCISATION DES ENTREPRISES

Les données présentées dans cette section portent sur la démarche de francisation des entreprises telle qu'elle est vécue et perçue par les personnes qui ont pris part aux entretiens individuels. Au moment où les participants ont été interrogés, l'OQLF avait déjà annoncé sa décision de moderniser certaines de ses façons de faire (OQLF, 2013c : en ligne). Ces changements concernent notamment l'application des dispositions de la Charte sur la francisation des entreprises. En d'autres mots, il est probable que certaines pratiques de l'organisme décrites par les participants aient été modifiées depuis. Il importe d'avoir ce rappel en tête en prenant connaissance des constats qui suivent.

5.2.1. Étapes franchies de la démarche de francisation

Dans la section sur l'aménagement linguistique des entreprises participantes (cf. point 5.1), chaque portrait d'entreprise présente les étapes de la démarche de francisation qui ont été accomplies. On constate qu'à chaque organisation se rattache une démarche qui lui est propre.

Cinq entreprises soumissionnent aux appels d'offres du gouvernement du Québec. C'est à l'occasion de la lecture de ces appels d'offres que des participants ont pris connaissance des exigences nécessaires en matière linguistique. Un participant a par exemple affirmé que des mesures favorables à la généralisation de l'usage du français ont été posées en sachant que son organisation emploierait prochainement 50 employés et plus :

Même deux ans avant ça, on se doutait qu'on allait arriver là un moment donné, fait que, tu sais, tous les serveurs, on avait commencé. Tous les serveurs étaient en français à partir de cette date puis tout était... On avait prévu qu'on arriverait un jour. [...] fait que j'avais dit : « OK, déjà tous les serveurs, on va les installer en français, on va faire les bons choix dès le début puis ça va être plus facile plus tard. »

Cela dit, un autre participant mentionne ceci : « Le SA[E]O⁶¹, il y a tout le temps un paragraphe là-dessus⁶². Donc on a été mis au courant. Est-ce que si ça n'avait pas été de ça, je l'aurais su? Je ne le sais pas. C'est juste une question. » Ce participant considère que les mesures prises en amont de la démarche ont facilité l'obtention du certificat de francisation :

Mettons, à Montréal, t'atteins le plateau des 50 employés puis ça peut être un choc d'apprendre ça, tu ne le sais pas. Se préparer longtemps d'avance puis de le savoir, pour nous autres, je pense que c'est l'idéal parce que ça..., on a fait des bons choix en fonction de ça au fur et à mesure.

L'entreprise dont il est question ici a été certifiée sans devoir appliquer un programme de francisation. La direction a tout de même été appelée à poser des gestes ponctuels : « [un conseiller en francisation] a fait un tour..., je pense que c'est là-dedans qu'[il] a vu trois personnes qui avaient des claviers anglophones puis qui ont été changés tout simplement. » Durant sa visite des locaux de l'entreprise, un conseiller en francisation a noté certaines pratiques impliquant l'usage de l'anglais. Vu un usage généralisé du français dans l'entreprise, celles-ci n'ont toutefois pas été l'objet de mesures particulières :

[Concernant] la documentation technique des technologies qu'on utilise... De mémoire, on a fait un..., elle nous en a discuté puis je pense que ç'a été mentionné qu'elle était souvent en anglais, mais ça n'a pas été un point, tu sais, c'est la documentation de nos outils de travail. La documentation quotidienne est en français, mais sur des langages puis sur des logiciels spécifiques qu'on développe pour des clients..., c'est souvent en anglais.

61. C'est-à-dire le Système électronique d'appel d'offres du Gouvernement du Québec (SAEO).

62. Soit l'exigence présentée par l'article 22 de la politique linguistique gouvernementale (cf. point 2.3.1.6).

Toutes les entreprises ont obtenu leur certificat de francisation, sauf une. Lors des entretiens, cette entreprise détenait une attestation d'application de programme. Lors de la validation d'un rapport triennal, trois entreprises ont reçu de l'OQLF la recommandation d'adopter un plan d'action. Ces organisations ont aussi été l'objet d'au moins une acquisition après s'être fait confirmer que l'usage du français était généralisé. L'une d'entre elles a fait l'objet de deux acquisitions postcertification. Selon l'un de ses employés, avant la première acquisition, l'usage du français dans l'établissement de la région de Québec, « [...] ça ne causait pas de problème parce que les directeurs [parlaient] français ». Cette transaction a toutefois fait en sorte qu'un usage de l'anglais est plus fréquent dans les communications entre les dirigeants de l'établissement et la haute direction de l'entreprise :

[nom de l'entreprise acquérant], c'a été plus pénible. L'époque [nom de l'entreprise acquérant], ce n'était pas fort du côté français. On recevait un journal en anglais... On avait beau faire des efforts de demandes [pour l'obtenir en français], mais il ne se passait rien à l'autre bout.

Une « amélioration » a été constatée par le participant depuis la dernière acquisition : « ils [la direction] vont essayer de traduire les procédures, mettons, de [nom d'une ville], ils vont essayer de nous les traduire pour qu'on les ait en français ».

Dans une autre organisation, l'OQLF a délivré un certificat de francisation alors qu'elle ne détenait pas encore l'établissement de la région de Montréal. Après l'acquisition, ce bureau est devenu l'établissement principal pour le Québec. Selon un participant : « Puis, un moment donné [...] c'est là qu'ils [l'OQLF] nous ont dit : “Vous avez un bureau à Montréal, il faut que Montréal aussi soit [conforme]”. » Pour généraliser l'usage du français dans cet établissement, un plan d'action a été élaboré. L'établissement de la région de Québec a joué un rôle moteur dans son application. Pour ce dernier, les contrats avec le gouvernement du Québec sont un enjeu majeur de rentabilité, contrairement à l'établissement de la région de Montréal.

Trois entreprises de 100 employés et plus ont été certifiées alors qu'elles employaient entre 50 et 99 personnes. L'instauration de leur comité de francisation a par conséquent été menée après la certification. Au moment de s'inscrire à l'OQLF, une organisation employait 100 personnes et plus, alors que deux autres étaient près d'atteindre ce nombre.

5.2.2. Gestion de la démarche de francisation⁶³

Les personnes désignées responsables de la francisation dans les deux entreprises de 50 à 99 employés coordonnent la gestion de cette démarche. Selon un participant, le choix du responsable de la francisation doit tenir compte de la capacité d'un employé à considérer l'organisation dans son ensemble :

63. Aucune des six entreprises participantes ne compte des employés syndiqués parmi son personnel. Par conséquent, l'implication des organisations syndicales dans la démarche de francisation n'est pas décrite ici.

En toute sincérité, c'est une tâche qui ne *fittait* dans aucun des directeurs; ce n'était pas dans la description de tâches de quelqu'un de s'occuper de ça. [...] Puis d'avoir quelqu'un qui avait les connaissances de toute l'entreprise, bien c'était moi le mieux placé dans l'entreprise.

Une fois nommé, le responsable de la francisation sollicite l'aide d'autres membres du personnel pour accomplir certaines tâches, comme accompagner un conseiller en francisation lors d'une visite ou colliger les données nécessaires à la préparation d'un rapport triennal.

Les propos d'un participant illustrent bien le consensus requis pour l'élaboration d'un programme de francisation :

[Ça l]'a dévié vers moi [la gestion de la démarche de francisation] et c'est [prénom d'un employé], mon développeur d'affaires, qui a plus cette responsabilité. Par contre, j'exige – parce que c'est important pour moi – que quand [...] [prénom d'un conseiller en francisation] est là, que je sois présent aussi aux rencontres pour être capable d'intervenir puis de faire valoir un peu notre position par rapport à cela.

Le participant tient à prendre part aux rencontres avec le conseiller en francisation. Il se fait alors le porte-parole de la direction en confirmant la possibilité ou non d'appliquer des mesures visant l'usage du français. Ce faisant, il expose la conception de son organisation à l'égard d'une généralisation du français. En s'impliquant ainsi dans la démarche de francisation, ce participant souhaite surtout éviter que l'entreprise ne puisse plus soumissionner aux appels d'offres du gouvernement du Québec.

Pour 3 entreprises de 100 employés et plus, les comités de francisation sont paritaires et sont sous la responsabilité d'un président. Dans une organisation, un mouvement de personnel a dépourvu le comité de francisation de plusieurs membres. Selon un participant, des personnes devaient être recrutées pour rendre ce comité de nouveau actif. Les propos soulevés par le participant montrent aussi que le transfert complet des dossiers de la démarche de francisation ne saurait être tenu pour acquis, même dans des entreprises de 100 employés et plus.

Concernant le recrutement des membres, la plupart sont sollicités soit pour leur capacité à colliger certaines informations pour le rapport triennal, soit pour agir à titre de représentant d'un secteur donné de l'entreprise. Certains membres du comité sont aussi affectés à la rédaction de documents ou aux communications avec l'OQLF. On constate que ces membres sont d'abord recrutés pour des raisons utilitaires. Une seule organisation a sélectionné les membres du comité sur une base volontaire. La plupart des présidents de comités de francisation rencontrés sont des membres de la direction. Dans deux organisations, la présidence aurait été attribuée selon l'intérêt manifesté pour l'usage du français au travail. Suivant sa nomination, un président de comité de francisation affirme que la direction ne lui a demandé qu'une seule chose : que l'entreprise conserve son droit de soumissionner aux appels d'offres du gouvernement du Québec. Telle est l'utilité première du maintien de la certification pour ces dirigeants.

Un second président de comité a été désigné en raison de sa capacité à faire comprendre les enjeux de la francisation aux échelons supérieurs de l'organisation :

[La raison pour laquelle] ils ont opté pour que ce soit quelqu'un du corporatif est d'avoir une présence proche de la très haute direction. C'est donc un rôle un petit peu plus politique qu'opérationnel-terrain, et qui puisse prendre vraiment les besoins et faire en sorte qu'on a l'écoute de la très, très haute direction. Je ne vous dis pas du DG local [...] mais c'est du *top top* président qui a tendance peut-être à moins avoir à cœur ce côté-là [...] Par contre, il y a très longtemps que je travaille avec cette personne, donc c'est un des éléments.

En ce qui a trait à leur degré d'activité, on constate, de manière générale, que les comités de francisation semblent d'abord servir à colliger les informations en vue de produire les rapports triennaux sur la situation linguistique de l'entreprise. Aucune personne impliquée dans la démarche de francisation n'a d'ailleurs énoncé l'objectif général visant à maintenir la généralisation de l'usage du français dans l'entreprise. Ce constat vaut aussi pour l'organisation détenant une attestation d'application de programme. Un participant s'est prononcé sur la nécessité d'exercer une vigilance pour maintenir un usage généralisé du français une fois son entreprise certifiée :

Il n'y a rien que je devrai faire différemment pour protéger ma certification. C'est juste que je veux ma certification. Mais pour nous, ce n'est pas comme si nous faisions les choses uniquement en anglais ou il y a des choses qu'on voudrait faire autrement.

Pour une entreprise certifiée de 100 employés et plus, l'application d'un plan d'action a non seulement pour effet d'implanter certains usages du français, mais aussi de mobiliser les membres du comité de francisation. Parmi les entreprises participantes, les comités de francisation les plus actifs semblent en effet rattachés à celles qui ont appliqué un plan d'action. Selon un participant de l'entreprise qui a mis en œuvre un plan d'action dans son établissement de la région de Montréal : « C'est là que ça s'est mis le plus en branle pour avoir le comité de l'Office de la langue française [de francisation]. » Pour assurer une utilisation justifiée des postes de travail en anglais, son comité de francisation a décidé d'en faire un suivi systématique. Les situations particulières où cet usage est jugé requis sont discutées lors des rencontres. À cet égard, un participant affirme :

[J]'ai souvent des gestionnaires ou des directeurs de projets qui vont arriver et demander au service technique : « Écoute, voici un tel client, j'ai besoin que mes environnements soient complètement en anglais pour telle, telle, telle raison » et le service technique – j'ai un représentant qui est sur le comité de francisation – qui va venir adresser [la requête] : « Écoute, pour avoir des environnements en anglais, il faut que ce soit bien justifié, bien documenté. »

Les membres du comité sont ensuite appelés à décider s'ils appuient ou non les raisons énoncées pour recourir à des postes de travail en anglais. Lorsque le comité les accepte, la décision est révisée dans un délai fixé selon l'état d'avancement des activités :

À l'occasion, on a dit « non, ce n'est pas justifié » et à d'autres occasions on en a encore des environnements qui sont montés strictement en anglais et qui vont le demeurer jusqu'à tant que le projet se termine. On révisé à tous les six mois si le besoin est maintenu ou pas et cela se fait très bien.

Une fois l'application d'un plan d'action achevée, dans deux entreprises, le degré d'activité du comité de francisation semble par ailleurs diminuer. Dans son fonctionnement actuel, un participant affirme que son comité de francisation se consacre d'abord au suivi des mesures du plan d'action :

[P]résentement, tout est basé autour du plan de redressement [plan d'action] qu'on est en train de monter puis qu'on a fait depuis trois ans, qu'on a réglé la majorité, mais quand on s'est réuni c'est plus : « Bon, on est rendu à celui-là, qu'est-ce qu'on fait? »

Outre les travaux entourant la mise en œuvre du plan d'action, le comité de francisation ne semble pas être très actif dans le maintien de la généralisation de l'usage du français. Pour le participant :

Ce comité, en gros, je dirais que ce n'est pas un comité qu'on a ressenti le besoin de faire. On a un comité, par exemple santé et sécurité au travail, car il y a une préoccupation de l'entreprise qui est là parce que pour protéger nos gens contre des accidents éventuels et être vigilants et tout.

Pour cette personne, la formation d'un comité de francisation n'a pas été jugée nécessaire; ce comité existe d'abord pour se conformer à la Charte : « Tandis que le comité de francisation, on est là pas mal parce que, étant une entreprise de plus – je ne me souviens pas, je pense que c'est 100 employés et plus qu'il fallait former le comité [...] » Invité à décrire le rôle du comité de cette même entreprise, dont il est membre, un participant répond : « Bien j'ai de la misère à le décrire. Il n'est pas vraiment défini. » Dans le cas des entreprises certifiées depuis plusieurs années qui n'étaient pas en train d'appliquer un plan d'action lors des entretiens, le comité de francisation semble davantage servir à recueillir des besoins énoncés par le personnel concernant l'usage du français. Par exemple, un participant affirme que les membres du comité ont d'abord la responsabilité d'être à l'écoute des besoins de leurs pairs concernant l'usage correct du français à l'écrit.

En ce qui a trait à la fréquence des rencontres, la Charte exige depuis 2002 que les comités se réunissent au moins une fois tous les six mois. Pour les trois comités de francisation actifs, la fréquence des rencontres décrites respecte cette prescription. Toutefois, selon un participant, la teneur, la fréquence et le nombre de participants de ces rencontres varient selon la nature des suivis à faire ou des actions à poser :

[P]our des problématiques ponctuelles à régler, bien un moment donné, on a attendu après, je ne sais pas moi, le manufacturier d'une machine qui nous envoie le clavier français ou les équivalences du clavier français; quand on l'a reçu, on s'est réuni quelques minutes puis on a dit : « Bon, OK, qui s'en occupe? C'est Untel! », fait que si on inclut cela là-dedans, oui, il y en a un petit peu partout, mais saupoudrées dans l'année, mais pas formelles.

Concernant la production d'un rapport triennal, les principaux acteurs de la démarche de la francisation interrogés comprennent son utilité. Or, dans deux entreprises, ces participants affirment que les délais pour recevoir les résultats de sa validation sont jugés trop longs. Voici les propos de l'un d'eux : « Oui, on reçoit un accusé de réception puis après cela, on ne reçoit plus de nouvelles. [...] [O]n en a remis un l'été dernier pour les trois années d'avant. »

5.2.3. Mesures prises dans le cadre de la démarche de francisation

Des entreprises participantes ont été appelées à prendre des mesures en faveur d'une généralisation de l'usage du français au travail. Ces actions portent en général sur l'usage en français dans les TI, et ce, indistinctement du secteur d'activité. De telles mesures sont entre autres favorisées par l'innovation technologique, qui peut influencer sur la volonté d'une entreprise d'accomplir des gestes en leur faveur. Un participant affirme par exemple que son organisation a bénéficié d'une telle conjoncture :

La beauté de l'affaire, c'est entre le moment qu'ils sont venus faire l'évaluation... Aujourd'hui, nous, on a migré. On est rendu dans l'infonuagique. Donc il y a beaucoup moins de serveurs ici [...] si je pouvais, il n'y en aurait plus du tout. Et l'autre aspect, c'est que l'ensemble de nos systèmes, maintenant, une fois qu'on a migré, maintenant il le permet de choisir nos langues. Alors ça devient simple pour nous. On n'a pas eu d'efforts surhumains à corriger le tir.

Dans une autre organisation, le recours aux logiciels libres soutient de manière indirecte l'usage du français : « Tu sais, ça n'a pas été un enjeu pour nous autres, tout est disponible en français. Ce qui n'est peut-être pas clairement dit, c'est que lorsque..., la plupart de nos logiciels, on a le choix entre anglais puis français. » Cette particularité technologique fait en sorte que la direction de l'entreprise ne sent pas le besoin d'imposer l'usage du français dans la configuration des postes de travail :

C'est plus ça relève de la personne, puis je pense quand même que 95 % des gens choisissent l'interface en français parce que c'est notre langue natale, ici, mais en toute sincérité, je ne pense pas que c'est l'entreprise qui dit : « Vous devez utiliser... » On vous dit : « Les interfaces sont disponibles en français. »

Dans d'autres entreprises certifiées, les actions décrites découlent de l'application d'un plan d'action. Dans l'une d'elles, un décalage s'observe entre les attentes de l'OQLF quant aux résultats de l'application d'un tel plan et les engagements de l'entreprise à les atteindre. Un participant affirme que certaines mesures du plan d'action de son organisation ne seront pas appliquées : « en fait on fait un suivi là parce qu'on avait des choses à corriger [...] : telle chose à terminer, telle chose, c'est en cours, telle chose, ça ne se fera pas. » Il semble en être ainsi pour la recommandation de distribuer des claviers en français à certains employés : « Bien ç'a été demandé par l'Office au tout début, mais je n'ai pas eu de suite à cela [...] » L'une des principales mesures proposées par le plan d'action discuté ici concerne l'affichage en français d'une base de données :

[S]i ce n'était pas une question qu'il faudrait amener des montants assez importants pour changer notre système informatique de façon à ce que tout le monde ait la possibilité de commuter entre des descriptions – on est dans des descriptions de pièces au magasin – qui sont quelquefois en français puis quelquefois en « franglais » et quelquefois en anglais, puis elle n'existe pas cette traduction. Puis la traduire, ça peut se faire, OK, c'est bien. Mais notre outil informatique ne permet pas de changer d'une langue à l'autre.

Certaines mesures du plan d'action ont par ailleurs été appliquées. L'un de ces changements concerne par exemple la langue des systèmes d'exploitation et des logiciels des postes de travail. Un participant précise que depuis l'implantation de cette mesure, environ 80 % de ces systèmes d'exploitation sont configurés en français. Auparavant, entre 30 % et 40 % des employés choisissaient le français pour leur configuration. Ce même participant explique pourquoi 20 % des systèmes d'exploitation sont configurés en anglais : « à cause de leurs [certains employés] fonctions, disons, d'aller travailler avec les clients partout dans le monde [parce] qu'ils font des présentations; il y a au service de la clientèle, ils ont eu une dérogation comme de quoi ils pouvaient avoir des postes en anglais ».

Ces propos concernant l'application ou non des mesures du plan d'action rappellent en fait que le consensus nécessaire au bon déroulement de la démarche de francisation concerne non seulement la généralisation de l'usage du français, mais aussi le maintien de cet usage. L'entreprise en cause a fait le choix de ne pas appliquer certaines mesures de son plan d'action; des mesures ont cependant été implantées de sa propre initiative. Des inspections périodiques pour assurer le suivi des mesures du plan d'action ont été instaurées. Ce fonctionnement s'inspire de celui d'un autre comité actif dans cette entreprise. Ce suivi porte notamment sur l'affichage en français des étiquettes lors de l'achat de nouvelles machineries.

Dans une autre entreprise certifiée de 100 employés et plus, la configuration en français de serveurs d'un établissement a été préconisée dans le plan d'action. Un participant fait part des avis partagés quant à la nécessité d'une telle mesure :

L'interlocuteur qui était là-bas à [ville de la région de Montréal] qui faisait la même *job* que moi, lui aussi, il fallait qu'il achète en français, ce qui n'était pas nécessairement le cas. Il fallait franciser les serveurs parce que, dans le temps — puis moi, je n'étais pas d'accord avec ça — ils disaient : « Il faut installer les serveurs en anglais parce que les services, les *patches* ou les services *pack* arrivaient plus vite en anglais qu'en français », mais que tu attends un mois de plus pour l'avoir en français, pour moi, ce n'était pas [un argument convaincant].

Cette personne soutient aussi qu'une mesure recommandée par l'OQLF a été implantée dans l'entreprise pour mieux tenir compte de la disponibilité des produits en français lors de nouvelles acquisitions de TI :

C'est sûr que si les systèmes étaient déjà en anglais installés puis ils n'avaient pas fait l'effort, dans le temps, de vérifier si ça se faisait en français [...] Par contre, dans tous les nouveaux investissements, ce qu'on avait établi avec l'Office [québécois] de la langue française, parce qu'on avait envoyé nos inventaires [de] Québec et [de] Montréal, puis qu'à Montréal il y avait beaucoup de systèmes en anglais puis ils ont dit : « Dans le processus d'acceptation, à chaque fois qu'on remplace, on doit mettre le français. »

5.2.4. Actions jugées nécessaires et non nécessaires pour généraliser l'usage du français

Dans cinq entreprises participantes sur six, des participants considèrent la francisation du matériel issu des TI comme une mesure nécessaire. En effet, bien que des propos fassent état d'irritants concernant ces changements, plusieurs participants reconnaissent que les interventions de l'OQLF en la matière ont permis d'infléchir la tendance répandue à l'utilisation des postes de travail, des logiciels et des serveurs en anglais. Selon un participant :

Les logiciels sont de plus en plus fournis en français. Les claviers sont en français maintenant, ce qui n'était pas le cas avant. Ne serait-ce que l'imprimante, le photocopieur, le *scanner*... Avant, on n'avait pas vraiment accès à ces outils en français.

Le participant d'une autre entreprise considère aussi que le suivi de l'évolution de la situation linguistique d'une entreprise doit tenir compte de l'accès à des postes de travail et à des logiciels en français :

En tout cas dans notre cas, peut-être que les techniciens qui ont un peu moins accès à tout ce qui est communication par courriel ou bien ils n'ont pas tous un ordinateur à leur poste de travail, mais dans notre cas, on l'utilise à tous les jours. Donc je pense que oui, c'est important que ça, ça soit en français, que ce soit vérifié [...]

Un autre participant de cette entreprise affirme pour sa part que le caractère transnational des activités de l'ensemble de l'organisation ne doit pas compromettre la traduction du site Web en français pour la clientèle et les employés situés au Québec :

Le site Internet en français, il nous le faut. Même... Je peux comprendre que c'est une compagnie internationale, donc, eux autres, ils l'ont fait en anglais pour répondre aux besoins de plusieurs divisions aussi, cependant, chaque division a demandé une petite partie dans sa langue pour que les clients puissent comprendre, pour que ça soit accessible à tout le monde.

Le participant d'une autre entreprise affirme constater des effets positifs à la francisation des outils technologiques : « Puis on utilise quelquefois des expressions qui sont tirées du [nom d'un logiciel de création de tableaux numériques] français qu'avant ça on parlait des termes anglais, puis ça, je n'haïs pas ça parce qu'on parle en français puis on utilise des bons termes. » À propos de la configuration des systèmes d'exploitation des postes de travail en français, un autre participant de cette organisation reconnaît la pertinence de cette mesure pour généraliser l'usage du français au travail : « Mais veut, veut pas, ça l'a quand même fait augmenter le français dans la compagnie. Les gens s'objectent plus au début, mais après ça, ç'a bien été, tu sais. » Les propos de deux autres participants de cette même entreprise vont également en ce sens :

Même si je me plaignais, les logiciels en français, je pense que c'est essentiel parce que c'est la base du travail en français.

Parce que, je dois l'avouer, on est maintenant avec des systèmes d'exploitation français suite à cela; ce n'est pas si pire. Ce n'est pas si pire!

À ces interventions de l'OQLF s'ajoutent les progrès technologiques qui facilitent la configuration multilingue :

Mais avec les nouveaux serveurs, tous les nouveaux systèmes d'exploitation, bien c'est super facile. Donc... Tu sais, on n'a comme plus rien à faire, mais si on m'avait posé cette question y a cinq ans, bien j'aurais fait : « Ah non, pas vrai, tu sais, ça va être vraiment compliqué. » Mais, ce n'est plus vraiment un problème. [...] Puis, tu sais, il n'y a plus de version française et de version anglaise. C'est toutes des versions multilingues. Fais que tu fais ce que tu veux; tu coches « En français » puis tu l'as en français, bravo!

Une autre personne suggère en outre que les directions d'entreprise incitent davantage les fabricants de TI à fournir la documentation de leurs produits en français :

[J]amais, à aucun moment qu'on [des membres de la direction] me dit : « Quand tu vas avoir des communications avec eux autres [des fabricants de logiciels], valide donc quand est-ce que le matériel français va être disponible »; pas une seconde. J'ai l'impression qu'à ce niveau, le démarchage de haut niveau ne se fait pas nécessairement.

Selon un autre participant, les fournisseurs doivent également être incités à franciser leur portail destiné aux achats des clients :

Mais quand tu rentres avec un code pour acheter, souvent c'est en anglais. Puis même si tu l'exigeais en français, bien souvent ils vont te dire : « Ah! ça va se faire », puis ça ne se fait pas! [...] Va voir le site français, oui, tu es un utilisateur normal, mais tu n'as pas les prix. C'est normal, tu n'as pas les prix négociés.

Si des mesures liées à la gestion et au déroulement de la démarche de francisation ont été jugées nécessaires aux yeux des participants, d'autres ne le sont pas. On constate en général que ces mesures concernent des spécificités liées aux activités de chaque entreprise. Dans l'une d'elles, un participant juge non nécessaire d'obtenir des copies en français des certifications liées au champ d'expertise :

[O]n essaie de le demander chaque fois à nos partenaires, « si c'est possible de l'avoir en français ». Mais c'est très rare qu'on peut l'avoir en français. Ça, c'est sûr que je te dirais que dans la dernière année, on s'est plus fait demander de vérifier cela. [...] cela je trouve ça un petit peu, à mon sens à moi, trop exagéré.

Pour un autre participant de l'entreprise, l'obtention du certificat de francisation ne doit pas l'empêcher de diffuser des publications dans plusieurs langues :

Moi, je veux rendre l'information disponible, malheureusement je ne l'ai pas en français et il y a des droits d'auteur là-dessus. [...] je ne veux pas avoir de limites associées à cela parce que c'est brimer mes gens, mes experts à moi, si je ne peux pas leur produire des publications qui viennent de partout à travers le monde.

Dans une autre organisation, un participant se questionne sur la nécessité de lister l'ensemble des logiciels utilisés :

Puis une chose que j'aie trouvée bizarre dans le processus, c'est que, tu sais, on nous demande [de] lister les logiciels utilisés, mais tu sais, j'ai listé sincèrement ceux qui étaient le plus commun parce qu'on en utilise à peu près, au bas mot, on doit utiliser 500 logiciels ici, ça fait que ce n'est pas vrai que j'ai listé tous les logiciels, c'est impossible.

D'une part, la direction ne juge pas utile de se livrer à cet exercice dans la gestion courante de ses activités. D'autre part, certains logiciels étant utilisés sur des périodes considérées comme très courtes, le participant estime qu'il est improductif de mettre à jour une telle liste : « à chaque semaine, on en explore un nouveau puis aux six mois, on se met à développer sur des nouveaux outils. Oui, nos outils de programmation, nos outils de base restent, mais encore là, ça évolue beaucoup aussi ». Selon cette personne, le maintien de la généralisation de l'usage du français à tous les niveaux de l'entreprise doit aussi tenir compte du maintien de certains usages de l'anglais : « Non, mais, tu sais, la documentation pour les développeurs, elle ne sera jamais en français. Jamais! Puis je veux dire, ça serait..., si on se met à documenter ça [nom de l'entreprise] ne peut pas supporter [cette] documentation en français. »

Le plan d'action d'une autre entreprise participante vise entre autres la francisation d'une base de données. Or, l'opération est jugée trop coûteuse. Selon un participant, l'évolution technologique, d'une part, et l'acquisition de l'entreprise par une multinationale en faveur du multilinguisme, d'autre part, peuvent toutefois favoriser ce changement. Pour un autre participant de cette organisation, la configuration des serveurs virtuels en français, bien que recommandée par l'OQLF, n'a pas été opérée. Il devient alors difficile, selon lui, de trouver des informations sur le Web à partir d'un descriptif d'erreurs en français⁶⁴. Un autre participant soutient, quant à lui, que les échéanciers pour compléter les mesures du plan d'action doivent être le fruit d'un consensus entre l'OQLF et la direction de l'entreprise. Cette personne souhaiterait d'ailleurs pouvoir mettre l'expertise de l'OQLF à contribution pour élaborer des stratégies de gestion du changement. Selon elle, l'organisme pourrait par exemple fournir des justifications pour permettre aux entreprises d'appliquer certaines mesures du plan d'action :

Donne-nous des arguments puis qui, si on se fait répondre comme de quoi : « Selon la charte des libertés, j'ai le droit d'avoir mon logiciel en anglais », bien qu'ils nous disent : on rencontre cette personne puis il va avoir des arguments nouveaux puis « qu'est-ce que t'en penses » [...] Moi, je ne suis pas capable de convaincre quelqu'un de quelque chose qu'il ne veut pas avoir juste puis que ça ne me rapportera rien comme entreprise de le forcer, autrement dit.

Dans une autre entreprise, le français étant considéré comme généralisé, l'implantation de la version française du seul logiciel configuré en anglais n'est pas jugée nécessaire. Selon un participant :

Le seul truc qu'on a trouvé un peu zélé, c'est quand on a produit le dernier rapport triennal. De tous les logiciels qu'on a, il y en a un seul qui est en anglais. [...] Les seules choses qui sont en anglais, ce sont les petits mots de recherche, *and*, *or*, *not*, mais les mots que j'écris sont en français.

64. Le participant d'une autre entreprise abonde aussi en ce sens : « [...] mettons que si j'étais obligé d'utiliser les serveurs en français, il faudrait que je mette deux fois plus d'efforts pour implanter des nouveaux logiciels, pour résoudre mes problèmes. [...] Parce que, comme je te dis, tu fais une recherche sur Internet avec un problème en français; 95 % du temps t'as pas de réponse ».

La version française de ce logiciel datait de plus de dix ans et n'était pas supportée par le serveur de l'entreprise : « On ne voudrait pas régresser de fonctionnalités de l'outil seulement pour écrire "et", "ou"... » Le participant d'une autre entreprise considère comme non nécessaire la francisation des travailleurs temporaires qui ne pourront pas prolonger leur séjour au Québec au-delà de leur contrat d'embauche. Ces employés « ne viendront jamais suffisamment forts en français pour [...] avoir des *meetings* ou des rencontres strictement en français ».

5.2.5. Appréciations générales de la démarche de francisation

S'attardant à la portée de l'usage du français dans son entreprise, une personne reconnaît la légitimité de tendre vers une généralisation de l'usage du français au travail, mais soutient que celle-ci ne doit pas céder le pas à une utilisation exclusive : « Tu sais, que c'est une utilisation généralisée, mais s'ils me demandaient que toutes nos sources d'information soient en français, ça serait impossible. Pas dans notre réalité technologique. » Ce même participant a tout de même constaté l'effort d'une conseillère en francisation de se doter d'un portrait général de son organisation tout en évitant une certaine exhaustivité :

[E]lle a essayé, quand même, de regarder le dénominateur commun : qu'est-ce que tous les employés utilisent aussi? Fait que ça, je trouvais que c'était correct quand même. Fait que... Dans ce qu'elle a regardé plus dans le fonctionnement de [nom de l'entreprise], je pense que c'était correct; je n'ai pas vu d'aberrations de dire : mon doux qu'elle perd son temps!

Un autre participant de cette entreprise décrit son appréhension à l'amorce de la démarche de francisation : « [...] quand on a lu comment c'était supposé se passer, on a trouvé que c'était gros. [...] quand on a vu qu'il y avait une étape plus simple⁶⁵ et tout ça, bien, finalement, la réalité, c'est que ce n'était pas très compliqué ». Ce participant considère en outre que la démarche de francisation n'altère pas la compétitivité de son organisation :

[T]out le monde dans l'industrie est un petit peu [obligé de suivre] les mêmes règles quand t'as plus que tant d'employés, il faut que tu te francises. Il faut que tu fasses une démarche. Bien tout le monde est rendu égal. Donc il n'y en a pas qui se cachent dans un coin en disant : « Non, non, nous autres, on va rester en anglais, on va couper 3 % puis ça va nous permettre de gagner. » Tu sais, tout le monde est égal. C'est ça qui est intéressant. Donc c'est une compétition qui est stable.

Ce constat vaut autant pour les contrats obtenus du gouvernement du Québec que pour ceux provenant du secteur privé :

[O]n soumissionne pour un ministère, bien tout, il faut que ça soit en français. Quand on soumissionne dans le privé, maintenant, toutes nos affaires sont toutes en français, il n'y a pas de différence; on est comme multilingue.

65. C'est-à-dire la possibilité d'être certifié sans appliquer un programme de francisation.

Selon un autre participant de cette entreprise, ce constat vaut toutefois dans la mesure où les entreprises concurrentes sont elles aussi établies au Québec : « Fait que tu sais, encore le temps que tu restes dans la bulle de Québec où ce que tout le monde a les mêmes contraintes de francisation, c'est correct, mais si on avait à compétitionner avec quelqu'un aux États-Unis, il n'a pas ça lui. »

Dans une autre entreprise, un participant considère que la démarche de francisation a pour effet d'inciter son organisation à « trouver du matériel français puis à afficher des plans de cours en français. Puis si ce n'est pas existant en français, d'essayer d'en développer ». Le responsable de la francisation, lui, ne l'a pas constaté :

Bien dans le tourbillon de la vie, des fois on a l'impression qu'on perd notre temps un peu, mais sincèrement – je suis très transparent, moi – bien on a l'impression que c'est... On a tellement de dossiers prioritaires que s'attaquer à cela [la francisation des outils technologiques], pour nous, c'est un peu, surtout que tout se passe en français. Si j'avais l'impression que je devais corriger des choses parce que je ne suis pas correct, probablement que ce serait différent...

La perception de la démarche de francisation d'un participant d'une autre organisation est fortement empreinte de celle de ses employés :

Ce que je veux en venir, c'est qu'il n'y a pas, quand on parle de ce qui est exigé présentement par la Charte et l'Office québécois de la langue française et le plan de redressement [plan d'action] qu'on a eu à faire, je n'ai pas senti que les employés disaient : « Yes! Enfin! Enfin on va les avoir en français, les affaires! » C'est bien pire.

Il se dit d'ailleurs sensible aux arguments qui font appel à un souci de clarté pour revendiquer l'usage de l'anglais avec la clientèle :

Si c'est une question pratico-pratique qu'il [un employé] fait des démonstrations de nos produits puis que le Windows est en français puis il dit : « On ne se retrouve pas..., le client ne se retrouve pas dans les menus », ça, c'est un très bon argument parce qu'on vend des produits, nous autres, qu'il faut qu'ils comprennent.

Un autre participant de cette entreprise considère qu'il est plutôt laborieux d'obtenir une dérogation à l'application d'une mesure du plan d'action. Il donne l'exemple de la configuration d'un système d'exploitation en anglais sur un poste de travail : « c'est compliqué : si l'employé est à tant d'années de sa retraite, c'est permis puis bon... » Il évoque ici un élément de l'article 142 de la Charte qui précise des éléments dont les programmes de francisation doivent tenir compte. On peut alors penser que cet article est également appliqué pour l'élaboration des plans d'action. Un autre participant de l'organisation reconnaît, quant à lui, la pertinence de la démarche de francisation dans son ensemble :

[T]ous les changements qu'ils [les membres du comité de francisation] nous demandent de faire, bon, eux autres, c'est pour conserver leurs subventions, mais l'Office, eux, c'est pour renforcer l'utilisation du français puis la propagation du français dans les entreprises. Dans les deux cas, je trouve que c'est très efficace.

Les perceptions de la démarche de francisation qu'ont les participants impliqués dans ce processus semblent en outre tributaires des communications entre l'OQLF et leur entreprise. Dans une autre organisation, un participant estime que le maintien de la généralisation de l'usage du français est dû en bonne partie à l'importance que l'organisation accorde à cette langue en général :

Quand on a des demandes de formation, [prénom d'un membre du personnel] se fait un devoir d'abord de trouver quelque chose qui va se donner, même technologique, qui va être francophone avant de chercher du côté anglophone. Mais est-ce que c'est à cause de la Charte? Non, je pense que c'est plus culturel, des valeurs de l'entreprise.

Si l'OQLF reconnaît que l'entreprise a su maintenir un usage généralisé du français, le participant s'attend alors à ce que les efforts en ce sens soient considérés par le personnel de l'organisme comme suffisants :

[O]n est quand même une entreprise exceptionnelle de son point de vue [un membre du personnel de l'OQLF], j'aurais été indisposé, disons, si, par hasard, j'avais eu une imprimante où c'est écrit *on*, *off*, et qu'[il] m'aurait dit : « Il faut mettre arrêt, départ. » Ça m'aurait dérangé.

Pour décrire la gestion de la démarche de francisation, ce participant établit une comparaison avec d'autres formes de certifications obtenues par son organisation. Il parle de la certification ISO (c.-à-d. de l'Organisation internationale de normalisation) : pour la détenir, l'entreprise doit engager un consultant externe pour réaliser un audit tous les trois ans. Pour être certifiée, elle a dû notamment revoir ses processus organisationnels et consigner chacun d'eux. La démarche de francisation, quant à elle, ne nécessite qu'un suivi « *day to day* ». Le participant a également soulevé des différences quant au maintien du certificat de francisation par rapport à celui d'autres certifications :

On a un petit peu déstabilisé la dame qui est venue nous rencontrer, la conseillère, parce qu'[l]on vient d'être recertifié, et j'ai dit : « Bon, allez-vous nous réémettre un nouveau certificat? » Elle a dit : « Bien non, c'est le certificat original qui prévaut. » Alors j'ai dit : « C'est parce que, admettons qu'on n'aurait pas été "recertifié", le certificat original, vous nous l'enlevez? » Elle a dit : « Non, mais on vous écrit une lettre comme quoi vous êtes recertifiés. » J'ai dit : « C'est parce que dans les appels d'offres, on nous demande juste le certificat. On ne nous demande pas une lettre qui confirme qu'on a été recertifié aux trois ans. » Elle me dit : « Pourquoi vous me parlez de ça? » J'ai dit : « Pour une certification ISO, exemple, on a un nouveau certificat aux trois ans. » Mais, elle nous a dit qu'il y avait un registre des gens qui ont perdu leur certificat⁶⁶. J'ai demandé : « Est-ce un registre qui est public? Est-ce que tous les décideurs dans la fonction publique savent qu'il existe et qui vont le consulter à chaque fois? »

66. C'est-à-dire la liste des entreprises non conformes au processus de francisation.

Dans une organisation qui n'obtient pas de contrats du gouvernement du Québec et dont l'usage du français prédomine dans les communications internes, un participant se questionne sur l'utilité de l'obtention du certificat de francisation, au-delà de la conformité à la loi :

[Il] y a un côté marketing à dire qu'on est ISO. Au départ, c'était cela, mais finalement ça nous a aidés beaucoup à se structurer. On y tient. Au niveau des bois, on n'a pas le choix, c'est une question économique. Matériel contrôlé, matières contrôlées, bien ça, encore, c'est pour vendre des produits. SIMDUT [Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail], c'est pour la sécurité de nos gens. Francisation? On est content de l'avoir!

Contrairement à d'autres certifications liées aux activités économiques, il semble difficile de nommer des incitatifs à l'obtention du certificat de francisation pour les entreprises qui ne font pas affaire avec l'État.

5.2.6. Synthèse et conclusion partielle

Bien que la plupart des entreprises participantes soient certifiées, chacune présente un cheminement de la francisation qui lui est propre. On constate d'abord que l'application de l'article 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration a pour effet d'inciter les entreprises qui obtiennent des contrats du gouvernement du Québec à être certifiées et à le demeurer. Cette participation aux appels d'offres publics leur permet aussi de prendre connaissance de la démarche de francisation avant même de l'amorcer. L'application de mesures préparatoires à la démarche, voire à l'obtention du certificat sans l'application d'un programme de francisation, s'en voit favorisée. Trois organisations ont été l'objet d'au moins une acquisition après s'être fait délivrer un certificat de francisation. À la lumière des propos des participants, on constate que ces transformations peuvent modifier de manière importante la situation linguistique d'une entreprise par rapport à celle qui était observable lors de la certification. Quatre entreprises participantes ont en outre été certifiées alors qu'elles employaient moins de cent employés, c'est-à-dire avant de devoir instaurer un comité de francisation. Parmi ces dernières, celles qui sont appelées à prendre de l'expansion devront d'elles-mêmes mettre en place ce comité.

Les participants des entreprises de 100 employés et plus ont également décrit la composition, le fonctionnement et les actions de leur comité de francisation. Pour le former, ces organisations paraissent miser plus sur des motifs utilitaires que sur l'intérêt personnel des employés à en faire partie. Chez l'ensemble des participants impliqués dans la démarche de francisation, l'objectif du maintien de la généralisation du français au travail semble méconnu. Les participants perçoivent la démarche et son comité comme étant dynamisés d'abord par les recommandations de l'OQLF. Les comités les plus actifs semblent d'ailleurs rattachés aux organisations qui ont été appelées à mettre en place un plan d'action.

Dans le cas d'un mouvement de personnel, un enjeu commun à l'ensemble des entreprises de 50 employés et plus est celui d'assurer un transfert complet des responsabilités liées à la démarche de francisation. Or, des propos soulevés lors des entretiens ont montré que certains de ces transferts sont opérés bien que des informations pertinentes pour la gestion de cette démarche soient manquantes.

Des propos sur l'application des plans d'action montrent aussi que le consensus sur la généralisation de l'usage du français porte en outre sur le maintien de cet usage. Pour les participants, ce consensus porte, d'une part, sur la nature des mesures de francisation et, d'autre part, sur les délais prévus pour les implanter. Concernant la production des rapports triennaux, bien qu'une majorité comprenne leur raison d'être, certains participants jugent trop longs les délais de leur validation par l'OQLF.

La francisation des TI est perçue comme une mesure nécessaire dans la plupart des organisations participantes. Outre quelques commentaires négatifs, la plupart des participants soutiennent qu'elle a permis un accès accru à des postes de travail, à des logiciels et à des serveurs en français. Des participants reconnaissent d'ailleurs l'effet des recommandations de l'OQLF en la matière. D'autres ont par ailleurs remis en question l'application de certaines mesures de francisation. Celles-ci sont la plupart du temps rattachées aux activités économiques de leur entreprise. L'appréciation générale de la démarche de francisation et de ses effets telle qu'elle a été décrite par les participants est, quant à elle, influencée par de nombreux éléments. Pour l'ensemble des participants, les perceptions sur cette démarche sont liées à la teneur des communications et des rencontres avec l'OQLF. Pour les membres de la direction, ces perceptions semblent aussi modelées par celles de leurs employés concernant les mesures de francisation implantées dans leur organisation. En général, ces mesures de francisation sont jugées légitimes, et les perceptions en leur défaveur visent plus la gestion du changement qu'elles provoquent que leur pertinence.

CONCLUSION

L'état de la question et les données présentées dans cette étude exploratoire sur des entreprises de haute technologie de la région de Québec et leur réalité linguistique permettent de dresser des constats. D'une part, les secteurs d'activité de ce domaine emblématique de l'économie du savoir sont perméables à l'usage de l'anglais. D'autre part, certaines de ces entreprises exercent des activités dans la région de Québec, où l'usage du français est fortement répandu. Sous forme d'une étude de cas multiples, cette recherche décrit les perceptions de la main-d'œuvre hautement qualifiée sur des pratiques et l'aménagement linguistiques inscrites dans cette dynamique. Cette étude propose aussi une analyse des perceptions de la démarche de francisation des entreprises.

La réalité linguistique de la région de Québec est bien différente de celle de la région de Montréal, où l'usage de l'anglais est plus répandu. Le volet quantitatif illustre cette disparité à plus d'un titre. En outre, l'importance des contrats obtenus du gouvernement du Québec est moindre pour les entreprises de la région de Montréal comparativement à celles de la région de Québec. Il importe aussi de rappeler que les organisations qui ont participé à l'étude l'ont fait sur une base volontaire, soit avec le consentement de leurs dirigeants. Cinq organisations sur six faisant affaire avec l'État, il est probable que certains membres du personnel entretiennent un préjugé favorable à l'égard de l'usage du français au travail et de la démarche de francisation. Les participants savaient également qu'ils s'adressaient au personnel du CSLF lors des entretiens individuels, ce qui a aussi pu provoquer un biais dans les propos soulevés. Il importe par conséquent d'avoir ces éléments en tête avant de prendre connaissance des constats qui suivent.

Les données de l'Enquête nationale auprès des ménages 2011 sur lesquelles se fonde le volet quantitatif semblent montrer que, dans la RMR de Québec (et le reste du Québec), les travailleurs des industries de haute technologie (IHT) et des autres industries sont plus portés à utiliser uniquement le français (55 %) qu'à faire l'usage du français et de l'anglais (37 %) au travail. Cette tendance constitue une différence importante par rapport aux travailleurs des IHT de la RMR de Montréal (où ces pourcentages sont respectivement de 23 % et de 33 %). On observe également que la quasi-totalité des travailleurs de la RMR de Québec a déclaré connaître le français, toutes industries confondues. Les travailleurs des IHT semblent par ailleurs se distinguer de leurs collègues des autres industries par plusieurs comportements linguistiques. La connaissance du français et de l'anglais chez ces travailleurs (69 %) serait plus répandue que chez ceux des autres industries (44 %). On a aussi constaté que les travailleurs des IHT sont plus portés à utiliser l'anglais régulièrement (en complément à l'usage du français) au travail (37 %) que leurs collègues des autres industries (15 %). Qui plus est, une section de ce portrait statistique se concentre sur les pratiques linguistiques des gestionnaires, des professionnels et des techniciens des IHT de la RMR de Québec. Chez les gestionnaires, l'usage exclusif du français (47 %) est suivi de très près par l'emploi le plus souvent du français

combiné à une utilisation régulière de l'anglais (44 %). Bien que cet écart soit moins serré pour les professionnels (11 points de pourcentage) et les techniciens (20 points de pourcentage) des IHT, l'anglais semble, pour eux aussi, occuper une place non négligeable au travail.

Le volet qualitatif décrit des perceptions sur l'usage des langues au travail de 35 personnes issues de la main-d'œuvre hautement qualifiée. Ces participants occupent des postes de membres de la direction, de cadres, de professionnels et de techniciens dans six entreprises de haute technologie de la région de Québec. Ces organisations mènent leurs activités dans le secteur tertiaire, et quatre d'entre elles offrent des services en TI. Elles sont dotées d'une variété de structures organisationnelles, et trois d'entre elles détiennent un siège social situé à l'extérieur du Canada.

La grande majorité des participants ont déclaré le français comme langue le plus souvent utilisée au travail. En décrivant leurs diverses responsabilités, ces répondants ont pu confirmer la place prépondérante du français dans l'exercice de leurs fonctions. La plupart d'entre eux ont aussi décrit des tâches menées en anglais. Dans les entreprises détenant des établissements à l'extérieur du Québec, des employés ont recours à l'anglais pour accomplir des tâches administratives. Inversement, les entreprises dont les activités se limitent au territoire québécois semblent avoir recours à l'anglais surtout pour mener des tâches rattachées à la production. De ces constats, on retient que les communications avec les fournisseurs et les clients de l'extérieur du Québec ne sont qu'une facette des usages de l'anglais au travail. L'examen de ces usages linguistiques montre également qu'ils sont aussi déterminés par le profil organisationnel de chaque entreprise.

Les entretiens ont en outre permis de recueillir des perceptions sur l'aménagement linguistique de chaque entreprise. Plus de la moitié des personnes rencontrées ont affirmé que l'offre d'emploi à l'origine de leur embauche dans l'entreprise participante ne contenait pas d'exigences linguistiques. La connaissance de l'anglais par les cadres a été constatée dans une majorité d'organisations. Dans cinq entreprises, cette compétence n'est toutefois pas requise pour les professionnels et les techniciens. Les entretiens montrent aussi que les travailleurs qui ont appris le français pour s'établir au Québec sont aptes à exercer adéquatement leurs fonctions dans cette langue. Des dirigeants dont l'entreprise a participé à des missions de recrutement sont d'avis que l'exigence liée à la connaissance du français ne restreint pas le bassin de candidats disponibles. Les travailleurs recrutés lors de ces missions qui ne connaissaient pas le français ont d'ailleurs amorcé l'apprentissage de cette langue avant de venir au Québec. De leur côté, la plupart des employeurs offrent à cette main-d'œuvre la possibilité de suivre des cours de français.

L'acquisition par une organisation multinationale est certainement l'une des formes majeures que revêt l'internationalisation d'une entreprise. Trois organisations participantes ont en effet été intégrées dans des réseaux d'établissements établis à l'extérieur du Canada à la suite d'une telle transaction.

Bien que certains participants de ces entreprises affirment constater un usage plus fréquent de l'anglais dans l'exécution de leurs tâches, une ouverture tangible au multilinguisme chez de nouveaux dirigeants a également été constatée. Des membres de la direction d'entreprises fondées au Québec sont conscients de la possibilité de tirer profit de l'espace économique francophone mondial pour prendre de l'expansion. Ce marché linguistique leur permet non seulement de conclure des ententes commerciales, mais aussi d'accéder à d'importants bassins de recrutement.

En somme, les usages et perceptions linguistiques qui ont été recueillis dans le cadre de cette recherche montrent que des entreprises établies sur un territoire où l'utilisation du français prédomine maintiennent un usage généralisé de cette langue au travail tout en s'inscrivant dans des activités économiques perméables à l'anglais. On peut alors affirmer que les usages linguistiques au travail sont influencés par l'environnement linguistique dans lequel les entreprises à l'étude sont établies. On note que ces usages sont également influencés par les activités économiques fondées sur l'utilisation de la technologie et par les pratiques d'internationalisation.

Avant la tenue des entretiens du volet qualitatif, l'OQLF avait déjà annoncé une modernisation de ses pratiques. Ces modifications concernent non seulement le processus d'enquête découlant d'une plainte, mais aussi la francisation des entreprises. Les constats sur le déroulement de la démarche de francisation et les perceptions qui s'y rapportent en tiennent compte d'emblée. Ces observations sont accompagnées ici de propositions⁶⁷ pour soutenir la francisation des entreprises au Québec.

Toutes les entreprises participantes, à l'exception d'une⁶⁸, ont obtenu un certificat de francisation délivré par l'OQLF⁶⁹. Deux organisations ont été certifiées sans l'application d'un programme de francisation. Lors de la validation d'un rapport triennal, trois organisations ont reçu de l'organisme linguistique la recommandation d'adopter un plan d'action. Ces mêmes entreprises ont fait l'objet d'au moins une acquisition après avoir été certifiées. Les propos recueillis au sujet de ces événements montrent que ces derniers peuvent modifier l'état de la situation linguistique atteint lors de la délivrance du certificat de francisation.

67. Les propositions sont présentées en italique.

68. Lors de la tenue des entretiens, l'entreprise détenait une attestation d'application de programme.

69. Aucune entreprise ayant participé à l'étude n'a conclu d'entente particulière avec l'organisme.

Les comités de francisation de 3 entreprises de 100 employés et plus sont paritaires et sous la responsabilité d'une présidence⁷⁰. Concernant la composition de ces comités, la plupart des membres sont recrutés pour des raisons utilitaires. Selon les propos des participants, le degré d'activité des comités de francisation semble régulé d'abord par les recommandations de l'OQLF, ensuite par la collecte d'informations pour produire les rapports triennaux. La plupart des participants contribuant à la production de ces rapports semblent d'ailleurs comprendre leur utilité. Dans deux organisations, des répondants jugent toutefois que la validation des rapports triennaux par l'organisme s'effectue parfois dans des délais trop longs.

L'application d'un plan d'action a certes pour effet de rétablir une généralisation de l'usage du français dans une entreprise certifiée. Cette démarche a également pour corollaire de mobiliser les comités de francisation. Parmi ces derniers, les plus actifs semblent effectivement rattachés aux entreprises qui ont appliqué un plan d'action. On constate de surcroît que le consensus sur la généralisation de l'usage du français porte non seulement sur son atteinte, mais aussi sur son maintien (Conseil de la langue française, 1986 : 71).

Dans la plupart des organisations participantes, des mesures visant la francisation des TI ont été appliquées. À l'exception de certains propos défavorables à leur implantation, un bon nombre de participants reconnaissent que ces mesures ont contribué à un accès accru à des postes de travail, à des logiciels et à des serveurs en français. Des participants ont d'ailleurs souligné la contribution de l'OQLF et de ses recommandations en la matière. L'application de certaines mesures de francisation a par ailleurs été remise en question par des répondants. Elles sont souvent liées aux spécificités des activités économiques de leur entreprise. L'appréciation générale des participants sur la démarche de francisation repose, quant à elle, sur plusieurs éléments. Elle semble d'abord teintée de la teneur des communications et des rencontres avec l'OQLF. Quant aux membres de la direction, leur appréciation semble de plus façonnée par celle de leurs employés à l'égard des mesures de francisation implantées dans leur organisation. Ces mesures sont en général perçues comme légitimes. Les perceptions négatives viseraient plus la gestion du changement qu'elles provoquent que leur bien-fondé. *Pour mieux contrer ces réactions, les acteurs de la démarche de francisation interrogés souhaiteraient étoffer leurs discours justifiant l'application de mesures de francisation auprès du personnel.* La diffusion du guide *Bonnes pratiques linguistiques dans les entreprises* (OQLF et DGLFLF, 2013) semble d'ailleurs s'inscrire dans cet esprit.

70. Dans une organisation participante, un mouvement de personnel a dépourvu le comité de francisation de plusieurs membres. Une participante a d'ailleurs soutenu devoir recruter de nouvelles personnes pour rendre le comité de nouveau actif.

Pour cinq entreprises participantes sur six, l'obtention du certificat permet non seulement de respecter des dispositions de la Charte, mais aussi d'obtenir des contrats du gouvernement du Québec. On peut en effet affirmer que les entreprises qui soumissionnent à ces appels d'offres publics accordent de l'importance à la démarche de francisation en raison de son incidence sur leurs potentielles sources de revenus⁷¹. L'article 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration constitue un levier important à la francisation des entreprises. *Il serait alors souhaitable d'explorer la possibilité que les organismes municipaux, les organismes scolaires et les organismes de santé et de services sociaux contribuent à cet effet d'entraînement et, partant, qu'ils soient assujettis à l'application de cette disposition* (CSLF, 2013 : 95).

Lors des entretiens, il a de plus été soulevé qu'aucun document autre que le certificat de francisation n'est exigé pour attester du maintien effectif de la généralisation de l'usage du français dans l'application de l'article 22 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Seule la liste des entreprises non conformes peut guider les ministères et organismes dans l'application de l'article en question. *Il y aurait lieu de réfléchir à une stratégie permettant de lier l'attestation du maintien de la généralisation de l'usage du français aux documents requis pour obtenir des contrats, des subventions ou d'autres avantages du gouvernement du Québec.*

*Pour les entreprises qui ne font pas affaire avec le gouvernement du Québec, des incitatifs de nature autre qu'exclusivement financière pourraient contribuer à rehausser l'importance qu'elles accordent à la démarche de francisation. Des participants ont aussi comparé le certificat de francisation à d'autres attestations obtenues par les entreprises dans le cadre de leurs activités. Un tel exercice suggère d'étudier l'obtention du certificat de francisation à la lumière de la certification des activités économiques coordonnée par le Bureau de normalisation du Québec*⁷².

71. Il est vraisemblable de penser que l'OQLF a tenu compte de ce constat en ajoutant, dans la dernière version des formulaires *Analyse de la situation linguistique* et *Rapport triennal sur la situation de l'entreprise*, la question suivante : « Votre entreprise répond-elle à des appels d'offres de l'administration publique ou d'organismes parapublics ? » (OQLF, 2015b et 2015c)

72. Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) « est mandaté par l'État pour animer les activités de normalisation au Québec. [...] le BNQ est organisé autour de quatre secteurs d'affaires : la normalisation, la certification, l'évaluation de laboratoires et les autres services. Voué au développement économique et social du Québec, il recense les besoins, élabore les stratégies normatives et les normes pertinentes, met sur pied les programmes de certification, diffuse l'information sur les normes et agit comme porte-parole du Québec au sein du Conseil canadien des normes (CCN) » (BNQ, 2015 : en ligne).

À la lumière de ces conclusions, on peut faire cet autre constat : les entreprises de haute technologie de la région de Québec favorables au maintien de la généralisation de l'usage du français au travail présentent les caractéristiques suivantes : elles sont certifiées, elles n'ont pas adopté de plan d'action, elles obtiennent des contrats du gouvernement du Québec et elles ne sont pas l'objet d'acquisition. *Le défi pour la francisation de ces entreprises consiste alors à s'assurer que le consensus sur le degré de généralisation du français est maintenu.* Ce faisant, il est probable que le personnel impliqué dans la démarche de francisation demeure mobilisé (Bouchard, 2002a : 33).

BIBLIOGRAPHIE

- AFFAIRES ÉTRANGÈRES, COMMERCE ET DÉVELOPPEMENT CANADA (2015). *Canada-Union européenne : Accord économique et commercial global (AECG)*, mis à jour le 12 juin [En ligne], <http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/agr-acc/ceta-aecg/index.aspx?lang=fra> (23 juillet 2015).
- BALDWIN, John et Guy GELLATLY (1998). *Existe-t-il des secteurs d'activité de haute technologie ou seulement des entreprises de haute technologie? Étude basée sur les nouvelles entreprises axées sur la technologie*, Ottawa, Statistique Canada, 57 p. Également disponible en ligne : <http://publications.gc.ca/collections/Collection/CS11-0019-120F.pdf>.
- BÉLAND, Paul (2014). *L'usage des langues au travail dans le secteur public au Québec en 2011 : un portrait statistique*, Québec, CSLF, 2014, 46 p. Également disponible en ligne : <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf324/f324.pdf>.
- BÉLANGER, Alain et Patrick SABOURIN (2013). « De l'interprétation des indicateurs linguistiques du recensement canadien », *Cahiers québécois de démographie*, vol. 42, n° 1, p. 167-177. Également disponible en ligne : <http://www.erudit.org/revue/cqd/2013/v42/n1/1017101ar.pdf>.
- BORGES JR, Candido Vieira, Michel BERNASCONI et Louis Jacques FILION (2003). *La création des entreprises de haute technologie (EHT) — Examen de la documentation*, Montréal, HEC Montréal, 39 p. Également disponible en ligne : http://expertise.hec.ca/chaire_entrepreneuriat/wp-content/uploads/2003-11teccreationeht.pdf.
- BOUCHARD, Pierre (1990). *Les enjeux de la francisation des entreprises (1977-1984)*, thèse (Ph. D.), Université de Montréal, 321 p.
- BOUCHARD, Pierre (1998). *La francisation des entreprises au Québec : de la difficulté relative d'hier à la complexité de demain — Texte remis à l'occasion du Colloque de Rabat organisé par le comité scientifique du réseau « sociolinguistique et dynamique des langues » de l'Agence universitaire de la Francophonie*, Montréal, Office de la langue française, 16 p. Également disponible en ligne : https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/conferences/francisation_entreprises_pbouchard_rabbat1998_01.pdf.
- BOUCHARD, Pierre (2002a). *L'activité des comités de francisation ou la difficulté de passer de la théorie à la pratique*, Montréal, Office québécois de la langue française, 65 p.

- BOUCHARD, Pierre (2002b). « La langue du travail : une situation qui progresse, mais toujours teintée d'une certaine précarité », *Revue d'aménagement linguistique — L'aménagement linguistique au Québec : 25 ans d'application de la Charte de la langue française*, hors série, automne, p. 85-104. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/ouvrages/amenagement_hs/ral01_charte_bouchard_vf1_1.pdf.
- BOURBEAU, Robert, Norbert ROBITAILLE et Marilyn AMOREVIETA-GENTIL (2012). *Les composantes de la dynamique démolinguistique régionale au Québec (1996-2006)*, Montréal, Office québécois de la langue française, 129 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/etudes2011/20110909_comp_dyn_%20demolinguistique.pdf.
- BOURDIEU, Pierre (1977). « L'économie des échanges linguistiques », *Langue française*, n° 34, p. 17-34. Également disponible en ligne : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/lfr_0023-8368_1977_num_34_1_4815.
- BOWLBY, Geoff et Stéphanie LANGLOIS (2002). « Prospérité et débâcle de la technologie de pointe », *L'emploi et le revenu en perspective*, avril, vol. 3, n° 4, p. 13-19. Également disponible en ligne : <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/75-001-x2002004-fra.pdf>.
- BRESSÉ, Sophie (2007). *L'usage des langues étrangères dans les entreprises françaises*, [En ligne], <http://www.efnil.org/documents/conference-publications/lisbon-2008/07-EFNIL.Lisbon-publ.Bresse.pdf/view> (29 mai 2014).
- BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC (2015). *Le BNQ en bref*, [En ligne], <https://www.bnq.qc.ca/fr/le-bnq-en-bref.html> (17 août 2015).
- CASTELLS, Manuel (2001). *La société en réseaux — Tome 1 : L'ère de l'Information*, Paris, Fayard, 674 p.
- CEFAN (CHAIRE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA RECHERCHE SUR LA CULTURE D'EXPRESSION FRANÇAISE EN AMÉRIQUE DU NORD) (2015). « Loi modifiant la Charte de la langue française (Loi 86) 1993 », *L'aménagement linguistique dans le monde*, [En ligne], <http://www.axl.cefan.ulaval.ca/amnord/quebecmodif-86-1993.htm> (10 novembre 2014).
- CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE QUÉBEC (2013). *Vision 2025*, Québec, Chambre de commerce et d'industrie de Québec, 62 p. Également disponible en ligne : http://www.ccquebec.ca/imports/_uploaded/file/diagnostic_vision2025.pdf.
- CHÉNARD, Claire et Nicolas VAN SCHENDEL (2002). *Travailler en français au Québec : les perceptions de travailleurs et de gestionnaires*, Montréal, Office de la langue française, 115 p. Également disponible en ligne : <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs48265>.

- CONFERENCE BOARD DU CANADA (2013). *Le Canada, le bilinguisme et le commerce*, Ottawa, Le Conference Board, 40 p. Également disponible en ligne : http://rdee.ca/wp-content/uploads/2015/06/le-bilinguisme-et-le-commerce_Francais-.pdf.
- DESROSIERS, Éric et Hélène BUZZETTI (2014). « L'accord est conclu, mais tout n'est pas joué », *Le Devoir*, samedi 27 septembre [En ligne], <http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/419636/le-canada-et-l-union-europeenne-signent-l-accord-de-libre-echange-l-accord-est-conclu-mais-tout-n-est-pas-joue> (22 juillet 2015).
- ÉCHO SONDAGE (2007). « La langue seconde dans les entreprises de la MRC de Portneuf et de la ville de Québec », Québec, Direction régionale de la Capitale-Nationale d'Emploi-Québec, 45 p. Également disponible en ligne : http://emploiuebec.gouv.qc.ca/uploads/tx_fceqpubform/03_int_portrait_langueseconde_2007mars.pdf.
- EDSC (EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA) (2015). *Bienvenue à la Classification nationale des professions 2011*, [En ligne], <http://www5.hrsdc.gc.ca/CNP/Francais/CNP/2011/Bienvenue.aspx> (13 septembre 2013).
- EMPLOI-QUÉBEC (2013). *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec (EREQ), Vol. 12 — Enquête 2012 sur les données de 2011*, Montréal, 37 p. Également disponible en ligne : http://emploiuebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_int_EREQ-2011_rapport-analytique.pdf.
- FACHE, Jacques (1999). « La définition des industries de haute technologie », *Méditerranée*, tome 92, n° 3, Redéfinir l'industrie. Colloque d'Aix-en-Provence les 28 et 29 mai 1998, p. 41-48. Également disponible en ligne : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/medit_0025-8296_1999_num_92_3_3109.
- FRENETTE, Marc (2007). « La vie après la haute technologie », dans *L'emploi et le revenu en perspective*, juillet, vol. 8, n° 7, p. 5-14. Également disponible en ligne : <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/10707/10287-fra.pdf>.
- GLASER, Barney et Anselm STRAUSS (1973). *The Discovery of Grounded Theory : Stratégies for Qualitative Research*, Chicago, Eldin, dans OLIVIER DE SARDAN, Jean-Pierre (1995). *La politique du terrain, Enquête*, 1995, mis en ligne le 10 juillet 2013 [En ligne], <http://enquete.revues.org/263> (13 mars 2014).
- GROUPE DE TRAVAIL TRIPARTITE SUR LE FRANÇAIS LANGUE DU TRAVAIL (1989). *Le français langue du travail : une nécessaire réorientation...*, Montréal, Gouvernement du Québec, 65 p.

- HAMEL, Rainer Enrique (2010). « L'aménagement linguistique et la globalisation des langues du monde », *Télescope*, vol. 16, n° 3, p. 1-21. Également disponible en ligne : http://www.telescope.enap.ca/Telescope/docs/Index/Vol_16_no_3/Telv16n3_hamel.pdf.
- HARDT-DHATT, Karin (1982). « Les attitudes face à l'utilisation de l'anglais et du français chez les travailleurs francophones dans trois entreprises de production à Québec », *Langues et société*, Montréal, OLF, 305 p.
- HOULE, René, Jean-Pierre CORBEIL et Mathieu CHARRON (2012). *Les langues du travail au Québec en 2006*, Montréal, OQLF, 190 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/etudes2012/20121126_langue_travail_QC2006.pdf.
- INTERCULTUREL SERVICES CONSEILS (2011). « Le Comité Québec multilingue organise des activités de formations pour l'utilisation de son *Guide d'audit linguistique* », dans *Le blogue Interculturel Services conseils*, mis en ligne le 31 janvier [En ligne], <http://iscblog.wordpress.com/2011/01/31/le-comite-quebec-multilingue-organise-des-activites-de-formations-pour-l%E2%80%99utilisation-de-son-guide-d%E2%80%99audit-linguistique/> (5 juin 2014).
- IQ (INVESTISSEMENT QUÉBEC) (2008). *Centre national des nouvelles technologies de Québec (CNNTQ)*, mis en ligne en octobre [En ligne], http://www.investquebec.com/documents/qc/FichesDetaillees/FTCNNTQ_fr.pdf (5 juin 2014).
- ISQ (INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC) et MDEIE (MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE L'INNOVATION ET DE L'EXPORTATION) (2010). *Impact économique des exportations 2005 et 2007*, Québec, ISQ, MDEIE, 21 p. Également disponible en ligne : <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/economie/commerce-exterieur/impact-exportations-2005-2007.pdf>.
- ISQ (2014). 03 – *La Capitale-Nationale ainsi que ses municipalités régionales de comté (MRC)*, [En ligne], http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_03/region_03_00.htm (16 décembre 2014).
- ISQ (2015). *Enquête nationale auprès des ménages de 2011 : ses portées et limites — Bilan de la consultation de l'Institut de la statistique du Québec auprès des ministères et organismes gouvernementaux du Québec*, Québec, ISQ, 50 p. Également disponible en ligne : <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/rapport-enm.pdf>.
- LABOV, William (1976). *Sociolinguistique*, Paris, Éditions de Minuit, 464 p.

- LACHANCE, Jean-François (2008). *Les caractéristiques linguistiques de la population des régions administratives du Québec (1991-2001)*, Montréal, OQLF, 97 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/etudes/fascicule_05.pdf.
- LAMARRE, Stéphanie et Patricia LAMARRE (2006). « Lorsque le marché économique n'est ni ici ni ailleurs... : nouvelle économie et nouvelles technologies à Montréal : pratiques langagières et discours », *Les Cahiers du Gres*, vol. 6, n° 1, p. 9-24. Également disponible en ligne : <http://id.erudit.org/revue/lcg/2006/v6/n1/012680ar.pdf>.
- LANGUE DU TRAVAIL (2014). *Les comités de francisation*, [En ligne], <http://languedutravail.org/les-comites-de-francisation> (28 mai 2014).
- LAPIERRE-VINCENT, Nicole (2005). *Le français, langue normale et habituelle du travail dans une économie ouverte*, Québec, CSLF, 214 p. Également disponible en ligne : <http://www.csLf.gouv.qc.ca/publications/pubf213/f213.pdf>.
- LARIVÉE, Yves (1995). *Impact des comités de francisation sur le déroulement du processus de francisation*, Montréal, Office de la langue française, 12 p.
- LAUR, Elke (2003). *Profils linguistiques et organisationnels des grandes entreprises : une enquête québécoise*, Montréal, OQLF, 115 p.
- LAUR, Elke (2008a). « Contribution à l'étude des perceptions linguistiques. La méthodologie des faux-couples revisitée », *Langues et sociétés*, n° 46, 179 p. Également disponible en ligne : https://www.oqlf.gouv.qc.ca/etudes/notemetho_laur.pdf.
- LAUR, Elke (2008b). « Comment se conclut un “deal” en français? L'état de la francisation dans cinq grandes entreprises québécoises à l'ère de la multinationalisation économique », *Langues et sociétés*, n° 47, 106 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/note_recherche/langues_societes_numero47_20081212.pdf.
- LEDUC, Gilbert (2015). « La rareté de la main-d'œuvre bilingue, un problème généralisé à Québec », *Le Soleil*, le 24 septembre [En ligne], <http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/actualite-economique/201509/23/01-4903366-la-rarete-de-la-main-doeuvre-bilingue-un-probleme-generalise-a-quebec.php> (28 septembre 2015).
- LÉVESQUE, Anne (1991a). *Dépistage des entreprises de haute technologie*, Montréal, Office de la langue française, 121 p.
- LÉVESQUE, Anne (1991b). *Complément au dépistage des entreprises de haute technologie*, Montréal, Office de la langue française, 84 p.
- LÉVESQUE, Anne (1992). *Pénétration du français dans les entreprises de haute technologie*, Montréal, Office de la langue française, 133 p.

- LUSSIER, Catherine (2004). « Souplesse assumée ou contrainte subie? Ethnographie des pratiques linguistiques dans deux entreprises à vocation internationale », dans *Les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale — Actes du colloque international tenu à Québec les 9 et 10 juin 2003*, Québec, SPL, p. 107-124.
- MAHEU-PELLETIER, Geneviève (2009). « Cacophonie linguistique dans l'espace francophone montréalais, ou comment redéfinir la francophonie québécoise », dans *Alternative francophone*, vol. 1, n° 2, p. 34-57. Également disponible en ligne : <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/af/article/view/6616/pdf>.
- MARMEN, Louise, Jean-Pierre SÉGUIN et Christina JAWORSKI (1999). *Test du recensement national de 1998. Analyse des variables linguistiques*, Ottawa, Statistique Canada, cité dans OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2006). *Langue du travail : indicateurs relatifs à l'évolution de la population active et à l'utilisation des langues au travail en 2001* Montréal, OQLF, 103 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/sociolinguistique/oqlf_faslin_02_20060606.pdf.
- MARMEN, Louise et Jean-Pierre CORBEIL (2004). *Nouvelles perspectives canadiennes : Les langues au Canada — Recensement de 2001*, Ottawa, Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux, n° CH3-2/8-2004 au catalogue, 163 p. Également disponible en ligne : <http://publications.gc.ca/collections/Collection/CH3-2-8-2004F.pdf>.
- MASSARD-PIÉRARD, Françoise (2007). « Les politiques des espaces linguistiques à l'épreuve de la mondialisation », *Revue internationale de politique comparée*, Vol. 14, De Boeck Supérieur, p. 7-18. Également disponible en ligne : <http://www.cairn.info/revue-internationale-de-politique-comparee-2007-1-page-7.htm>.
- MCALL, Christopher, et autres (1993). *Langues et langage dans quatre milieux de travail à Montréal — rapport de recherche présenté à l'Office de la langue française*, Montréal, Équipe de recherche en sociologie du langage, Département de sociologie, Université de Montréal, 209 p.
- MCALL, Christopher, Catherine Montgomery et Louise Tremblay (1994). « Utilisation du langage et des langues au travail : la reconstruction de la journée de travail et la cartographie sociolinguistique d'entreprise », *Terminogramme*, n° 74, p. 1-7.
- MILES, Matthew B. et A. Michael HUBERMAN (2003). *Analyse des données qualitatives*, Bruxelles, De Boeck, 626 p.

- MFE (MINISTÈRE DES FINANCES ET DE L'ÉCONOMIE) (2013). *Le Calepin — Le commerce extérieur du Québec*, Québec, MFE, 87 p. Également disponible en ligne : [http://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/informer/exportation/page/etudes-et-analyses-11103/?tx_igaffichagepages_pi1\[mode\]=single&tx_igaffichagepages_pi1\[backPid\]=17269&tx_igaffichagepages_pi1\[currentCat\]=&cHash=efef5683d7397c95c9fea77e7dcdcd38&tx_igaffichagepages_pi1\[backPid\]=17269&tx_igaffichagepages_pi1\[currentCat\]=&cHash=efef5683d7397c95c9fea77e7dcdcd38](http://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/informer/exportation/page/etudes-et-analyses-11103/?tx_igaffichagepages_pi1[mode]=single&tx_igaffichagepages_pi1[backPid]=17269&tx_igaffichagepages_pi1[currentCat]=&cHash=efef5683d7397c95c9fea77e7dcdcd38&tx_igaffichagepages_pi1[backPid]=17269&tx_igaffichagepages_pi1[currentCat]=&cHash=efef5683d7397c95c9fea77e7dcdcd38).
- MIDI (MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION) (2014). *Portraits régionaux 2003-2012 — Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2014*, Montréal, Direction de la recherche et de l'analyse prospective, 53 p. Également disponible en ligne : http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/PUB_Portraits_regionaux2003-2012.pdf.
- MOFFET, Virginie, Nicolas BÉLAND et Robert DELISLE (2008). *Langues du travail dans les grandes entreprises du Québec. Quelle place pour le français?* Montréal, OQLF, 141 p. Également disponible en ligne : https://www.oqlf.gouv.qc.ca/etudes/etude_10.pdf.
- MUKAMURERA, Joséphine, France LACOURSE et Yves COUTURIER (2006). « Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratiques », dans *Recherches qualitatives*, Vol. 26(1), p. 110-138. Également disponible en ligne : http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26%281%29/mukamurera_al_ch.pdf.
- OCDE (ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES) (1996). *L'économie fondée sur le savoir*, Paris, OCDE, 47 p. Également disponible en ligne : <http://www.oecd.org/fr/science/sci-tech/1913029.pdf>.
- OQLF (OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE) (2003). *Guide pratique d'implantation du français*, Montréal, OQLF, 22 p.
- OQLF (2008a). *Formulaire de l'analyse de la situation linguistique*, mis à jour le 28 août [En ligne], <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises/index.html> (12 septembre 2013).
- OQLF (2008b). *Rapport sur la situation linguistique au Québec 2002-2007*, Montréal, OQLF, 191 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/etudes/rapport_complet_2.pdf.
- OQLF (2012a). *Le grand dictionnaire terminologique*, [En ligne], <http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca> (7 juillet 2014).

- OQLF (2012b). *Rapport annuel de gestion 2011-2012*, Montréal, L'Office, 119 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/office/rapports/rap20112012/20121120_ragv2.pdf.
- OQLF (2013a). *La démarche de francisation*, mis à jour le 21 février [En ligne], https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/depliants/20130613_d_epliant6a.pdf (12 novembre 2014).
- OQLF (2013b). *Le comité de francisation*, mis à jour le 21 février [En ligne], https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/depliants/20130613_d_epliant6b.pdf (12 novembre 2014).
- OQLF (2013c, 18 octobre). *L'Office québécois de la langue française modernise ses pratiques*. Repéré au http://www.oqlf.gouv.qc.ca/office/communiques/2013/20131018_modernisation.html.
- OQLF (2013d). *Rapport annuel de gestion 2012-2013*, Montréal, OQLF, 2013, 123 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/office/rapports/rap20122013/20131003_rag.pdf.
- OQLF et DGLFLF (DÉLÉGATION GÉNÉRALE À LA LANGUE FRANÇAISE ET AUX LANGUES DE FRANCE) (2013). *Bonnes pratiques linguistiques dans les entreprises*, Montréal, L'Office et DGLFLF, 65 p. Également disponible en ligne : <http://www.francaisau travail.org/wp-content/uploads/2013/09/Bonnes-pratiques-19-3-2013-complet.pdf>.
- OQLF (2014a). *Plan stratégique 2013-2016*, Montréal, L'Office, 23 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/office/20140917_plan_strategique.pdf.
- OQLF (2014b). *Rapport annuel de gestion 2013-2014*, Montréal, L'Office, 99 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/office/rapports/rap20132014/20140930_rag.pdf.
- OQLF (2015a). *Formulaire d'inscription*, mis à jour le 15 juillet [En ligne], https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises/formulaires/formulaire-inscription_rg.doc?52558c8b-cbf6-1201-820a-52d6a88c0fd9 (22 juillet 2015).
- OQLF (2015b). *Analyse de la situation linguistique*, mis à jour le 15 juillet [En ligne], https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises/formulaires/formulaire-inscription_rg.doc?52558c8b-cbf6-1201-820a-52d6a88c0fd9 (22 juillet 2015).
- OQLF (2015c). *Rapport triennal sur la situation linguistique*, mis à jour le 15 juillet [En ligne], <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises/formulaires/rapport-triennal.doc?e098a9c7-9ec9-02a7-a8d6-e817f6bdba4e> (22 juillet 2015).

- OQLF (2015d). *Liste des entreprises non conformes au processus de francisation*, mis à jour en juillet [En ligne], [http://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/liste_article22.html] (22 juillet 2015).
- OQLF (2015e). *Rapport annuel de gestion 2014-2015*, Montréal, L'Office, 107 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/office/rapports/rap20142015/20150929_RAG-2014-2015.pdf.
- OSTOJ, Micheline (2003a). *La langue des produits informatiques dans les petites entreprises du Québec*, [Montréal], Office québécois de la langue française (Coll. « Note de recherche »), 89 pages.
- OSTOJ, Micheline (2003b). *La langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des petites entreprises du Québec*, [Montréal], Office québécois de la langue française (Coll. « Note de recherche »), 70 pages.
- OSTOJ, Micheline (2003c). *La langue des produits informatiques dans les entreprises de moyenne taille au Québec*, [Montréal], Office québécois de la langue française (Coll. « Note de recherche »), 87 pages.
- OSTOJ, Micheline (2003d). *La langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des entreprises de moyenne taille au Québec*, [Montréal], Office québécois de la langue française (Coll. « Note de recherche »), 72 pages.
- OSTOJ, Micheline (2003e). *La langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs des grandes entreprises établies dans la région de Montréal*, [Montréal], Office québécois de la langue française (Coll. « Note de recherche »), 58 pages.
- PAGÉ, Michel (2006). « Propositions pour une approche dynamique de la situation du français dans l'espace linguistique québécois », dans *Le français, langue de la diversité québécoise : une réflexion pluridisciplinaire*, Montréal, Éditions Québec-Amérique, p. 27-76.
- PAQUETTE, Gérald (1995). *Action permanence*, Montréal, Office de la langue française, 19 p.
- PILOTE, Annie, Katie BÉRUBÉ et Sandra BOLDUC (2006). *Multilinguisme et employabilité : un inventaire des ressources dans la région de Québec*, Québec, Observatoire Jeunes et Société (Urbanisation, Culture et Société, Institut national de recherche scientifique), 45 p.

- PRESNUKHINA, Yulia (2012). *Les pratiques linguistiques au travail au Québec en 2010*, Montréal, OQLF, 83 p. Également disponible en ligne : http://www.oqlf.gouv.qc.ca/etudes2012/20121126_rapport_langue_travail2.pdf.
- PTQM (PARC TECHNOLOGIQUE DU QUÉBEC MÉTROPOLITAIN) (2013). *Un peu d'histoire — Un Parc techno pour diversifier l'économie régionale*, [En ligne], <https://www.parctechno.com/fr/tout-sur-le-parc/un-peu-histoire/> (12 septembre 2013).
- QUÉBEC (1978). *Charte de la langue française : RLRQ, chapitre 5, sanctionnée le 26 août 1977*, [Québec], Éditeur officiel du Québec.
- QUÉBEC (2013). *Charte de la langue française : RLRQ, chapitre C-11, à jour au 1^{er} août 2015*, [Québec], Éditeur officiel du Québec [En ligne], http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_11/C11.html (20 septembre 2013).
- QUÉBEC (2013). *Règlement sur la langue du commerce et des affaires. Charte de la langue française : RLRQ, chapitre C-11 r. 9, à jour au 1^{er} août 2015*, [Québec], Éditeur officiel du Québec [En ligne], http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C_11/C11R9.HTM (23 septembre 2013).
- QUÉBEC. COMITÉ INTERMINISTÉRIEL SUR LA SITUATION DE LA LANGUE FRANÇAISE (1996). *Le français, langue commune — Enjeu de la société québécoise : Rapport du comité interministériel sur la situation de la langue française*, Québec, Direction des communications du ministère de la Culture et des Communications, 319 p. Également disponible en ligne : [http://www.cslf.gouv.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/publication-html/?tx_iggcplus_pi4\[file\]=publications/pubk103/k103.html](http://www.cslf.gouv.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/publication-html/?tx_iggcplus_pi4[file]=publications/pubk103/k103.html).
- QUÉBEC. COMMISSION DES ÉTATS GÉNÉRAUX SUR LA SITUATION ET L'AVENIR DE LA LANGUE FRANÇAISE AU QUÉBEC (2001). *Le français, une langue pour tout le monde*, Québec, Secrétariat à la politique linguistique, 285 p. Également disponible en ligne : http://www.spl.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/COM1-021_Rapport_final.pdf.
- QUÉBEC. CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1983). *La francisation. Expérience d'une entreprise multinationale*, Québec, Le Conseil, 47 p.
- QUÉBEC. CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1986). *Les enjeux actuels de la francisation des entreprises — Rapport du Conseil de la langue française sur la francisation des entreprises*, Québec, Le Conseil, 106 p.
- QUÉBEC. CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2005). *Le français, langue normale et habituelle du travail*, Québec, Le Conseil, 55 p. Également disponible en ligne : <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis201/a201.pdf>.

- QUÉBEC. CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2008). *Le français, langue de cohésion sociale*, Québec, Le Conseil, 55 p. Également disponible en ligne : <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis202/a202.pdf>.
- QUÉBEC. CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2009a). *Réflexion sur la place que devraient occuper les notions de « maîtrise » et de « qualité » de la langue dans un rapport sur la situation linguistique*, Québec, Le Conseil, 11 p. Également disponible en ligne : <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf303/cslfreflexionmaitrisequalite.pdf>.
- QUÉBEC. CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2009b). *Suivre l'évolution de la situation linguistique au Québec au XXI^e siècle*, Québec, Le Conseil, 11 p. Également disponible en ligne : <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf301/cslfevolutionsituationlinguistique.pdf>.
- QUÉBEC. CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2013). *Redynamiser la politique linguistique du Québec*, Québec, Le Conseil, 143 p. Également disponible en ligne : <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis206/a206.pdf>.
- QUÉBEC. CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2014). « Le français, langue du travail au Québec », *La langue française dans le monde 2014*, Paris, Éditions Nathan, 576 p. Également disponible en ligne : <http://www.francophonie.org/Langue-Francaise-2014/>.
- QUÉBEC. GROUPE DE TRAVAIL TRIPARTITE SUR LE FRANÇAIS LANGUE DU TRAVAIL (1989). *Le français langue du travail. Une nécessaire réorientation...*, Montréal, Le groupe, 65 p.
- QUÉBEC INTERNATIONAL (2013). *10 ans de succès — Bilan économique 2002-2012, région métropolitaine de Québec*, Québec, Québec international, 41 p. Également disponible en ligne : <http://www.quebecinternational.ca/media/1457798/bilan-economique-2002-2012-rmr-de-quebec.pdf>.
- QUÉBEC INTERNATIONAL (2014). *Bilan et perspectives — Région métropolitaine de Québec : 2013-2014*, Québec, Québec international, 26 p. Également disponible en ligne : <http://www.quebecinternational.ca/media/2059866/qcint-bilanrmr2014-web.pdf>.
- QUÉBEC INTERNATIONAL (2015a). *Bilan et perspectives — Région métropolitaine de Québec : 2014-2015*, Québec, Québec international, 25 p. Également disponible en ligne : <http://www.quebecinternational.ca/media/26680/Bilan-Perspectives-RMR-Quebec-2015-web.pdf>.
- QUÉBEC INTERNATIONAL (2015b). *Québec International aux services des entreprises, des investisseurs et de la région*, [En ligne], <http://www.quebecinternational.ca/a-propos/mission/> (24 septembre 2015).

- REISER-BELLO ZAGO, Elisabeth (2013). « “Migrants hautement qualifiés” et leurs comportements sociolinguistiques en entreprise internationale... ou la chronique d’un non-apprentissage annoncé », *Synergie Italie*, n° 9, p. 115-127. Également disponible en ligne : http://gerflint.fr/Base/Italie9/reiser_bello_zago.pdf.
- ROY, Simon N. (2010). « L’étude de cas », dans GAUTHIER, Benoît (dir.). *Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données*, Québec, PUQ, p. 199-225.
- SALES, Arnaud (2004). « L’État-nation, les entreprises transnationales et la question linguistique dans une économie globalisée », dans *Les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale — Actes du colloque international tenu à Québec les 9 et 10 juin 2003*, Québec, SPL, p. 13-29.
- SALES, Arnaud (2005). « L’impact de la globalisation et de l’économie du savoir sur la question linguistique au Québec », dans Alexandre STEFANESCU et Pierre GEORGEAULT, dir. *Le français au Québec : les nouveaux défis*, Québec, Conseil supérieur de la langue française et Fides, p. 147-189.
- SALES, Arnaud (2008). « Mondialisation et entrelacement des espaces linguistiques », dans *Francophonies d’Amérique*, n° 26, p. 79-84. Également disponible en ligne : <http://www.erudit.org/revue/fa/2008/v/n26/037976ar.pdf>.
- SALVAIL, Bernard (2003). « L’Office de la langue française et la francisation des entreprises », *Revue d’aménagement linguistique — Actes du colloque international tenu à Barcelone les 4, 5 et 6 octobre 1999*, semestriel, [Québec], Office québécois de la langue française : Les Publications du Québec, p. 251-273.
- SAVOIE-ZAJC, Lorraine (2010). « L’entrevue semi-dirigée », dans GAUTHIER, Benoît (dir.). *Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données*, Québec, PUQ, p. 337-360.
- SPARER, Michel et Wallace SHWAB (1980). *Rédaction de lois : rendez-vous du droit et de la culture*, [En ligne], [http://www.cslf.gouv.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/publication-html/?tx_iggcplus_pi4\[file\]=publications/pubbb101/b101ch1.html](http://www.cslf.gouv.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/publication-html/?tx_iggcplus_pi4[file]=publications/pubbb101/b101ch1.html) (17 décembre 2014).
- SPL (SECRÉTARIAT À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE) (2000). *Les défis de la langue française à Montréal et au Québec au XXI^e siècle : constats et enjeux*, mis à jour en 2009 [En ligne], <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs51974> (10 septembre 2013).
- SPL (2009). *Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014*, Québec, Secrétariat à la politique linguistique, 27 p. Également disponible en ligne : http://www.spl.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Plan_strategique_2009-2014.pdf.

- SPL (2011). *Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, Québec, SPL, 8 p. Également disponible en ligne : http://www.spl.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Politique_gouvernementale.pdf.
- SPARER, Michel et Wallace SHWAB (1980). *Rédaction de lois : rendez-vous du droit et de la culture*, [En ligne], [http://www.cslf.gouv.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/publication-html/?tx_iggcplus_pi4\[file\]=publications/pubbb101/b101ch1.html](http://www.cslf.gouv.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/publication-html/?tx_iggcplus_pi4[file]=publications/pubbb101/b101ch1.html) (17 décembre 2014).
- STATISTIQUE CANADA (1997). *Le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) 1997*, mis à jour le 16 mars [En ligne], <http://www.statcan.gc.ca/subjects-sujets/standard-norme/naics-scian/1997/list-liste-fra.htm> (12 septembre 2013).
- STATISTIQUE CANADA (2003). *Recensement de 2001*, n° 95F0414XCB01004 au catalogue.
- STATISTIQUE CANADA (2007). *Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN)*, mis à jour le 5 septembre 2012 [En ligne], http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVDPPage1&db=imdb&dis=2&adm=8&TVD=44547 (12 septembre 2013).
- STATISTIQUE CANADA (2008). *Recensement de 2006*, n° 97-555-XCB2006032 au catalogue, [En ligne], [<http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/dp-pd/tbt/Rp-fra.cfm?TABID=3&LANG=F&A=R&APATH=3&DETAIL=0&DIM=0&FL=A&FREE=0&GC=01&GID=837928&GK=1&GRP=1&O=D&PID=92000&PRID=0&PTYPE=88971,97154&S=0&SHOWALL=0&SUB=0&Temporal=2006&THEME=70&VID=0&VNAMEE=&VNAMEF=&D1=0&D2=0&D3=0&D4=0&D5=0&D6=0>] (8 avril 2014).
- STATISTIQUE CANADA (2012). Série « Perspective géographique », Recensement de 2011, n° 98-310-XWF2011004 au catalogue de Statistique Canada. Ottawa, mis à jour le 8 janvier 2015 [En ligne], <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/fogs-spg/Facts-cma-fra.cfm?LANG=Fra&GK=CMA&GC=421> (15 décembre 2014).
- STATISTIQUE CANADA (2013a). *Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, n° 99-012-X2011029 au catalogue, Ottawa, Statistique Canada, mis à jour le 4 mars 2014 [En ligne], <http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/dp-pd/dt-td/Rp-fra.cfm?LANG=F&APATH=3&DETAIL=0&DIM=0&FL=A&FREE=0&GC=0&GID=0&GK=0&GRP=1&PID=105635&PRID=0&PTYPE=105277&S=0&SHOWALL=0&SUB=0&Temporal=2013&THEME=96&VID=0&VNAMEE=&VNAMEF=> (15 décembre 2014).

- STATISTIQUE CANADA (2013b). *Guide de l'utilisateur de l'ENM — Enquête nationale auprès des ménages, 2011*, n° 99-001-X2011001 au catalogue, Ottawa, Statistique Canada, 25 p. Également disponible en ligne : http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/nhs-enm_guide/99-001-x2011001-fra.pdf.
- STATISTIQUE CANADA (2013c). *Recensement de la population de 2011 — Les langues : mai 2013*, Ottawa, Statistique Canada, 8 p. Également disponible en ligne : http://www.mrctemiscamingue.qc.ca/upload/mrctemiscamingue/editor/asset/publications%20diverses/Analyse_Langues_FR%20Qu%C3%A9bec.pdf.
- THERMOTÉ, Marc (2012). « Portrait du français à Montréal », *Relations*, n° 760 [En ligne], <http://www.cjf.qc.ca/fr/relations/article.php?ida=3005> (12 avril 2015).
- TRUCHOT, Claude (2013). « Internationalisation et choix linguistiques dans les entreprises françaises : entre “tout anglais” et pratiques linguistiques », *Synergies*, n° 9, p. 75-90. Également disponible en ligne : <http://gerflint.fr/Base/Italie9/truchot.pdf>.
- TRUCHOT, Claude (2014). « Langue française et gestion linguistique dans les entreprises internationales », dans ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE. *La langue française dans le monde 2014*, Paris, Éditions Nathan, p. 465-485.
- TRUCHOT, Claude (2015). *Quelles langues parle-t-on dans les entreprises en France? Les langues au travail dans les entreprises internationales*, Paris, Éditions Privat, 171 p. Également disponible en ligne : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Langue-francaise-et-langues-de-France/Politiques-de-la-langue/Droit-au-francais/Le-francais-dans-la-vie-sociale/Quelles-langues-parle-t-on-dans-les-entreprises-en-France>.
- VAN SCHENDEL, Nicolas (2002). « Travailler en français au Québec : les perceptions de conseillers en francisation », Montréal, Office de la langue française, 40 p.
- VIOLA, Jean-Michel (2004). « L'entreprise face aux défis de la société du savoir », dans *Les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale — Actes du colloque international tenu à Québec les 9 et 10 juin 2003*, Québec, SPL, p. 1-12.

ANNEXE I
LISTE DES CODES DU SYSTÈME DE CLASSIFICATION DES INDUSTRIES
DE L'AMÉRIQUE DU NORD (SCIAN) ET DES CODES D'ACTIVITÉS
ÉCONOMIQUES (CAE) DU REGISTRAIRE DES ENTREPRISES DU QUÉBEC

SCIAN 1997		SCIAN 2007		CAE	
Code	Titre	Code	Titre	Code	Titre
3254	Fabrication de produits pharmaceutiques et de médicaments	3254*	Fabrication de produits pharmaceutiques et de médicaments*	3741	Industrie des produits pharmaceutiques et des médicaments
3333	Fabrication de machines pour le commerce et les industries de services	3333	Fabrication de machines pour le commerce et les industries de services	3999	Autres industries de produits manufacturés
3341	Fabrication de matériel informatique et périphérique	3341	Fabrication de matériel informatique et périphérique	3351	Industrie de l'équipement de télécommunication
3342	Fabrication de matériel de communication	3342	Fabrication de matériel de communication	3352	Industrie des pièces et des composantes électroniques
3343	Fabrication de matériel audio et vidéo	3343	Fabrication de matériel audio et vidéo	3359	Autres industries du matériel électronique et de communication
3344	Fabrication de semi-conducteurs et d'autres composants électroniques	3344	Fabrication de semi-conducteurs et d'autres composants électroniques	3361	Industrie des ordinateurs et de leurs unités périphériques
3345	Fabrication d'instruments de navigation, de mesure et de commande et d'instruments médicaux	3345	Fabrication d'instruments de navigation, de mesure et de commande et d'instruments médicaux	3369	Autres industries des machines pour bureaux, magasins et commerces
3346	Fabrication et reproduction de supports magnétiques et optiques	3346*	Fabrication et reproduction de supports magnétiques et optiques*	3911	Industrie des instruments d'indication, d'enregistrement et de commande
				3912	Autres industries des instruments et produits connexes
				3913	Industrie des horloges et des montres
				3914	Industrie des articles ophtalmiques
				3915	Industries des appareils orthopédiques

SCIAN 1997		SCIAN 2007		CAE	
Code	Titre	Code	Titre	Code	Titre
4173	Grossistes-distributeurs d'ordinateurs et de matériel de communication	4173	Grossistes-distributeurs d'ordinateurs et de matériel de communication	7721	Services d'informatique
5112	Éditeurs de logiciels	5112	Éditeurs de logiciels	2851	Industrie du progiciel
5133	Télécommunications	517	Télécommunications	4821	Réseaux de télégraphie et de câbles
				4822	Réseaux de téléphonie
				4823	Fournisseurs de services Internet et sites portails de recherche
				4824	Revendeurs de services de télécommunications
				4839	Autres services de télécommunications
5142	Services de traitement des données	518	Traitement de données, hébergement de données et services connexes	7799	Autres services aux entreprises
5415	Conception de systèmes informatiques et services connexes	5415	Conception de systèmes informatiques et services connexes	7759	Autres services techniques
5417	Services de recherche et de développement scientifiques	541710*	Recherche et développement en sciences physiques, en génie et en sciences de la vie*	7753	Services de laboratoires de recherches
8112	Réparation et entretien de matériel électronique et de matériel de précision	8112	Réparation et entretien de matériel électronique et de matériel de précision	7722	Réparation et entretien de matériel informatique

* Codes ajoutés à la sélection des industries du secteur de l'IT de Bowlby et Langlois (2002 : 18).

ANNEXE II

PRÉCISIONS CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DONNÉES DU VOLET QUANTITATIF

CONNAISSANCES DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Les réponses pour la connaissance du français et de l'anglais ont été regroupées comme suit, en trois catégories.

- La catégorie Français, qui inclut :
 - les individus ayant répondu le français seulement.
- La catégorie Français et anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu le français et l'anglais.
- La catégorie Non-connaissance du français, qui inclut :
 - les individus ayant répondu l'anglais seulement;
 - les individus ayant répondu ni l'anglais ni le français.

LANGUE LE PLUS SOUVENT UTILISÉE À LA MAISON

Les réponses pour la ou les langues le plus souvent utilisées à la maison ont été regroupées comme suit, en trois catégories.

- La catégorie Français, qui inclut :
 - les individus ayant répondu le français;
 - la moitié des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais);
 - le tiers des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.
- La catégorie Anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français);
 - le tiers des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.

- La catégorie Autre, qui inclut :
 - les individus ayant répondu une autre langue que le français ou l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais);
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français);
 - le tiers des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.

LANGUE OU LANGUES UTILISÉES AU TRAVAIL

Les réponses pour la ou les langues le plus souvent utilisées au travail ont été regroupées de la façon suivante, en quatre catégories.

- La catégorie Français, qui inclut :
 - les individus ayant répondu le français;
 - les individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais).
- La catégorie Français et anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - les individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.
- La catégorie Anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu l'anglais;
 - les individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français).
- La catégorie Autre, qui inclut :
 - les individus ayant répondu une autre langue que le français ou l'anglais.

Les réponses pour la ou les autres langues utilisées régulièrement au travail ont été regroupées de la façon suivante, en cinq catégories.

- La catégorie Aucune, qui inclut :
 - les individus ayant déclaré ne pas utiliser régulièrement une autre langue que la langue le plus souvent utilisée.
- La catégorie Français, qui inclut :
 - les individus ayant répondu le français;
 - les individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais).
- La catégorie Français et anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - les individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.
- La catégorie Anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu l'anglais;
 - les individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français).
- La catégorie Autre, qui inclut :
 - les individus ayant répondu une autre langue que le français ou l'anglais.

Les réponses pour le français utilisé le plus souvent au travail, seul ou avec l'anglais, ont été regroupées de la façon suivante, en deux catégories.

- La catégorie Français uniquement, qui inclut :
 - les individus ayant répondu utiliser le plus souvent le français et régulièrement aucune autre langue.
- La catégorie Français et anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu utiliser le plus souvent le français et régulièrement l'anglais.

ANNEXE III

CARACTÉRISTIQUES DES PARTICIPANTS AUX ENTRETIENS INDIVIDUELS SEMI-DIRIGÉS

PROFILS PRIMAIRES

D'une part, les personnes rencontrées pour le volet qualitatif de l'étude font partie de la main-d'œuvre hautement qualifiée. D'autre part, ces participants ont été sélectionnés en fonction de leur implication ou de leur influence sur la démarche de francisation de l'entreprise. Les profils primaires sont : les membres de la direction, les cadres, les professionnels et les techniciens. Un membre de la direction correspond à une personne qui participe à la direction d'une entreprise ou d'un organisme (OQLF, 2012a : en ligne). Les attitudes manifestées par la direction à l'égard de la francisation constituent un facteur des plus déterminants sur son déroulement dans l'entreprise (Larivée, 1995 : 3). Les cadres sont également des acteurs-clés de la démarche de francisation d'une entreprise : « lorsque la haute direction de l'entreprise a donné son aval [à la démarche de francisation], les cadres intermédiaires sont devenus les principaux responsables de sa mise en œuvre » (CLF, 1986 : 63). Un cadre est entendu ici comme une personne qui exerce une fonction de direction dans un organisme ou une entreprise, et qui détient des pouvoirs décisionnels (OQLF, 2012a : en ligne).

À l'instar de Lévesque (1992 : 23), les professionnels et les techniciens constituent également des profils de travailleurs ciblés dans cette étude. Un professionnel est défini ici comme un « salarié dont les études universitaires lui permettent d'exercer sa profession dans un domaine spécialisé d'activité » (OQLF, 2012a : en ligne). Un technicien est entendu ici comme une « personne qui a réussi un cours technique dans une institution reconnue par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport » (OQLF, 2012a : en ligne). Ces deux types d'employés sont souvent impliqués dans le processus de conception, de production ou dans l'offre de services des entreprises de haute technologie.

PROFILS SECONDAIRES

Aux profils primaires s'ajoutent des profils secondaires. Bien que la correspondance avec l'un, voire plusieurs de ces profils était souhaitée pour chacun des participants, elle demeurait facultative. Voici les profils recherchés : employés qui ne connaissaient pas le français avant de prendre la décision d'immigrer au Québec; employés recrutés à l'extérieur du Québec par l'entreprise (ou par une autre entreprise établie au Québec); employés embauchés avant l'obtention du certificat de francisation; employés membres du comité de francisation (pour les entreprises de 100 employés et plus); employés non-membres du comité de francisation (pour les entreprises de 100 employés et plus); employés responsables de la francisation ou collaborant à la démarche d'obtention du certificat de francisation (pour les entreprises de 50 à 99 employés). Voici les caractéristiques socioculturelles et professionnelles des 35 participants aux entretiens individuels semi-dirigés.

Tableau A3.1
Caractéristiques socioculturelles des participants

Professions ciblées	Nombre de participants	Catégorie d'âge					Sexe		Langue le plus souvent utilisée à la maison				Issu de l'immigration
		18-25	26-35	36-45	46-55	56 et plus	Féminin	Masculin	Français	Anglais	Français et anglais	Autre	
Membres de la direction	6	0	2	0	3	1	0	6	5	0	1	0	0
Cadres	9	0	1	5	2	1	6	3	9	0	0	0	1
Professionnels	10	1	2	4	3	0	4	6	9	0	0	1	3
Techniciens	10*	0	3	4	2	1	5	5	7	1	0	2	2
Total	35	1	8	13	10	3	15	20	30	1	1	3	6

Tableau A3.2
Caractéristiques professionnelles des participants

Professions ciblées	Nombre de participants	Nombre d'années d'expérience			Taille de l'entreprise		Rôle dans la démarche de francisation					Période d'embauche	
		Moins de 10	10 à 20	20 et plus	50 à 99 employés	100 employés et plus	Président du comité de francisation	Membre du comité de francisation	Responsable de la francisation	Collaboration ponctuelle	Aucun rôle	Avant	Après
Membres de la direction	6	0	3	3	4	4	2	0	2	1	1	6	0
Cadres	9	1	5	3	2	7	1	3	0	0	6	4	5
Professionnels	10	3	6	1	3	5	0	1	0	2	6	1	9
Techniciens	10*	2	6	2	1	9	0	1	0	0	9	3	7
Total	35	6	20	9	10	25	3	5	2	3	22	14	21

ANNEXE IV

QUESTIONNAIRE SUR LA SITUATION DE L'ENTREPRISE

SECTION A — LA STRUCTURE ET LA DIRECTION DE L'ENTREPRISE

- 1) **Outre l'établissement où vous travaillez, votre entreprise compte-t-elle des établissements à l'extérieur du Québec?**

Un établissement est un ensemble d'installations et d'équipement groupés sur un même emplacement qui constituent une unité technique de production rattachée économiquement et juridiquement à l'entreprise. Par exemple, une entreprise qui compte un siège social et quatre succursales comporte en fait cinq établissements.

- ☐ oui (précisez le nombre)
☐ non => allez à la question 3

- 2) **Où se situent ces établissements?**

(cochez tout ce qui s'applique)

- ☐ dans une autre province canadienne
☐ aux États-Unis
☐ ailleurs dans le monde (précisez le ou les pays)

- 3) **Combien de propriétaires l'entreprise compte-t-elle?**

- 4) **Quelle proportion (%) de ces propriétaires sait parler le français?**

(si l'entreprise compte un seul propriétaire, indiquez 0 % ou 100 %)

- 5) **La direction de votre entreprise relève-t-elle d'un conseil d'administration?**

- ☐ oui
☐ non => allez à la question 9

- 6) **Combien de membres le conseil d'administration compte-t-il?**

- 7) **Quelle proportion (%) des membres du conseil d'administration sait parler le français?**

- 8) **Quelle est la principale langue utilisée lors des réunions du conseil d'administration?**

(ne considérez que les réunions qui se tiennent au Québec)

- ☐ le français
☐ surtout le français, parfois l'anglais
☐ autant le français que l'anglais
☐ surtout l'anglais, parfois le français
☐ l'anglais
☐ ne sait pas

9) Existe-t-il des consignes générales concernant l'utilisation des langues dans votre entreprise?

(par exemple, la mise en priorité de langues dans certains contextes de communication ou encore des mesures visant l'apprentissage ou le perfectionnement des langues)

☐ oui (précisez)

☐ non

☐ ne sait pas

SECTION B — LA CLIENTÈLE, LES FOURNISSEURS ET LA TECHNOLOGIE UTILISÉE

10) Quelle proportion (%) du chiffre d'affaires de votre établissement de la région de Québec provient de clients :

...du Québec?

...d'autres provinces canadiennes?

...des États-Unis?

...d'ailleurs dans le monde? *(précisez le ou les pays)*

11) Quelle proportion (%) des fournisseurs desservant votre établissement de la région de Québec proviennent :

...du Québec?

...d'autres provinces canadiennes?

...des États-Unis?

...d'ailleurs dans le monde? *(précisez le ou les pays)*

12) En général, dans quelle langue les logiciels généraux sont-ils utilisés par le personnel?

Exemples de logiciels généraux : gestion de réseau (Windows 2003, Novell), système d'exploitation (Windows 8, Linux), suite bureautique (MS Office, Corel), courrier électronique (Outlook, Lotus Note), navigateur Web (Google Chrome, Firefox) et utilitaires (antivirus, sauvegarde)

☐ principalement en français

☐ principalement en anglais

☐ autant en français qu'en anglais

(précisez votre réponse au besoin)

13) En général, dans quelle langue les logiciels spécialisés sont-ils utilisés par le personnel?

Exemples de logiciels spécialisés : comptabilité (Accpac, Great Plains), gestion intégrée (SAP, Oracle), conception ou fabrication assistées par ordinateur (AutoCAD, CadKey)

☐ principalement en français

☐ principalement en anglais

☐ autant en français qu'en anglais

(précisez votre réponse au besoin)

- 14) À l'exception des logiciels, dans quelle langue les technologies spécialisées sont-elles opérées par le personnel?

Exemples de technologies spécialisées : matériel de robotique, de simulation et d'automatisation

- ☐ principalement en français
- ☐ principalement en anglais
- ☐ autant en français qu'en anglais
- ☐ ne s'applique pas

(précisez votre réponse au besoin)

SECTION C — LA DÉMARCHE DE FRANCISATION DE L'ENTREPRISE

- 15) De façon générale, comment qualifiez-vous la perception qu'ont la direction et les cadres de la démarche de francisation de votre entreprise?

- ☐ très favorable
- ☐ plutôt favorable
- ☐ neutre
- ☐ plutôt défavorable
- ☐ très défavorable

(développez votre réponse)

- 16) De façon générale, comment qualifiez-vous la perception qu'ont les professionnels et les techniciens de la démarche de francisation de votre entreprise?

- ☐ très favorable
- ☐ plutôt favorable
- ☐ neutre
- ☐ plutôt défavorable
- ☐ très défavorable

(développez votre réponse)

Selon le stade de francisation de votre entreprise, veuillez répondre à la question 17 ou 18. Si votre entreprise procède actuellement à l'élaboration ou à l'application d'un programme de francisation, répondez à la question 17. Si votre entreprise est déjà certifiée ou en voie d'obtention d'un certificat de francisation, répondez à la question 18.

17) QUESTION AUX ENTREPRISES EN ÉLABORATION OU EN APPLICATION DE PROGRAMME

En vous référant au programme de francisation de votre entreprise, quels sont les objectifs que vous jugez faciles à atteindre et ceux que vous jugez difficiles à atteindre?

(Associez chaque objectif du programme de francisation à l'un des éléments présentés dans le tableau. Pour chaque objectif de votre programme, cochez une seule réponse et développez votre réponse au bas sur la ligne correspondante. Si des éléments du tableau ne sont pas visés par les objectifs de votre programme, cochez Ne s'applique pas.)

ÉLÉMENTS VISANT LA GÉNÉRALISATION DE L'UTILISATION DU FRANÇAIS	FACILE À ATTEINDRE	PLUTÔT FACILE À ATTEINDRE	PLUTÔT DIFFICILE À ATTEINDRE	DIFFICILE À ATTEINDRE	NE S'APPLIQUE PAS
a) la connaissance du français chez les dirigeants et les autres membres du personnel	☐	☐	☐	☐	☐
b) l'augmentation du nombre de personnes ayant une bonne connaissance du français	☐	☐	☐	☐	☐
c) l'utilisation du français comme langue du travail et des communications internes	☐	☐	☐	☐	☐
d) l'utilisation du français dans les documents de travail (notamment les manuels et les catalogues)	☐	☐	☐	☐	☐
e) l'utilisation du français dans les communications externes (avec le gouvernement du Québec, la clientèle, les fournisseurs, le public et les actionnaires)	☐	☐	☐	☐	☐
f) l'utilisation d'une terminologie en français	☐	☐	☐	☐	☐
g) l'utilisation du français dans l'affichage public et la publicité commerciale	☐	☐	☐	☐	☐
h) une politique d'embauche, de promotion et de mutation favorisant la généralisation de l'utilisation du français dans l'entreprise	☐	☐	☐	☐	☐
i) l'utilisation du français dans les technologies de l'information	☐	☐	☐	☐	☐

(précisez vos réponses)

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)
- f)
- g)
- h)
- i)

=> allez à la question 19

18) QUESTION AUX ENTREPRISES CERTIFIÉES OU EN VOIE D'OBTENTION DU CERTIFICAT

En vous référant aux éléments visant à assurer la permanence de la francisation dans votre entreprise, quels sont ceux que vous jugez faciles à maintenir et ceux que vous jugez difficiles à maintenir?

(pour chaque élément, cochez une seule réponse et développez votre réponse au bas sur la ligne correspondante)

ÉLÉMENTS VISANT À ASSURER LA PERMANENCE DE LA FRANCISATION	FACILE À MAINTENIR	PLUTÔT FACILE À MAINTENIR	PLUTÔT DIFFICILE À MAINTENIR	DIFFICILE À MAINTENIR
a) la connaissance du français chez les dirigeants et les autres membres du personnel	☐	☐	☐	☐
b) l'augmentation du nombre de personnes ayant une bonne connaissance du français	☐	☐	☐	☐
c) l'utilisation du français comme langue du travail et des communications internes	☐	☐	☐	☐
d) l'utilisation du français dans les documents de travail (notamment les manuels et les catalogues)	☐	☐	☐	☐
e) l'utilisation du français dans les communications externes (avec le gouvernement du Québec, la clientèle, les fournisseurs, le public et les actionnaires)	☐	☐	☐	☐
f) l'utilisation d'une terminologie en français	☐	☐	☐	☐
g) l'utilisation du français dans l'affichage public et la publicité commerciale	☐	☐	☐	☐
h) une politique d'embauche, de promotion et de mutation favorisant la généralisation de l'utilisation du français dans l'entreprise	☐	☐	☐	☐
i) l'utilisation du français dans les technologies de l'information	☐	☐	☐	☐

(précisez vos réponses)

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)
- f)
- g)
- h)
- i)

SECTION D — L'USAGE DES LANGUES CHEZ LES EMPLOYÉS

19) Approximativement, combien de personnes travaillent dans votre établissement de la région de Québec?

- ☐ 49 et moins
- ☐ entre 50 et 74
- ☐ entre 75 et 99
- ☐ entre 100 et 199
- ☐ 200 et plus

20) Quelle proportion (%) de ces personnes est capable d'accomplir ses tâches en français?

21) Y a-t-il des employés de votre établissement qui sont membres d'un syndicat?

- ☐ oui non ☐

22) Dans votre établissement de la région de Québec, quelle langue est utilisée :

...pour la rédaction de documents internes?

- ☐ le français
- ☐ surtout le français, parfois l'anglais
- ☐ autant le français que l'anglais
- ☐ surtout l'anglais, parfois le français
- ☐ l'anglais
- ☐ autre combinaison (*précisez*)

...lors des conversations à caractère professionnel entre collègues? (à l'exception des réunions de personnel)

- ☐ le français
- ☐ surtout le français, parfois l'anglais
- ☐ autant le français que l'anglais
- ☐ surtout l'anglais, parfois le français
- ☐ l'anglais
- ☐ autre combinaison (*précisez*)

...lors des réunions de personnel?

- ☐ le français
- ☐ surtout le français, parfois l'anglais
- ☐ autant le français que l'anglais
- ☐ surtout l'anglais, parfois le français
- ☐ l'anglais
- ☐ autre combinaison (*précisez*)

...pour communiquer (à l'oral ou à l'écrit) avec les clients?

- ☐ le français
- ☐ surtout le français, parfois l'anglais
- ☐ autant le français que l'anglais
- ☐ surtout l'anglais, parfois le français
- ☐ l'anglais
- ☐ autre combinaison (*précisez*)

...pour communiquer (à l'oral ou à l'écrit) avec les fournisseurs?

- ☐ le français
- ☐ surtout le français, parfois l'anglais
- ☐ autant le français que l'anglais
- ☐ surtout l'anglais, parfois le français
- ☐ l'anglais
- ☐ autre combinaison (*précisez*)

SECTION E — LES CADRES, LES PROFESSIONNELS ET LES TECHNICIENS

23) Combien y a-t-il de cadres dans votre établissement de la région de Québec?

Un cadre est un salarié qui exerce une fonction de direction et qui détient l'autorité requise pour prendre des décisions liant son employeur.

24) Quelle proportion (%) de ces cadres est capable d'accomplir ses tâches en français?

25) Pour les plus récents postes de cadre pourvus dans votre établissement de la région de Québec, avez-vous exigé :

...la connaissance du français?

- ☐ oui non ☐

...la connaissance de l'anglais?

- ☐ oui non ☐

...la connaissance d'une autre langue que le français ou l'anglais?

- ☐ oui non ☐

(précisez vos réponses)

- 26) Dans votre établissement de la région de Québec, combien de professionnels et de techniciens participent au processus de conception ou de production?

Un professionnel est un salarié détenant une formation universitaire qui lui permet de travailler dans un domaine spécialisé d'activité. Un technicien est un salarié détenant une formation technique qui lui permet de travailler dans un domaine spécialisé d'activité.

professionnels :

techniciens :

- 27) Quelle proportion (%) de l'ensemble de ces professionnels et de ces techniciens est capable d'accomplir ses tâches en français?

- 28) Pour les plus récents postes de professionnel ou de technicien pourvus dans votre établissement de la région de Québec, avez-vous exigé :

...la connaissance du français?

☐ oui non ☐

...la connaissance de l'anglais?

☐ oui non ☐

...la connaissance d'une autre langue que le français ou l'anglais?

☐ oui non ☐

(précisez vos réponses)

Les questions 29 à 31 portent uniquement sur les cadres, les professionnels et les techniciens. Cet ensemble d'employés sera dorénavant désigné par le terme main-d'œuvre hautement qualifiée.

- 29) Quelle proportion (%) de la main-d'œuvre hautement qualifiée de votre établissement de la région de Québec a été recrutée :

...au Québec?

...dans d'autres provinces canadiennes?

...aux États-Unis?

...ailleurs dans le monde? (précisez le ou les pays)

- 30) Où comptez-vous recruter la main-d'œuvre hautement qualifiée pour les futurs postes à pourvoir dans votre établissement de la région de Québec?

(cochez tout ce qui s'applique)

☐ au Québec

☐ dans les autres provinces canadiennes

☐ aux États-Unis

☐ ailleurs dans le monde (précisez le ou les pays)

31) Pour les futurs postes à pourvoir par une main-d'œuvre hautement qualifiée dans votre établissement de la région de Québec, allez-vous exiger :

...la connaissance du français?

☐ oui non ☐

...la connaissance de l'anglais?

☐ oui non ☐

...la connaissance d'une autre langue que le français ou l'anglais?

☐ oui non ☐

(précisez vos réponses)

Merci de votre participation

ANNEXE V

GUIDE DE DISCUSSION DES ENTRETIENS INDIVIDUELS

INTRODUCTION

Est-ce que je pourrais connaître votre lieu de naissance?

Quelle est votre langue maternelle et la langue que vous parlez le plus souvent à la maison?

Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous (18-25 ans, 26-35 ans, 36-45 ans, 46-55 ans, 56 ans et plus)?

Pouvez-vous me parler brièvement de votre formation (et de sa relation avec le poste occupé)?

Quels métiers ou professions avez-vous déjà exercés?

Pourriez-vous me parler de votre choix de travailler dans la région de Québec?

Quel est votre emploi actuel (le titre de votre poste et les principales responsabilités s'y rattachant)?

Depuis combien de temps occupez-vous cet emploi (en précisant si possible la date d'embauche)?

Avez-vous déjà occupé un ou d'autres postes au sein de cette entreprise?

Quel est votre horaire de travail?

PRATIQUES LINGUISTIQUES DE L'EMPLOYÉ

Commençons par des questions d'ordre général sur l'usage des langues dans votre milieu de travail.

À votre connaissance, est-ce qu'une langue est principalement utilisée en tant que langue du travail dans votre entreprise?

Dans le cadre de votre emploi, y a-t-il une langue que vous utilisez plus souvent qu'une autre?

Pourriez-vous me nommer, dans un ordre chronologique, les principales tâches que vous avez accomplies au cours de votre dernière journée de travail en précisant la durée approximative de chacune d'elle?

Pour chacune des tâches énumérées nécessitant une communication orale ou écrite, pouvez-vous me dire dans quelle langue celle-ci est accomplie et à quelle fréquence?

AMÉNAGEMENT LINGUISTIQUE DE L'ENTREPRISE

Jusqu'ici, nous avons surtout parlé de votre propre usage des langues au travail. Maintenant, j'aimerais que nous discutons de la culture de votre entreprise (des règles, des habitudes) concernant l'utilisation des langues (par l'ensemble du personnel, c'est-à-dire vos supérieurs, vos collègues et vos subordonnés).

Savez-vous s'il existe des consignes générales concernant l'utilisation de la langue du travail dans votre entreprise?

Est-ce que le poste que vous occupez actuellement requiert des compétences linguistiques particulières?

Êtes-vous appelé à participer à des formations pour mettre à jour vos compétences professionnelles?

Vous souvenez-vous s'il y a des exigences linguistiques dans votre description de poste (ou de tâches)?

Savez-vous si, dans l'entreprise où vous travaillez, il y a des employés qui ne savent pas parler le français ou qui proviennent de l'extérieur du Québec?

Avez-vous l'occasion de travailler directement avec l'une de ces personnes?

Êtes-vous au courant si votre entreprise a mis en place des mesures visant à faciliter l'adaptation des employés qui ne savent pas parler le français ou qui proviennent de l'extérieur du Québec?

Avez-vous déjà suivi un ou des cours d'apprentissage ou de perfectionnement de langue offerts par votre entreprise?

Si oui, pourriez-vous nous parler des modalités (coût, nombre de formations ou d'heures de formation payées par année, conditions d'inscription...) et du contexte (lieu, moment de la journée, nombre de participants...)

PROCESSUS DE FRANCISATION DE L'ENTREPRISE

Je souhaite aborder un dernier sujet avec vous et c'est celui des effets de la Charte de la langue française sur les activités des entreprises au Québec.

Avez-vous déjà entendu parler du processus de francisation des entreprises?

Avez-vous pu observer des effets découlant du processus de francisation sur l'ensemble du personnel de l'entreprise?

Est-ce que l'obtention du certificat de francisation a eu un effet sur vos tâches?

Avez-vous pu observer des effets sur l'ensemble du personnel de l'entreprise?

Est-ce que les termes *responsable de la francisation*, *démarche de francisation*, *programme de francisation* et *certificat en francisation* vous disent quelque chose?

Selon vous, est-ce que la Charte de la langue française a des effets sur les activités de votre entreprise?

Parmi les mesures en place ou à venir dans votre entreprise, y en a-t-il que vous jugez nécessaires?

Parmi les mesures mises en place ou envisagées dans votre entreprise concernant l'usage du français, y a-t-il des actions que vous jugez non nécessaires?

En général, comment cette démarche de francisation est-elle vécue dans votre entreprise (discussions, commentaires, observations)?

FIN DE L'ENTRETIEN

En terminant, avez-vous des questions, des idées ou des commentaires que vous voudriez partager sur ce qui a été discuté?

**Conseil supérieur
de la langue
française**

Québec



800, place D'Youville, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : 418 643-2740
Télécopieur : 418 644-7654
Courriel : cslf@gouv.qc.ca

www.cslf.gouv.qc.ca