

NOTE DE
recherche

***La langue des produits informatiques
utilisés par les travailleurs et les propriétaires
des petites entreprises du Québec***

Micheline Ostoj

Office québécois
de la langue
française

Québec 

**La langue des produits informatiques
utilisés par les travailleurs et les propriétaires
des petites entreprises du Québec**

Micheline Ostoj

Avril 2003

© Gouvernement du Québec
Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec 2003
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-40878-0

PRÉFACE

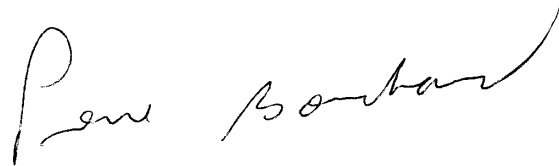
La question du français dans les technologies de l'information préoccupe l'Office québécois de la langue française depuis plusieurs années et ce, au point qu'il a cru bon de l'intégrer dans sa planification stratégique de 2001-2004. La première orientation retenue se lit, en effet, comme suit :

« 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. Une première note de recherche dressant un inventaire des logiciels utilisés dans les petites entreprises a déjà été publiée. Mais qu'en est-il de l'utilisation de ces produits informatiques en français par les travailleurs et les propriétaires de ces petites entreprises? 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. Quant à la situation des moyennes entreprises, elle sera présentée dans d'autres notes de recherche que l'on compte diffuser dans un avenir très rapproché.

Bonne lecture et, nous invitons le lecteur à ne pas l'oublier, d'autres notes de recherche seront bientôt disponibles sur ce sujet en particulier, mais aussi sur l'usage général des langues dans les entreprises, qu'elles soient de petite, moyenne ou grande taille.



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

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants	7
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 La base de sondage	11
1.4 L'échantillon et la collecte des données	11
1.5 La pondération	12
2. Résultats	13
2.1 Le profil des répondants	13
2.2 Les répondants et les entreprises	15
2.2.1 Les secteurs d'activité	15
2.2.2 Les propriétaires d'entreprise	16
2.2.3 La principale langue de travail utilisée par l'ensemble des employés de ces entreprises	17
2.2.4 Les clients et les fournisseurs	18
2.3 Conclusion	18
3. La langue des produits informatiques utilisés dans les PE	19
3.1 Le nombre de logiciels utilisés	19
3.2 Les logiciels	19
3.2.1 Les grandes catégories de logiciels	19
3.2.2 Les logiciels commercialisés et les logiciels maison	20
3.3 La langue d'utilisation des logiciels	20
3.3.1 La langue d'utilisation des logiciels dans les PE québécoises	20
3.3.2 La langue d'utilisation des logiciels lorsque les deux versions linguistiques sont disponibles	22
3.4 Faut-il demander la version française des logiciels dans les PE où les deux versions linguistiques sont disponibles?	24
3.5 Le choix de la langue des menus et des messages à l'écran de visualisation	25
3.6 La facilité à obtenir l'aide en ligne, en français	25

3.7 Les déterminants de l'utilisation de logiciels en français	25
3.7.1 La langue des logiciels et la langue maternelle des répondants	25
3.7.2 La langue des logiciels et la situation géographique de l'entreprise et du siège social	26
3.7.3 La langue des logiciels et la situation géographique des autres établissements de la PE	27
3.7.4 La langue des logiciels et la langue maternelle des propriétaires	27
3.7.5 La langue des logiciels et la principale langue de travail dans l'entreprise	28
3.7.6 La langue des logiciels et la provenance des clients et des fournisseurs	29
3.8 Conclusion	29
4. Le français dans les technologies de l'information (TI)	31
4.1 La préférence entre les versions française et anglaise des logiciels	31
4.2 Le niveau de difficulté quant à l'utilisation de logiciels en français	34
4.3 La langue des logiciels utilisés par le personnel des PE selon l'opinion des répondants.	35
4.4 Conclusion	35
5. La formation	37
5.1 Le développement des compétences en informatique dans les PE	37
5.2 La langue de la formation	37
5.3 Conclusion	37
6. Discussion	39
Annexe 1 – Questionnaire	41

Faits saillants

- Cette enquête a permis de tracer un portrait de la langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des petites entreprises (PE) québécoises du secteur secondaire et du secteur tertiaire. Elle a été réalisée en 2001 auprès d’informateurs travaillant dans des établissements ayant entre 10 et 49 employés. Il s’agissait d’une collecte par entrevue téléphonique auprès de 1 398 répondants représentant le même nombre d’entreprises.
- Parmi l’ensemble des travailleurs et des propriétaires visés, on peut parler d’une généralisation de l’utilisation des produits informatiques en français pour 69 % d’entre eux.
- 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 multilingues sont celles qui travaillent dans les PE qui semblent avoir le plus de rapports commerciaux avec des milieux anglophone, allophone ou multilingue. Par exemple, on retrouve principalement les PE situées dans la région de Montréal; celles qui sont la propriété d’anglophones, d’allophones ou dont les propriétaires sont de diverses langues maternelles; celles dont la langue de travail est principalement l’anglais ou une autre langue 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 utilisés, ce sont les logiciels de gestion intégrée (93 %) et de comptabilité (86 %) qui sont les plus utilisés en français et ce sont les logiciels de CAO, PAO, FAO ou de robotique (43 %) qui le sont le moins.
- L’achat de logiciels en français ne semble pas être imposé par le personnel des PE mais est en fait le choix de l’entreprise. Ainsi, 86 % des répondants qui disposent de plusieurs versions linguistiques ont affirmé n’avoir eu aucune demande à faire en ce sens.
- Dans la quatrième section du rapport, nous traitons du français dans les technologies de l’information (TI). Dans un premier temps, les résultats montrent que si les personnes avaient le choix, les francophones préféreraient utiliser les versions en français seulement (82 %), les anglophones, les versions en anglais (74 %), et les allophones favoriseraient les versions anglaises (49 %) ou françaises (30 %). En ce qui concerne les inconvénients à l’utilisation de logiciels en français, les répondants (28 %) ont noté : les mauvaises traductions, la méconnaissance de la terminologie française et l’inexpérience avec cette version linguistique. 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 près des deux tiers (62 %) des répondants, ce serait plus facile d’utiliser ces produits, un peu plus du quart (27 %) estiment que cela ne changerait rien et 11 % pensent que ce serait moins facile. Nous constatons que 63 % des anglophones et 38 % des allophones estiment que ce serait plus difficile.
- Nous avons également demandé aux travailleurs et aux propriétaires des PE de nous donner leur impression quant à la langue des produits informatiques utilisés par le personnel de l’entreprise : selon les deux tiers (66 %) d’entre eux, le personnel de l’entreprise utilise les logiciels plutôt en français. Toutefois, 17 % pensent que le personnel utilise les versions anglaises et 17 %, les versions dans les deux langues. Notons que ces derniers résultats ne concernent que les informateurs des PE qui possèdent les versions en français et en anglais, ou les versions multilingues, soit 50 % des travailleurs et des propriétaires 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 des propriétaires et en fonction de ceux qui ont les versions française et anglaise des logiciels, et les versions multilingues. Un peu plus du tiers de l'ensemble des répondants (31 %) a reçu une formation liée à un ou à plusieurs logiciels, et la très grande majorité (90 %) l'a reçu principalement en français. En ce qui concerne ceux qui disposent de versions bilingues ou de versions multilingues, on apprend que 35 % des informateurs ont eu une formation et que celle-ci était également donnée dans la majorité des cas, en français (87 %).

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 petites et moyennes entreprises (PME) au Québec. Étant donné la mission de l'Office, cette absence d'indicateurs ne lui permettait pas d'avoir un portrait juste de la situation du français dans les entreprises et d'amorcer un suivi de son évolution. 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 PME et à évaluer l'utilisation que les employés en font dans la mesure où ces produits sont disponibles dans cette langue.

Cette étude visait également à mettre en évidence les déterminants de la disponibilité et de l'utilisation des logiciels en français dans les entreprises.

De plus, les données de cette vaste 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.

Les résultats de cette recherche seront présentés en quatre rapports différents. Les deux premiers se rapporteront aux petites entreprises québécoises (moins de 50 employés) et les deux autres aux moyennes entreprises, c'est-à-dire celles ayant entre 50 et 99 employés. On y abordera deux grands thèmes selon la taille des entreprises, soit la disponibilité des produits informatiques en français dans les entreprises et l'utilisation des logiciels en français.

Ce deuxième rapport présente l'évaluation de l'utilisation des produits informatiques en français par les travailleurs et les propriétaires des petites entreprises. 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 constituent la deuxième section. La troisième donne un aperçu de la langue des produits informatiques utilisés dans les PE. L'opinion des informateurs à propos du français dans les technologies de l'information constitue le sujet traité dans la quatrième partie. La formation reçue pour assurer une meilleure utilisation des logiciels au travail sera examinée dans la cinquième partie. Finalement, la conclusion du rapport est présentée en dernier lieu.

1. Méthodologie

Cette section présente la méthodologie utilisée pour réaliser cette enquête et le déroulement des différentes étapes de la collecte des données. La population visée, le questionnaire, la base de sondage, l'échantillon, la collecte des données et la pondération sont les éléments traités dans cette section.

1.1 La population visée

Les travailleurs et les propriétaires des entreprises québécoises du secteur privé ayant entre 10 et 49 employés représentent la population visée dans cette enquête, plus particulièrement ceux qui travaillent à l'ordinateur plus de 30 minutes par jour. Nous n'avons retenu que les personnes travaillant dans les entreprises des secteurs secondaire et tertiaire de l'économie.

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 était composé d'un peu plus d'une centaine de questions qui couvraient les thèmes suivants :

1. Les logiciels utilisés
 - Types de logiciels utilisés
 - Versions linguistiques des logiciels disponibles sur le poste de travail
 - Langue d'utilisation des logiciels
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 La base de sondage

Le fichier de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) a été utilisé pour faire une extraction de l'échantillon des PE. En 2001, 19 840 entreprises du secteur secondaire et du secteur tertiaire y étaient inscrites.

1.4 L'échantillon et la collecte des données

L'échantillon d'entreprises a été stratifié selon les secteurs secondaire et tertiaire et la situation géographique de l'entreprise. À partir du plan d'échantillonnage établi de type non proportionnel (tableau 1), la maison de sondage Écho Sondage, responsable de la collecte, devait retracer le numéro de téléphone de chacune des entreprises afin de pouvoir y contacter un utilisateur de produits informatiques. Il a été impossible de toutes les joindre, et ce, pour plusieurs raisons : par exemple, certaines d'entre elles n'étaient plus actives sur le marché et, pour d'autres, il s'est avéré impossible de trouver leur numéro de téléphone, celles-ci étaient listées sous un autre nom ou n'étaient pas listées du tout.

Tableau 1

Plan d'échantillonnage

Secteur	Région de Montréal		Autres régions au Québec	
	Population	Échantillon	Population	Échantillon
Secondaire	2 672	690	2 666	649
Tertiaire	7 234	1 236	7 268	1 356
Total	9 906	1 926	9 934	2 005

La collecte des données a été réalisée à partir d'entrevues téléphoniques effectuées de mars à juin 2001. Une seule personne, dans chacune des entreprises, a été sélectionnée aléatoirement, soit un membre du personnel administratif ou professionnel (cadre, professionnel ou technicien), un employé de bureau, ou un autre employé (employé de production ou ayant des contacts avec la clientèle). Les résultats de la collecte sont présentés au tableau 2 selon les variables de stratification. Au total, 1 398 personnes ont participé à l'enquête. Compte tenu de la difficulté à joindre l'ensemble des entreprises visées (numéros de téléphone introuvables, entreprises sans informatique, etc.), le taux de rendement de l'échantillon a été en deçà de nos attentes (qui étaient de 50 %), soit un taux de 36 %.

Tableau 2

Résultat final de la collecte

Secteur	Petites entreprises (entre 10 et 49 employés)		
	Région de Montréal	Autres régions au Québec	Total
Secondaire	275	273	548
Tertiaire	343	507	850
Total	618	780	1 398

1.5 La pondération

Compte tenu de la stratification de l'échantillon, une pondération a été appliquée aux données de manière à retrouver la répartition originale des PE selon les deux secteurs économiques et la situation géographique de l'entreprise. Les facteurs de pondération utilisés sont présentés au tableau 3.

Tableau 3

Facteurs de pondération

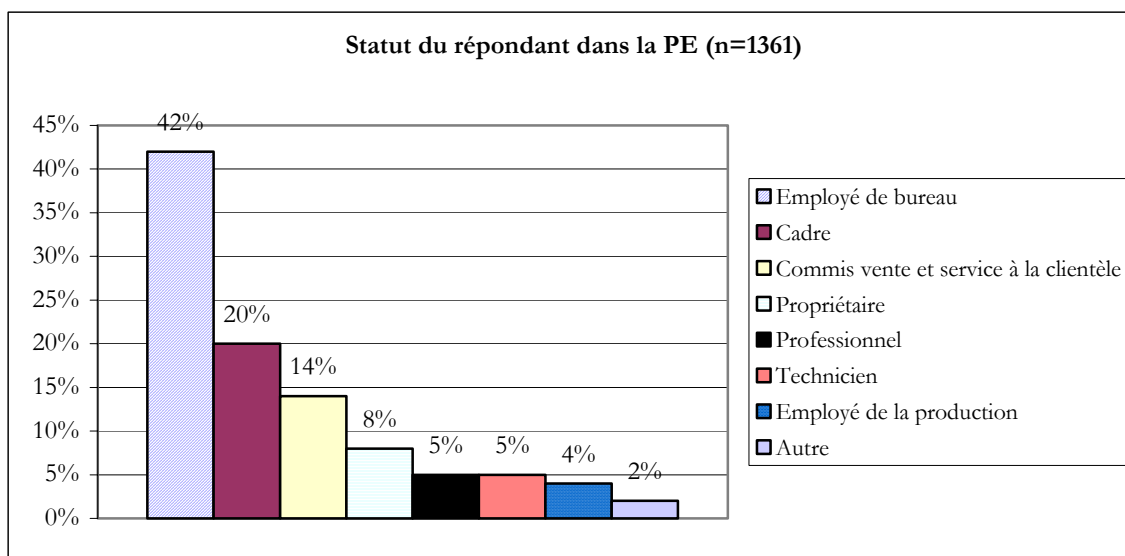
Secteur	Région de Montréal	Autres régions au Québec
Secondaire	2 672/275	2 666/273
Tertiaire	7 234/343	7 268/507

2. Résultats

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

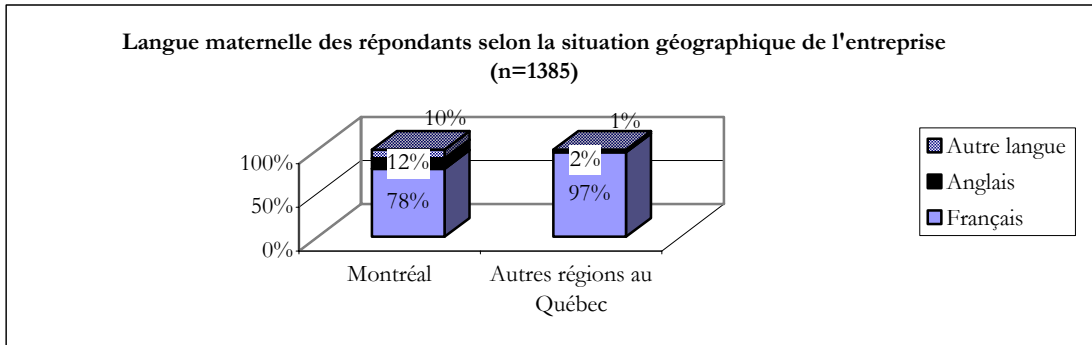
2.1 Le profil des répondants

Les employés de bureau et les cadres forment 62 % des répondants, 14 % sont des commis aux ventes ou au service à la clientèle, et les autres participants se distribuent respectivement parmi les propriétaires (8 %), les professionnels (5 %), les techniciens (5 %), les employés de la production (4 %) et les « autres » que nous n'avons pu classer dans les catégories précédentes (2 %).

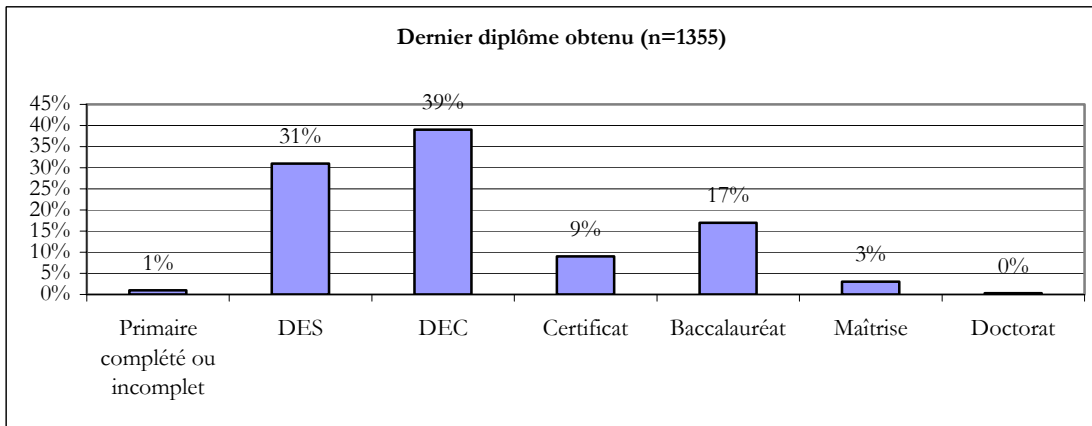


La majorité (70 %) des participants sont des femmes. La moyenne d'âge est de 40 ans. Le plus jeune informateur a 19 ans et le plus âgé, 83 ans.

Le français est la langue maternelle de 88 % des répondants, 7 % d'entre eux sont des anglophones et 5 % des allophones. En distinguant la langue maternelle selon la situation géographique de l'entreprise, on remarque que 97 % des répondants qui travaillent au Québec, mais à l'extérieur de la région de Montréal, sont des francophones comparativement à 78 % de ceux qui travaillent dans une PE dans la région de Montréal.

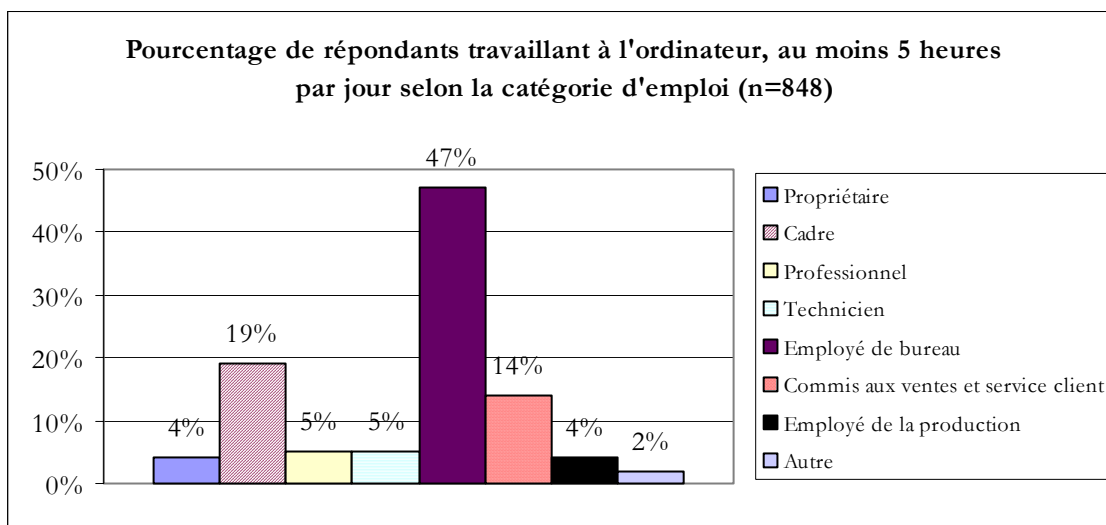


Les informateurs sont également très scolarisés : un peu plus des deux tiers (68 %) ont mené à terme des études postsecondaires dont 29 % ont obtenu un diplôme universitaire. Soulignons aussi que près du tiers (31 %) des participants ont terminé des études secondaires.



Dans le cadre de leur travail, 83 % des participants utilisent principalement le français pour parler, 8 %, uniquement l'anglais et 9 % 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 (81 %).

La majorité (62 %) des répondants travaillent au moins 5 heures par jour à l'ordinateur, 23 % l'utilisent de 3 à 4 heures et 15 %, entre 30 minutes et deux heures. Ce sont les employés de bureau et les cadres qui se servent le plus de l'ordinateur dans leur environnement de travail et ce sont les propriétaires et les employés de la production qui l'utilisent le moins.



2.2 Les répondants et les entreprises

2.2.1 Les secteurs d'activité

Les informateurs travaillent dans plusieurs secteurs d'activité économique, nous les avons regroupés en 10 catégories. Le tableau 4 présente la répartition des participants dans chacun des secteurs.

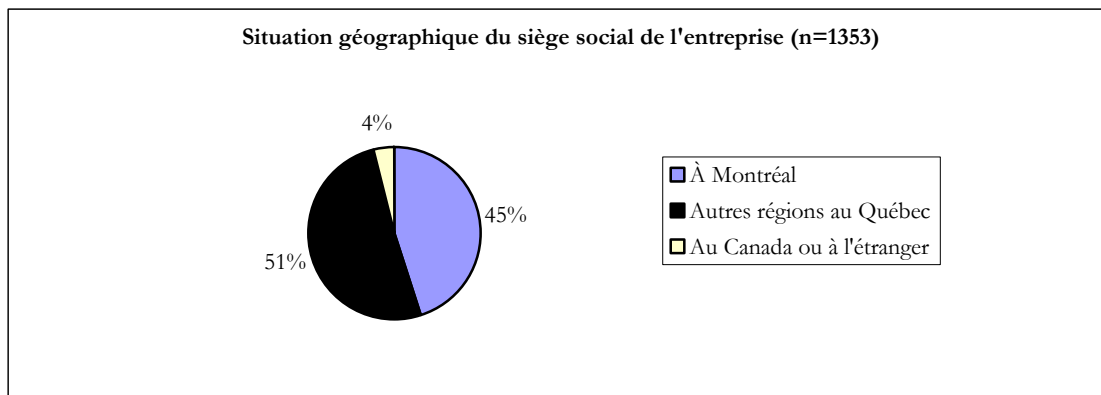
Tableau 4

Répartition des répondants selon les secteurs d'activité économique

Secteur	%
Commerce de détail	25
Industrie manufacturière	18
Autre service	18
Construction	10
Hébergement et restauration	8
Services aux entreprises	7
Transport	5
Communication	4
Intermédiaire financier et assurance	4
Autre	1
Total	100 (n=1386)

Dans 83 % des cas, les répondants travaillent dans des petites entreprises qui sont des entités autonomes, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas des filiales d'une autre entreprise. Parmi ceux qui travaillent dans une filiale, plus de la moitié des répondants (53 %) travaillent pour une PE à propriété québécoise, 22 %, à propriété canadienne, 18 %, à propriété étrangère et 7 %, à propriété de diverses provenances.

Les répondants travaillent en majorité dans des entreprises qui n'ont des établissements qu'au Québec (88 %). Pour 96 % d'entre eux, le siège social de l'entreprise est situé dans la province : dans la région de Montréal (45 %) ou dans les autres régions du Québec (51 %). Seulement 4 % d'entre eux travaillent dans une entreprise qui a son siège social à l'extérieur des frontières québécoises.



2.2.2 Les propriétaires d'entreprise

Il y a 52 % des informateurs qui travaillent pour un seul propriétaire d'entreprise, le quart d'entre eux, pour deux propriétaires et les autres, pour au moins 3 propriétaires (23 %).

Pour 81 % des informateurs, les propriétaires de l'entreprise sont de langue maternelle française, pour 8 %, ce sont des anglophones, pour 7 %, ils sont de diverses langues maternelles et pour 4 % des répondants, les propriétaires sont des allophones.

Ceux dont le propriétaire est de langue maternelle française se retrouvent majoritairement dans les entreprises situées dans les autres régions du Québec (62 % contre 38 % à Montréal) et dans celles dont le siège social est également situé dans ces régions québécoises (61 % contre 36 % à Montréal).

Tableau 5

**Langue maternelle des propriétaires
selon la situation géographique de l'entreprise et du siège social**

Situation géographique	Langue maternelle des propriétaires			
	Français %	Anglais %	Autre %	Diverses langues %
Entreprise* :				
Région de Montréal	38	86	76	70
Autres régions au Québec	62	14	24	30
Total	100 (n=1015)	100 (n=105)	100 (n=54)	100 (n=82)
Siège social* :				
Région de Montréal	36	76	72	62
Autres régions au Québec	61	16	24	33
Canada et autres pays	3	8	4	5
Total	100 (n=987)	100 (n=106)	100 (n=53)	100 (n=81)

* $p \leq ,000$

2.2.3 La principale langue de travail utilisée par l'ensemble des employés de ces entreprises

Selon l'opinion des répondants, la principale langue de travail utilisée par les employés est le français (84 %). Il y a donc 16 % des employés qui utiliseraient une autre langue pour accomplir leur travail au sein de ces petits établissements. Ce sont ceux qui travaillent dans les PE situées dans les autres régions du Québec qui estiment que le personnel utilise plus le français comme langue de travail, soit 94 % par rapport à 72 % pour ceux de la région de Montréal. Ces derniers semblent utiliser un peu plus l'anglais (13 % contre 2 % ailleurs au Québec) ou les deux langues également (13 % contre 4 %).

Tableau 6

La principale langue de travail utilisée par les employés des PE

Langue	%
Français	84
Français et anglais également	8
Anglais	7
Autre ou multilingue	1
Total	100 (n=1387)

2.2.4 Les clients et les fournisseurs

Pour plus de la moitié (57 %) des répondants, les clients de l'entreprise sont situés à l'extérieur du Québec, soit au Canada ou à l'étranger. Ce sont principalement ceux qui travaillent dans la région de Montréal qui négocient avec ce type de clients (65 % comparativement à 49 % des travailleurs situés dans les autres régions du Québec). Quant aux fournisseurs, les deux tiers (66 %) des informateurs font des affaires avec des fournisseurs situés au Canada ou à l'étranger.

2.3 Conclusion

À partir des données présentées ci-dessus, il ressort que les répondants sont majoritairement représentés par des employés de bureau, des cadres, et des commis aux ventes et au service à la clientèle. Le français est la langue maternelle de la majorité de ces personnes, particulièrement celles qui travaillent dans les PE situées au Québec, mais à l'extérieur de la région de Montréal (97 % par rapport à 78 % des répondants travaillant dans les PE montréalaises). Les informateurs sont également très scolarisés, puisque 68 % d'entre eux ont terminé des études postsecondaires, dont 29 % ont obtenu un diplôme universitaire. Pour compléter ce portrait, ajoutons que dans le cadre de leur travail, les participants, dans une proportion de 83 %, utilisent le français pour parler et que 81 % 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, on constate qu'il s'agit d'entités autonomes pour 83 % d'entre eux, c'est-à-dire des entreprises qui ne sont pas des filiales d'une autre entreprise. Notons également que 96 % des répondants sont dans une PE dont le siège social est situé au Québec. Dans la majorité des cas (81 %), ils travaillent pour des propriétaires francophones. De plus, la plupart d'entre eux travaillent dans des établissements qui ont des contacts d'affaires avec des clients (57 %) et des fournisseurs (66 %) situés à l'extérieur des frontières québécoises.

3. La langue des produits informatiques utilisés dans les PE

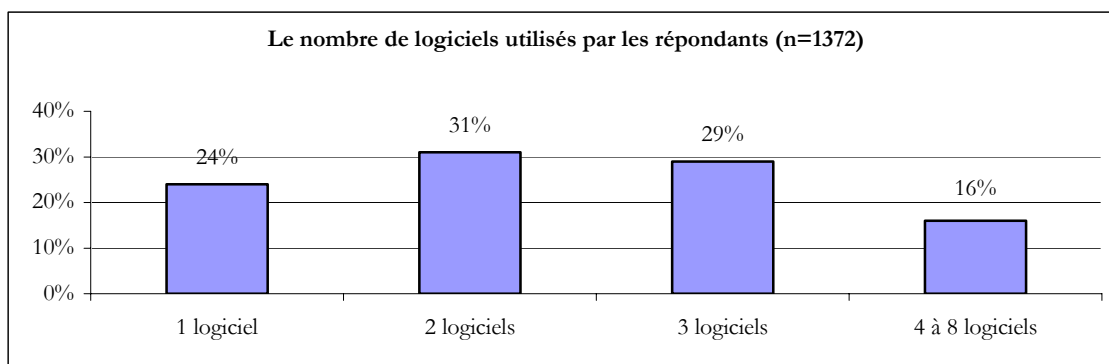
Cette troisième partie traite de la langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des petites entreprises au Québec. Les types de logiciels utilisés, la langue d'utilisation et la possibilité de choisir la version française des logiciels sont les grands thèmes abordés. De plus, certains déterminants de 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) le *français et l'anglais* annoncent que les logiciels sont utilisés dans ces deux versions linguistiques;
- 4) les *versions multilingues* signifie 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 Le nombre de logiciels utilisés

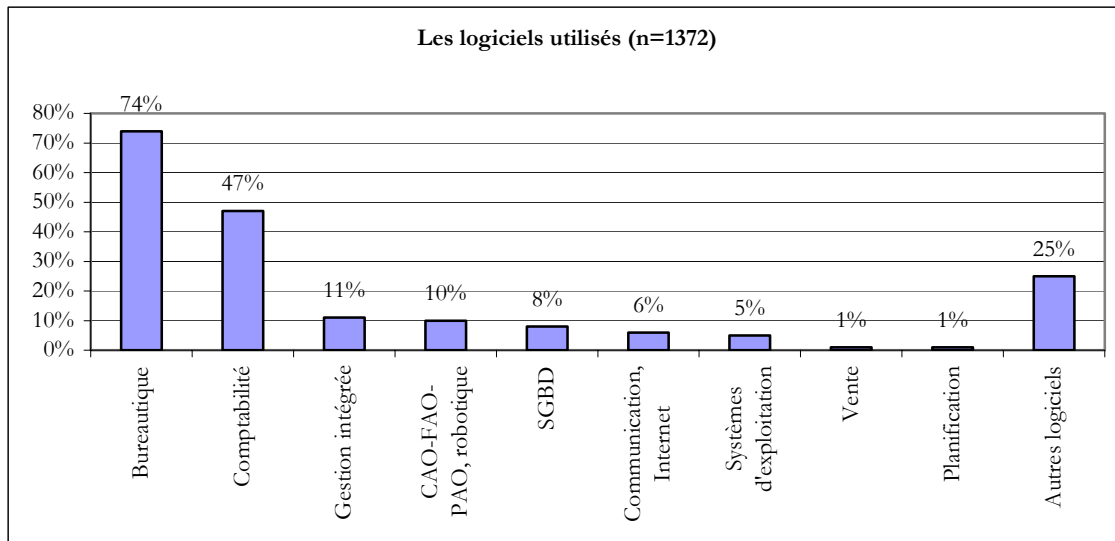
Pour l'ensemble des informateurs des petites entreprises québécoises, on constate que 84 % utilisent un maximum de trois logiciels; certains vont jusqu'à huit produits informatiques. La moyenne est de 2,5 logiciels.



3.2 Les logiciels

3.2.1 Les grandes catégories de logiciels

Dix grandes catégories de logiciels ont été retenues pour regrouper l'ensemble des produits informatiques utilisés dans les PE québécoises. Celles-ci sont présentées dans le graphique qui suit. Ce sont les logiciels de bureautique et de comptabilité auxquels les informateurs ont le plus recours. Ainsi, près des trois quarts (74 %) d'entre eux ont cité les premiers et près de la moitié (47 %) a mentionné les programmes de comptabilité.



3.2.2 Les logiciels commercialisés et les logiciels maison

Plus des trois quarts (78 %) des informateurs utilisent uniquement des logiciels commerciaux, 8 % d'entre eux utilisent des produits informatiques conçus expressément pour les besoins de l'entreprise et 14 % utilisent les deux, c'est-à-dire des logiciels achetés sur le marché et des logiciels maison.

3.3 La langue d'utilisation des logiciels

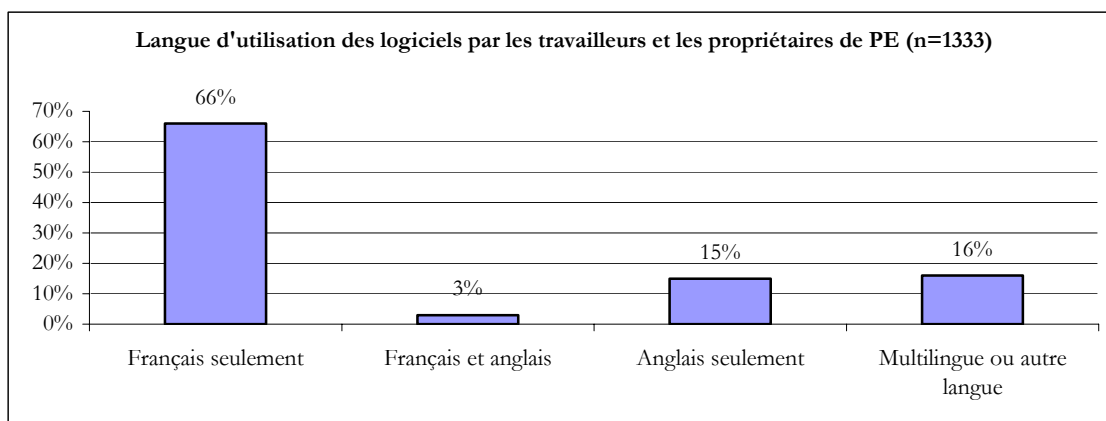
Les utilisateurs se servent-ils des produits informatiques en français ou en anglais? Pour répondre à cette question, il faut distinguer deux aspects de la situation. Premièrement, il faut dresser un portrait pour l'ensemble des informateurs. Deuxièmement, il s'agit de voir, plus particulièrement pour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

3.3.1 La langue d'utilisation des logiciels dans les PE québécoises

De manière générale, les deux tiers (66 %) des répondants utilisent les logiciels en français seulement. Les versions multilingues sont utilisées dans 16 % des cas¹. Les participants se servent des versions en anglais seulement dans une proportion de 15 % et des deux versions linguistiques (français et anglais) dans une proportion de 3 %. **Il y a donc 69 % des informateurs qui ont recours aux logiciels en français².**

¹ Ne sachant pas quelle est la proportion exacte des logiciels en français dans la catégorie « Autre, multilingue » nous nous contenterons d'additionner les logiciels en « français seulement » et ceux en « français et en anglais » pour donner la proportion de logiciels utilisés en français dans les PE.

² Tout au long de cette section, l'utilisation de logiciels en français, inclura les répondants qui les utilisent en français seulement et ceux qui utilisent les deux versions linguistiques (français et anglais).



Mais la langue d'utilisation varie en fonction des grandes catégories de produits informatiques. Ainsi, parmi les plus populaires³ auprès des travailleurs et des propriétaires de PE, ce sont les logiciels de gestion intégrée (93 %) et de comptabilité (86 %) qui sont les plus utilisés en français. Soulignons également qu'ils choisissent particulièrement l'anglais lorsqu'il s'agit des logiciels de CAO, PAO, FAO ou de robotique (54 %). Finalement, notons que 25 % des répondants qui ont recours aux systèmes de gestion de base de données les utilisent exclusivement en anglais.

À propos de certains types de logiciels, les informateurs utilisent surtout la version française du logiciel de comptabilité 'Fortune 1000', soit 97 % des cas. Quant à Excel et Office, les travailleurs et les propriétaires des PE les utilisent majoritairement en français, mais mentionnons qu'approximativement une personne sur cinq préfère les utiliser en anglais uniquement.

³ Nous sélectionnons les catégories qui ont plus de 100 répondants.

Tableau 7

La langue d'utilisation des logiciels

	Langue				Total	n
	Français %	Anglais %	Français et anglais %	Autre langue ou multilingue %		
Catégories :						
Bureautique	72	20	4	4	100	969
Comptabilité	83	14	3	0,2	100	578
Gestion intégrée	86	7	7	—	100	141
CAO, FAO, PAO	38	54	5	3	100	126
SGBD	71	25	4	—	100	103
Communication	60	37	3	—	100	83
Système d'exploitation	74	22	4	—	100	65
Vente	93	7	—	—	100	15
Planification	47	36	7	10	100	10
Autre logiciel	64	28	5	3	100	308
Types de logiciels* :						
Excel	75	21	4	—	100	566
Word	75	18	6	0,3	100	573
Fortune 1000	96	3	1	—	100	216
Office **	73	23	4	—	100	237
Avantage	98	1	1	—	100	88

* Il n'y a que ces cinq logiciels qui peuvent être présentés, car ce sont les seuls dont le nombre d'utilisateurs est suffisamment élevé pour permettre de faire des analyses statistiques.

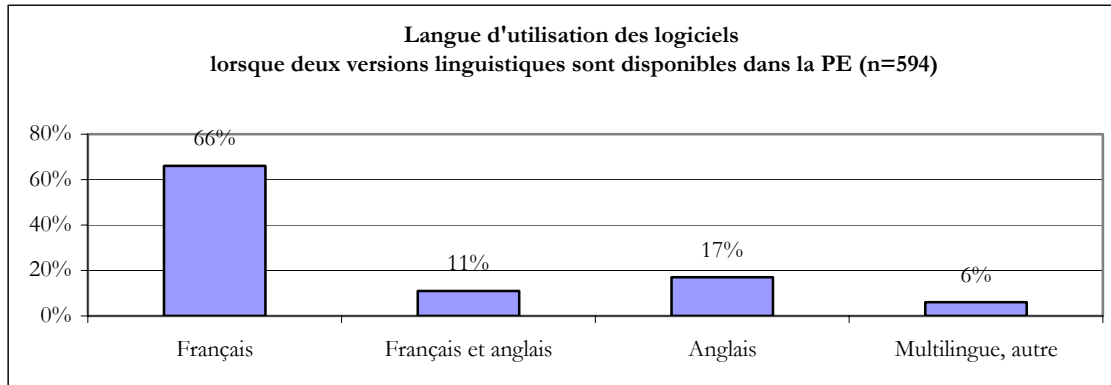
** Nous avons laissé la distinction entre le logiciel intégré Office et les logiciels Word et Excel, car il semblait important de respecter la distinction que les participants ont créée de leur propre chef. De plus, la suite Office inclut d'autres logiciels d'application que Word et Excel, mais il nous est impossible de distinguer lesquels sont utilisés.

3.3.2 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-elles? Pour répondre à cette question, il faut avant tout savoir combien de travailleurs et de propriétaires ont à leur *disposition* les versions en français et en anglais des produits informatiques : dans 41 % des cas, les répondants ont les logiciels en version française seulement. Notons que 25 % les ont en français et en anglais, que 25 % ont les versions multilingues ou dans une autre langue et que 9 % ont des logiciels en anglais seulement.

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 66 % des cas les versions en français seulement, 17 % préfèrent les versions en anglais, 11 % utilisent les deux langues et les autres (6 %) ont recours à différentes versions linguistiques. **Il y a**

ainsi, 77 % de ces personnes qui utilisent les versions en français lorsqu'elles ont la possibilité de choisir la langue des logiciels.



Poursuivons avec ce même sous-groupe de répondants et examinons la langue d'utilisation selon les catégories de logiciels. Comme nous l'avons signalé précédemment, celle-ci change en fonction du type de produits informatiques utilisés. Ainsi, les logiciels de comptabilité sont très utilisés en français (88 %), le même constat s'applique pour les systèmes de gestion intégrée; mais cela reste relatif, car le pourcentage est calculé sur un petit nombre.

Lorsque les deux versions linguistiques des types de logiciels sont disponibles, on constate que les logiciels Word, Excel, Office, Fortune 1000 et Avantage sont utilisés dans la majorité des cas en français. Toutefois, il faut souligner que pour trois de ces logiciels (Word, Excel et Office), les versions en anglais seulement sont utilisées chacune par au moins le quart de ces répondants.

Tableau 8

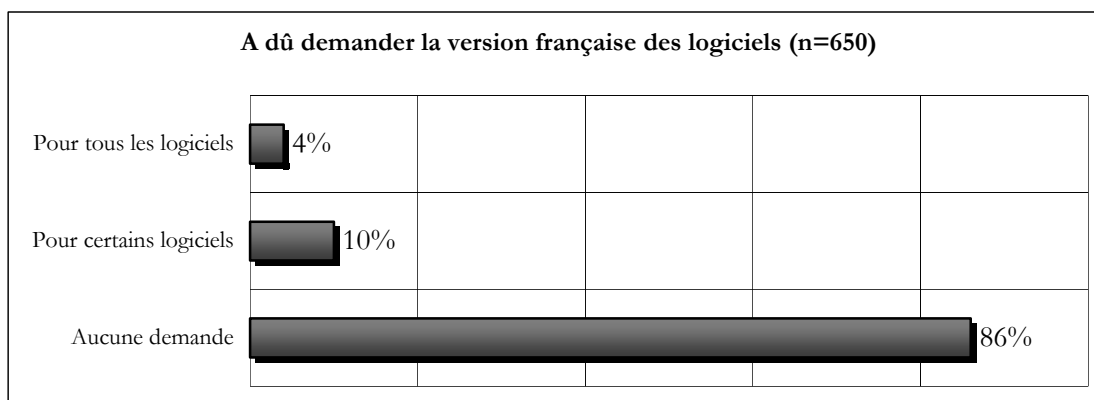
Langue d'utilisation des logiciels pour ceux qui ont les deux versions linguistiques

	Langue				Total	n
	Français %	Anglais %	Français et anglais %	Autre langue ou multilingue %		
Catégories :						
Bureautique	59	25	13	3	100	320
Comptabilité	77	11	11	–	100	180
Gestion intégrée	77	1	22	–	100	43
CAO, FAO, PAO	48	32	20	–	100	26
SGBD	74	12	14	–	100	31
Communication	64	36	–	–	100	23
Système d'exploitation	73	16	11	–	100	25
Autre logiciel	71	16	13	–	100	94
Types de logiciels :						
Excel	61	26	13	1	100	158
Word	58	24	17	1	100	164
Fortune 1000	89	6	5	–	100	69
Office	55	32	13	–	100	79
Avantage	94	3	3	–	100	17

3.4 Faut-il demander la version française des logiciels dans les PE où les deux versions linguistiques sont disponibles?

La disponibilité des versions 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 dans les deux langues ou dans les versions multilingues. Lorsque les PE 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 ne concerne donc que la moitié de la population visée par cette étude.

Selon les résultats, il ressort que c'est la PE elle-même qui a décidé d'avoir les logiciels en français. En effet, 86 % des informateurs qui disposent de plusieurs versions linguistiques, 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.



3.5 Le choix de la langue des menus et des messages à l'écran de visualisation

Est-ce que l'entreprise offre la possibilité de choisir la langue des logiciels, c'est-à-dire 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 en français et en anglais des logiciels et de celles qui ont les versions multilingues. Dans 64 % des cas, les personnes ont la possibilité de choisir la langue; 15 % d'entre elles n'ont aucun choix et les autres (22 %) ont le choix pour certains logiciels seulement.

3.6 La facilité à obtenir l'aide en ligne, en français

Il est intéressant de savoir si les francophones peuvent avoir l'aide en ligne, en français, lorsqu'ils ont des problèmes informatiques. La très grande majorité des informateurs francophones (86 %) estime qu'il est facile d'obtenir l'aide en ligne, en français, pour l'ensemble des logiciels qu'elle utilise, 7 % sont en désaccord avec cela et 7 % ont une opinion qui varie selon les types de logiciels.

3.7 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, les deux tiers des répondants ont recours à des produits informatiques en français seulement.

Parmi les autres personnes, 16 % emploient des logiciels multilingues, 15 %, en anglais seulement et 3 %, dans les deux versions linguistiques.

3.7.1 La langue des logiciels et la langue maternelle des répondants

Les francophones des PE utilisent, dans 75 % des cas, des logiciels en français⁴. Les anglophones préfèrent majoritairement les logiciels en anglais seulement (60 %) et en deuxième lieu, les versions multilingues (24 %). Quant aux allophones, 54 % ont recours aux logiciels en anglais et 34 % en français.

⁴ Rappelons que la proportion de logiciels utilisés en français inclut ceux qui utilisent les logiciels en français seulement et ceux qui les utilisent en français et en anglais.

Tableau 9

La langue des logiciels selon la langue maternelle des répondants

Langue des logiciels	Langue maternelle		
	Français %	Anglais %	Autre langue %
Français seulement	73	13	25
Français et anglais	2	3	9
Anglais seulement	9	60	54
Autre langue ou multilingue	15	24	12
Total	100 (<i>n</i> =1160)	100 (<i>n</i> =95)	100 (<i>n</i> =65)

$p \leq ,000$

3.7.2 La langue des logiciels et la situation géographique de l'entreprise et du siège social

Les informateurs qui travaillent dans les entreprises situées dans la région de Montréal par rapport à celles établies ailleurs au Québec sont moins nombreux à utiliser des logiciels en français (54 % contre 83 %), par conséquent, ils sont plus nombreux à privilégier les versions anglaises (27 %) et multilingues (19 %).

Les mêmes résultats s'appliquent en ce qui concerne la situation géographique du siège social de la PE et reflètent la situation culturelle, économique et politique du lieu en question. Ainsi, nous constatons sans surprise que les participants qui ont recours aux logiciels en français sont plus nombreux dans les PE dont le siège social est au Québec, mais à l'extérieur de la région de Montréal (82 %), et que l'utilisation de logiciels en français décroît selon que le siège social se trouve dans la région de Montréal (55 %) ou à l'extérieur des frontières québécoises (49 %). 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 10

La langue des logiciels selon la situation géographique de l'entreprise et du siège social

Langue des logiciels	Entreprise*		Siège social*		
	Région de Montréal %	Autres régions au Québec %	Région de Montréal %	Autres régions au Québec %	Canada ou à l'étranger %
Français seulement	50	82	51	81	42
Français et Anglais	4	1	4	1	7
Anglais seulement	27	4	26	5	27
Autre ou multilingue	19	13	19	13	24
Total	100 (<i>n</i> =655)	100 (<i>n</i> =678)	100 (<i>n</i> =589)	100 (<i>n</i> =648)	100 (<i>n</i> =55)

* $p \leq ,000$

3.7.3 La langue des logiciels et la situation géographique des autres établissements de la PE

La même situation que celle décrite précédemment s'applique lorsque les répondants travaillent dans un établissement qui compte d'autres établissements à l'extérieur du Québec. En effet, les informateurs de ces PE utilisent plus de logiciels en anglais seulement (32 % contre 13 %) ou en version multilingue (21 % contre 15 %) et ont moins de logiciels en français (47 % par rapport à 72 %).

Tableau 11

La langue des logiciels selon les autres établissements situés à l'extérieur du Québec

Langue des logiciels	Autres établissements à l'extérieur du Québec	
	Oui %	Non %
Français seulement	44	69
Français et anglais	3	3
Anglais seulement	32	13
Autre langue ou multilingue	21	15
Total	100 (<i>n=159</i>)	100 (<i>n=1157</i>)

$p \leq ,000$

3.7.4 La langue des logiciels et la langue maternelle des propriétaires

La langue maternelle des propriétaires est toujours un facteur clé dans les études traitant de la francisation des entreprises québécoises. Il n'est alors pas étonnant d'obtenir le même constat dans la présente étude. Les répondants des PE dont les propriétaires sont de langue maternelle française se servent beaucoup plus de logiciels en français (78 %) que ceux dans les PE à propriété anglophone (21 %) ou que ceux dans les PE dont les propriétaires sont de langue maternelle « autre » ou de diverses langues maternelles (55 %). Les informateurs des PE dont les propriétaires sont anglophones utilisent plutôt le matériel informatique en anglais (60 %). Ceux des PE dont les propriétaires n'ont ni le français ni l'anglais comme langue maternelle ou dont les propriétaires ont diverses langues maternelles font usage de logiciels en anglais dans 30 % des cas.

Tableau 12

La langue des logiciels selon la langue maternelle des propriétaires

Langue des logiciels	Langue maternelle des propriétaires		
	Français %	Anglais %	Autre ou diverses langues %
Français seulement	77	18	49
Français et anglais	1	3	6
Anglais seulement	7	60	30
Autre langue ou multilingue	15	19	15
Total	100 (<i>n=964</i>)	100 (<i>n=105</i>)	100 (<i>n=130</i>)

$p \leq ,000$

3.7.5 La langue des logiciels et la principale langue de travail dans l'entreprise

Lorsque le français est la principale langue de travail, les logiciels utilisés sont principalement en français (77 %). Le portrait est différent pour les répondants qui travaillent dans une PE dont la principale langue de travail est l'anglais : les versions en anglais (64 %) dominent, suivies des versions multilingues (22 %). Pour les entreprises qui fonctionnent dans une autre langue ou dans plusieurs langues, on constate que ce sont les versions en anglais (47 %) qui sont particulièrement utilisées, suivies des versions en français (35 %).

Tableau 13

La langue des logiciels selon la principale langue de travail dans l'entreprise

Langue des logiciels	Principale langue de travail		
	Français %	Anglais %	Autre langue ou diverses langues %
Français seulement	75	11	29
Français et anglais	2	3	6
Anglais seulement	7	64	47
Autre langue ou multilingue	15	22	18
Total	100 (<i>n=1103</i>)	100 (<i>n=94</i>)	100 (<i>n=125</i>)

$p \leq ,000$

3.7.6 La langue des logiciels et la provenance des clients et des fournisseurs

Avec la mondialisation des marchés, la provenance des clients et des fournisseurs qui font des affaires avec les PE 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 (59 % contre 82 %) 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 et les propriétaires ont des liens avec un fournisseur à l'extérieur du Québec, soit 64 % comparativement à 76 % de ceux qui ont des fournisseurs exclusivement québécois.

Tableau 14

La langue des logiciels selon la provenance des clients et des fournisseurs

Langue des logiciels	Provenance des clients*		Provenance des fournisseurs*	
	Québec %	Canada ou à l'étranger %	Québec %	Canada ou à l'étranger %
Français seulement	81	55	74	61
Français et anglais	1	4	2	3
Anglais seulement	6	21	11	17
Autre langue ou multilingue	12	20	13	19
Total	100 (n=563)	100 (n=734)	100 (n=428)	100 (n=836)

* $p \leq ,000$

3.8 Conclusion

En général, 69 % des répondants utilisent les logiciels en français. Les versions multilingues sont utilisées par 16 % des participants, et 15 % utilisent exclusivement des produits informatiques en anglais. Lorsque l'on tient compte seulement des personnes qui travaillent dans les PE ayant les logiciels dans les deux langues, c'est-à-dire en français et en anglais, 77 % des informateurs choisissent d'utiliser les versions en français.

Ce sont les logiciels de gestion intégrée (93 %) et de comptabilité (86 %) qui sont les plus utilisés en français; l'anglais est particulièrement choisi lorsqu'il s'agit des logiciels de CAO, PAO, FAO ou de robotique (54 %).

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 PE qui ont le plus de rapports avec un environnement anglophone, allophone ou multilingue. Ces répondants se retrouvent donc au sein d'entreprises qui ont les caractéristiques suivantes :

- entreprises situées dans la région de Montréal;
- entreprises dont le siège social est dans la région de Montréal, ailleurs au Canada ou à l'étranger;
- entreprises qui ont des établissements situés à l'extérieur du Québec;
- entreprises dont la langue maternelle des propriétaires est l'anglais ou une « autre » langue ou diverses langues;
- entreprises dont la langue de travail est principalement l'anglais ou une autre langue ou diverses langues;
- entreprises dont 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 examine les préférences des répondants à l'égard de la langue des produits informatiques, présente leur point de vue concernant la facilité d'utilisation des versions en français et décrit leur opinion quant à la principale langue des logiciels dans l'entreprise.

4.1 La préférence entre les versions française et anglaise des logiciels

Si tous les logiciels étaient disponibles en français et en anglais dans l'entreprise, près des trois quarts (74 %) des répondants préféreraient utiliser les versions en français, 17 % choisiraient les versions en anglais et 9 % n'ont aucune préférence.

- Sans surprise, nous constatons que 82 % des francophones disent préférer les versions en français, 74 % des anglophones préfèrent les versions en anglais, 49 % des allophones favorisent la version anglaise et 30 %, la version française (30 %). Soulignons qu'une personne sur cinq, parmi celles de langue maternelle anglaise ou autre, n'a aucune préférence pour la langue des logiciels. Pour les francophones, ce taux n'est que de 8 %.
- Ce sont également ceux qui travaillent dans la région montréalaise (58 %) qui sont moins nombreux à vouloir utiliser les versions françaises comparativement aux répondants qui travaillent dans les PE situées dans les autres régions au Québec (89 %).
- Il existe aussi des différences selon le lieu où se trouve le siège social de l'entreprise. En effet, les logiciels en français ont la préférence des répondants qui travaillent dans les PE qui ont leur siège social dans les autres régions du Québec (88 %); la préférence à l'égard des versions françaises décroît selon que le siège social se trouve dans la région de Montréal (60 %), ou ailleurs au Canada ou à l'étranger (49 %).
- Nous constatons une préférence moins grande pour les logiciels en français lorsque les travailleurs et les propriétaires ont des clients ou des fournisseurs à l'extérieur du Québec. Notons que 65 % de ceux qui ont des clients à l'extérieur du Québec préfèrent des logiciels en français comparativement à 87 % de ceux qui ont des clients exclusivement québécois. Le même constat s'applique pour les informateurs qui travaillent avec des fournisseurs de l'extérieur du Québec : 69 % de ces participants préfèrent les logiciels en français par rapport à 83 % de ceux qui ont des fournisseurs québécois.
- Enfin, la principale langue de travail dans l'entreprise est aussi un déterminant quant à la préférence de la langue des logiciels. Lorsque la principale langue de travail est le français, 83 % des répondants préfèrent les logiciels en français comparativement à 16 % des personnes qui travaillent dans une PE où la langue de travail est principalement l'anglais, et 37 %, pour ceux des PE où la langue est le français et l'anglais, une autre langue ou diverses langues.

Par conséquent, il faut comprendre que ces préférences ne dépendent pas uniquement des caractéristiques de l'utilisateur des produits informatiques mais tiennent aussi de facteurs externes tels que le lieu de travail, la langue de travail et les types de rapports commerciaux qui sont maintenus par l'entreprise.

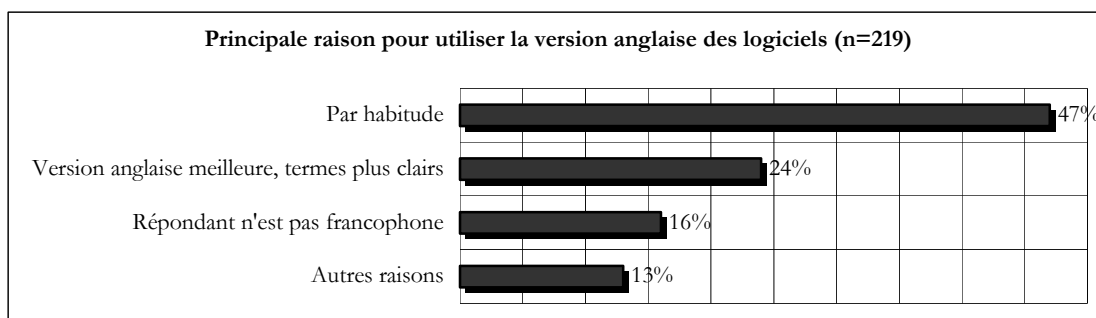
Tableau 15

Préférence entre les versions française et anglaise des logiciels

	Préférence de la langue des logiciels			Total %	<i>n</i>
	Français %	Anglais %	Aucune préférence %		
Langue maternelle du répondant*					
Français	82	10	8	100	1 210
Anglais	6	74	20	100	95
Autre	30	49	21	100	66
Situation géographique de la PE*					
Région de Montréal	58	28	14	100	670
Autres régions au Québec	89	6	5	100	711
Situation géographique du siège social*					
Région de Montréal	60	27	13	100	599
Autres régions au Québec	88	6	6	100	685
Extérieur du Québec	49	32	19	100	57
Provenance des clients*					
Du Québec	87	7	6	100	581
De l'extérieur du Québec	65	23	12	100	764
Provenance des fournisseurs*					
Du Québec	83	12	5	100	453
De l'extérieur du Québec	69	19	12	100	861
Principale langue de travail dans la PE*					
Français	83	9	7	100	1 149
Anglais	16	65	19	100	95
Bilingue, multilingue, autre langue	37	44	19	100	128

* $p \leq ,000$

En ce qui concerne ceux et celles qui choisiraient les versions en anglais (16 % des informateurs), la principale raison invoquée pour ce choix est l'habitude de les utiliser dans cette langue (47 %). Le graphique qui suit présente les autres raisons expliquant cette préférence.



Parmi ceux qui préfèrent utiliser la version anglaise parce qu'ils ont l'habitude de le faire, on retrouve 59 % de francophones. Ils sont aussi les plus nombreux à considérer les versions anglaises comme étant de meilleure qualité (83 %). En outre, parmi ceux qui expliquent leur préférence pour les versions anglaises, parce qu'ils ne sont pas des francophones, il y a plus d'anglophones (89 %) que d'allophones (11 %), mais cela reste relatif car le pourcentage est calculé sur un petit nombre.

Tableau 16

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

Raison	Langue maternelle			Total %	n
	Français %	Anglais %	Autre %		
Par habitude	59	23	18	100	99
Version anglaise est meilleure, les termes sont plus clairs	83	8	10	100	52
Répondant n'est pas francophone	–	89	11	100	35
Autre	60	27	13	100	30

$p \leq ,000$

Les participants devaient également nous indiquer quel était le principal avantage et le principal inconvénient concernant l'utilisation des logiciels en français. Pour commencer, soulignons qu'il n'y a que 12 % des répondants qui estiment qu'il n'y a aucun avantage à utiliser des logiciels en français; parmi eux, 61 % sont des francophones, 27 %, des anglophones et 12 %, des allophones. Pour ceux et celles qui y voient des avantages, 95 % d'entre eux 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 28 % des informateurs qui en ont notés. Les mauvaises traductions, la méconnaissance de la terminologie et l'inexpérience avec les versions en français sont quelques-unes des raisons qui ont été données.

Tableau 17

Principal avantage à utiliser des logiciels en français

Principal avantage	%
Compréhension facilitée dans sa langue maternelle	95
Conformité aux normes du français	3
Autres raisons	2
Total	100 (n=1167)

Tableau 18

Principal inconvénient à utiliser des logiciels en français

Principal inconvénient	%
Mauvaises traductions	24
Terminologie inconnue ou inadéquate	19
Manque d'habitude	12
Versions incomplètes, moins bonnes	7
Délai des nouvelles versions et des mises à jour	6
Versions incompatibles	4
Moins de choix de logiciels	3
Autres raisons	25
Total	100 (n=380)

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

La majorité des répondants (62 %) considère qu'il lui serait plus facile d'utiliser des logiciels uniquement en français. Notons que 27 % estiment que cela ne changerait rien et seulement 11 % 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 qui, dans une proportion de 63 %, trouveraient plus difficile d'utiliser des logiciels uniquement en français, et plus du tiers (38 %) des allophones. Les répondants pour qui la langue des logiciels ne semble rien changer sont les allophones (41 %). Évidemment, ce sont les francophones qui auraient plus de facilité à utiliser les produits informatiques uniquement en français (69 %).

Tableau 19

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

Niveau de difficulté	Langue maternelle		
	Français %	Anglais %	Autre %
Plus facile	69	7	21
Ni plus ni moins facile	26	30	41
Moins facile	5	63	38
Total	100 (n=1210)	100 (n=93)	100 (n=68)

$p \leq ,000$

4.3 La langue des logiciels utilisés par le personnel des PE 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 PE qui disposent de logiciels dans les deux langues ou dans des versions multilingues. Lorsque les PE 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 50 % des travailleurs et des propriétaires des PE visées, soit ceux qui possèdent leurs produits informatiques en français et en anglais ou dans les versions multilingues. Ainsi, 66 % de ces répondants estiment que le personnel de leur entreprise utilise des logiciels plutôt en français, 17 %, plutôt en anglais et 17 %, dans les deux langues.

4.4 Conclusion

Les trois thèmes suivants ont été couverts dans cette section : la préférence des répondants par rapport aux versions française et anglaise des logiciels, 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.

Si les personnes avaient la possibilité de choisir, près des trois quarts (74 %) d'entre elles préféreraient utiliser la version française des logiciels. Le principal avantage à ce choix est la facilité à comprendre le produit dans sa langue maternelle. Cependant, 28 % des informateurs ont noté des inconvénients liés à l'utilisation de logiciels en français. Il s'agit principalement des inconvénients suivants : les mauvaises traductions, la méconnaissance de la terminologie française et l'inexpérience avec cette version linguistique.

Toutefois, ces opinions sont déterminées par plusieurs éléments. En conséquence, ceux qui préféreraient utiliser les versions en français sont les répondants francophones qui travaillent dans un environnement plutôt francophone : la principale langue de travail est le français, les clients et les fournisseurs sont exclusivement québécois et la PE ainsi que le siège social sont situés au Québec, mais à l'extérieur de la région de Montréal.

En ce qui concerne la facilité ou la difficulté à utiliser des logiciels uniquement en français, près des deux tiers (62 %) des répondants considèrent qu'il leur serait plus facile d'utiliser les produits informatiques en français, un peu plus du quart (27 %) estiment que cela ne changerait rien et 11 %

pensent que ce serait plus difficile. Ce sont les francophones qui estiment que cela leur serait plus facile, les anglophones trouvent que cela serait plus difficile, tandis que les allophones pensent que ce serait soit ni plus ni moins facile, soit moins facile.

Quant à l'opinion concernant la langue d'utilisation des produits informatiques dans l'entreprise, les deux tiers (66 %) des répondants qui travaillent dans les PE qui ont les logiciels en français et en anglais ou en version multilingue estiment que le personnel de leur entreprise utilise les logiciels plutôt en français, 17 % pensent que le personnel utilise plutôt des versions anglaises et 17 %, des versions dans les deux langues.

5. La formation

Pour compléter la description de l'utilisation des produits informatiques en français dans les PE, 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 française et anglaise des logiciels et les versions multilingues.

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 petites 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 PE

Au cours de l'année qui a précédé cette enquête, près du tiers (31 %) 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 (90 %), et la documentation mise à leur disposition lors de celle-ci était en grande partie en français (84 %). Pour les trois quarts des répondants qui ont suivi une formation, celle-ci était donnée dans un autre établissement ou dans une maison d'enseignement.

Lorsque l'on ne tient compte que des travailleurs et des propriétaires qui disposent des logiciels dans les deux langues ou en version multilingue et qui ont reçu une telle formation, soit 35 % des cas, on constate que 87 % d'entre eux ont eu une formation en français, 11 %, en anglais et seulement 2 %, en français et en anglais. La documentation était surtout en français (82 %), et la formation était donnée principalement par une autre entreprise (71 %).

5.3 Conclusion

Au cours des 12 mois précédant l'enquête, près du tiers (31 %) 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 (90 %) 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 (87 %) et la documentation disponible (82 %) étaient également en français dans la majorité de cas.

6. Discussion

De manière générale, les petites entreprises québécoises appartiennent à des francophones, et le personnel qui y travaille est également de langue maternelle française. Compte tenu de cela, nous nous attendions à ce que la langue d'utilisation des produits informatiques soit essentiellement le français. Les résultats présentés tout au long de ce rapport tendent à démontrer que cette hypothèse est en partie confirmée, en ce sens qu'il y a effectivement une majorité (69 %) des personnes interrogées qui utilisent des logiciels en français. Mais, cela signifie également qu'une partie importante des répondants ont recours à des logiciels multilingues et à des logiciels en anglais seulement. Dans l'ensemble, il est clair que nous sommes loin d'une généralisation de l'utilisation du français dans les technologies de l'information au sein des petites entreprises québécoises.

Les données ont été analysées en fonction de 10 catégories de logiciels. Les résultats obtenus démontrent que les produits informatiques principalement utilisés en français dans les petites entreprises sont ceux de gestion intégrée et de comptabilité et que ce sont les programmes de CAO, PAO, FAO ou de robotique qui sont les moins utilisés en français.

À propos des déterminants qui peuvent expliquer les pratiques en matière d'utilisation de logiciels en français, nous avons obtenu des résultats qui confirment des données déjà connues du milieu de la francisation des entreprises. Les personnes, qui travaillent dans les entreprises établies dans la région de Montréal et celles dont le siège social est situé dans cette même région ou à l'extérieur des frontières québécoises, utilisent moins de logiciels en français que celles qui sont dans les établissements situés dans les autres régions du Québec. En outre, plus les travailleurs et les propriétaires 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 propriétaires de la PE 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.

Compte tenu de tout ce qui précède, il est incontestable que l'utilisation des produits informatiques en français dans les petites entreprises a sa place. Toutefois, son importance varie en fonction de plusieurs critères, mais ce qui retient particulièrement l'attention, est la caractéristique particulière des entreprises situées dans la région de Montréal qui confirme, une fois de plus, que le multilinguisme et l'anglais y sont beaucoup plus présents qu'ailleurs au Québec. Néanmoins, avec l'ouverture sur le marché mondial, il est incontestable que de plus en plus de petites entreprises, peu importe leur situation géographique au Québec, voudront leur part du marché. Cette ouverture sur le monde les incitera probablement à communiquer beaucoup plus en anglais et dans d'autres langues pour conclure des ententes avec des clients et des fournisseurs établis à l'étranger. Par conséquent, l'utilisation de logiciels en français risque de perdre de son importance dans certains petits établissements.

Il est malheureux que l'absence de données comparables rende impossible l'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 PE québécoises. Par conséquent, cette lacune justifie les besoins d'un suivi dans ce domaine afin de mesurer les changements dans les PE. Ce suivi 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 petites entreprises québécoises une utilisation généralisée des produits informatiques en français.

Annexe 1 – Questionnaire utilisé par la maison de sondage

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 min. et 2 heures
 - 3) 3 ou 4 heures
 - 4) 5 heures et plus
 - 9* nsp/nrp (->fin)
-

Q2

Environ combien d'employés l'entreprise, pour laquelle vous travaillez, compte-t-elle au Québec?
(Inclure les employés (réguliers et à temps partiel) de tous les établissements et succursales situés au Québec.)

- 1) 9 employés ou moins (->fin)
 - 2) entre 10 et 24 employés
 - 3) entre 25 et 49 employés
 - 4) entre 50 et 99 employés
 - 5) plus de 100 employés
 - 9* nsp/nrp (->fin)
-

Q3A

Quels sont les principaux logiciels que vous utilisez le plus souvent dans l'exercice de vos fonctions?

Note : Identifier un maximum de 5 logiciels (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) tapez <retour> et notez le logiciel ou la tâche (AQ3A)
 - 8* aucun
 - 9* nsp/nrp
-

Q3B

(Q3A=1)

Quel autre? Notez le deuxième logiciel ou tâche.

- 1) tapez <retour> et notez le logiciel ou la tâche (AQ3B)
 - 8* aucun autre
 - 9* nsp/nrp
-

Q3C

(Q3B=1)

Quel autre? Notez le troisième logiciel ou tâche.

1) tapez <retour> et notez le logiciel ou la tâche (AQ3C)

8* aucun autre

9* nsp/nrp

Q3D

(Q3C=1)

Quel autre? Notez le quatrième logiciel ou tâche.

1) tapez <retour> et notez le logiciel ou la tâche (AQ3D)

8* aucun autre

9* nsp/nrp

Q3E

(Q3D=1)

Quel autre? Notez le cinquième logiciel ou tâche.

1) tapez <retour> et notez le logiciel ou la tâche (AQ3E)

8* aucun autre

9* nsp/nrp

Q4

Utilisez-vous d'autres logiciels, c'est-à-dire des logiciels que vous utilisez occasionnellement?

Note : Il peut s'agir de systèmes, progiciels, applications, utilitaires, programmes, etc.

1) oui

2) non

9* nsp/nrp

BID1

(Q3A=9.et.Q3B=9.et.Q3C=9.et.Q3D=9.et.Q3E=9.et.Q4=2)

1) retour (->fin)

Q5

(Q3A=1)

Ce logiciel, c'est-à-dire &&AQ3A 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) besoins de l'entreprise
 - 9* nsp/nrp
-

Q6

(Q3A=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/nrp
-

Q7

(Q3A=1)

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/nrp
-

Q8

(Q6=1.et.Q7=1)

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

- 1) version française
 - 2) version anglaise
 - 3) versions française et anglaise
 - 4) autre version que française ou anglaise
 - 9* nsp/nrp
-

Q9

(Q3A=1)

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/nrp
-

Q10

(Q3A=1)

Est-ce que l'entreprise vous offre 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/nrp
-

RO1

(Q3A=1)

- 1) retour
-

Q11A

(Q11B=0.et.Q3A=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions anglaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions françaises. »

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

Q11B

(Q11A=0.et.Q3A=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions françaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions anglaises. »

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

RO2

(Q3A=1)

- 1) retour
-

Q12

(Q3A=1)

« Il est facile d'obtenir l'aide en ligne, en français, pour ce type de logiciel. »

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

RO3

(Q3A=1)

- 1) retour
-

Q13A

(Q13B=0.et.Q3A=1)

« Je préfère utiliser la version française de ce type de logiciel plutôt que la version anglaise. »

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

Q13B

(Q13A=0.et.Q3A=1)

« Je préfère utiliser la version anglaise de ce type de logiciel plutôt que la version française. »

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

RO4

(Q3A=1)

- 1) retour
-

Q14

(Q3B=1)

Ce logiciel c'est-à-dire &&AQ3B 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) besoins de l'entreprise
- 9* nsp/nrp
-

Q15

(Q3B=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/nrp
-

Q16

(Q3B=1)

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/nrp
-

Q17

(Q15=1.ou.Q16=1)

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

- 1) version française
 - 2) version anglaise
 - 3) versions française et anglaise
 - 4) autre version que française ou anglaise
 - 9* nsp/nrp
-

Q18

(Q3B=1)

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/nrp
-

Q19

(Q3B=1)

Est-ce que l'entreprise vous offre 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/nrp
-

RO5

(Q3B=1)

- 1) retour
-

Q20A

(Q20B=0.et.Q3B=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions anglaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions françaises. »

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

Q20B

(Q20A=0.et.Q3B=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions françaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions anglaises. »

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

RO6

(Q3B=1)

- 1) retour

Q21

(Q3B=1)

« Il est facile d'obtenir l'aide en ligne, en français, pour ce type de logiciel. »

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

RO7

(Q3B=1)

- 1) retour

Q22A

(Q22B=0.et.Q3B=1)

« Je préfère utiliser la version française de ce type de logiciel plutôt que la version anglaise. »

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

Q22B

(Q22A=0.et.Q3B=1)

« Je préfère utiliser la version anglaise de ce type de logiciel plutôt que la version française. »

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

RO8

(Q3B=1)

- 1) retour
-

Q23

(Q3C=1)

Ce logiciel, c'est-à-dire &&aQ3C 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) besoins de l'entreprise
- 9* nsp/nrp
-

Q24

(Q3C=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/nrp
-

Q25

(Q3C=1)

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/nrp
-

Q26

(Q24=1.et.Q25=1)

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

- 1) version française
 - 2) version anglaise
 - 3) versions française et anglaise
 - 4) autre version que française ou anglaise
 - 9* nsp/nrp
-

Q27

(Q3C=1)

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/nrp
-

Q28

(Q3C=1)

Est-ce que l'entreprise vous offre 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/nrp
-

RO9

(Q3C=1)

- 1) retour
-

Q29A

(Q29B=0.et.Q3C=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions anglaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions françaises. »

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

Q29B

(Q29A=0.et.Q3C=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions françaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions anglaises. »

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

RO10

(Q3C=1)

- 1) retour
-

Q30

(Q3C=1)

« Il est facile d'obtenir l'aide en ligne, en français, pour ce type de logiciel. »

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

RO11

(Q3C=1)

- 1) retour
-

Q31A

(Q31 =0.et.Q3 =1)

« Je préfère utiliser la version française de ce type de logiciel plutôt que la version anglaise. »

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

Q31B

(Q31A=0.et.Q3C=1)

« Je préfère utiliser la version anglaise de ce type de logiciel plutôt que la version française.

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

RO12

(Q3C=1)

- 1) retour
-

Q32

(Q3D=1)

Ce logiciel, c'est-à-dire &&aQ3d 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) besoins de l'entreprise
- 9* nsp/nrp
-

Q33

(Q3d=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/nrp
-

Q34

(Q3d=1)

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/nrp
-

Q35

(Q33=1.et.Q34=1)

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

- 1) version française
 - 2) version anglaise
 - 3) versions française et anglaise
 - 4) autre version que française ou anglaise
 - 9* nsp/nrp
-

Q36

(Q3D=1)

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/nrp
-

Q37

(Q3D=1)

Est-ce que l'entreprise vous offre 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/nrp
-

RO13

(Q3D=1)

- 1) retour
-

Q38A

(Q38B=0.et.Q3D=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions anglaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions françaises. »

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

Q38B

(Q38A=0.et.Q3D=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions françaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions anglaises. »

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

RO14

(Q3D=1)

- 1) retour
-

Q39

(Q3D=1)

« Il est facile d'obtenir l'aide en ligne, en français, pour ce type de logiciel. »

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

RO15

(Q3D=1)

- 1) retour
-

Q40A

(Q40B=0.et.Q3D=1)

« Je préfère utiliser la version française de ce type de logiciel plutôt que la version anglaise. »

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

Q40B

(Q40A=0.et.Q3D=1)

« Je préfère utiliser la version anglaise de ce type de logiciel plutôt que la version française. »

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

RO16

(Q3D=1)

- 1) retour
-

Q41

(Q3E=1)

Ce logiciel, c'est-à-dire &&aQ3E 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) besoins de l'entreprise
- 9* nsp/nrp
-

Q42

(Q3E=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
-

Q43

(Q3E=1)

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
-

Q44

(Q42=1.et.Q43=1)

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

- 1) version française
 - 2) version anglaise
 - 3) versions française et anglaise
 - 4) autre version que française ou anglaise
 - 9* nsp/nrp
-

Q45

(Q3=1)

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/nrp
-

Q46

(Q3E=1)

Est-ce que l'entreprise vous offre 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/nrp
-

RO17

(Q3E=1)

- 1) retour
-

Q47A

(Q47B=0.et.Q3E=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions anglaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions françaises. »

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

Q47B

(Q47A=0.et.Q3E=1)

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions françaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions anglaises. »

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

RO18

(Q3E=1)

- 1) retour
-

Q48

(Q3E=1)

« Il est facile d'obtenir l'aide en ligne, en français, pour ce type de logiciel. »

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

RO19

(Q3E=1)

- 1) retour
-

Q49A

(Q49B=0.et.Q3E=1)

« Je préfère utiliser la version française de ce type de logiciel plutôt que la version anglaise. »

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

Q49B

(Q49A=0.et.Q3E=1)

« Je préfère utiliser la version anglaise de ce type de logiciel plutôt que la version française. »

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

RO20

(Q3E=1)

- 1) retour
-

Q50A

Quels sont les logiciels que vous utilisez occasionnellement? (Il peut s'agir de systèmes, progiciels, applications, utilitaires, programmes, etc.)

(Identifier les 3 principaux logiciels ou tâches)

- 1) tapez <retour> et notez le logiciel ou la tâche (AQ50A)
- 8* aucun
9* nsp/nrp
-

Q50B

(Q50A=1)

Notez le deuxième logiciel ou tâche

- 1) tapez <retour> et notez le logiciel ou la tâche (AQ50B)
- 8* aucun autre
9* nsp/nrp
-

Q50C

(Q50B=1)

Notez le troisième logiciel ou tâche.

1) tapez <retour> et notez le logiciel ou la tâche (AQ50C)

8* aucun autre

9* nsp/nrp

Q51

(Q50A=1)

Utilisez-vous la version française ou la version anglaise de ce logiciel? C'est-à-dire &&aQ50A

1) version française

2) version anglaise

3) versions française et anglaise

4) autre version que française ou anglaise

9* nsp/nrp

Q52

(Q50B=1)

Utilisez-vous la version française ou la version anglaise de ce logiciel? C'est-à-dire &&aq50B

1) version française

2) version anglaise

3) versions française et anglaise

4) autre version que française ou anglaise

9* nsp/nrp

Q53

(Q50C=1)

Utilisez-vous la version française ou la version anglaise de ce logiciel? C'est-à-dire &&aq50C

1) version française

2) version anglaise

3) versions française et anglaise

4) autre version que française ou anglaise

9* nsp/nrp

RO21

(Q50A=1.ou.Q50B=1.ou.Q50C=1)

1) retour

Q54A

((Q54B=0.et (Q50A=1.ou.Q50B=1.ou Q50C=1))

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions anglaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions françaises.

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

Q54B

((Q54A=0.et.(Q50A=1.ou.Q50B=1.ou.Q50C=1))

Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les énoncés suivants?

« Les versions françaises de ce type de logiciel sont de qualité supérieure aux versions anglaises. »

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

RO22

- 1) retour
-

Q55

(Q50A=1.ou.Q50B=1.ou.Q50C=1)

« Il est facile d'obtenir l'aide en ligne, en français, pour ces types de logiciel. »

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

RO23

(Q50A=1.ou.Q50B=1.ou.Q50C=1)

- 1) retour
-

Q56A

((Q56B=0).et.(Q50A=1.ou.Q50B=1.ou.Q50C=1))

« Je préfère utiliser la version française de ce type de logiciel plutôt que la version anglaise. »

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

Q56B

((Q56A=0).et.(Q50A=1.ou.Q50B=1.ou.Q50C=1))

« Je préfère utiliser la version anglaise de ce type de logiciel plutôt que la version française. »

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

RO24

(Q50A=1.ou.Q50B=1.ou.Q50C=1)

- 1) retour
-

Q57

Si les versions française et anglaise des logiciels que vous utilisez étaient disponibles dans votre entreprise, quelles versions préféreriez-vous utiliser?

- 1) les versions françaises
 - 2) les versions anglaises
 - 3) aucune préférence
- 9* nsp/nrp
-

Q58

(Q57=2)

Pour quelle principale raison préféreriez-vous utiliser les versions anglaises?

« 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 les 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
- 9* autre, préciser... (AQ58)
- 99* nsp/nrp

Q59

(Q58=0)

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, préciser... (AQ59)
- 9* nsp/nrp

Q60

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
- 9) autre, préciser... (AQ60)
- 10) aucun
- 99* nsp/nrp

Q61

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 (->Q65)
 - 9* nsp/nrp (->Q65)
-

Q62

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/nrp
-

Q63

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/nrp
-

Q64

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/nrp
-

Q65

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

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

Q66

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)
 - 4) autre langue que le français ou l'anglais
- 9* nsp/nrp
-

Q67

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... (AQ67)
- 9* nsp/nrp
-

Q68A

L'entreprise est-elle une filiale d'une autre entreprise québécoise, canadienne ou étrangère?

- 1) oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété québécoise
 - 2* oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété canadienne (autre que québécoise)
 - 3* oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété étrangère
 - 4* non (->Q69)
- 9* nsp/nrp (->Q69)
-

Q68B

Autre chose?

- 1) oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété québécoise
 - 2* oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété canadienne (autre que québécoise)
 - 3* oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété étrangère
 - 4* non (->Q69)
- 8* aucune autre (->Q69)
- 9* nsp/nrp (->Q69)
-

Q68C

Autre chose?

- 1) oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété québécoise
 - 2* oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété canadienne (autre que québécoise)
 - 3* oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété étrangère
 - 4* non
 - 8* aucune autre
 - 9* nsp/nrp
-

Q69

L'entreprise compte-t-elle d'autres établissements à l'extérieur du Québec?

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

Q70

Est-ce que le siège social de l'entreprise est dans la région métropolitaine de Montréal, ailleurs au Québec, ailleurs au Canada ou à l'extérieur du Canada?

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

Q71

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

- 1) oui
 - 2) non
 - 9* nsp/nrp
-

Q72

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

- 1) oui
 - 2) non
 - 9* nsp/nrp
-

Q73

Quelle est la principale langue de travail 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/nrp

Q74A

Parmi les propriétaires de l'entreprise, combien sont de langue maternelle...

« française? »

- 1) notez le nombre (AQ74A)
- 2) aucun
- 9* nsp/nrp

Q74B

« anglaise? »

- 1) notez le nombre (AQ74B)
- 2) aucun
- 9* nsp/nrp

Q74C

« autre que française ou anglaise? »

- 1) notez le nombre (AQ74C)
- 2) aucun
- 9* nsp/nrp

Q75

En quelle année êtes-vous né?

- 1) tapez <retour> et notez (AQ75)
 - 9* nsp/nrp
-

Q76

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/nrp

Q77

Quelle est votre langue maternelle?

- 1) français
- 2) anglais
- 3) autre
- 9* nsp/rnp

Q78

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

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

Q79

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, préciser... (AQ79)
- 9* nsp/nrp

Q80

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/nrp
-

Q81

Remerciez le répondant

Notez le sexe

- 1) féminin
 - 2) masculin
-

FIN

Notez la langue de l'entrevue

- 1) français
- 2) anglais