



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

Par Charles Gagnon
Juin 2016

CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

DÉPÔT LÉGAL — 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-74732-1 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-74733-8 (version PDF)

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

L'étude 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 de la langue française (Charte) sur la francisation des entreprises. La recherche 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. Ce résumé se concentre sur ces deux volets. (Le lecteur intéressé à connaître le cadre de la recherche, l'état de la question et la démarche méthodologique pourra consulter la [version intégrale de l'étude](#).) Le **volet quantitatif** dresse un portrait statistique sommaire de l'usage des langues au travail au sein d'entreprises de haute technologie de la région de Québec. Le **volet qualitatif**, pour sa part, 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.

VOLET QUANTITATIF :

PORTRAIT STATISTIQUE DES INDUSTRIES DE HAUTE TECHNOLOGIE

Le volet quantitatif propose un portrait statistique sommaire de l'usage des langues dans un ensemble d'industries de haute technologie. 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.

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.

VOLET QUALITATIF :

PERCEPTIONS DE TRAVAILLEURS D'ENTREPRISES DE HAUTE TECHNOLOGIE DE LA RÉGION DE QUÉBEC

Le volet qualitatif 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 décrit comment l'usage des langues est aménagé dans ces entreprises. Dans un deuxième temps, on analyse la démarche de francisation de celles-ci.

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.

Aménagement linguistique dans les entreprises participantes

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. Une entreprise se démarque des autres : 90 % de sa clientèle et près de 60 % de ses fournisseurs se trouvent à l'extérieur du Québec.

Usages linguistiques généraux et spécifiques

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. L'examen de ces usages linguistiques montre également qu'ils sont aussi déterminés par le profil organisationnel de chaque entreprise.

Encadrement de l'usage des langues

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.

Exigences linguistiques à l'embauche

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 postes. 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.

Cours de francisation

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.

Effets linguistiques de l'internationalisation

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.

Démarche de francisation des entreprises

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 propositions pour soutenir la francisation des entreprises au Québec.

Étapes franchies de la démarche de francisation

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.

Gestion de la démarche de francisation

Les participants des entreprises de 100 employés et plus ont également décrit la composition, le fonctionnement et les actions de leur comité de francisation. Les comités de francisation de 3 entreprises de 100 employés et plus sont paritaires et sous la responsabilité d'une présidence. 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. 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.

Mesures prises dans le cadre de la démarche de francisation

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.

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

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.

Appréciations générales de la démarche de francisation

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* semble d'ailleurs s'inscrire dans cet esprit.

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 revenus. 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.*

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.

* * *

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.

Concernant les constats relevés sur la francisation des entreprises, les organisations 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.

**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@cslf.gouv.qc.ca

www.cslf.gouv.qc.ca