
LA LANGUE DU TRAVAIL : UNE SITUATION QUI PROGRESSE, MAIS TOUJOURS TEINTÉE D'UNE CERTAINE PRÉCARITÉ

Pierre Bouchard*

En 1977, dans son énoncé de politique relatif à la langue française, le gouvernement québécois dénonçait l'anglicisation des milieux de travail, l'infériorité de statut et de salaire des travailleurs francophones et leur exclusion des postes les plus prestigieux des entreprises québécoises (Comité ministériel permanent du développement culturel, 1977). Pour pallier cette situation, il fut alors décidé de promulguer par la Charte de la langue française le droit fondamental de tout Québécois de travailler en français et ce, dans le but de faire du français «la langue normale et habituelle du travail» (préambule). Ainsi, la Charte consacre quelque dix articles (de 41 à 50) à la langue du travail et une vingtaine d'autres (de 135 à 154) à la francisation des entreprises, dont le processus a un impact direct ou indirect sur la langue du travail.

Depuis, nous avons pu constater une progression significative vers la généralisation de l'usage du français (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996). En effet, les travailleurs de langue maternelle française occupent maintenant une plus large part des postes prestigieux (administrateurs, professionnels et techniciens), font leur marque dans le secteur financier, les services aux entreprises et les industries de pointe et accroissent leur présence dans les hauts postes de direction du secteur privé. En plus, il ressort que les disparités salariales jadis défavorables aux francophones ont été réduites : on ne peut plus prétendre que le marché du travail est structuré de telle sorte que le français domine au bas de l'échelle, alors que l'anglais règne au faite de l'échelle. Enfin, depuis 1977, l'usage du français au travail a progressé de façon sensible.

La francisation des entreprises, élément majeur du plan d'aménagement linguistique du Québec, a aussi fait des progrès importants. Tout n'est cependant pas achevé : l'opération stagne depuis quelques années (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996 : 79-92) et, dans un contexte de mutations socioéconomiques

* Pierre Bouchard est chef du Service de la recherche et des ressources documentaires à l'Office québécois de la langue française.

rapides, de nouveaux défis se posent pour la certification des entreprises du Québec et la généralisation de l'utilisation du français au sein de ces mêmes entreprises.

Ce sont là les constats généraux qui ont été faits en 1995 par le Comité interministériel sur la situation de la langue française au Québec et qui ont été entérinés en 2001 par la Commission des états généraux sur la situation et l'avenir de langue française au Québec. Et les explications alors avancées sont toujours valables en 2002. En effet, la présence de l'anglais est tout aussi soutenue, quand celle-ci ne s'est tout simplement pas renforcée, plus particulièrement dans les entreprises qui font des affaires à l'extérieur du Québec.

Cela étant, il nous importe, au cours des pages qui suivent, de réfléchir sur le contexte économique et social actuel des entreprises québécoises et sur les principaux déterminants de la situation linguistique qui prévaut actuellement au Québec, plus particulièrement dans les entreprises. De là, nous aborderons ensuite la question du processus de certification des entreprises, celle de l'utilisation du français en milieu de travail pour enfin discuter succinctement de ce que l'on entend par l'expression « travailler en français », du moins pour les travailleurs et travailleuses de petites entreprises montréalaises.

1. Les déterminants de la situation linguistique des entreprises québécoises

1.1 Le contexte économique et social des entreprises québécoises

De façon générale, le contexte économique et social des entreprises québécoises est connu, que l'on pense au phénomène de la mondialisation, à la démocratisation des technologies de l'information et des communications et, enfin, à la concentration de l'immigration dans la région métropolitaine de Montréal.

– Le phénomène de mondialisation

Sans vouloir accorder plus d'importance à la mondialisation qu'elle ne devrait en avoir, il semble qu'elle explique au moins en partie certaines transformations observées au sein des entreprises, qui ne sont pas sans incidences sur leur situation linguistique. Les entreprises québécoises, c'est bien connu, sont de plus en plus ouvertes sur le monde. Il se fait de plus en plus d'affaires à l'extérieur du Québec : de 21,7 % qu'elles étaient en 1992, les exportations inter-provinciales et internationales [en pourcentage du PIB du Québec] sont passées, selon le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec, à 39,6 % en 2001¹.

Le stock d'entreprises québécoises évolue aussi de façon remarquable : beaucoup d'entreprises se créent au fil des ans ou on observe leur transformation par l'achat ou la fusion d'autres entreprises (1 230 fusions au Canada en 1999), par l'ouverture à d'autres marchés, par la diversification de leurs produits et services, etc. Ces transformations ne sont pas sans modifier la dynamique linguistique qui prévalait auparavant au sein de ces milieux de travail. En effet, comme les dirigeants d'entreprises ont un rôle considérable à jouer dans la francisation de leur entreprise (Bouchard, 1990 : 64-65) ou dans l'utilisation du français au travail (Conseil de la langue française, 1986 : 19; Chénard et

¹ Voir : <http://www.mic.gouv.qc.ca/economie/fr/Calepin-tab-14.html#cadre>.

van Schendel, 2002 : 89), personne ne sera surpris de voir qu'un changement à la direction d'une entreprise (par exemple, dans un cas de fusion) puisse faire basculer un projet de francisation ou, à l'inverse, lui faire faire des pas de géant².

Il y a aussi les changements organisationnels qu'il importe de considérer. Le vent de rationalisation qui a récemment frappé un grand nombre d'entreprises et même d'organisations du secteur public a contribué dans un très grand nombre de cas à l'aplatissement de la structure hiérarchique et, en conséquence, à une responsabilisation de plus en plus grande de la strate opérationnelle. Il en découle dès lors un déplacement ou un élargissement des actions de communication à d'autres catégories de personnel, ainsi qu'une transformation des actions de communication en nouveaux types de communications³.

Enfin, l'internationalisation du travail hautement qualifié prend de l'ampleur. En effet, on assiste de plus en plus à l'élargissement du recrutement de professionnels à l'échelle du globe, ce qui n'est pas sans poser au Québec des problèmes d'utilisation du français, car « il en résulte [...] des conditions qui ne peuvent que favoriser la langue de la puissance économique hégémonique » (Sales, 1999 : 274).

– La démocratisation des technologies de l'information et des communications

L'informatisation a maintenant gagné presque l'ensemble des entreprises : selon une étude du CEFRIO, 84 % des entreprises québécoises étaient informatisées en 1999⁴ (Lacroix et Poussart, 2000 : 38). En plus, la circulation de l'information a pu, grâce à Internet, faire fi des frontières connues et respectées jusqu'à tout récemment. Grâce à ces progrès technologiques et à l'explosion des communications, de grands réseaux de communication ont vu ou verront le jour, à plus ou moins long terme, et d'importantes stratégies de partenariat et d'alliance ont été ou seront mises en place. L'entreprise d'aujourd'hui a été et sera ainsi sûrement appelée à se transformer considérablement (Ouimet, 1999 : 59-76), à devenir une sorte de « territoire virtuel⁵ ». D'ailleurs, de plus en plus de travailleurs sont considérés comme des *travailleurs informationnels* (Conseil de la langue française, 1994 : indicateur 2.11) et il n'y a pas lieu de croire que cet élan observé entre 1971 et 1991 va s'arrêter. Il faut cependant ajouter que cette tendance ne pourra affecter de la même façon toutes les catégories de travailleurs.

La disponibilité de l'information constitue un autre enjeu important pour l'entreprise québécoise. En effet, il faut être conscient du fait que l'avènement des TIC occasionne de nouvelles configurations du travail : des équipes (par exemple dans le cas du télé-travail ou d'entreprises-réseaux) peuvent fonctionner à distance, les tâches sont de plus en plus atomisées et même les lieux de travail ont tendance à connaître une certaine désagrégation. Il en résulte des enjeux importants pour l'utilisation du langage et des

² Cette situation a été maintes et maintes fois évoquée par les conseillers en francisation de l'Office de la langue française qui ont à transiger avec les entreprises inscrites dans un processus de francisation dont il sera question plus loin.

³ La communication était souvent reconnue comme une opération réservée (aux administrateurs et au personnel d'encadrement par rapport aux travailleurs de la production).

⁴ Il s'agit d'établissements de 10 employés ou plus possédant au moins un micro-ordinateur.

⁵ Pour reprendre l'expression utilisée par Carl A. Teixeira (1999 : 107).

langues. En effet, il ne faut pas remonter très loin dans le temps pour voir que la plupart des produits informatiques étaient jadis en anglais. La situation actuelle a dès lors grandement évolué : la très grande majorité des produits de masse existant en français⁶, il reste maintenant à convaincre les entreprises d'acheter ces produits informatiques en français et les travailleurs de les utiliser. Enfin, il faut être conscient de la nécessité pour les entreprises concernées de fournir aux travailleurs utilisateurs des nouvelles technologies une nouvelle « littératie » (Dupont et Painchaud, 1995 : 129-130).

– La concentration de l'immigration

Les travailleurs qui ne connaissent pas le français, qu'ils soient de langue maternelle anglaise ou d'une langue tierce, sont surtout concentrés dans la région de Montréal⁷. Cette concentration n'est pas sans poser un autre défi au Québec d'aujourd'hui et aux entreprises qui les embauchent (Bouchard, 2000a). S'il y a des emplois pour lesquels il est moins nécessaire d'avoir recours à la langue⁸, il y en a d'autres pour lesquels il est important d'y avoir grandement recours, notamment dans les postes d'encadrement. Dans ces cas, il arrive trop souvent que, du fait de la méconnaissance du français de la part d'un supérieur ou d'un collègue, un travailleur francophone soit dans l'obligation d'utiliser une autre langue que le français. Ce contexte est, il va sans dire, préoccupant, car il a forcément un impact sur le droit des travailleurs d'exercer leurs activités en français. En effet, comment assurer une utilisation effective du français au travail et faire respecter ce droit de travailler en français, si tous les travailleurs, et plus particulièrement le personnel d'encadrement, n'ont pas au moins une connaissance fonctionnelle du français?

1.2 Les facteurs explicatifs des pratiques linguistiques des entreprises

Outre l'impact non négligeable des variables contextuelles sur la situation linguistique des entreprises québécoises, il ressort de la documentation scientifique que plusieurs autres déterminants, notamment les caractéristiques de l'entreprise et certains facteurs de type organisationnel, peuvent expliquer d'une manière ou d'une autre les pratiques linguistiques des entreprises. Parmi les caractéristiques de l'entreprise, il nous importe de mentionner la localisation du siège social, le type de produit, la dimension internationale, la langue des propriétaires, la proportion de cadres francophones, les comportements linguistiques du personnel et autres.

L'impact d'un certain nombre de ces déterminants est déjà connu. Ainsi, la propriété (prise dans son sens le plus large⁹) et sa relation à la langue ont déjà été reconnues comme déterminants importants de politiques et de pratiques linguistiques particulières. Entre autres, la situation linguistique des entreprises et les changements qui peuvent y

⁶ « En 2000, plus de la moitié des détaillants de logiciels de l'île de Montréal (57 %) offrent une version française (F) ou une version française et une version anglaise (AF) des logiciels retenus aux fins de cette étude » (Bouchard, 2000 : 7).

⁷ Voir l'article de Marc Levine dans le présent numéro.

⁸ Pensons aux « aphones » de Christopher McAll (1992 : 125-126).

⁹ Il faut comprendre l'origine de la propriété, la localisation de la maison-mère et du siège social, ainsi que la langue du propriétaire et des administrateurs.

survenir peuvent pour une part importante être expliqués par la langue des dirigeants (propriétaires ou administrateurs) qui ont le pouvoir de donner les orientations politiques nécessaires et qui, compte tenu de leurs référents linguistiques, ont le pouvoir de ralentir (dans le cas des propriétaires non francophones) ou de favoriser (dans le cas des propriétaires francophones) la francisation ou une utilisation normale et habituelle du français (Bouchard, 1991). Malgré l'importance indéniable qu'il convient d'apporter à ce déterminant, il ne peut cependant expliquer tout. Par exemple, comment expliquer que des entreprises francophones affichent un comportement linguistique sensiblement comparable à celui des entreprises non francophones (Bouchard, 1991 : 121), si ce n'est par un impact particulier de la part d'autres facteurs explicatifs?

Justement, un certain nombre de facteurs psychosociologiques, sociolinguistiques et organisationnels¹⁰ ont déjà été soulignés dans les recherches portant sur l'usage des langues dans les environnements de travail bilingues ou multilingues (Bourhis, 1991, 1994; Bourhis, Lepicq et Sachdev, 2000; Clément et Bourhis, 1996).

Les facteurs sociopsychologiques renvoient à la compétence linguistique et à la psychologie de la communication bilingue ou multilingue (Bourhis et coll., 2000). L'apprentissage du français chez les travailleurs et les patrons demeure un élément nécessaire, mais non suffisant pour assurer l'usage du français au travail (Bouchard, 2000a). En effet, la connaissance du français des travailleurs et des patrons ne garantit pas l'usage effectif de cette langue comme outil de communication au travail. D'ailleurs, des études psychosociales dans le domaine de la motivation ont abouti à la théorie de l'accommodation interpersonnelle qui démontre que ni la connaissance de la langue ni les législations concernant la langue de travail ne peuvent déterminer complètement l'usage de français au travail. Les recherches internationales sur la théorie de l'accommodation démontrent qu'un locuteur adapte ou modifie sa façon de parler pour se rapprocher de la façon de parler de son interlocuteur (Bourhis, 1991). Ce phénomène de « convergence linguistique » garantit l'efficacité de la communication et trahit le besoin conscient ou inconscient d'être reconnu et approuvé socialement par son interlocuteur, y compris dans son milieu de travail. Converger vers la langue de l'autre (français ou anglais) constitue donc un moyen efficace et subtil de gagner sa sympathie et de faciliter les échanges interculturels sur les lieux de travail. En revanche, dans certaines circonstances, les locuteurs peuvent choisir de maintenir leur propre façon de parler ou d'en diverger. Ces stratégies langagières risquent de se manifester, par exemple, si l'on n'aime pas son interlocuteur en tant que membre d'une autre communauté linguistique, en tant qu'individu, en tant que subalterne ou en tant que collègue. Il se peut aussi que la divergence ou le maintien de sa langue d'origine soit lié au désir d'affirmer son identité linguistique et culturelle vis-à-vis des locuteurs de l'autre communauté, y compris vis-à-vis de ceux de la majorité (Bourhis, 1991).

Les facteurs sociolinguistiques, pour leur part, comportent entre autres les normes situationnelles et le statut des langues dans l'entreprise et dans les régions unilingues ou bilingues. Le comportement langagier, y compris le choix du français ou de l'anglais comme langue de travail, dépend des normes sociales qui prévalent dans certains

¹⁰ Le texte relatif à ces facteurs nous a été gracieusement fourni par Richard Y. Bourhis.

contextes et de facteurs situationnels assez ponctuels tels que le sujet de conversation, le cadre et les objectifs de l'échange et l'origine linguistique ou nationale des interlocuteurs (Bourhis et coll., 2000). En ce qui concerne le statut des langues et la vitalité des communautés linguistiques en présence, les sociolinguistes constatent que, dans nombre de contextes bilingues, c'est la langue du groupe dominant qui l'emporte lors de rencontres interculturelles et sur les lieux de travail (Bourhis, 1990; Bourhis et coll., 2000). À Montréal, il a aussi été constaté que la convergence s'opère souvent au profit de l'anglais, longtemps langue des affaires et de la promotion sociale, lors de rencontres entre francophones et anglophones (Taylor, Simard et Papineau, 1978).

L'intensité de la présence francophone dans les milieux de travail immédiat et le rôle des superviseurs francophones sont des facteurs organisationnels qui ont aussi un impact sur la langue d'usage dans le monde du travail.

Le rôle combiné des facteurs sociopsychologiques, sociolinguistiques et organisationnels a été démontré dans une étude impliquant tous les fonctionnaires francophones de l'Administration fédérale travaillant au Nouveau-Brunswick (N= 1495) et tous les fonctionnaires anglophones de cette province bénéficiant de la prime au bilinguisme de l'Administration fédérale. L'intensité de la présence francophone dans les unités de travail immédiat des répondants francophones et anglophones s'est avérée importante comme corrélat de l'usage du français. Plus l'intensité de la présence francophone était forte dans l'unité de travail, plus les fonctionnaires bilingues utilisaient le français comme langue de travail. Par contre, les fonctionnaires bilingues anglophones nécessitaient une intensité de présence francophone atteignant 78 % à 100 % pour atteindre un taux d'usage du français de 48 % avec leurs collègues francophones. Par ailleurs, les fonctionnaires francophones permutaient de 81 % à 97 % du temps vers l'anglais en présence de leurs collègues anglophones, quelle que soit l'intensité de la présence francophone dans les unités de travail. Finalement, les résultats ont démontré que les superviseurs bilingues d'origine francophone étaient plus susceptibles de créer un environnement de travail favorisant l'usage du français que les superviseurs bilingues anglophones. Donc, à la fois l'intensité de la présence francophone dans les unités de travail et l'origine des superviseurs bilingues ont un impact sur l'usage du français dans un contexte organisationnel fédéral qui se déclare officiellement bilingue.

Enfin, dans un contexte d'ouverture des marchés, il y a fort à parier que la langue des fournisseurs et celle des clients soient aussi parmi les déterminants incontournables de la situation linguistique de nombreuses entreprises, si ce n'est de certaines unités administratives ou de certains emplois (acheteurs, vendeurs et autres). En effet, dans plusieurs grandes entreprises, on observe que l'anglais est en passe de devenir la *lingua franca* des activités liées à l'acquisition et à la vente de leurs produits et services, quand il ne déborde pas tout simplement sur l'ensemble de leurs activités. Ainsi, il nous a été possible de constater, à partir d'une recherche actuellement en cours à l'Office de la langue française¹¹, que trois grandes entreprises sur quatre (75 %) doivent obtempérer

¹¹ L'article ayant été déposé avant l'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Charte de la langue française (projet de loi 104), il n'y est pas encore question d'Office québécois de la langue française [ndlr].

aux exigences de leurs clients de l'extérieur du Québec, « qui exigent que les documents de production soient rédigés dans une autre langue que le français ». Et enfin, plus de la moitié des grandes entreprises (51 % < > 54 %) ont des fournisseurs de l'extérieur du Québec qui communiquent avec elles oralement ou par écrit en anglais uniquement (entre 61 % et 64 % dans le cas des entreprises manufacturières).

De là, il ressort très clairement que la situation linguistique des entreprises peut être expliquée par divers déterminants contextuels, organisationnels et autres. Par ailleurs, comment peut-on contribuer à changer une telle situation et quelles sont les chances de succès? C'est ce que nous tenterons de préciser en discutant de l'impact du processus de francisation des entreprises prévu dans la Charte de la langue française.

2. La francisation des entreprises

Qu'en est-il du processus de francisation sur lequel on a fondé tant d'espoirs (au moment de la rédaction de la Charte de la langue française¹²) et avec lequel on continue encore à franciser les entreprises québécoises, même après vingt-cinq ans?

2.1 Présentation du processus de francisation

Rappelons d'abord brièvement en quoi consiste ce processus que l'Office de la langue française a le devoir de gérer. L'Office doit voir à ce que, dans les entreprises inscrites [entreprises de 50 employés ou plus], on ait la possibilité de travailler en français. S'il évalue que cette condition est remplie, il délivre à l'entreprise visée un certificat de francisation.

Avant d'obtenir ce certificat, une entreprise inscrite auprès de l'Office doit cependant procéder à une analyse de sa situation linguistique et la soumettre à l'Office (voir schéma 1¹³) pour appréciation. Après examen de cette analyse, s'il juge que le français est suffisamment généralisé pour satisfaire aux exigences de la loi, l'Office délivre à l'entreprise un certificat de francisation (certification sans programme). Dans le cas contraire (l'Office considérant que le français n'est pas suffisamment généralisé), l'entreprise doit réaliser un programme de francisation¹⁴ qui a pour but d'apporter les correctifs jugés nécessaires. Les correctifs ayant été apportés à la satisfaction de l'Office, ce dernier délivre à l'entreprise un certificat de francisation (certification avec programme).

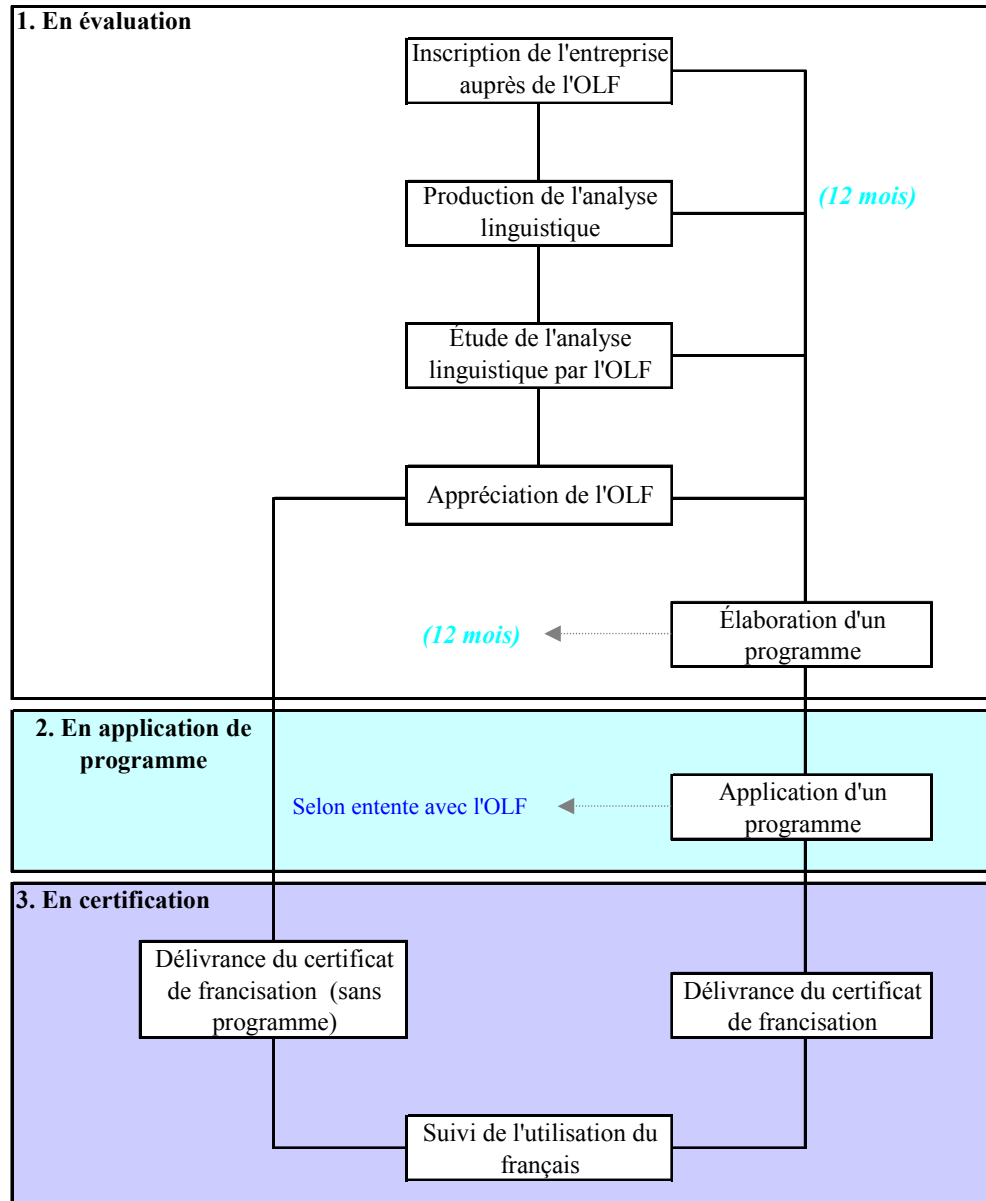
¹² Voir l'article de Guy Rocher dans le présent numéro.

¹³ Certains délais présentés dans le schéma seront modifiés lors de l'entrée en vigueur des dispositions visées par la Loi modifiant la Charte de la langue française [Projet de loi 104] qui a été adoptée le 12 juin 2002.

¹⁴ Le programme de francisation vise à apporter les correctifs jugés nécessaires relativement à l'un ou l'autre des éléments définis à l'article 141 de la Charte de la langue française, soit : la connaissance du français chez les dirigeants de l'entreprise et les autres membres du personnel; l'augmentation, à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein du conseil d'administration, du nombre de personnes ayant une bonne connaissance du français; l'utilisation du français au travail dans les communications internes, dans les documents de l'entreprise et dans les communications avec les fournisseurs, la clientèle et le public; l'utilisation d'une terminologie française appropriée; l'utilisation du français dans l'affichage public et la publicité commerciale; l'existence d'une politique linguistique d'embauche, de promotion et de mutation appropriée; et l'utilisation du français dans les technologies de l'information.

Schéma 1

Processus de certification des entreprises de 50 personnes ou plus



Quelle signification faut-il accorder à un certificat de francisation? Le processus de certification des entreprises étant constitué d'étapes (inscription à l'Office, production de l'analyse linguistique, examen de l'analyse linguistique, appréciation de la situation linguistique, élaboration d'un programme, application d'un programme et délivrance d'un certificat) agencées de telle sorte que les entreprises atteignent à plus ou moins court terme une certaine généralisation du français, le certificat de francisation constitue en quelque sorte la reconnaissance officielle par l'Office du fait que l'entreprise a atteint les objectifs de francisation déterminés au moyen d'une négociation qui tient compte des objectifs définis par la loi et du contexte socioéconomique dans lequel évolue l'entreprise visée. En conséquence, au moment de la délivrance du certificat, l'utilisation du français dans les entreprises certifiées n'est pas nécessairement homogène : elle varie d'un milieu de travail à l'autre¹⁵. Les travailleurs ont ainsi acquis la possibilité de travailler en français, mais certaines contraintes environnementales ou organisationnelles peuvent aussi faire en sorte qu'ils aient tout de même à travailler en anglais.

En outre, il ne faut pas considérer la certification comme une fin en soi. Même si l'Office reconnaît par cet acte administratif qu'est la délivrance du certificat que le français est généralisé dans l'entreprise, il faut aussi affirmer que cette généralisation n'a pas nécessairement atteint un point de non-retour. L'ouverture des marchés et ses conséquences, dont les fusions d'entreprises, pourraient avoir un impact sur la francisation acquise par les entreprises visées et sur la place accordée au français. D'éventuels changements organisationnels ou technologiques pourraient aussi affecter la place alors accordée au français et même, à l'occasion, provoquer une sérieuse régression de son usage¹⁶. Et que dire de l'impact de changements démolinguistiques sur un territoire donné? En d'autres termes, les gains du français obtenus dans le cadre du processus de certification actuel sont fragiles et peuvent facilement basculer, personne n'osera le contester. La certification n'est pas une condition suffisante pour que l'entreprise soit francisée de façon réelle et durable.

2.2 État d'avancement du processus de certification

Où en sommes-nous actuellement dans le processus de certification des entreprises? Le *Rapport du comité interministériel sur la situation de la langue française* a montré en 1996 que le processus de certification mis en avant par la Charte de la langue française avait tendance à plafonner (1996 : 79). La situation ne s'est pas améliorée depuis : au contraire, elle s'est quelque peu détériorée pour ensuite presque se stabiliser, du moins depuis 1997 (voir graphique 1, plus particulièrement le petit encadré). Les données tirées des rapports annuels de l'Office de la langue française confirment cette évaluation (tableau 1) : de 78,2 % qu'il était au 31 mars 1995, le taux général de certification des entreprises de 50 personnes ou plus a régressé au fil des ans pour

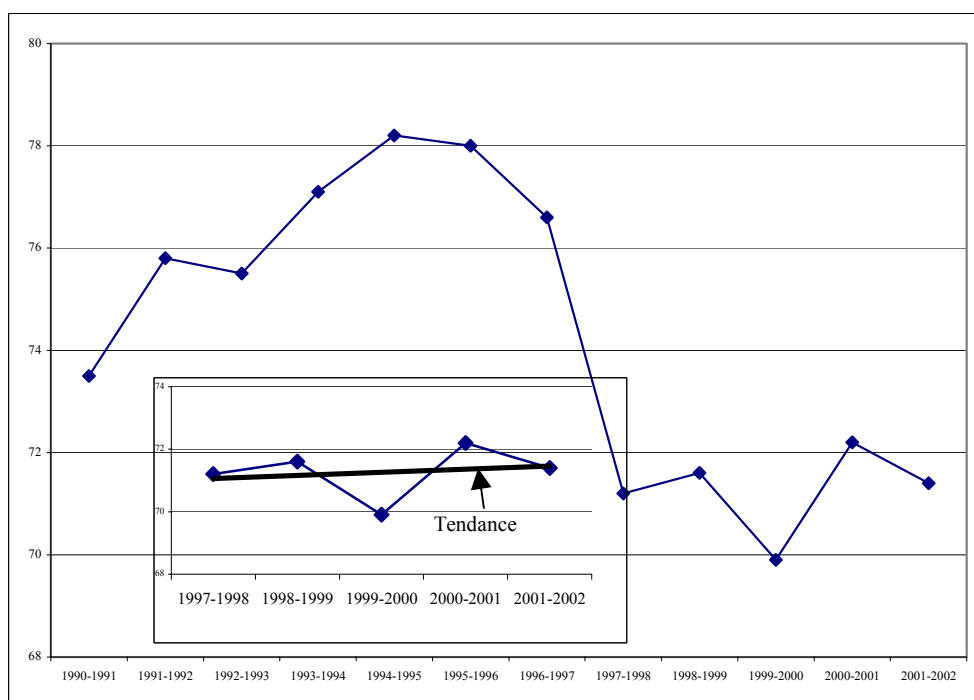
¹⁵ C'est ce qui a amené le Comité interministériel sur la situation de la langue française à parler d'« une opération à géométrie variable » (1996 : 82).

¹⁶ C'est d'ailleurs ce que l'on peut constater au moment de la production du rapport triennal (article 146). Plusieurs entreprises (environ une sur trois) sont ainsi amenées à se donner un plan de redressement qui peut porter sur l'un ou l'autre des éléments de l'article 141 de la Charte de la langue française. Le plus souvent, les plans de redressement portent sur l'élément relatif à l'utilisation du français dans les technologies de l'information, élément particulièrement sensible dans le programme de francisation.

atteindre 69,9 % le 31 mars 2000 et ensuite presque se stabiliser autour de 71 %. Cette situation s'explique de différentes façons, mais elle repose pour une bonne part sur une transformation profonde du tissu industriel [faillites, fusions, etc.] et sur une conjoncture économique favorable à la création de nouvelles entreprises qui, au fil des ans, affectent à la hausse le nombre d'entreprises nouvellement inscrites dans le processus de francisation (1 011 entreprises étaient en évaluation¹⁷, le 31 mars 2002) et, conséquemment, relative le nombre d'entreprises certifiées au cours de l'exercice¹⁸.

Graphique 1

Évolution du pourcentage d'entreprises certifiées
et courbe de tendance pour les cinq derniers exercices



¹⁷ Il s'agit d'entreprises inscrites à l'Office qui n'appliquent pas de programme de francisation ou qui ne sont pas encore certifiées.

¹⁸ Au cours de l'exercice 2001-2002, il y a tout de même eu une augmentation de 7 % des entreprises certifiées par rapport au nombre total d'entreprises qui étaient certifiées au 31 mars 2001.

Tableau 1

Pourcentage des entreprises selon les étapes de certification

Entreprises				
Année	En évaluation	En application de programme	Certifiées	Total (N)
1990-1991	10,5	16,0	73,5	4 268
1991-1992	9,5	14,7	75,8	4 259
1992-1993	9,4	15,1	75,5	4 308
1993-1994	8,6	14,3	77,1	4 234
1994-1995	9,1	12,8	78,2	4 298
1995-1996	8,8	13,2	78,0	4 226
1996-1997	9,6	13,8	76,6	4 068
1997-1998	16,2	12,6	71,2	4 128
1998-1999	16,9	11,5	71,6	4 339
1999-2000	19,9	10,2	69,9	4 638
2000-2001	19,0	8,8	72,2	4 795
2001-2002	20,6	8,0	71,4	4 902

Outre la mondialisation, il y a aussi la démocratisation de l'informatique qui a eu et a dans bien des cas un impact sur le déroulement du processus de certification. En effet, un certain nombre d'entreprises n'ont pas encore francisé leur parc informatique¹⁹. Au dire de certains intervenants dans le dossier, l'utilisation du français dans les technologies de l'information est l'élément le plus discriminant du fait d'avoir ou non un programme de francisation et, dans une certaine mesure, fait la différence entre une entreprise certifiée sans programme et une autre certifiée avec programme²⁰. Des gains importants ont cependant été faits, c'est indéniable, mais il y a encore du chemin à parcourir avant que l'on ait le réflexe de recourir à des produits informatiques en français dans les entreprises et que ceux-ci soient offerts aux employés.

Même si l'an 2000 a permis certaines avancées, il subsiste encore beaucoup de problèmes à ce sujet et, à cela, il faut ajouter des problèmes liés à la volonté et aux perceptions des utilisateurs des technologies de l'information. En effet, il y a encore beaucoup de réserves à l'égard de la compatibilité des versions françaises de logiciels, et la volonté d'effectuer un virage en faveur d'une version française est souvent absente tant chez les travailleurs que chez les gestionnaires. Le discours de travailleurs et de

¹⁹ La disponibilité de technologies de l'information en français fait, depuis 1993, partie du programme de francisation.

²⁰ La très grande majorité des entreprises qui ont dû (depuis 1993) ou doivent maintenant élaborer un programme de francisation ont, entre autres choses, à apporter des correctifs à ce chapitre. Cela étant, il en résulte des retards appréciables dans la certification. Par exemple, un certificat sans programme est émis après 17 mois en moyenne, alors qu'un certificat avec programme ne sera émis qu'après 43 mois en moyenne. Mentionnons que ces moyennes ne valent que pour les entreprises inscrites et certifiées depuis 1993.

gestionnaires de petites et moyennes entreprises est très révélateur à ce sujet, c'est du moins ce que Chénard et van Schendel ont tenté de nous faire comprendre quand ils ont écrit : « l'utilisation de logiciels anglais pour la réalisation de tâches en français ne semble pas poser de problème particulier. Un parallèle peut d'ailleurs être fait entre cette pratique et une autre consistant à utiliser un manuel en anglais tout en discutant en français avec des collègues pour résoudre un problème donné : "ils ne vont pas se mettre à parler anglais parce qu'ils ont un texte de référence anglais" [selon l'affirmation d'un gestionnaire participant] » (Chénard et van Schendel, 2002 : 56). En fait, l'informatique était, il n'y a pas si longtemps, uniquement en anglais. Plusieurs ont alors pris l'habitude d'utiliser l'anglais et actuellement ils ne voient pas de problème à continuer dans le même sens.

Le déroulement du processus de certification est, nous venons de le voir, tributaire de toute une panoplie de variables situationnelles sur lesquelles on a peu de contrôle. Mais en plus, et plusieurs études et documents le confirment, il ressort que la certification des entreprises a une portée limitée. En effet, la certification des entreprises reconnaît bien une certaine généralisation du français, mais pas nécessairement une utilisation effective du français à tous les niveaux de l'entreprise visée. Et elle ne signifie pas davantage la fin des efforts de francisation. Bref, la francisation est fragile : elle exige et exigera toujours un effort continu de la part des entreprises.

2.3 Certification et place du français au sein des entreprises québécoises

La question de la certification en ce qui concerne l'utilisation du français a déjà fait l'objet de plusieurs évaluations critiques de la part des syndicats, du Conseil de la langue française (1986), du Groupe de travail tripartite sur le français langue de travail (1989), du Comité interministériel sur la situation de la langue française (1996) et de chercheurs universitaires et autres (Prairie, 1988; Plourde, 1988; Dion et Lamy, 1990; Loubier, 1994). Tous en sont arrivés à la conclusion que « certification » et « utilisation du français » ne sont pas équivalents, que la certification d'une entreprise ne signifie pas nécessairement que le personnel de cette entreprise utilise effectivement le français au travail. Tout au plus, la certification « est un préalable à un fonctionnement en français, à la vie en français » (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1995 : 87), en ce sens que l'environnement de travail d'une entreprise certifiée (documentation, banque de données, etc.) devrait au moins être en français.

Le processus de certification des entreprises demeure tout de même un incitatif non négligeable à l'utilisation du français au sein des entreprises inscrites. Et le fait que 71,4 % des entreprises de 50 employés ou plus soient actuellement certifiées ne peut être occulté. Ces entreprises devraient au moins offrir un environnement de travail francisé et leurs travailleurs devraient avoir, de ce fait, au moins la possibilité de travailler en français.

Qu'en est-il dans la réalité? Sans nécessairement pouvoir totalement attribuer la situation observée à l'impact du processus de certification, il est tout de même possible d'observer des différences entre la situation linguistique des entreprises certifiées et celle des entreprises non certifiées.

Une analyse secondaire de données recueillies par le Conseil de la langue française (1979, 1989 et 1993) montre que le processus de certification des entreprises, s'il a eu un impact, aurait peut-être influé seulement sur la francisation des travailleurs administratifs. En effet, cette analyse montre que la francisation des milieux de travail s'est opérée en deux phases, la francisation des travailleurs manuels et techniques (phase 1) et celle des travailleurs administratifs (phase 2). La première phase s'étant terminée avec la mise en place du processus de certification actuel, la francisation des travailleurs manuels et techniques n'a pas été influencée par ce processus, alors que « la francophonisation des administrateurs [...] et le processus de certification des entreprises [...] ont sans doute contribué à cette deuxième phase » (Conseil de la langue française, 1995 : 147-148).

Une autre étude réalisée en 1995 par l'Office de la langue française (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1995 : 85-86) montre que l'utilisation du français est de façon générale plus élevée dans les entreprises certifiées de la région de Montréal que dans les non certifiées (> 80 % par rapport à ≥ 67 %), que ce soit au niveau de l'environnement écrit (affichage et documentation de travail), des communications écrites des travailleurs (le rempli des formulaires ou la rédaction de différents écrits) ou de leurs communications orales tant avec leurs supérieurs qu'entre collègues. On en arrive ainsi à affirmer que le processus de certification aurait eu un certain impact sur l'utilisation du français par les travailleurs²¹. Il ne se limiterait donc pas à une simple francisation de l'environnement écrit de l'entreprise : il aurait aussi contribué à ce que les travailleurs des entreprises concernées utilisent davantage le français que l'anglais à l'écrit (rempli des formulaires et rédaction de documents divers), de même qu'à l'oral, soit dans le cas de 87 % et 82 % des entreprises certifiées comparativement à 67 % et à 62 % des non certifiées²². Par contre, il importe de le souligner, si le processus de certification a produit un effet dans le cas des logiciels, il ressort aussi qu'il y a encore du travail à faire dans ce domaine, dans les entreprises tant certifiées que non certifiées : seulement 49 % des entreprises certifiées comparativement à 26 % des non certifiées ont tendance à utiliser davantage de logiciels en français²³ (tableau 2).

²¹ Par ailleurs, il faut encore s'interroger sur cette utilisation. Il arrive souvent que des représentants d'entreprises vous disent : « Ici, on travaille en français, mais on utilise beaucoup de termes techniques anglais. »

²² Le répondant pouvait répondre : « en français uniquement » ; « en anglais uniquement » ; « plus en français qu'en anglais » ; « plus en anglais qu'en français » ou « dans les deux langues également ».

²³ Le répondant avait les mêmes choix que précédemment.

Tableau 2

**Pourcentage des entreprises de la région de Montréal
ayant une utilisation prépondérante du français selon l'étape de la certification**

	Entreprises	
	Non certifiées (N : 250)	Certifiées (N : 513)
Pour l'environnement écrit	62	82
Pour les communications écrites des travailleurs	67	87
Pour les communications orales	65	82
Pour les logiciels ²⁴	26	49

Enfin, une étude auprès de grandes entreprises de l'ensemble du Québec (actuellement en cours à l'Office de la langue française) permet de tirer sensiblement la même conclusion. En effet, en considérant la langue de la documentation produite par l'entreprise (ex. : documents personnels expédiés par la direction aux employés; formulaires et documents de travail [manuels de références, manuels d'opération, etc.] utilisés dans l'entreprise) et la langue du contenu des banques de données, on constate que les entreprises certifiées ont moins de documents unilingues anglais que les entreprises non certifiées. On observe donc plus d'unilinguisme français ou de bilinguisme dans les entreprises certifiées que dans les non certifiées. Le tableau 3 rend compte de cette réalité : 85 % des entreprises certifiées ont francisé les documents personnels qu'elles expédient à leurs employés; 80 % et 76 % utilisent respectivement des formulaires et des documents de travail francisés, alors que 70 % ont des banques de données informatisées dont le contenu est francisé.

Tableau 3

**Pourcentage d'entreprises ayant leurs documents écrits
en français selon l'état d'avancement de leur francisation**

	Langue des documents (français ou bilingues)	
	Entreprises certifiées (N : 465)	Entreprises non certifiées (N : 274)
Documents personnels expédiés aux employés	85,3	73,5
Formulaires utilisés dans les entreprises au Québec	80,4	69,8
Documents de travail utilisés dans l'entreprise au Québec	75,5	62,0
Contenu des banques de données informatisées	69,6	48,8

²⁴ La question était formulée de la façon suivante : « Dans quelle langue sont les menus, les messages et les fichiers d'aide de ces logiciels? »

Par ailleurs, malgré l'importance de cet environnement français ou bilingue observé dans les entreprises certifiées, force nous est aussi de faire ressortir que, selon les présidents de comités de francisation interrogés²⁵, il y a entre 15 % et 30 % des entreprises certifiées qui affichent un environnement partiellement francisé²⁶ (tableau 4). Et il est tout aussi préoccupant de constater que, dans 7 % des entreprises certifiées québécoises, le français n'est pas la principale langue de travail, que les réunions du conseil d'administration de 23 % des entreprises certifiées ne se déroulent pas en français et que 34 % des entreprises certifiées reçoivent de leur siège social des documents en anglais.

Bref, il ressort de ces études que la situation est généralement plus favorable au français dans les entreprises certifiées, mais, cela étant, il faut tout de même admettre que la situation reconnue au moment de la délivrance du certificat n'est pas nécessairement réelle et durable et qu'en 2002 la situation du français au travail est encore teintée d'une certaine précarité.

Tableau 4

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant des documents écrits non francisés

Entreprises certifiées (N : 465)	
Documents personnels expédiés aux employés	14,7
Formulaires utilisés dans les entreprises au Québec	19,6
Documents de travail utilisés dans l'entreprise au Québec	24,5
Contenu des banques de données informatisées	30,4

3. L'utilisation du français au travail

– Évaluation de la situation

Malgré les gains obtenus dans un contexte de francisation, le français n'a toujours pas la place qui devrait lui revenir au travail, plus particulièrement dans la région métropolitaine de Montréal. Cette évaluation est en partie corroborée par une étude du Conseil de la langue française (1999), selon laquelle seulement 54 % des travailleurs et travailleuses de la région de Montréal affirment travailler généralement en français [90 % ou + de leur temps de travail].

Selon une autre étude du Conseil de la langue française citée par le Comité interministériel, si les communications avec les supérieurs, avec les collègues ou avec les subordonnés réalisées en contexte francophone se déroulent en français, la situation est tout autre en contexte bilingue. Selon le Comité interministériel, en effet, « dans leurs

²⁵ Pour cette recherche, 739 présidents de comité de francisation ont accepté de répondre à une entrevue téléphonique de quelque 15 minutes.

²⁶ En fait, seulement 57 % des entreprises certifiées auraient un environnement totalement francisé, du moins pour ce qui est des documents visés (voir tableau 4).

communications verbales avec leur supérieur immédiat, si celui-ci est de langue maternelle anglaise, 57 % des francophones (qui travaillent dans les deux langues) s'adressent encore à lui surtout en anglais [...] ce pourcentage était de 68 % en 1971. [...] Lorsque leurs interlocuteurs sont des collègues de langue maternelle anglaise, les francophones utilisent surtout l'anglais dans une proportion de 50 %, et dans une proportion de 40 %, s'il s'agit de subordonnés de langue maternelle anglaise » (1996 : 74). Ainsi, en contexte bilingue, il paraît évident que le français ne s'impose pas comme langue commune, et ce, malgré tous les efforts de francisation consentis. Il s'agit d'une conclusion que nous empruntons au Comité interministériel.

Cette situation, selon des recherches en cours, ne semble pas avoir évolué depuis. Les entreprises, quelle que soit leur taille, ont généralement le français comme principale langue de travail (≥ 77 % des entreprises de 10 personnes ou plus). Par contre, seulement la moitié des travailleurs des petites et moyennes entreprises de la région de Montréal ($\cong 53$ %) affirment utiliser généralement (90 % ou plus de leur temps de travail) le français. Dans les grandes entreprises, on observe une situation sensiblement analogue, puisque, dans 30 % de ces entreprises qui ont des établissements dans la région de Montréal, l'anglais est généralement utilisé comme langue des réunions de travail du personnel, alors que, dans 40 % de ces mêmes entreprises, l'anglais est généralement utilisé par les travailleurs dans le cadre de leur travail, que ce soit pour écrire ou pour parler. Ces données apparemment contradictoires (langue principale – langue utilisée) interpellent : qu'entend-on et que doit-on entendre par l'expression « travailler en français »?

– Le travail en français

Il n'y a toujours pas de définition claire de ce qu'est le « travail en français ». Et il semble bien que la notion de « généralisation du français » utilisée dans la Charte de la langue française ne recoupe pas parfaitement la notion du « travail en français », du moins si on considère les perceptions des travailleurs eux-mêmes.

La commission Gendron a bien abordé cette question pour arriver à comprendre que le travail en français est fonction de **la perception que le travailleur s'en fait**, qu'il y a des degrés d'utilisation du français, que les comportements linguistiques des travailleurs sont fonction de divers déterminants et que l'utilisation du français dans les communications internes à l'entreprise, tant à l'oral qu'à l'écrit, contribue en quelque sorte à déterminer ce qu'on doit entendre par l'expression « travailler en français ».

La réflexion s'est par la suite poursuivie à l'Office de la langue française et dans les milieux syndicaux. Plusieurs concepts²⁷ ont été proposés pour préciser celui de « travail en français », mais aucun n'a vraiment permis de baliser la place de plus en plus prépondérante de l'anglais autrement qu'en l'excluant. Les mesures de francisation retenues renvoyaient forcément à ces concepts, au contenu qui leur était attribué, soit à l'exclusion de l'anglais. Ainsi, si le système de passerelles linguistiques proposé par J.-C. Corbeil (1980) a permis durant un certain temps à des travailleurs de « travailler en

²⁷ Parmi ces concepts, il y a celui d'« implantation du français », celui de « généralisation du français », celui de « certification », etc.

français » [l'anglais étant complètement absent], il semble actuellement qu'avec l'ouverture des marchés, il soit de plus en plus difficile de le mettre en place ou de l'adapter à la situation actuelle. Dans le contexte d'aujourd'hui, la définition du « travail en français » rejoint ce que les commissaires de la commission Gendron avaient avancé (le travail en français est fonction de **la perception que le travailleur s'en fait**), mais tout en s'en distinguant. Le contexte de l'entreprise a subi depuis de profondes transformations, ce qui a eu pour effet d'amener de plus en plus de travailleurs à utiliser plus d'une langue au travail, ne serait-ce que pour communiquer avec les clients et les fournisseurs de l'extérieur du Québec.

Le discours de travailleurs de petites et moyennes entreprises (Chénard et van Schendel, 2002) permet d'éclairer au moins partiellement cette situation. En effet, les travailleurs consultés ont fait ressortir clairement l'existence de frontières linguistiques qui délimitent les territoires du français, comme langue du travail : le territoire d'affaires et le lieu de travail proprement dit. Ce découpage permet de cerner en quelque sorte la place de l'anglais, tout en en spécifiant l'usage. Ainsi, on comprend que les liens d'affaires augmentent avec la taille de l'entreprise et qu'il en découle un plus grand usage de l'anglais au niveau des communications, quand ce n'est pas au niveau de la production, plus particulièrement dans les contextes d'interdépendance organisationnelle et de réseaux d'affaires. Dans le cas du territoire interne, plusieurs déterminants (voir section 1.2) peuvent influencer l'utilisation effective du français. Outre les déterminants bien connus relatifs à la propriété, les travailleurs consultés nous ont permis de voir que deux facteurs déterminent la proportion ainsi que les conditions d'usage du français dans les entreprises, soit la composition ethnolinguistique du

- entreprises majoritairement francophones – échanges en français;
- entreprises majoritairement anglophones – échanges en anglais;
- entreprises constituées d'une large part de travailleurs allophones – échanges dans la langue maternelle de ces travailleurs ou usage préférentiel de l'anglais ou du français selon le groupe ethnique

personnel et la localisation du travailleur dans l'entreprise (ex. : service des achats, surtout si l'entreprise fait affaire avec des fournisseurs étrangers).

Les travailleurs et les gestionnaires des petites et moyennes entreprises ont aussi permis de baliser le « travail en français » selon un ensemble de critères que la notion de territorialité aide à circonscrire. Ainsi, en faisant référence à la **langue d'un territoire** de travail où le français prédomine (Québec, Est de Montréal ou entourage immédiat du lieu de travail), les travailleurs affirment avoir l'impression de travailler en français, peu importe le volume d'usage de l'anglais dans la réalisation de leurs tâches. Et il en est de même pour l'entreprise elle-même : on a l'impression de travailler en français si on

se trouve dans un environnement linguistique francophone (ex. : propriétaires et collègues) ou encore si on a le sentiment d'être « entouré de français ». Il n'est pas surprenant, alors, de constater que la plupart des travailleurs des petites entreprises estiment travailler en français à l'intérieur de l'entreprise et ce, même s'ils affirment devoir utiliser l'anglais avec des clients ou des fournisseurs. Pour eux, la langue anglaise est la langue des affaires et ça leur apparaît normal : ils ne s'en formalisent pas. Par contre, certains travailleurs nous incitent à être vigilants, car, selon eux, « ça ne prendra pas de temps avant que l'anglais [occupe toute la place] [...] Moi, je connais des entreprises au Québec, qui fonctionnent en anglais uniquement [...] : pas de mémos [notes de service] à l'interne, rien ne se passe en français » (Chénard et van Schendel, 2002 : 90).

Le **territoire de la langue** est l'autre dimension qu'il a été possible d'extraire du discours des travailleurs et gestionnaires des petites et moyennes entreprises et qui constitue en quelque sorte une autre façon de déterminer la place qui revient ou devrait revenir au français. Ainsi, dans le contexte, le temps consacré à la communication est pris en compte : pour avoir l'impression de travailler en français, il faut que le temps consacré à la communication en français dépasse celui qui est alloué à la communication dans une autre langue. Outre ce critère, les travailleurs et gestionnaires concernés en ont mentionné d'autres qui ont trait à l'accomplissement de leurs tâches de travail, soit la réalisation régulière ou prioritaire de telles tâches en français, la possibilité réelle de s'exprimer en français pour les communications internes ou l'absence d'obligation d'usage d'une autre langue que le français en dehors des contacts avec l'extérieur. Enfin, il semble aussi que cette impression de travailler en français soit associée aux espaces privé et public de la langue de travail. Le travail en français est associé à un espace personnel (penser en français) et à des rapports conviviaux entre les membres du personnel (s'amuser en français) par opposition à un environnement le plus souvent anglophone (dans les communications formelles avec l'extérieur de l'entreprise, par exemple), et à des communications formelles et des activités de production où on « *deal* » avec l'extérieur et où on « travaille » à l'intérieur.

Conclusion

À partir de cette évaluation de la précarité de la situation du français et de cette analyse du discours de travailleurs et de gestionnaires, il semble que la question du « travail en français » soit posée et que l'on ne puisse en faire abstraction. Il devient de plus en plus important de chercher à situer le français au travail par rapport à l'anglais qui, selon des travailleurs, prend de plus en plus de place au sein des entreprises québécoises. S'il est difficile d'intervenir sur la langue utilisée dans les échanges avec les clientèles et les fournisseurs de l'extérieur du Québec²⁸, il faudrait sûrement se donner les moyens de limiter l'impact que l'utilisation de cette langue a sur les autres travailleurs de l'entreprise. Dans une telle perspective, il faudrait se pencher sur cette tendance actuelle bien connue d'accepter d'emblée de travailler en anglais. Il faudrait se pencher sur l'attrait suscité par l'anglais au détriment du français. Il faudrait enfin déterminer les

²⁸ À moins que des stratégies d'intervention originales ressortent de travaux en cours sur les pratiques linguistiques à vocation internationale et puissent être adoptées par les différentes instances concernées.

meilleurs moyens de donner au français une valeur et une légitimité qu'il est encore loin d'avoir, du moins dans certains secteurs d'activité économique et dans certaines fonctions où la communication occupe une place importante.

Il devient important de positionner le français au travail par rapport à l'anglais et à d'autres langues (dans un contexte de ZLEA), plus particulièrement de déterminer les principaux paramètres favorisant son utilisation ou sa non-utilisation dans les différents milieux de travail, ainsi que dans certains contextes particuliers. Il faudrait examiner la manière dont les entreprises gèrent leur recours à l'anglais à un moment où les communications avec l'extérieur du Québec s'intensifient.

À partir de là, il sera sans doute possible de contrecarrer cette précarité toujours reconnue au français et de lui fournir toutes les chances d'occuper la place qui lui revient ou devrait lui revenir.

Bibliographie

BOUCHARD, Pierre (1990). *Les enjeux de la francisation des entreprises au Québec (1977-1984)*, Montréal, Office de langue française, coll. « Langues et sociétés ».

BOUCHARD, Pierre (1994). « Le travail en français : une question à approfondir », dans : *Les actes du colloque sur la problématique de l'aménagement linguistique (enjeux théoriques et pratiques)*, colloque tenu les 5, 6 et 7 mai 1993 à l'Université du Québec à Chicoutimi, Montréal, Office de la langue française/Université du Québec à Chicoutimi, tome 1, p. 123-137, coll. « Langues et sociétés ».

BOUCHARD, Pierre (2000a). *La connaissance fonctionnelle du français : d'un besoin individuel quasi insoupçonné à un besoin social bien réel (entreprises manufacturières de 10 à 49 employés)*, Montréal, Office de langue française, « Note de recherche ».

BOUCHARD, Pierre (2000b). *La langue des produits informatiques vendus chez les détaillants de l'île de Montréal. Résultats d'une vérification ponctuelle*, Montréal, Office de langue française, « Note de recherche ».

BOUCHARD, Pierre (2002, à paraître). *L'utilisation du français dans les entreprises montréalaises de 10 à 49 employés*, Montréal, Office de la langue française, « Note de recherche ».

BOURHIS, Richard Y. (1991). « Organizational communication and accommodation : toward some conceptual links », dans : H. Giles, J. Coupland et N. Coupland (dirs), *Contexts of Accommodation : Developments in Applied Sociolinguistics*, New York, Cambridge University Press, p. 270-303.

BOURHIS, Richard Y. (1994). « Bilingualism and the language of work : The linguistic work environment survey », dans : *International Journal of the Sociology of Language*, p. 105-106 et 217-266.

BOURHIS, Richard Y., D. LEPICQ, D. et I. SACHDEV (2000). « La psychologie sociale de la communication multilingue », dans : *Diversité Langues*, <http://www.telug.quebec.ca/diverscite>.

CHÉNARD, Claire et Nicolas VAN SCHENDEL (2002). *Travailler en français au Québec : les perceptions de travailleurs et de gestionnaires*, Montréal, Office de langue française, « Note de recherche ».

CHOLETTE, Gaston (1993). *L'Office de la langue française de 1961 à 1974 : regard et témoignage*, Québec, Institut de recherche sur la culture/Office de la langue française.

CLÉMENT, R. et Richard Y. BOURHIS (1996). « Bilingualism and intergroup communication », dans : *International Journal of Psycholinguistics*, n° 12, p. 171-191.

COMITÉ INTERMINISTÉRIEL SUR LA SITUATION DE LA LANGUE FRANÇAISE (1996). *Le français langue commune. Enjeu de la société québécoise*, Québec, Ministère de la Culture et des Communications.

COMMISSION DES ÉTATS GÉNÉRAUX SUR LA SITUATION ET L'AVENIR DE LA LANGUE FRANÇAISE AU QUÉBEC (2001). *Le français, une langue pour tout le monde. Une nouvelle approche stratégique et citoyenne*, Québec, Commission des états généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1986). *Les enjeux actuels de la francisation des entreprises*, Québec, Conseil de langue française, « Notes et documents », n° 57.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1994). *Indicateurs de la langue du travail au Québec*, Québec, Conseil de langue française.

CORBELL, Jean-Claude (1980). *L'aménagement linguistique au Québec*, Montréal, Guérin, coll. « Langue et société ».

DION, Stéphane et Gaétane LAMY (1990). « La francisation de la langue de travail au Québec : contraintes et réalisation », dans : *Language Problems and Language Planning*, vol. 14, n° 2, p. 119-141.

DUPONT, Pierrette et Gisèle PAINCHAUD (1994). « Conclusion et implications », dans : Actes du colloque spécial *Langue, éducation et travail*, tenu le 17 mai 1994 à l'Université du Québec à Montréal, Montréal, Groupe de recherche interdisciplinaire sur la littérature/Université de Montréal, p. 128-131.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1972). *Rapport de la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au Québec. Livre 1 : La langue de travail*, Québec, Éditeur officiel du Québec.

GROUPE DE TRAVAIL TRIPARTITE SUR LE FRANÇAIS LANGUE DU TRAVAIL (1989). *Le français langue du travail, une nécessaire réorientation...*, Montréal, Le groupe.

LACROIX, Éric et Brigitte POUSSART (2000). *L'informatisation des entreprises : portrait de la situation*, Québec, CEFRIO, coll. « Infomètre ».

LOUBIER, Christiane (1994). *L'aménagement linguistique au Québec : enjeux et devenir*, Montréal, Office de langue française, coll. « Langues et sociétés ».

MCALL, Christopher (1992). « Langues et silence : les travailleurs immigrés au Québec et la sociologie du langage », dans : *Sociologie et sociétés*, vol. XXIV, n° 2, p. 117-130.

OUMET, Gérard (1999). « Vers une culture organisationnelle virtuelle », dans : Actes du colloque spécial *Langue et mutations identitaires et sociales* tenu les 12 et 13 mai 1998 à l'Université Laval dans le cadre du 66^e Congrès de l'ACFAS, Québec, Office de la langue française, p. 59-76, coll. « Langues et sociétés ».

PLOURDE, Michel (1988). *La politique linguistique du Québec 1977-1987*, Québec, Institut québécois de recherche sur la culture, coll. « Diagnostic ».

PRAIRIE, Michel (1986). *La francisation des entreprises : l'expérience vécue par des travailleurs et travailleuses de la C.S.N. et de la F.T.Q.*, Montréal, UQAM, document reprographié.

QUÉBEC (PROVINCE) COMITÉ MINISTÉRIEL PERMANENT DU DÉVELOPPEMENT CULTUREL (1977). *La politique québécoise de la langue française*, [Québec], Éditeur officiel du Québec.

SALES, Arnaud (1999). « Internationalisation du travail hautement qualifié et défis pour la langue française : quelques éléments de réflexion », dans : Actes du colloque spécial *Langue et mutations identitaires et sociales* tenu les 12 et 13 mai 1998 à l'Université Laval dans le cadre du 66^e Congrès de l'ACFAS, Québec, Office de la langue française, p. 269-278, coll. « Langues et sociétés ».

TEIXEIRA, Carl A. (1999). « La productique, la bureautique et la télématique dans l'industrie de l'aérospatiale : de nouveaux territoires virtuels chez les ingénieurs et l'utilisation des langues », Actes du colloque spécial *Langue et mutations identitaires et sociales* tenu les 12 et 13 mai 1998 à l'Université Laval dans le cadre du 66^e Congrès de l'ACFAS, Québec, Office de la langue française, p. 107-129, coll. « Langues et sociétés ».