

NOTE DE
recherche

***La langue des produits informatiques
utilisés par les travailleurs des grandes entreprises
établies dans la région de Montréal***

Micheline Ostoj

Office québécois
de la langue
française

Québec 

**La langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs
des grandes entreprises établies dans la région de Montréal**

Micheline Ostoj

Décembre 2003

PRÉFACE

La question du français dans les technologies de l'information préoccupe l'Office québécois de la langue française depuis plusieurs années et ce, au point qu'il a cru bon de l'intégrer dans sa planification stratégique de 2001-2004. La première orientation retenue se lit, en effet, comme suit :

« Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique. »

Dans ce contexte, il nous paraissait justifié de dresser un portrait le plus complet possible de la situation dans les différents milieux de travail. Un inventaire des logiciels utilisés s'imposait, mais il ne suffisait pas de connaître la disponibilité des logiciels en français. Il était aussi important de pouvoir évaluer dans quelle langue les travailleurs utilisaient ces logiciels afin de suivre la situation au fil du temps et d'entreprendre au besoin les actions à mener en la matière.

Étant donné la complexité de la collecte de telles données, il fut d'abord décidé de joindre les petites et moyennes entreprises et les utilisateurs de ces entreprises avant d'aller vers les grandes entreprises. Les notes de recherche dressant un inventaire des logiciels utilisés dans les petites et moyennes entreprises sont déjà disponibles. Et il en est de même pour l'utilisation de ces produits informatiques en français par les travailleurs et les propriétaires de ces entreprises. Mais qu'en est-il dans le cas de l'utilisation des produits informatiques en français par les travailleurs des grandes entreprises, plus particulièrement de celles établies dans la région de Montréal? C'est ce dont il sera question dans la présente note de recherche où, en plus, on fait état de l'opinion des utilisateurs à propos du français dans les technologies de l'information, notamment celle des francophones qui, somme toute, se révèlent favorables au français.

Bonne lecture et nous invitons le lecteur, s'il ne l'a déjà fait à consulter l'ensemble de ces notes de recherche qui devrait lui permettre d'avoir un portrait assez complet de la disponibilité des produits informatiques en français dans les entreprises et de l'utilisation que l'on en fait.



Pierre Bouchard
Chef du Service de la recherche
et des ressources documentaires

Faits saillants

- Cette enquête a permis de tracer un portrait de la langue des principaux produits informatiques utilisés par les travailleurs des grandes entreprises (GE) établies dans la région de Montréal. Elle a été réalisée en 2001 auprès d'informateurs travaillant dans des établissements ayant 80 employés et plus. Il s'agissait d'une collecte par entrevue téléphonique auprès de 417 répondants.
- Dans l'ensemble, il y a 41 % des travailleurs des GE de la région de Montréal qui utilisent les versions françaises de leurs principaux logiciels.
- Le choix de la langue des logiciels varie selon certains déterminants. Cette variation va toujours dans le même sens, c'est-à-dire que les personnes qui utilisent le *moins* de logiciels en français et qui privilégient notamment les versions anglaises sont celles qui travaillent dans les GE qui semblent avoir le plus de rapports commerciaux avec des milieux anglophone, allophone ou multilingue. Par exemple, on retrouve celles dont le siège social est situé dans la région de Montréal ou à l'extérieur des frontières québécoises; celles qui ont d'autres établissements à l'extérieur du Québec; celles qui sont la propriété d'anglophones, d'allophones ou dont les multiples propriétaires sont de diverses langues maternelles; celles dont la langue de travail est une autre langue que le français ou diverses langues; et celles dont les activités économiques les amènent à négocier avec des clients et des fournisseurs situés hors des frontières québécoises.
- Par rapport aux logiciels les plus utilisés, ce sont les systèmes d'exploitation (58 %) qui sont particulièrement utilisés en français et ce sont les logiciels de communication (39 %) qui le sont le moins.
- L'achat de logiciels en français ne semble pas être imposé par le personnel des GE mais est le choix de l'entreprise. Ainsi, 93 % des répondants qui disposent de plusieurs versions linguistiques ont affirmé n'avoir eu aucune demande à faire en ce sens.
- La quatrième section du rapport traite du français dans les technologies de l'information (TI). Dans un premier temps, les résultats montrent que le principal avantage d'utiliser les versions françaises des logiciels est qu'il est plus facile de comprendre les logiciels dans sa langue maternelle (83 %). En ce qui concerne les inconvénients à l'utilisation de logiciels en français, les répondants (54 %) ont noté : les mauvaises traductions et la méconnaissance de la terminologie française. Dans un deuxième temps, nous avons demandé aux personnes s'il serait plus facile ou moins facile, pour elles, d'utiliser des logiciels uniquement en français. Pour 39 % des répondants, ce serait plus facile d'utiliser ces produits, 36 % estiment que cela ne changerait rien, et 25 % pensent que ce serait plus difficile. Ce sont les anglophones et les allophones (51 %) qui estiment que ce serait plus difficile.
- Nous avons également demandé aux travailleurs des GE de nous donner leur impression quant à la langue des produits informatiques utilisés par le personnel de l'entreprise : pour 37 % d'entre eux, le personnel de l'entreprise utilise les logiciels plutôt en français, 34 % pensent que le personnel utilise les versions anglaises et 29 % les versions dans les deux langues. Notons que ces derniers résultats ne concernent que les informateurs qui possèdent les versions bilingues ou les versions multilingues, soit 24 % des participants.
- Finalement, nous avons examiné la formation que les personnes ont reçue pour leur permettre de mieux exploiter les produits informatiques qu'elles utilisent pour travailler. Les résultats ont été présentés en fonction de l'ensemble des travailleurs et en fonction de ceux qui ont les versions française et anglaise des logiciels, et les versions multilingues. Il y a 40 % des répondants qui ont reçu une formation liée à un ou plusieurs logiciels, et la grande majorité (70 %) l'a reçue

principalement en français. En ce qui concerne ceux qui disposent de versions bilingues ou des versions multilingues, on apprend que 47 % des informateurs ont eu une formation et que celle-ci était dans la majorité des cas, en français (72 %).

TABLE DES MATIÈRES

Le contexte et les objectifs de l'enquête	9
1. Méthodologie	11
1.1 La population visée	11
1.2 Le questionnaire	11
1.3 L'échantillon et la collecte des données	11
2. Résultats	13
2.1 Le profil des répondants	13
2.2 Les répondants et leurs entreprises	14
2.2.1 Le dirigeant de l'établissement	15
2.2.2 La langue de travail la plus souvent utilisée par l'ensemble des employés	15
2.2.3 Les clients et les fournisseurs	15
2.3 Résumé	15
3. La langue des produits informatiques utilisés dans les GE	17
3.1 Les grandes catégories de logiciels les plus utilisés dans les GE	17
3.2 Les principales tâches effectuées avec les logiciels	18
3.3 Les logiciels commercialisés et les logiciels maison	18
3.4 La langue d'utilisation des logiciels	18
3.4.1 La langue d'utilisation des trois logiciels les plus utilisés	19
3.4.2 La langue d'utilisation des logiciels lorsque les deux versions linguistiques sont disponibles	20
3.5 Les principales raisons pour utiliser la version anglaise des logiciels	21
3.6 Les travailleurs doivent-ils demander la version française des logiciels?	22
3.7 Les utilisateurs de logiciels en anglais ont-ils demandé des logiciels en français?	22
3.8 Le choix de la langue des menus et des messages à l'écran de l'ordinateur	22
3.9 Le niveau de satisfaction de la qualité du français	23
3.10 La langue de la documentation mise à la disposition des utilisateurs	23
3.11 Les déterminants de l'utilisation de logiciels en français	23
3.11.1 La langue des trois logiciels les plus utilisés et la langue maternelle des répondants ..	23
3.11.2 La langue des trois logiciels les plus utilisés et le lieu où le siège social de l'entreprise est situé	24
3.11.3 La langue des trois logiciels les plus utilisés et le lieu où les autres établissements de la GE sont situés	24
3.11.4 La langue des trois logiciels les plus utilisés et la langue maternelle du dirigeant	25
3.11.5 La langue des trois logiciels les plus utilisés et la principale langue de travail dans l'entreprise	25
3.11.6 La langue des trois logiciels les plus utilisés et l'origine des clients et des fournisseurs	26
3.12 Résumé	26

4. Le français dans les technologies de l'information (TI)	29
4.1 Le principal avantage et le principal inconvénient aux produits informatiques en français ...	29
4.2 Le niveau de difficulté à l'utilisation de logiciels en français	29
4.3 La langue des logiciels utilisés par le personnel des GE selon l'opinion des répondants	30
4.4 Résumé	30
5. La formation	33
5.1 Le développement des compétences en informatique dans les GE	33
5.2 La langue de la formation	33
5.3 Résumé	33
6. Conclusion	35
Annexe 1 – Questionnaire	37

Le contexte et les objectifs de l'enquête

Jusqu'à ce que l'Office québécois de la langue française (OQLF) fasse cette étude, il n'existait pas de données statistiques relatives à la présence et à l'utilisation de produits informatiques en français dans les grandes entreprises (GE) situées dans la région de Montréal. Cette absence d'indicateurs empêchait l'Office d'avoir un portrait juste de la situation du français dans les entreprises et d'amorcer un suivi de son évolution, tâches qui relèvent de la mission de l'organisme. L'OQLF a donc voulu pallier cette lacune et a réalisé cette étude visant à mesurer la disponibilité des produits informatiques en français dans les GE et à évaluer l'utilisation que les employés en font, dans la mesure évidemment où ces produits existent dans cette langue.

Cette étude visait également à examiner quels facteurs déterminent l'utilisation des logiciels en français dans ces entreprises.

De plus, les données de cette étude devraient permettre à l'OQLF de mieux orienter ses interventions en matière de francisation des technologies de l'information (TI) au sein de ces établissements.

Ce rapport comprend six sections. La méthodologie et le déroulement de l'enquête sont présentés dans la première section. Les résultats de la collecte à l'égard du profil des répondants et des entreprises participantes constituent la deuxième section. La troisième donne un aperçu de l'utilisation des logiciels en français dans les GE. L'opinion des informateurs à propos du français dans les technologies de l'information est traitée à la quatrième section. La formation reçue pour assurer une meilleure utilisation des logiciels au travail sera examinée dans la cinquième partie. Finalement, la dernière section présente la conclusion du rapport.

1. Méthodologie

Cette section présente la méthodologie utilisée pour réaliser cette enquête. La population visée, le questionnaire, l'échantillon et la collecte des données y sont traités.

1.1 La population visée

Les travailleurs des entreprises du secteur privé ayant 80 employés et plus représentent la population visée, plus particulièrement ceux qui travaillent à l'ordinateur plus de 30 minutes par jour. Seuls, les employés travaillant pour des entreprises situées dans la RMR de Montréal ont été retenus pour cette enquête.

1.2 Le questionnaire

Le questionnaire (annexe 1) a été conçu par le Service de la recherche et des ressources documentaires de l'OQLF et a été traduit en anglais. Il couvrait les thèmes suivants :

1. Les logiciels utilisés
 - Les trois types de logiciels les plus utilisés
 - Versions linguistiques des logiciels disponibles sur le poste de travail
 - Langue d'utilisation des logiciels
 - La possibilité de choisir la langue des logiciels
 - Les logiciels utilisés uniquement en anglais
2. Le français dans les technologies de l'information
3. La formation reçue concernant l'utilisation des logiciels
4. Renseignements généraux sur l'entreprise et le répondant

1.3 L'échantillon et la collecte des données

La collecte des données a été faite auprès de travailleurs de GE dépistés dans la population en général à partir d'un échantillon de numéros de téléphone (RMR de Montréal) générés selon une méthode de génération de numéros de téléphone. À partir des 1090 numéros de téléphone admissibles, nous obtenons un taux de réponse de 49,8 %. La collecte a été réalisée en 2001, par des entrevues téléphoniques. Au total, 417 questionnaires ont été remplis.

Tableau 1

Résultat final de la collecte

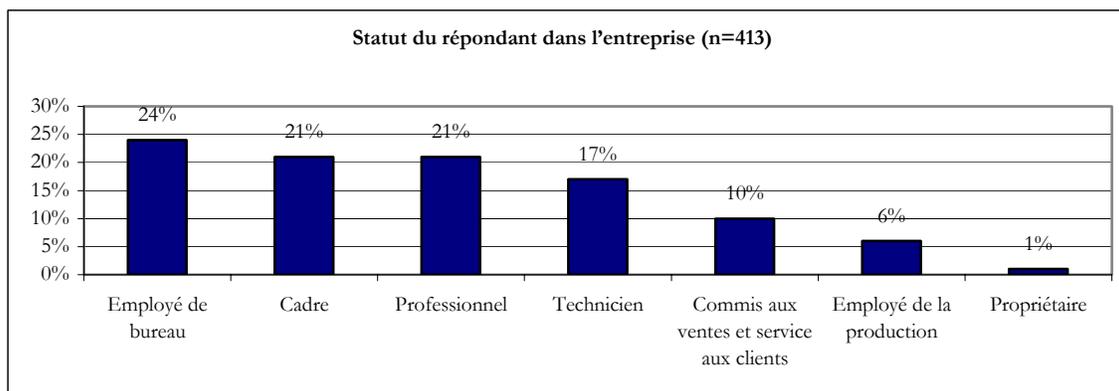
	N
Questionnaire rempli	417
Travaille moins de 30 minutes par jour à l'ordinateur	112
N'utilise aucun logiciel	14
Refus de répondre	220
Refus du ménage	47
Pas de réponse	280
Total	1090

2. Résultats

Les résultats de la collecte des données à l'égard du profil des répondants et des entreprises pour lesquelles ils travaillent constituent les sujets de cette section du rapport.

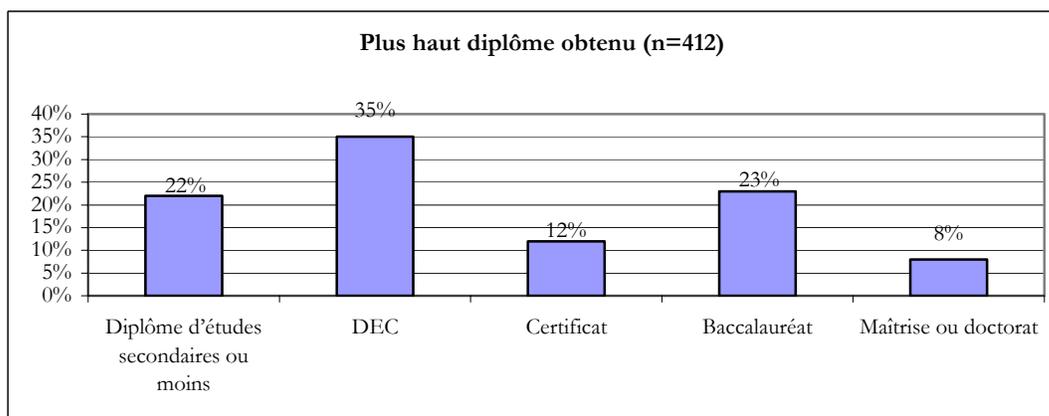
2.1 Le profil des répondants

Les employés de bureau, les cadres et les professionnels forment les deux tiers (66 %) des répondants. Notons que ce sont les catégories d'emploi qui utilisent le plus l'informatique. Parmi les autres répondants, il y en a 17 % qui sont des techniciens, 10 % sont des commis aux ventes et au service à la clientèle, 6 % des employés de la production et 1 % sont propriétaires.



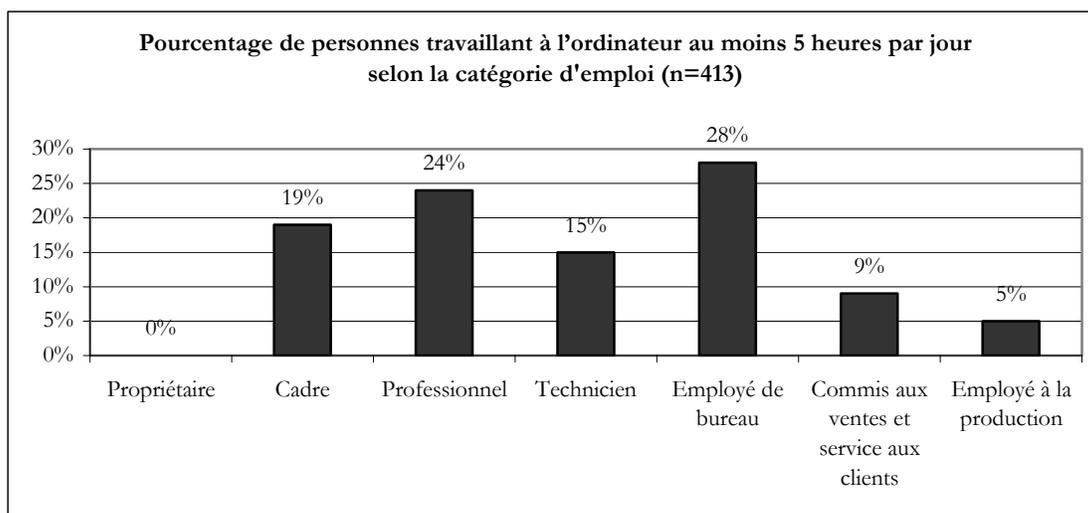
Plus de la moitié (56 %) des participants sont des hommes. La moyenne d'âge est de 38 ans. Le plus jeune informateur a 18 ans et le plus âgé, 68 ans. Le français est la langue maternelle de 81 % des répondants, 9 % d'entre eux sont des anglophones et 10 % des allophones.

Les informateurs sont également très scolarisés : 78 % d'entre eux ont terminé des études post-secondaires dont 43 % ont obtenu un diplôme universitaire.



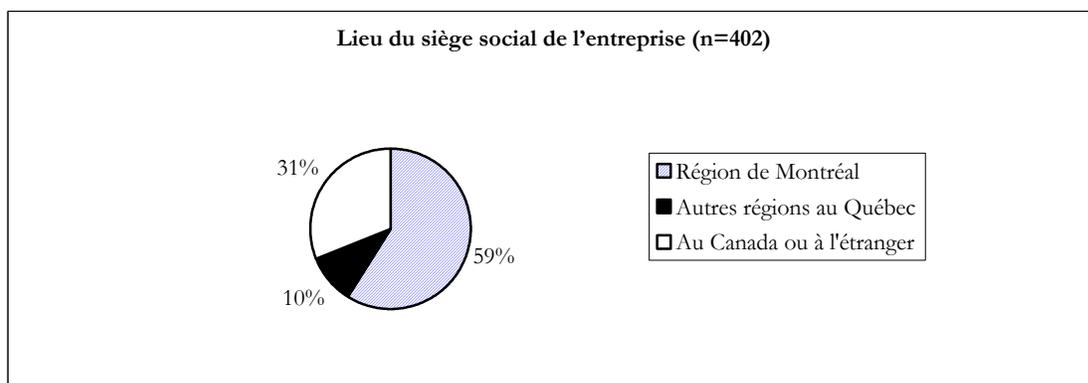
Dans le cadre de leur travail, la majorité (73 %) des participants utilisent principalement le français pour parler, 16 % uniquement l'anglais, 9 % le français et l'anglais également et 1 % utilisent plusieurs langues ou une autre langue que le français et l'anglais. En général, ils estiment avoir une bonne connaissance de l'anglais, du moins pour le lire (95 %).

Plus des deux tiers (67 %) des répondants passent au moins 5 heures par jour à travailler à l'ordinateur, 17 % y passent de 3 à 4 heures et 16 %, entre 30 minutes et deux heures. Ce sont les employés de bureau et les professionnels qui se servent le plus de l'ordinateur dans leur environnement de travail et ce sont les propriétaires et les employés à la production qui l'utilisent le moins.



2.2 Les répondants et leurs entreprises

Dans 87 % des cas, les répondants travaillent dans une entreprise qui a des établissements ou des filiales à l'extérieur du Québec. Pour 69 % des informateurs, le siège social de l'entreprise est situé dans la province : dans la région métropolitaine de Montréal (59 %) ou dans les autres régions du Québec (10 %); 31 % d'entre eux travaillent dans une entreprise qui a son siège social à l'extérieur des frontières québécoises. De plus, la moitié des répondants sont dans une entreprise qui a une maison mère à l'extérieur du Québec.



2.2.1 Le dirigeant de l'établissement

Le dirigeant de l'établissement peut être le propriétaire, le directeur, le président, un vice-président ou toute autre personne en situation de gestion qui représente la direction de l'entreprise dans l'établissement. Pour 66 % des informateurs, le dirigeant de l'entreprise est de langue maternelle française, pour 27 % des cas, il est de langue anglaise, et pour 7 %, il est d'une autre langue maternelle que le français et l'anglais.

2.2.2 La langue de travail la plus souvent utilisée par l'ensemble des employés

Selon l'opinion des répondants, la langue de travail la plus souvent utilisée par les employés de l'entreprise, est le français (69 %). Il y a donc 31 % des employés qui utiliseraient souvent une autre langue que le français pour accomplir leur travail au sein de ces établissements.

Tableau 2

La langue de travail la plus souvent utilisée par les employés

Langue	%
Français	69
Français et anglais également	12
Anglais	18
Autre langue ou diverses langues	1
Total	100 (n=412)

2.2.3 Les clients et les fournisseurs

Pour 94 % des répondants, l'entreprise a des clients à l'extérieur du Québec. Quant aux fournisseurs, 91 % des répondants font des affaires avec des fournisseurs situés au Canada ou à l'étranger.

2.3 Résumé

À partir des données présentées ci-dessus, il ressort que les répondants sont majoritairement représentés par des employés de bureau, des cadres et des professionnels; ils sont d'ailleurs les plus grands utilisateurs de l'informatique. Le français est la langue maternelle de la majorité de ces personnes. Les informateurs sont également très scolarisés, puisque 78 % d'entre eux ont terminé des études postsecondaires, dont 43 % ont obtenu un diplôme universitaire. Pour compléter ce portrait, ajoutons que dans le cadre de leur travail, les participants, dans une proportion de 73 %, utilisent le français pour parler et que 95 % d'entre eux estiment avoir une bonne connaissance de l'anglais, du moins pour le lire.

En ce qui concerne les entreprises pour lesquelles les participants travaillent, notons que 69 % des répondants sont dans une GE dont le siège social est situé au Québec. Dans les deux tiers des cas (66 %), ils travaillent pour un dirigeant francophone. De plus, la plupart d'entre eux travaillent dans des établissements qui ont des contacts d'affaires avec des clients (94 %) et des fournisseurs (91 %) situés à l'extérieur des frontières québécoises.

3. La langue des produits informatiques utilisés dans les GE

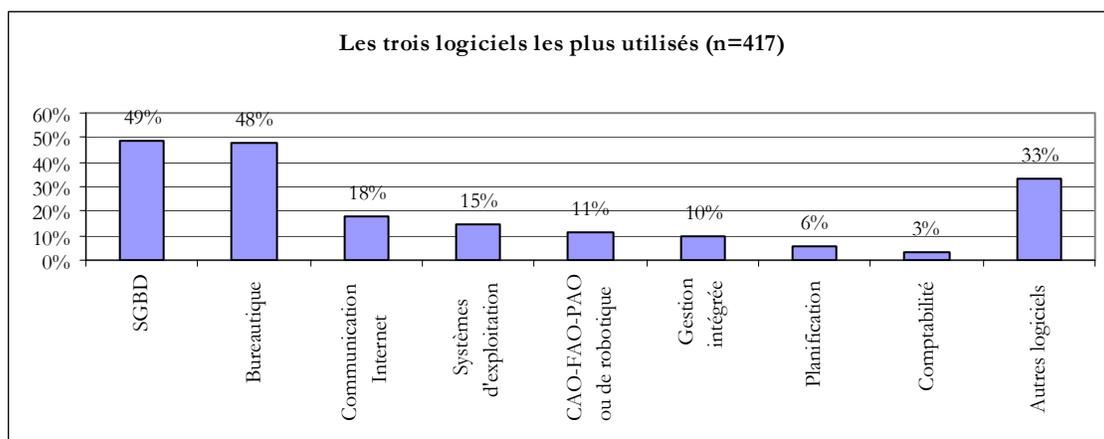
Cette troisième partie traite de la langue des produits informatiques les plus utilisés par les travailleurs des grandes entreprises situées dans la RMR de Montréal. Les types de logiciels les plus utilisés, la langue d'utilisation et la possibilité de choisir la version française des logiciels sont les grands thèmes abordés. De plus, certains facteurs déterminant l'utilisation de logiciels en français sont également examinés.

La langue des logiciels a été répartie en quatre catégories. Les catégories seront présentées de la manière suivante :

- 1) *le français seulement* indique que les logiciels sont utilisés uniquement en français;
- 2) *l'anglais seulement* signifie que les logiciels sont utilisés en anglais seulement;
- 3) la catégorie *français et anglais* annonce que les logiciels sont utilisés dans les deux versions linguistiques; les termes « bilingue » ou « dans les deux langues » seront également utilisés pour indiquer qu'un logiciel est utilisé en français et en anglais.
- 4) les *versions multilingues* signifient que les logiciels ne peuvent être décrits par une seule langue (français (F), anglais (A) ou autre langue (AU)) car la version linguistique varie en fonction de chaque logiciel. Dans les versions multilingues, on retrouvera des logiciels en : F + AU / A + AU / F, A + AU / F, A / F + A + AU / AU. Par exemple, une personne peut utiliser un logiciel de bureautique en français, puis un autre logiciel de bureautique en anglais, on se retrouve donc avec des logiciels de bureautique multilingues, puisque ce n'est pas le même logiciel qui est disponible à la fois en version française et en version anglaise.

3.1 Les grandes catégories de logiciels les plus utilisés dans les GE

Les répondants devaient nous indiquer les trois logiciels qu'ils utilisent le plus au travail. Neuf grandes catégories de logiciels ont été retenues pour regrouper ces produits informatiques. Celles-ci sont présentées dans le graphique qui suit. Parmi tous les logiciels identifiés, ce sont les systèmes de gestion de base de données, les logiciels de bureautique et les « autres types » de logiciels qui sont les plus utilisés. Ainsi, 49 % des répondants ont mentionné les premiers, 48 % ont nommé les programmes de bureautique, et 33 % les « autres types » de logiciels.



3.2 Les principales tâches effectuées avec les logiciels

Compte tenu des principaux logiciels utilisés, il ne faut pas se surprendre que la plupart des tâches réalisées avec ces logiciels sont le travail de bureau (56 %), la comptabilité (24 %), la communication (24 %), la gestion de base de données (20 %), et la gestion des inventaires, des achats et des expéditions (12 %).

Tableau 3

Les principales tâches effectuées avec les logiciels

Tâche	%
Travail de bureau	56
Comptabilité	24
Communication	24
Gestion de base de données	20
Gestion des inventaires, achats, expédition, etc.	12
Conception graphique	7
Conception technique, développement	6
Ventes et soumission	5
Programmation	5
Gestion intégrée	5
Planification	2
Production robotique	1
Autre tâche	11
Total	100 (<i>n=417</i>)

3.3 Les logiciels commercialisés et les logiciels maison

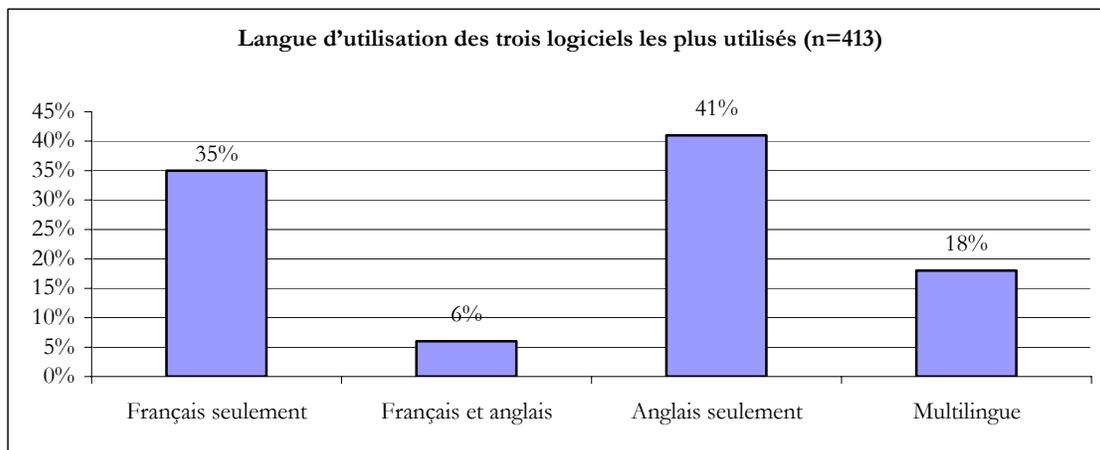
Il y a 45 % des informateurs qui utilisent uniquement des logiciels commerciaux, 51 % d'entre eux utilisent des produits informatiques conçus expressément pour les besoins de l'entreprise et 4 % utilisent les deux, c'est-à-dire des logiciels achetés sur le marché et des logiciels maison.

3.4 La langue d'utilisation des logiciels

Les utilisateurs se servent-ils de leurs principaux produits informatiques en français ou en anglais? Pour répondre à cette question, il faut distinguer deux aspects de la situation. Premièrement, il faut dresser un portrait pour l'ensemble des informateurs. Deuxièmement, il s'agit de voir, plus particulièrement pour les usagers qui possèdent les logiciels en français et en anglais sur leur poste de travail, laquelle des deux versions est utilisée.

3.4.1 La langue d'utilisation des trois logiciels les plus utilisés

De manière générale, 41 % des répondants utilisent les logiciels en anglais seulement. Les versions multilingues sont en usage dans 18 % des cas¹. Les participants se servent des versions en français seulement dans une proportion de 35 %, et les deux versions linguistiques également (français et anglais), dans une proportion de 6 %. **Donc, uniquement 41 % des informateurs des GE de la région montréalaise ont recours à la version française pour les trois logiciels qu'ils utilisent le plus au travail.**



Mais la version linguistique varie en fonction des produits informatiques utilisés. Six des neuf types de logiciels sont, dans au moins 50 % des cas, utilisés en français ou dans les deux langues également. Toutefois, si l'on exclut les logiciels utilisés dans les deux langues également, la situation est plus critique, car seulement un des neuf types de logiciels est utilisé uniquement en français par plus de 50 % des répondants, il s'agit des logiciels de comptabilité (55 %).

¹ Ne sachant pas quelle est la proportion exacte des logiciels en français dans la catégorie « Multilingue » nous n'ajouterons que les logiciels en « français seulement » et ceux en « français et en anglais » pour donner la proportion de logiciels utilisés en français dans les grandes entreprises.

Tableau 4

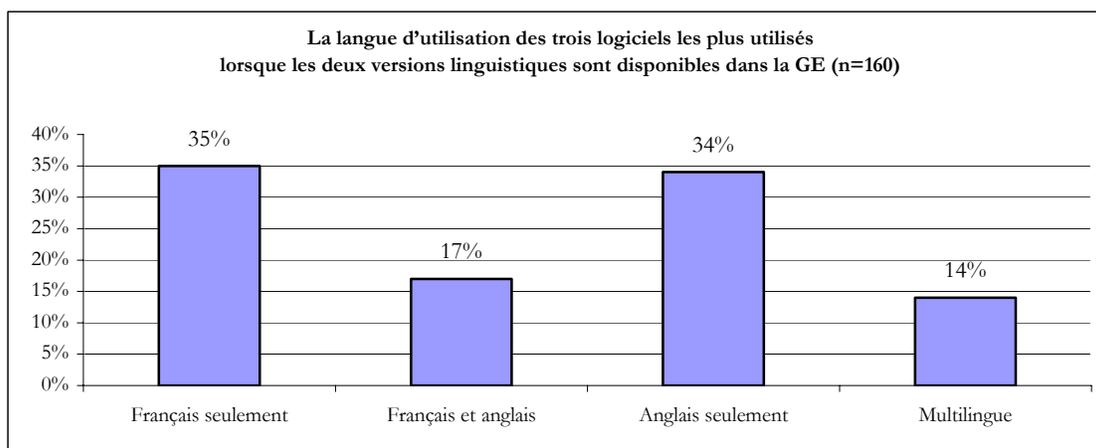
La langue d'utilisation des trois logiciels les plus utilisés

Catégories	Langue				Total	
	Français %	Français et anglais %	Anglais %	Autre langue ou multilingue %		
SGBD	48	2	47	3	100	201
Bureautique	47	8	43	2	100	198
Communication	32	7	58	3	100	75
Système d'exploitation	44	14	42	—	100	64
CAO, FAO, PAO et de robotique	38	7	53	2	100	45
Gestion intégrée	43	10	47	—	100	40
Planification	42	13	46	—	100	24
Comptabilité	55	—	45	—	100	11
Autre logiciel	28	14	56	2	100	136

3.4.2 La langue d'utilisation des logiciels lorsque les deux versions linguistiques sont disponibles

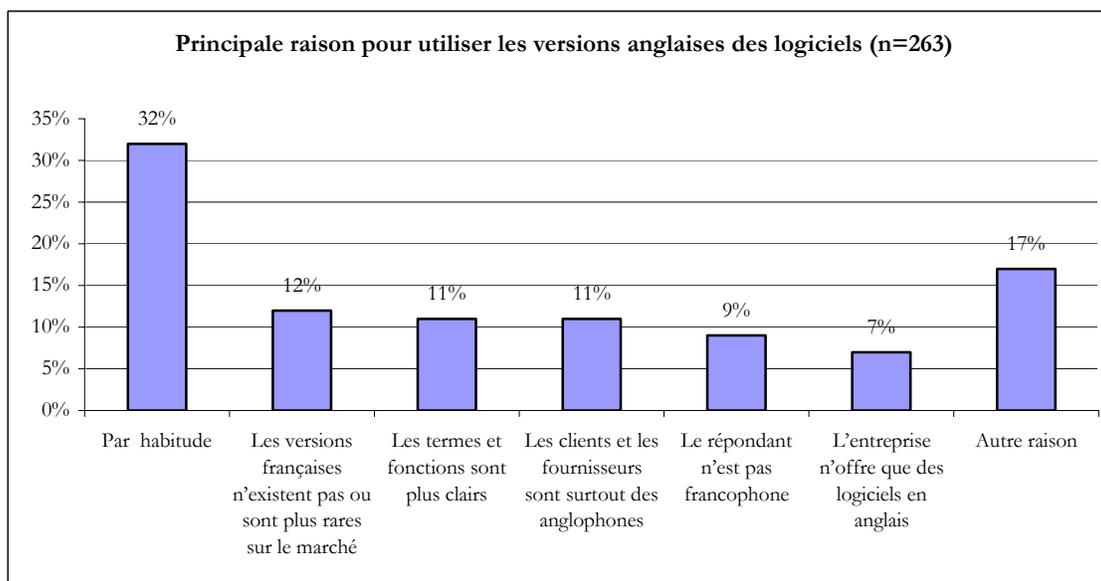
Lorsque les personnes disposent des deux versions linguistiques sur leur poste de travail, sur le serveur ou sur le système central, laquelle utilisent-ils? Pour répondre à cette question il faut avant tout savoir combien de travailleurs ont à leur *disposition* les versions bilingues des produits informatiques : dans 40 % des cas, les répondants ont des logiciels en version unilingue seulement. Notons que 19 % les ont en plusieurs versions (certains logiciels bilingues, d'autres unilingues) et que 41 % ont tous leurs logiciels en version bilingue.

Alors qu'en est-il de la langue d'utilisation des produits informatiques lorsque les personnes disposent des deux versions linguistiques des logiciels? Selon nos résultats, ces personnes utilisent dans 35 % des cas les versions en français seulement, 34 % préfèrent les versions en anglais, 17 % utilisent les deux langues, et les autres (14 %) ont recours aux versions multilingues. **Ainsi, il y a 52 % des travailleurs des GE qui utilisent les versions en français ou bilingue lorsqu'ils ont la possibilité de choisir la langue des logiciels.**



3.5 Les principales raisons pour utiliser la version anglaise des logiciels

Les travailleurs des GE qui utilisent la version anglaise des logiciels nous ont indiqué la principale raison pour laquelle ils préféreraient utiliser cette version linguistique. Nous avons regroupé les réponses en sept catégories. La raison qui rallie le plus de personnes est « l'habitude d'utiliser les logiciels en version anglaise ». Les autres raisons sont présentées dans le graphique qui suit.



Parmi les répondants francophones, un peu plus du tiers (35 %) utilisent les logiciels en anglais par habitude, parmi ceux qui sont d'une autre langue maternelle que le français, ils sont 24 % à justifier l'utilisation des versions anglaises des logiciels par cette même raison. Pour 35 % de ces derniers, c'est aussi parce qu'ils ne sont pas francophones qu'ils utilisent les versions anglaises des logiciels.

Tableau 5

**Principale raison pour utiliser la version anglaise des logiciels
selon la langue maternelle des répondants**

Raison	Langue maternelle	
	Français %	Anglais, autre %
Par habitude	35	24
Les versions françaises n'existent pas ou sont rares sur le marché	15	4
Les termes sont plus clairs	12	9
Les clients et les fournisseurs sont anglophones	11	10
L'entreprise n'offre que des logiciels en anglais	9	3
Le répondant n'est pas francophone	–	35
Autre	18	15
Total	100 (<i>n=195</i>)	100 (<i>n=68</i>)

$p \leq ,000$

3.6 Les travailleurs doivent-ils demander la version française des logiciels?

La disponibilité des logiciels en français a-t-elle été rendue possible grâce aux demandes du personnel ou ce choix s'est-il imposé de lui-même dans la compagnie? La réponse à cette question n'est intéressante que dans la mesure où nous ne tenons compte que des répondants qui disposent des logiciels bilingues ou des versions multilingues. Lorsque les GE n'ont que des logiciels en français ou en anglais, les employés n'ont pas d'autre choix que de les utiliser. L'analyse qui suit concerne donc 60 % de la population visée par cette étude.

Selon les résultats, il ressort que c'est la GE elle-même qui décide d'avoir les logiciels en français. En effet, 93 % de ces informateurs ont indiqué qu'ils n'ont pas eu à demander à l'entreprise qu'elle installe ou qu'elle achète la version française des logiciels.

3.7 Les utilisateurs de logiciels en anglais ont-ils demandé des logiciels en français?

Nous avons demandé aux répondants qui utilisent des logiciels en anglais et qui ne peuvent avoir accès à des versions en français sur leur poste de travail, s'ils avaient demandé les logiciels en français. Ces utilisateurs représentent 35 % de l'échantillon. Les résultats nous indiquent que très peu de ces répondants ont fait cette demande, soit seulement 5 % d'entre eux. Parmi ceux de langue maternelle française, seulement 4 % ont fait une telle demande; quant à ceux dont la langue parlée dans l'entreprise est le français, seulement 5 % ont demandé la version française.

3.8 Le choix de la langue des menus et des messages à l'écran de l'ordinateur

Est-ce que l'entreprise offre la possibilité de choisir la langue des menus et des messages qui apparaissent à l'écran selon les différentes applications informatiques? Une fois de plus, nous ne tiendrons compte que des personnes qui disposent des versions bilingues des logiciels et de celles qui ont les versions multilingues. Dans 50 % des cas, les personnes ont la possibilité de choisir; 26 % d'entre elles n'ont aucun choix et les autres (24 %) ont le choix pour certains logiciels seulement.

3.9 Le niveau de satisfaction de la qualité du français

Les répondants qui utilisent les logiciels en français ou en version bilingue, et ceux qui ont accès aux versions françaises des logiciels, devaient nous indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de la qualité du français des logiciels. De manière générale, ils sont satisfaits de cette qualité. En effet, 46 % d'entre eux sont très satisfaits, 30 % sont assez satisfaits, seulement 3 % sont peu satisfaits et 1 % ne l'est pas du tout. Quant aux autres (20 %), leur niveau de satisfaction varie selon les logiciels qu'ils utilisent.

3.10 La langue de la documentation mise à la disposition des utilisateurs

Il y a 12 % des informateurs qui n'ont pas de documentation à leur disposition pour l'utilisation des logiciels. Parmi ceux qui en ont, cette documentation est principalement en français pour près du tiers d'entre eux (32 %), principalement en anglais, pour 21 % des cas, et dans les deux langues pour 21 % des répondants. Quant aux autres (26 %), la langue de la documentation varie selon le logiciel utilisé.

3.11 Les déterminants de l'utilisation de logiciels en français

Nous allons maintenant présenter certains déterminants qui ont une influence sur l'utilisation des logiciels en français. Rappelons que de manière générale, 35 % des répondants ont recours à des produits informatiques en français seulement. Parmi les autres personnes, 6 % utilisent les deux versions linguistiques, 18 % emploient des logiciels multilingues et 41 % ceux qui sont en anglais seulement.

3.11.1 La langue des trois logiciels les plus utilisés et la langue maternelle des répondants

Les francophones des GE sont partagés entre l'utilisation de logiciels en français seulement (40 %) et ceux en version anglaise (36 %). Les anglophones et les allophones préfèrent majoritairement les logiciels en anglais seulement (61 %).

Tableau 6

La langue des trois logiciels les plus utilisés selon la langue maternelle des répondants

Langue des logiciels	Langue maternelle	
	Français %	Anglais, autre langue %
Français seulement	40	13
Français et anglais	5	11
Anglais seulement	36	61
Multilingue	19	15
Total	100 (<i>n=331</i>)	100 (<i>n=82</i>)

$p \leq ,000$

3.11.2 La langue des trois logiciels les plus utilisés et le lieu où le siège social de l'entreprise est situé

Les participants qui ont recours aux logiciels en français sont plus nombreux dans les GE dont le siège social est au Québec mais à l'extérieur de la région de Montréal (64 %); l'utilisation des logiciels en français décroît selon que le siège social se trouve dans la région de Montréal (42 %) ou à l'extérieur des frontières québécoises (34 %). Les versions en anglais et celles qui sont multilingues sont donc plus utilisées par les répondants des entreprises montréalaises et des entreprises canadiennes ou étrangères.

Tableau 7

La langue des trois logiciels les plus utilisés selon le lieu où le siège social de l'entreprise est situé

Langue des logiciels	Lieu où le siège social est établi *		
	Région de Montréal %	Autres régions au Québec %	Canada ou à l'étranger %
Français seulement	36	61	25
Français et Anglais	6	3	9
Anglais seulement	43	24	42
Multilingue	15	13	24
Total	100 (n=236)	100 (n=38)	100 (n=127)

* $p \leq ,003$

3.11.3 La langue des trois logiciels les plus utilisés et le lieu où les autres établissements de la GE sont situés

La même situation que celle décrite précédemment s'applique lorsque les répondants travaillent dans une entreprise qui compte d'autres établissements à l'extérieur du Québec. En effet, ils utilisent plus de logiciels en anglais seulement (43 % contre 21 %) et ont moins de logiciels en français (39 % par rapport à 60 %).

Tableau 8

La langue des trois logiciels les plus utilisés selon le lieu où les autres établissements sont situés

Langue des logiciels	Lieu où les autres établissements sont situés	
	À l'extérieur du Québec %	Au Québec %
Français seulement	32	56
Français et Anglais	7	4
Anglais seulement	43	21
Multilingue	18	19
Total	100 (n=352)	100 (n=52)

$p \leq ,004$

3.11.4 La langue des trois logiciels les plus utilisés et la langue maternelle du dirigeant

La langue maternelle du dirigeant de l'entreprise est un facteur important dans les études traitant de la francisation des entreprises québécoises. Il n'est alors pas étonnant d'obtenir le même constat avec la présente étude. Les répondants des GE dont le dirigeant est de langue maternelle française se servent beaucoup plus de logiciels en français (49 %) que ceux dans les GE à propriété anglophone ou allophone (27 %). Ces derniers utilisent plutôt le matériel informatique en version anglaise seulement (58 %).

Tableau 9

La langue des trois logiciels les plus utilisés selon la langue maternelle du dirigeant

Langue des logiciels	Langue maternelle du dirigeant	
	Français %	Anglais, autres langues %
Français seulement	43	19
Français et Anglais	6	8
Anglais seulement	30	58
Multilingue	21	15
Total	100 (<i>n=255</i>)	100 (<i>n=130</i>)

$p \leq ,000$

3.11.5 La langue des trois logiciels les plus utilisés et la principale langue de travail dans l'entreprise

Lorsque le français est la principale langue de travail, les trois logiciels les plus utilisés le sont en français (50 %). Le portrait est différent pour les répondants qui travaillent dans une GE dont la principale langue de travail est l'anglais, une autre langue que le français ou l'anglais, ou multilingue : ce sont les versions en anglais (58 %) qui dominent.

Tableau 10

La langue des trois logiciels les plus utilisés selon la principale langue de travail dans l'entreprise

Langue des logiciels	Principale langue de travail	
	Français %	Anglais, autre ou multilingue %
Français seulement	46	11
Français et Anglais	4	12
Anglais seulement	32	58
Multilingue	18	19
Total	100 (<i>n=283</i>)	100 (<i>n=128</i>)

$p \leq ,000$

3.11.6 La langue des trois logiciels les plus utilisés et l'origine des clients et des fournisseurs

Avec la mondialisation des marchés, l'origine des clients et des fournisseurs qui font des affaires avec les GE québécoises est de plus en plus diversifiée : Amérique, Europe, Asie, Amérique du Sud, etc. Il ne faut donc pas s'étonner que les répondants des établissements qui ont des clients à l'extérieur du Québec utilisent moins de logiciels en français (38 % contre 95 %) et ont davantage recours aux logiciels en anglais ou multilingues que ceux qui ont des clients exclusivement québécois.

Le choix de la langue des logiciels est aussi déterminé par la provenance des fournisseurs. En effet, l'utilisation de logiciels en français est moins répandue lorsque les travailleurs ont des liens avec un fournisseur à l'extérieur du Québec, soit 40 % comparativement à 60 % de ceux qui ont des fournisseurs exclusivement québécois.

Tableau 11

La langue des trois logiciels les plus utilisés selon la provenance des clients et des fournisseurs

Langue des logiciels	Clients à l'extérieur du Québec *		Fournisseurs à l'extérieur du Québec **	
	Non %	Oui %	Non %	Oui %
Français seulement	86	32	57	33
Français et Anglais	9	6	3	7
Anglais seulement	5	43	20	43
Multilingue	–	19	20	18
Total	100 (n=22)	100 (n=384)	100 (n=35)	100 (n=341)

* $p \leq ,000$ ** $p \leq ,015$

3.12 Résumé

En général, 41 % des répondants des GE de la région de Montréal utilisent leurs principaux logiciels en français. Les versions multilingues sont utilisées par 18 % des participants, et 41 % font un usage exclusif de produits informatiques en anglais. Lorsque l'on tient compte seulement des personnes qui travaillent dans les GE ayant les logiciels dans les deux langues, c'est-à-dire en français et en anglais, 52 % des informateurs choisissent d'utiliser les versions en français.

Ce sont les systèmes d'exploitation (58 %) qui sont les plus utilisés en français, et ce sont les logiciels de communication qui le sont le moins (39 %).

De plus, nous avons vu que la langue des logiciels varie selon certains déterminants. Cette variation va toujours dans le même sens, c'est-à-dire que les répondants qui utilisent le moins de logiciels en français et qui, par conséquent, privilégient les versions anglaise ou multilingue sont ceux qui travaillent dans les GE qui ont le plus de liens avec un environnement anglophone, allophone ou multilingue. Ces répondants se retrouvent donc au sein d'entreprises qui ont les caractéristiques suivantes :

- le siège social est dans la région de Montréal, ailleurs au Canada ou à l'étranger;
- elles ont des établissements situés à l'extérieur du Québec;
- la langue maternelle du dirigeant est l'anglais ou une autre langue;
- la langue de travail est principalement l'anglais, une autre langue ou plusieurs langues;
- les activités économiques les amènent à négocier avec des clients et des fournisseurs situés hors des frontières québécoises.

4. Le français dans les technologies de l'information (TI)

Cette quatrième section du rapport présente le point de vue des répondants à propos des avantages et des inconvénients aux produits informatiques en français, leur opinion concernant la facilité d'utilisation des logiciels en français, et leur impression quant à la principale langue des logiciels utilisés dans l'entreprise.

4.1 Le principal avantage et le principal inconvénient aux produits informatiques en français

Les participants devaient nous indiquer quel était le principal avantage et le principal inconvénient à utiliser des logiciels en français. Pour commencer, soulignons qu'il y a une proportion importante (33 %) de répondants qui estiment qu'il n'y a aucun avantage à utiliser des logiciels en français; parmi eux, 65 % sont des francophones, 17 % des anglophones et 18 % des allophones. Pour ceux et celles qui y voient des avantages, 83 % jugent qu'il est plus facile de comprendre les logiciels dans sa langue maternelle.

En ce qui concerne les inconvénients à l'utilisation des logiciels en français, il y a 54 % des informateurs qui en ont noté. Les mauvaises traductions et la méconnaissance de la terminologie française sont quelques-unes des raisons qui ont été données.

Tableau 12

Principal avantage et inconvénient à utiliser des logiciels en français

Principal avantage	%
Plus facile de comprendre dans sa langue maternelle	83
Ils sont conformes aux normes du français	6
Autres raisons	11
Total	100 (n=270)

Principal inconvénient	%
Mauvaises traductions	35
Terminologie inconnue ou inadéquate	19
Pas habitué	12
Problème de communication avec les clients, la maison-mère et autres personnes ou autres institutions	12
Autres raisons	22
Total	100 (n=218)

4.2 Le niveau de difficulté à l'utilisation de logiciels en français

Il y a 39 % des répondants qui considèrent qu'il leur serait plus facile d'utiliser des logiciels uniquement en français. Notons que pour 36 % des répondants cela ne changerait rien, et 25 %, pensent que ce serait plus difficile pour eux.

Néanmoins, il faut tenir compte de la langue maternelle des informateurs pour mieux comprendre cette réalité. Ainsi, ce sont les anglophones et les allophones qui, dans une proportion de 51 %, trouveraient plus difficile d'utiliser des logiciels uniquement en français. Évidemment, ce sont les francophones qui auraient plus de facilité à utiliser les produits informatiques uniquement en français, mais remarquons que la proportion n'est pas très élevée (44 %), car ceux-ci sont également plusieurs à mentionner (38 %), que l'utilisation de logiciels en français n'est ni plus ni moins facile que l'utilisation de logiciels en anglais.

Tableau 13

Niveau de difficulté quant à l'utilisation de logiciels uniquement en français selon la langue maternelle

Niveau de difficulté	Langue maternelle	
	Français %	Anglais, autre %
Plus facile	44	20
Ni plus ni moins facile	38	30
Moins facile	18	51
Total	100 (<i>n</i> =327)	100 (<i>n</i> =81)

* $p \leq ,000$

4.3 La langue des logiciels utilisés par le personnel des GE selon l'opinion des répondants

L'opinion des répondants concernant la langue dans laquelle les employés utilisent les produits informatiques dans l'entreprise est intéressante dans la mesure où nous ne tenons compte que des GE qui disposent de logiciels dans les deux langues ou dans des versions multilingues. Lorsque les GE n'ont que des logiciels en français ou en anglais, les employés n'ont pas d'autre choix que de les utiliser. Le résultat suivant ne concerne donc que 60 % des travailleurs des GE visées. Ainsi, 37 % de ces répondants estiment que le personnel de leur entreprise utilise les logiciels principalement en français, 34 % principalement en anglais et 29 % dans les deux langues.

4.4 Résumé

Les trois thèmes suivants ont été couverts dans cette section : les avantages et les inconvénients à l'utilisation de produits informatiques en français, le degré de facilité à utiliser les produits informatiques en français et l'opinion des informateurs par rapport à la principale langue des logiciels utilisés dans l'entreprise.

Le tiers des répondants ont indiqué qu'il n'y avait aucun avantage à utiliser des logiciels en français; de ceux-ci, 65 % sont de langue maternelle française. Pour ceux qui ont noté des avantages, le principal avantage est la facilité à comprendre le produit dans sa langue maternelle. En ce qui concerne les inconvénients liés à l'utilisation de logiciels en français, il y a 54 % des répondants qui en ont noté. Il s'agit principalement des mauvaises traductions et la méconnaissance de la terminologie française.

En ce qui concerne la facilité ou la difficulté à utiliser des logiciels uniquement en français, 39 % des répondants considèrent qu'il leur serait plus facile d'utiliser les produits informatiques en français, 36 % estiment que cela ne changerait rien et 25 % pensent que ce serait plus difficile. Ce sont les francophones qui estiment que cela leur serait plus facile, mais il faut souligner que cela ne représente que 44 % des cas, les francophones ayant également mentionné dans une proportion de 38 %, que l'utilisation de logiciels en français n'est ni plus ni moins facile que l'utilisation de logiciels en anglais.

Quant à l'opinion concernant la langue d'utilisation des produits informatiques dans l'entreprise, elle est assez partagée : 37 % des répondants qui ont les logiciels bilingues ou les versions multilingues estiment que le personnel de leur entreprise utilise les logiciels principalement en français, 34 % pensent que le personnel utilise principalement les versions anglaises et 29 %, les versions dans les deux langues.

5. La formation

Pour compléter la description de l'utilisation des produits informatiques en français dans les GE, cette cinquième section s'intéressera à la formation en informatique que les entreprises offrent à leur personnel pour lui permettre de mieux exploiter les logiciels qu'il utilise au travail. Nous présenterons les résultats en fonction de l'ensemble des répondants et en fonction de ceux qui ont les versions bilingues et les versions multilingues des logiciels.

De manière plus particulière, cette partie du rapport répond aux questions suivantes : Y a-t-il de la formation en informatique pour les employés des grandes entreprises? Celle-ci se déroule-t-elle en français? La documentation fournie est-elle également en français? Cette formation est-elle offerte par l'entreprise ou par une autre société?

5.1 Le développement des compétences en informatique dans les GE

Au cours de l'année qui a précédé cette enquête, 40 % des répondants ont reçu une formation dans le but de leur permettre de mieux exploiter les logiciels qu'ils utilisent au travail.

5.2 La langue de la formation

De manière générale, cette formation se déroulait principalement en français (70 %) et la documentation mise à leur disposition était en grande partie en français (76 %). Pour 59 % des répondants qui ont suivi une formation, celle-ci était donnée par l'entreprise et non par une firme externe.

Lorsque l'on ne tient compte que des travailleurs qui disposent des logiciels dans les deux langues ou en version multilingue et qui ont reçu une telle formation, soit 47 % des cas, on constate que 72 % d'entre eux ont eu une formation en français, 13 % en anglais et 15 % en français et en anglais. La documentation était en français dans 47 % des cas ou en français et en anglais (28 %), et la formation était donnée principalement par l'entreprise (62 %).

5.3 Résumé

Au cours des 12 mois précédant l'enquête, 40 % des répondants ont reçu une formation leur permettant de mieux utiliser les logiciels auxquels ils ont recours dans le cadre de leur travail. Cette formation se déroulait principalement en français (70 %) pour une grande majorité des répondants. Si l'on ne tient compte que des informateurs qui ont les logiciels bilingues ou multilingues, on constate que la formation (72 %) était également en français pour la majorité des répondants.

6. Conclusion

Ce rapport est le dernier d'une série de trois portants sur l'utilisation des produits informatiques par les travailleurs québécois. Le premier visait les petites entreprises (PE), le deuxième s'intéressait aux moyennes entreprises (ME) et le dernier, aux grandes entreprises (GE).

De manière générale, il est intéressant de constater qu'entre les trois groupes d'entreprises, ce sont parmi les plus grandes que les versions françaises des logiciels sont le moins utilisées. En effet, nous venons de voir dans ce rapport que les travailleurs des GE situées dans la région de Montréal utilisent les versions françaises dans 41 % des cas; si nous comparons ce résultat à celui obtenu pour les moyennes et les petites entreprises situées dans la même région nous avons une proportion de 58 % dans les ME et de 54 % dans les PE. Il est donc clair que nous sommes loin d'une généralisation de l'utilisation du français dans les technologies de l'information au sein des entreprises québécoises, particulièrement celles établies dans la région de Montréal.

À propos des déterminants qui peuvent expliquer les pratiques en matière d'utilisation de logiciels en français dans les GE, nous avons obtenu des résultats semblables à ceux obtenus pour les PE et les ME, et nous avons obtenu des résultats qui confirment des données déjà connues du milieu de la francisation des entreprises. Ainsi, les personnes qui travaillent dans les entreprises dont le siège social se situe dans la région de Montréal ou à l'extérieur des frontières québécoises, utilisent moins de logiciels en français que celles dont le siège social de l'établissement se situe dans les autres régions du Québec. En outre, plus les travailleurs négocient avec des clients et des fournisseurs installés à l'extérieur des frontières du Québec, moins ils ont recours à des produits informatiques en français. Lorsque les dirigeants sont des francophones, les logiciels sont davantage utilisés en français. Quant à la principale langue de travail dans l'entreprise, plus le français y occupe une place importante, plus les outils informatiques sont utilisés en français.

Puisque cette étude est la première du genre à être réalisée au sein des grandes entreprises québécoises, il est impossible de faire une étude de l'impact de la Charte de la langue française et de la nouvelle économie sur l'utilisation des logiciels en français dans les GE québécoises. Par conséquent, il est important de faire un suivi dans ce domaine afin de mesurer les changements dans les GE. Celui-ci permettra à l'OQLF d'adapter ses moyens d'action à propos des TI en fonction de l'évolution du contexte économique, politique et social du Québec.

De toutes ces considérations, on comprend qu'il y a encore beaucoup de travail à faire pour assurer au personnel des entreprises québécoises une utilisation généralisée des produits informatiques en français.

Annexe 1
Questionnaire

Q1

Dans votre travail actuel, environ combien d'heures par jour travaillez-vous à l'ordinateur?

- 1) moins de 30 minutes (->fin)
- 2) entre 30 minutes et 2 heures
- 3) 3 ou 4 heures
- 4) 5 heures et plus
- 9) nsp (->fin)

Q2

Travaillez-vous dans une entreprise privée, ou pour un ministère ou un organisme?

- 1) entreprise privée
- 2) ministère ou organisme (public, parapublic, à but non lucratif), municipalité, société d'État (SAQ, Hydro-Québec, Radio-Canada) (->fin)
- 9) nsp (->fin)

Q3

L'entreprise, pour laquelle vous travaillez, compte-t-elle 80 employés ou plus au Québec? (Inclure les employés (réguliers et à temps partiel) de tous les établissements et succursales situés au Québec.)

- 1) oui
- 2) non (->fin)
- 9) nsp (->fin)

INT1

Quel est le nom de l'entreprise? Faire <<f3>> et établir la recherche

- 1) entreprise trouvée dans la base avec ou sans ambiguïté
- 2) entreprise non trouvée, notez le nom (aint1)
- 9) nsp (->fin)

CINT1

***** Demandez seulement si *****
(fin=-99)

Question concernant l'entreprise

- 1) Autre (ACINT1)
-

Q6

Quel est le nom du logiciel que vous utilisez le plus au travail?

(Il peut s'agir de progiciels, programmes, systèmes, applications, utilitaires, etc.).

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 1) Access | 31) Macfee |
| 2) Accpac | 32) Maestro |
| 3) Act | 33) Maximo (People soft) |
| 4) Acumba | 34) MS Project (MS / Microsoft) |
| 5) AutoCAD | 35) Mozilla |
| 6) Advantage | 36) Netscape |
| 7) Baan | 37) Norton (tous ex. antivirus) |
| 8) Catia | 38) Office (MS / Microsoft) |
| 9) Classic store | 39) Oracle |
| 10) Copernic | 40) Outlook (MS / Microsoft) |
| 11) Corel Draw | 41) Photoshop |
| 12) Dbase | 42) PowerPoint |
| 13) Dis | 43) Progress |
| 14) Dynacom | 44) Protocol |
| 15) Eudora | 45) QuarkXpress |
| 16) Exchange (MS / Microsoft) | 46) Quattro |
| 17) Excel (MS / Microsoft) | 47) Quicken |
| 18) Expert store (Xpert store) | 48) Retail |
| 19) Explorer (MS / Microsoft) | 49) SAP |
| 20) Filemaker (Filemaker pro) | 50) Simple comptable |
| 21) Fortune (Fortune 1000) | 51) Sirius |
| 22) Foxpro | 52) SQL server |
| 23) Gold mine | 53) Step 7 |
| 24) Great plains software (GPS) | 54) Sybase |
| 25) Group wise | 55) Windows (MS / Microsoft) |
| 26) Illustrator | 56) Winzip |
| 27) Informastock | 57) Word (MS / Microsoft) |
| 28) J. D. Edwards | 58) WordPerfect |
| 29) Lotus (Lotus 1-2-3) | 97) aucun (->fin) |
| 30) Lotus note | 98) autre, précisez... (AQ6) |
| | 99) nsp (->fin) |

Q6B

***** Demandez seulement si *****

(Q6=98)

Ce logiciel est-il commercialisé, c'est-à-dire disponible sur le marché ou a-t-il été développé pour les besoins propres à votre entreprise?

- 1) commercialisé
- 2) maison
- 9) nsp

Q7

Quelle est la principale tâche que vous faites avec ce logiciel?

- 1) travail de bureau (traitement de texte, tableur)
- 2) comptabilité (gestion financière, service de paye, facturation)
- 3) ventes et soumission
- 4) gestion des inventaires, achats, expédition, etc.
- 5) planification (ressources humaines)
- 6) conception graphique
- 7) production robotique
- 8) conception technique, développement
- 10) gestion de base de données
- 11) gestion intégrée (logiciel qui intègre toutes les activités informatisées de l'entreprise)
- 12) communication (internet, courriel)
- 98) autre, précisez... (AQ7)
- 99) nsp (->fin)

Q8

Utilisez-vous la version française ou la version anglaise de ce logiciel?

- 1) version française
- 2) version anglaise
- 3) versions française et anglaise
- 9) nsp

Q9A

***** Demandez seulement si *****

(Q8=1.ou.Q8>2)

De votre poste de travail, pouvez-vous utiliser la version anglaise de ce logiciel?
(Logiciel disponible sur le disque dur, sur le serveur ou sur le système central.)

- 1) oui
 - 2) non
 - 9) nsp
-

Q9B

***** Demandez seulement si *****

(Q8>1)

De votre poste de travail, pouvez-vous utiliser la version française de ce logiciel?
(Logiciel disponible sur le disque dur, sur le serveur ou sur le système central.)

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q9C

***** Demandez seulement si *****

(Q8=1.ou.Q8>2)

Avez-vous eu à demander à l'entreprise qu'elle installe ou qu'elle achète la version française de ce logiciel?

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q9D

***** Demandez seulement si *****

(Q8=2.et.Q9B=2)

Avez-vous demandé à l'entreprise qu'elle installe ou qu'elle achète la version française de ce logiciel?

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q10

Est-ce que l'entreprise vous a offert la possibilité de choisir la langue de ce logiciel?
Par langue du logiciel nous entendons la langue des menus et des messages qui apparaissent à l'écran.

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q11

***** Demandez seulement si *****

(Q8=1.ou.Q8>2.ou.Q9B=1)

Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la qualité du français de votre logiciel?

- 1) très
- 2) assez
- 3) peu
- 4) pas de tout
- 9) nsp

 Q12

La documentation mise à votre disposition pour l'utilisation de ce logiciel est-elle principalement en français ou principalement en anglais?

- 1) principalement en français
- 2) principalement en anglais
- 3) en français et en anglais (50-50)
- 4) aucune documentation
- 9) nsp

 Q13

Quel est le nom du logiciel que vous utilisez le plus après celui dont on vient de parler? (Il peut s'agir de progiciels, programmes, systèmes, applications, utilitaires, etc.)

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 1) Access | 32) Maestro |
| 2) Accpac | 33) Maximo (People soft) |
| 3) Act | 34) MS Project (MS / Microsoft) |
| 4) Acumba | 35) Mozilla |
| 5) AutoCAD | 36) Netscape |
| 6) Advantage | 37) Norton (tous ex. Antivirus) |
| 7) Baan | 38) Office (MS / Microsoft) |
| 8) Catia | 39) Oracle |
| 9) Classic store | 40) Outlook (MS / Microsoft) |
| 10) Copernic | 41) Photoshop |
| 11) Corel draw | 42) PowerPoint |
| 12) DBase | 43) Progress |
| 13) Dis | 44) Protocol |
| 14) Dynacom | 45) QuarkXpress |
| 15) Eudora | 46) Quattro |
| 16) Exchange (MS / Microsoft) | 47) Quicken |
| 17) Excel (MS / Microsoft) | 48) Retail |
| 18) Expert store (Eper store) | 49) Sap |
| 19) Explorer (MS / Microsoft) | 50) Simple comptable |
| 20) Filemaker (Filemaker pro) | 51) Sirius |
| 21) Fortune (Fortune 1000) | 52) SQL server |
| 22) Foxpro | 53) Step 7 |
| 23) Gold mine | 54) Sybase |
| 24) Great plains software (GPS) | 55) Windows (MS / Microsoft) |
| 25) Group wise | 56) WinZip |
| 26) Illustrator | 57) Word (MS / Microsoft) |
| 27) Informastock | 58) WordPerfect |
| 28) J. D. Edwards | 97) aucun autre (->Q27) |
| 29) Lotus (Lotus 1-2-3) | 98) autre, précisez... (AQ13) |
| 30) Lotus note | 99) nsp (->Q27) |
| 31) Macfee | |
-

Q13B

***** Demandez seulement si *****

(Q13=98)

Ce logiciel est-il commercialisé ou s'agit-il d'un logiciel maison qui est utilisé seulement dans votre entreprise?

- 1) commercialisé
- 2) maison
- 9) nsp

Q14

Quelle est la principale tâche que vous faites avec ce logiciel?

- 1) travail de bureau (traitement de texte, tableur)
- 2) comptabilité (gestion financière, service de paye, facturation)
- 3) ventes et soumission
- 4) gestion des inventaires, achats, expédition, etc.
- 5) planification (ressources humaines)
- 6) conception graphique
- 7) production robotique
- 8) conception technique, développement
- 9) programmation
- 10) gestion de base de données
- 11) gestion intégrée (logiciel qui intègre toutes les activités informatisées de l'entreprise)
- 12) communication (internet, courriel)
- 98) autre, précisez... (AQ14)
- 99) nsp

Q15

Utilisez-vous la version française ou la version anglaise de ce logiciel?

- 1) version française
- 2) version anglaise
- 3) versions française et anglaise
- 9) nsp

Q16A

***** Demandez seulement si *****

(Q15=1.ou.Q15>2)

De votre poste de travail, pouvez-vous utiliser la version anglaise de ce logiciel?
(Logiciel disponible sur le disque dur, sur le serveur ou sur le système central.)

- 1) oui
 - 2) non
 - 9) nsp
-

Q16B

***** Demandez seulement si *****

(Q15>1)

De votre poste de travail, pouvez-vous utiliser la version française de ce logiciel?
(Logiciel disponible sur le disque dur, sur le serveur ou sur le système central.)

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q16C

***** Demandez seulement si *****

(Q15=1.ou.Q15>2)

Avez-vous eu à demander à l'entreprise qu'elle installe ou qu'elle achète la version française de ce logiciel?

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q16D

***** Demandez seulement si *****

(Q15=2.et.Q16B=2)

Avez-vous demandé à l'entreprise qu'elle installe ou qu'elle achète la version française de ce logiciel?

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q17

Est-ce que l'entreprise vous a offert la possibilité de choisir la langue de ce logiciel?
Par langue du logiciel nous entendons la langue des menus et des messages qui apparaissent à l'écran.

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q18

***** Demandez seulement si *****

(Q15=1.ou.Q15>2.ou.Q16B=1)

Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la qualité du français de votre logiciel?

- 1) très
- 2) assez
- 3) peu
- 4) pas de tout
- 9) nsp

Q19

La documentation, mise à votre disposition pour l'utilisation de ce logiciel est-elle principalement en français ou principalement en anglais?

- 1) principalement en français
- 2) principalement en anglais
- 3) en français et en anglais (50-50)
- 4) aucune documentation
- 9) nsp

Q20

Quel est le nom du troisième logiciel que vous utilisez le plus souvent?

(Il peut s'agir de progiciels, programmes, systèmes, applications, utilitaires, etc.)

Par ailleurs, si le répondant ne peut nommer le logiciel, identifier la tâche effectuée avec le logiciel.

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 1) Access | 32) Maestro |
| 2) Accpac | 33) Maximo (People soft) |
| 3) Act | 34) MS Project (MS / Microsoft) |
| 4) Acumba | 35) Mozilla |
| 5) AutoCAD | 36) Netscape |
| 6) Advantage | 37) Norton (tous ex. Antivirus) |
| 7) Baan | 38) Office (MS / Microsoft) |
| 8) Catia | 39) Oracle |
| 9) Classic store | 40) Outlook (MS / Microsoft) |
| 10) Copernic | 41) Photoshop |
| 11) Corel draw | 42) PowerPoint |
| 12) DBase | 43) Progress |
| 13) Dis | 44) Protocol |
| 14) Dynacom | 45) QuarkXpress |
| 15) Eudora | 46) Quattro |
| 16) Exchange (MS / Microsoft) | 47) Quicken |
| 17) Excel (MS / Microsoft) | 48) Retail |
| 18) Expert store (Epert store) | 49) Sap |
| 19) Explorer (MS / Microsoft) | 50) Simple comptable |
| 20) Filemaker (Filemaker pro) | 51) Sirius |
| 21) Fortune (Fortune 1000) | 52) SQL server |
| 22) Foxpro | 53) Step 7 |
| 23) Gold mine | 54) Sybase |
| 24) Great plains software (GPS) | 55) Windows (MS / Microsoft) |
| 25) Group wise | 56) WinZip |
| 26) Illustrator | 57) Word (MS / Microsoft) |
| 27) Informastock | 58) WordPerfect |
| 28) J. D. Edwards | 97) aucun autre (->Q27) |
| 29) Lotus (Lotus 1-2-3) | 98) autre, précisez... (AQ20) |
| 30) Lotus note | 99) nsp (->Q27) |
| 31) Macfee | |
-

Q20B

***** Demandez seulement si *****

(Q20=98)

Ce logiciel est-il commercialisé, c'est-à-dire disponible sur le marché ou a-t-il été développé pour les besoins propres à votre entreprise?

- 1) commercialisé
- 2) maison
- 9) nsp

Q21

Quelle est la principale tâche que vous faites avec ce logiciel?

- 1) travail de bureau (traitement de texte, tableur)
- 2) comptabilité (gestion financière, service de paye, facturation)
- 3) ventes et soumission
- 4) gestion des inventaires, achats, expédition, etc.
- 5) planification (ressources humaines)
- 6) conception graphique
- 7) production robotique
- 8) conception technique, développement
- 10) gestion de base de données
- 11) gestion intégrée (logiciel qui intègre toutes les activités informatisées de l'entreprise)
- 12) communication (internet, courriel)
- 98) autre, précisez... (AQ21)
- 99) nsp

Q22

Utilisez-vous la version française ou la version anglaise de ce logiciel?

- 1) version française
- 2) version anglaise
- 3) versions française et anglaise
- 9) nsp

Q23A

***** Demandez seulement si *****

(Q22=1.ou.Q22>2)

De votre poste de travail, pouvez-vous utiliser la version anglaise de ce logiciel?
(Logiciel disponible sur le disque dur, sur le serveur ou sur le système central.)

- 1) oui
 - 2) non
 - 9) nsp
-

Q23B

***** Demandez seulement si *****

(Q22>1)

De votre poste de travail, pouvez-vous utiliser la version française de ce logiciel?
(Logiciel disponible sur le disque dur, sur le serveur ou sur le système central)

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q23C

***** Demandez seulement si *****

(Q22=1.ou.Q22>2)

Avez-vous eu à demander à l'entreprise qu'elle installe ou qu'elle achète la version française de ce logiciel?

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q23D

***** Demandez seulement si *****

(Q22=2.et.Q23B=2)

Avez-vous demandé à l'entreprise qu'elle installe ou qu'elle achète la version française de ce logiciel?

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q24

Est-ce que l'entreprise vous a offert la possibilité de choisir la langue de ce logiciel?
Par langue du logiciel nous entendons la langue des menus et des messages qui apparaissent à l'écran.

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q25

***** Demandez seulement si *****

(Q22=1.ou.Q22>2.ou.Q23B=1)

Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la qualité du français de votre logiciel?

- 1) très
- 2) assez
- 3) peu
- 4) pas de tout
- 9) nsp

Q26

La documentation, mise à votre disposition pour l'utilisation de ce logiciel est-elle principalement en français ou principalement en anglais?

- 1) principalement en français
- 2) principalement en anglais
- 3) en français et en anglais (50-50)
- 4) aucune documentation
- 9) nsp

Bid1

***** Demandez seulement si *****

(Q8=2.et.Q15=2.et.Q22=2)

- 1) retour (->Q31)

Q27

Parmi tous les autres logiciels que vous utilisez au travail, y en a-t-il un ou plusieurs que vous utilisez en anglais?

- 1) aucun (->Q31)
 - 2) 1
 - 3) plusieurs
 - 9) nsp (->Q31)
-

Q27A

***** Demandez seulement si *****

(Q27=2)

Quel est le nom de ce logiciel?

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 1) Access | 32) Maestro |
| 2) Accpac | 33) Maximo (People soft) |
| 3) Act | 34) MS Project (MSs / Microsoft) |
| 4) Acumba | 35) Mozilla |
| 5) AutoCAD | 36) Netscape |
| 6) Avantage | 37) Norton (tous ex. Antivirus) |
| 7) Baan | 38) Office (MS / Microsoft) |
| 8) Catia | 39) Oracle |
| 9) Classic store | 40) Outlook (MS / Microsoft) |
| 10) Copernic | 41) Photoshop |
| 11) Corel draw | 42) PowerPoint |
| 12) DBase | 43) Progress |
| 13) Dis | 44) Protocol |
| 14) Dynacom | 45) QuarkXpress |
| 15) Eudora | 46) Quattro |
| 16) Exchange (MS / Microsoft) | 47) Quicken |
| 17) Excel (MS / Microsoft) | 48) Retail |
| 18) Expert store (Epert store) | 49) Sap |
| 19) Explorer (MS / Microsoft) | 50) Simple comptable |
| 20) Filemaker (Filemaker pro) | 51) Sirius |
| 21) Fortune (Fortune 1000) | 52) SQL server |
| 22) Foxpro | 53) Step 7 |
| 23) Gold mine | 54) Sybase |
| 24) Great plains software (GPS) | 55) Windows (MS / Microsoft) |
| 25) Group wise | 56) WinZip |
| 26) Illustrator | 57) Word (MS / Microsoft) |
| 27) Informastock | 58) WordPerfect |
| 28) J. D. Edwards | 97) aucun (->Q31) |
| 29) Lotus (Lotus 1-2-3) | 98) autre, précisez... (AQ27a) |
| 30) Lotus note | 99) nsp (->Q31) |
| 31) Macfee | |
-

Q28

***** Demandez seulement si *****

(Q27=3)

Parmi ces logiciels qui ne sont pas en français, quel est le nom de celui que vous utilisez le plus souvent?

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 1) Access | 32) Maestro |
| 2) Accpac | 33) Maximo (People soft) |
| 3) Act | 34) MS Project (MSs / Microsoft) |
| 4) Acumba | 35) Mozilla |
| 5) AutoCAD | 36) Netscape |
| 6) Avantage | 37) Norton (tous ex. Antivirus) |
| 7) Baan | 38) Office (MS / Microsoft) |
| 8) Catia | 39) Oracle |
| 9) Classic store | 40) Outlook (MS / Microsoft) |
| 10) Copernic | 41) Photoshop |
| 11) Corel draw | 42) PowerPoint |
| 12) DBase | 43) Progress |
| 13) Dis | 44) Protocol |
| 14) Dynacom | 45) QuarkXpress |
| 15) Eudora | 46) Quattro |
| 16) Exchange (MS / Microsoft) | 47) Quicken |
| 17) Excel (MS / Microsoft) | 48) Retail |
| 18) Expert store (Epert store) | 49) Sap |
| 19) Explorer (MS / Microsoft) | 50) Simple Comptable |
| 20) Filemaker (Filemaker pro) | 51) Sirius |
| 21) Fortune (Fortune 1000) | 52) SQL server |
| 22) Foxpro | 53) Step 7 |
| 23) Gold mine | 54) Sybase |
| 24) Great plains software (GPS) | 55) Windows (MS / Microsoft) |
| 25) Group wise | 56) WinZip |
| 26) Illustrator | 57) Word (MS / Microsoft) |
| 27) Informastock | 58) WordPerfect |
| 28) J. D. Edwards | 97) aucun (->Q31) |
| 29) Lotus (Lotus 1-2-3) | 98) autre, précisez... (AQ28) |
| 30) Lotus note | 99) nsp (->Q31) |
| 31) Macfee | |

Q28B

***** Demandez seulement si *****

(Q27A=98.ou.Q28=98)

Ce logiciel est-il commercialisé ou s'agit-il d'un logiciel maison qui est utilisé seulement dans votre entreprise?

- 1) commercialisé
- 2) maison
- 9) nsp

Q29

Quelle est la principale tâche que vous faites avec ce logiciel?

- 1) travail de bureau (traitement de texte, tableur)
- 2) comptabilité (gestion financière, service de paye, facturation)
- 3) ventes et soumission
- 4) gestion des inventaires, achats, expédition, etc.
- 5) planification (ressources humaines)
- 6) conception graphique
- 7) production robotique
- 8) conception technique, développement
- 10) gestion de base de données
- 11) gestion intégrée (logiciel qui intègre toutes les activités informatisées de l'entreprise)
- 12) communication (internet, courriel)
- 98) autre, précisez... (AQ29)
- 99) nsp

Q30

Si les versions française et anglaise de ce logiciel étaient disponibles dans votre entreprise, quelle version préféreriez vous utiliser?

- 1) la version française
- 2) la version anglaise
- 3) aucune préférence
- 9) nsp

Q31

***** Demandez seulement si *****

(Q8>1.ou.Q15>1.ou.Q22>1.ou.Q30>1)

Pour quelle principale raison utilisez-vous les versions anglaises des logiciels?

>>>Ne pas lire

- 1) par habitude (formation sur logiciels anglais, utilisation antérieure en anglais)
 - 2) elles sont meilleures (plus fiables, moins de bogues)
 - 3) les termes et fonctions sont plus clairs
 - 4) je ne suis pas francophone
 - 5) par souci de compatibilité
 - 6) les nouvelles versions et les mises à jour sont disponibles plus rapidement
 - 7) les versions anglaises sont moins coûteuses
 - 8) les versions françaises n'existent pas ou sont rares sur le marché
 - 98) autre, précisez... (AQ31)
 - 99) nsp
-

Q32

Selon vous, quel est le principal avantage d'utiliser des logiciels en français?

>>>Ne pas lire

- 1) plus facile de comprendre dans sa langue maternelle
- 2) elles sont conformes aux normes du français
- 3) aucun avantage
- 4) autre, précisez... (AQ32)
- 9) nsp

Q33

Selon vous, quel est le principal inconvénient d'utiliser des logiciels en français?

>>>Ne pas lire

- 1) pas habitué
- 2) mauvaises traductions
- 3) terminologie inconnue ou inadéquate
- 4) versions moins complètes, moins bonnes
- 5) versions incompatibles
- 6) moins de choix de logiciels en français
- 7) nouvelles versions et mises à jour arrivent avec un délai
- 8) logiciels plus coûteux
- 98) autre, précisez... (AQ33)
- 97) aucun
- 99) nsp

Q34

Au cours de la dernière année, avez-vous suivi une formation dans le but d'assurer une meilleure utilisation d'un ou de plusieurs logiciels que vous utilisez au travail?

- 1) oui
- 2) non (->Q38)
- 9) nsp (->Q38)

Q35

Cette formation vous a-t-elle été donnée principalement en français ou principalement en anglais?

- 1) principalement en français
 - 2) principalement en anglais
 - 3) en français et en anglais (50-50)
 - 9) nsp
-

Q36

La documentation, mise à votre disposition lors de cette formation, était-elle principalement en français ou principalement en anglais?

- 1) principalement en français
- 2) principalement en anglais
- 3) en français et en anglais (50-50)
- 4) aucune documentation
- 9) nsp

Q37

Est-ce que la formation était donnée par l'entreprise ou par une firme externe (ou maison d'enseignement)?

- 1) entreprise
- 2) firme externe (ou maison d'enseignement)
- 9) nsp

Q38

Vous arrive-t-il très souvent, souvent, rarement ou jamais de faire du télétravail, c'est-à-dire, utilisez-vous une connexion Internet ou un modem pour vous brancher à distance à votre établissement pour travailler à domicile plutôt que de vous rendre au bureau?

- 1) très souvent
- 2) souvent
- 3) rarement
- 4) jamais
- 9) nsp

Q39

Diriez-vous qu'il est plus facile ou moins facile, pour vous, d'utiliser des logiciels en français?

- 1) plus facile
- 2) moins facile
- 3) ni plus facile, ni moins facile
- 9) nsp

Q40

Diriez-vous qu'au sein de votre entreprise, on utilise des logiciels principalement en français ou principalement en anglais?

- 1) principalement en français
 - 2) principalement en anglais
 - 3) en français et en anglais (50-50)
 - 9) nsp
-

Q41

***** Demandez seulement si *****

(INT1=2)

Que fait l'entreprise pour laquelle vous travaillez?
(Précisez en quelques mots la principale activité de l'entreprise. Ex. : construction résidentielle, commerce de détail en alimentation, services financiers, etc.)

- 1) principale activité... (AQ41)
- 9) nsp/nrp

Q42

Est-ce que l'entreprise a des clients à l'extérieur du Québec?

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q43

Est-ce que l'entreprise a des fournisseurs à l'extérieur du Québec?

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q44

Où est situé le siège social de l'entreprise?

- 1) dans la région métropolitaine de Montréal
- 2) ailleurs au Québec
- 3) ailleurs au Canada
- 4) à l'extérieur du Canada
- 9) nsp

Q45

L'entreprise a-t-elle une maison mère à l'extérieur du Québec?

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q46

L'entreprise compte-elle des établissements, des succursales ou des filiales à l'extérieur du Québec?
(Excluant la maison mère et le siège social)

- 1) oui
- 2) non
- 9) nsp

Q47

Quelle est la langue de travail la plus souvent utilisée par les employés à l'intérieur de votre entreprise?

(Votre environnement de travail et non celui des autres filiales ou autres succursales)

- 1) le français
- 2) l'anglais
- 3) une autre langue que le français ou l'anglais
- 4) le français et l'anglais (50-50)
- 5) le français et une autre langue que l'anglais (50-50)
- 6) l'anglais et une autre langue que le français (50-50)
- 7) le français, l'anglais et une autre langue (33-33-33)
- 9) nsp

Q48

Quelle autre langue est régulièrement utilisée à l'intérieur de votre entreprise?

- | | |
|-------------|-------------------------------|
| 1) français | 9) italien |
| 2) anglais | 10) grec |
| 3) allemand | 11) polonais |
| 4) arabe | 12) portugais |
| 5) arménien | 13) vietnamien |
| 6) chinois | 98) autre, précisez... (AQ48) |
| 7) créole | 97) aucun (->Q49) |
| 8) espagnol | 99) nsp (->Q49) |

Q48B

Quelle autre?

- | | |
|-------------|--------------------------------|
| 1) français | 9) italien |
| 2) anglais | 10) grec |
| 3) allemand | 11) polonais |
| 4) arabe | 12) portugais |
| 5) arménien | 13) vietnamien |
| 6) chinois | 98) autre, précisez... (AQ48b) |
| 7) créole | 97) aucun |
| 8) espagnol | 99) nsp |

Q49

Quelle est la langue maternelle du dirigeant de l'établissement où vous travaillez?

(Il peut s'agir du propriétaire, du directeur, du président, d'un vice-président ou de toute autre personne en situation de gestion qui représente la direction de l'entreprise dans votre établissement)

- 1) français
- 2) anglais
- 3) autre que le français et l'anglais
- 9) nsp

Q50

En quelle année êtes-vous né?

- 1) tapez <retour> et notez (AQ50)
 - 9) nsp
-

Q51

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec l'énoncé suivant :

>>>Je connais suffisamment l'anglais pour le lire.
(Le journal ou un mode d'emploi par exemple.)

- 1) tout à fait d'accord
 - 2) plutôt d'accord
 - 3) plutôt en désaccord
 - 4) tout à fait en désaccord
 - 9) nsp
-

Q52

Quelle est votre langue maternelle?

- 1) français
 - 2) anglais
 - 3) autre
 - 9) nsp
-

Q53

Dans le cadre de votre travail, quelle langue utilisez-vous principalement lorsque vous parlez?

- 1) le français
 - 2) l'anglais
 - 3) une autre langue que le français ou l'anglais
 - 4) le français et l'anglais (50-50)
 - 5) le français et une autre langue que l'anglais (50-50)
 - 6) l'anglais et une autre langue que le français (50-50)
 - 7) le français, l'anglais et une autre langue (33-33-33)
 - 9) nsp
-

Q54

Au sein de l'entreprise, êtes-vous propriétaire, cadre, professionnel, technicien, employé de bureau, employé de production ou commis à la vente ou au service à la clientèle?

- 1) propriétaire
- 2) cadre
- 3) professionnel
- 4) technicien
- 5) employé de bureau
- 6) employé de production
- 7) commis à la vente ou au service à la clientèle
- 8) autre, précisez... (AQ54)
- 9) nsp

Q55

Quel est le plus haut diplôme que vous avez obtenu?

- 1) aucun diplôme
- 2) diplôme d'études primaires
- 3) diplôme d'études secondaires ou diplôme d'études professionnelles
- 4) diplôme d'études collégiales ou attestation d'études collégiales
- 5) certificat universitaire
- 6) baccalauréat
- 7) maîtrise
- 8) doctorat
- 9) nsp

Q56

Remerciez le répondant

Notez le sexe

- 1) Féminin
- 2) masculin

Fin

Notez la langue de l'entrevue

- 1) français
- 2) anglais