

NOTE DE
recherche

***La langue des produits informatiques
utilisés par les travailleurs et les propriétaires
des entreprises de moyenne taille au Québec***

Micheline Ostoj

Office québécois
de la langue
française

Québec 

**La langue des produits informatiques
utilisés par les travailleurs et les propriétaires
des entreprises de moyenne taille au Québec**

Micheline Ostoj

Avril 2003

© Gouvernement du Québec
Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec 2000
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41564-7

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 note de recherche dressant un inventaire des logiciels utilisés dans les moyennes 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 moyennes 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.

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	13
2. Résultats	15
2.1 Le profil des répondants	15
2.2 Les répondants et les entreprises	17
2.2.1 Les secteurs d'activités	17
2.2.2 Les propriétaires d'entreprise	18
2.2.3 La principale langue de travail utilisée par l'ensemble des employés de ces entreprises	19
2.2.4 Les clients et les fournisseurs	20
2.3 Conclusion	20
3. La langue des produits informatiques utilisés dans les ME	21
3.1 Le nombre de logiciels utilisés	21
3.2 Les logiciels	22
3.2.1 Les grandes catégories de logiciels	22
3.2.2 Les logiciels commercialisés et les logiciels maison	22
3.3 La langue d'utilisation des logiciels	22
3.3.1 La langue d'utilisation des logiciels dans les ME québécoises	22
3.3.2 La langue d'utilisation des logiciels lorsque les deux versions linguistiques sont disponibles	24
3.4 Les employés doivent-ils demander la version française des logiciels?	26
3.5 Le choix de la langue des menus et des messages à l'écran de visualisation	26
3.6 La facilité à obtenir l'aide en ligne, en français	26

3.7 Les déterminants de l'utilisation de logiciels en français	26
3.7.1 La langue des logiciels et la langue maternelle des répondants	27
3.7.2 La langue des logiciels et la situation géographique de l'entreprise et du siège social	27
3.7.3 La langue des logiciels et la situation géographique des autres établissements de la ME	28
3.7.4 La langue des logiciels et la langue maternelle des propriétaires	29
3.7.5 La langue des logiciels et la principale langue de travail dans l'entreprise	29
3.7.6 La langue des logiciels et la provenance des clients et des fournisseurs	30
3.8 Conclusion	31
4. Le français dans les technologies de l'information (TI)	33
4.1 La préférence entre les versions française et anglaise des logiciels	33
4.2 Le niveau de difficulté à l'utilisation de logiciels en français	36
4.3 La langue des logiciels utilisés par le personnel des ME selon l'opinion des répondants	37
4.4 Conclusion	37
5. La formation	39
5.1 Le développement des compétences en informatique dans les ME	39
5.2 La langue de la formation	39
5.3 Conclusion	39
6. Discussion	41
Annexe 1 – Questionnaire	43

Faits saillants

- Cette enquête a permis de tracer un portrait de la langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des entreprises de moyenne taille (ME) au Québec. Elle a été réalisée en 2001 auprès d'informateurs travaillant dans des établissements ayant entre 50 et 99 employés. Il s'agissait d'une collecte par entrevue téléphonique auprès de 560 répondants représentant le même nombre d'entreprise.
- Parmi l'ensemble des travailleurs et des propriétaires visés, on peut parler d'une généralisation de l'utilisation des produits informatiques en français pour 67 % 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 ME qui semblent avoir le plus de rapports commerciaux avec des milieux anglophone, allophone ou multilingue. Par exemple, on retrouve principalement les ME 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, 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 (86 %) et de comptabilité (84 %) qui sont les plus utilisés en français et ce sont les logiciels de CAO, PAO, FAO ou de robotique (57 %) qui le sont le moins.
- L'achat de logiciels en français ne semble pas être imposé par le personnel des ME mais est en fait le choix de l'entreprise. Ainsi, 85 % 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 (75 %), les anglophones et les allophones, les versions en anglais (76 %). En ce qui concerne les inconvénients à l'utilisation de logiciels en français, les répondants (34 %) ont noté : les mauvaises traductions et la méconnaissance de la terminologie française. Dans un deuxième temps, nous avons demandé aux personnes s'il serait plus facile ou moins facile, pour elles, d'utiliser des logiciels uniquement en français. Pour plus de la moitié (56 %) des répondants, ce serait plus facile d'utiliser ces produits, 30 %, estiment que cela ne changerait rien, et 14 %, pensent que ce serait moins facile. Ce sont les anglophones et les allophones (67 %) qui estiment que ce serait plus difficile.
- Nous avons également demandé aux travailleurs et aux propriétaires des ME de nous donner leur impression quant à la langue des produits informatiques utilisés par le personnel de l'entreprise : pour 62 % d'entre eux, le personnel de l'entreprise utilise les logiciels plutôt en français. Toutefois, 14 % pensent que le personnel utilise les versions anglaises et 24 %, les versions dans les deux langues. Notons que ces derniers résultats ne concernent que les informateurs des ME qui possèdent les versions en français et en anglais, ou les versions multilingues, soit 44 % des travailleurs et des propriétaires participants.
- Finalement, nous avons examiné la formation que les personnes ont reçu 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 (34 %) de l'ensemble des répondants a reçu une formation liée à un ou plusieurs logiciels, et la très grande majorité (88 %) l'a reçu principalement en français. En ce qui concerne ceux qui disposent de versions bilingues ou des versions multilingues, on apprend que 36 % des informateurs ont eu une formation et que celle-ci était également dans la majorité des cas, en français (83 %).

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 entreprises de moyenne taille, 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 quatrième rapport présente l'évaluation de l'utilisation des produits informatiques en français par les travailleurs et les propriétaires des entreprises de moyenne taille. 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 ME. 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 y sont traités.

1.1 La population visée

Les travailleurs et les propriétaires des entreprises québécoises du secteur privé ayant entre 50 et 99 employés représentent la population visée dans cette enquête, plus particulièrement ceux qui travaillent à l'ordinateur plus de 30 minutes par jour. Nous avons retenu ceux qui travaillent dans les trois secteurs de l'économie : le primaire, le secondaire et le tertiaire.

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

Les fichiers de l'Office québécois de la langue française ont été utilisés pour faire une extraction de l'échantillon des entreprises. Il s'agit de la base de données (SDFT) utilisée pour faire le suivi du processus de francisation. En 2001, 2 283 entreprises ayant entre 50 et 99 employés y étaient inscrites.

1.4 L'échantillon et la collecte des données

L'échantillon d'entreprises a été stratifié selon le secteur économique et la situation géographique de l'entreprise associée à l'indicatif régional du numéro de téléphone. À partir du plan d'échantillonnage établi, de type non proportionnel (tableau 1), la maison de sondage Écho Sondage a procédé à la collecte des données à partir d'entrevues téléphoniques.

Tableau 1

Plan d'échantillonnage

Indicatif régional	Secteur économique					
	Primaire		Secondaire		Tertiaire	
	Population	Échantillon	Population	Échantillon	Population	Échantillon
418	30	14	204	97	277	137
450	9	4	211	110	361	175
514	3	2	285	150	596	284
819	16	5	122	57	169	84
Total	58	25	822	414	1403	680

La collecte des données a été réalisée 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, 560 personnes ont participé à l'enquête. Compte tenu de la difficulté à joindre l'ensemble des entreprises visées et d'obtenir le consentement d'un utilisateur (certains ayant répondu à l'étude sur la langue des produits informatiques disponibles dans les ME et ne voulaient plus répondre à une autre étude du même genre), le taux de rendement de l'échantillon a été en deçà de nos attentes (qui étaient de 65 %), soit un taux de 42,5 %.

Tableau 2

Résultat final de la collecte *

Indicatif régional	Secteur économique			Total
	Primaire	Secondaire	Tertiaire	
418	5	41	69	115
450	2	52	75	129
514	1	58	93	152
819	2	34	44	80
Total	10	185	281	476

* À cet ensemble d'utilisateurs, 84 informateurs de l'échantillon des petites entreprises (voir deuxième rapport de cette étude) ont déclaré travailler dans une entreprise de plus de 50 personnes. Ces informateurs ont été transférés dans cette base de données avec le poids qui leur revenait du fait qu'ils faisaient partis de l'échantillon des utilisateurs des petites entreprises.

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 ME selon les trois secteurs économiques et l'indicatif régional du numéro de téléphone de l'entreprise. Les facteurs de pondération utilisés sont présentés au tableau 3.

Tableau 3

Facteurs de pondération*

Indicatif régional	Secteur économique		
	Primaire	Secondaire	Tertiaire
418	0,91	0,94	0,68
450	0,80	0,77	0,89
514	0,68	1,01	1,17
819	1,36	0,67	0,74

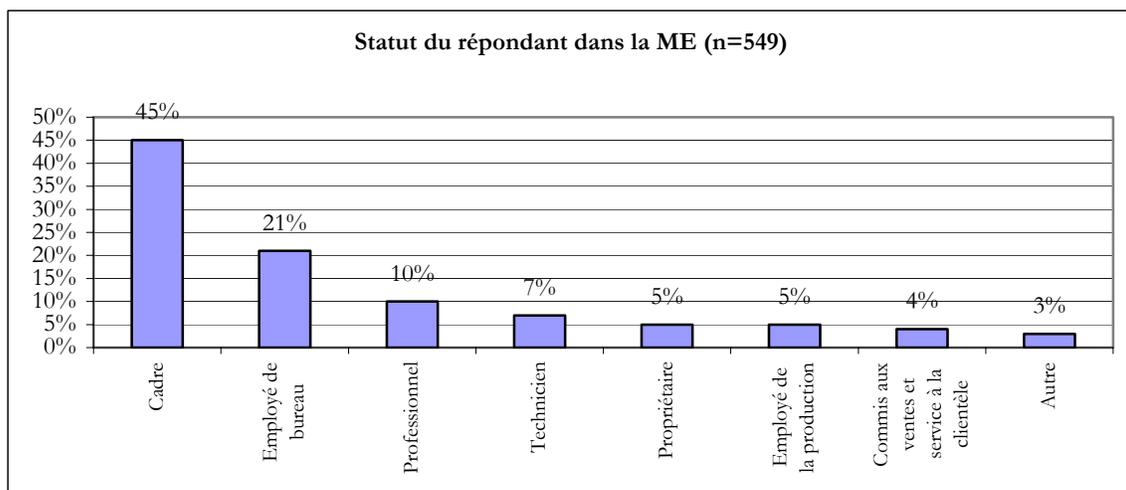
* Pour les utilisateurs transférés de la base de données des petites entreprises, un poids de 1,62 leur a été attribué.

2. Résultats

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

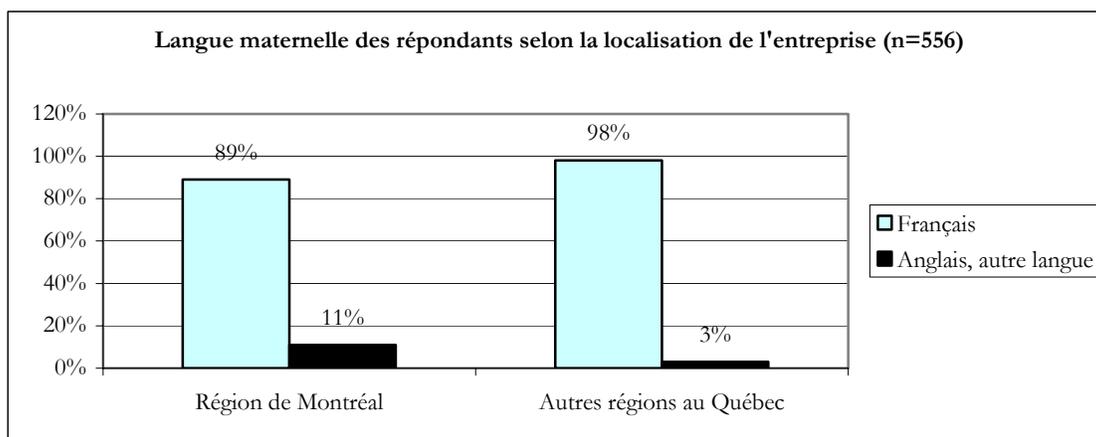
2.1 Le profil des répondants

Les cadres et les employés de bureau forment les deux tiers (66 %) des répondants, 10 % sont des professionnels, et les autres participants se distribuent respectivement parmi les techniciens (7 %), les propriétaires (5 %), les employés de la production (5 %), les commis aux ventes et au service à la clientèle (4 %) et les « autres » que nous n'avons pu classer dans les catégories précédentes (3 %).

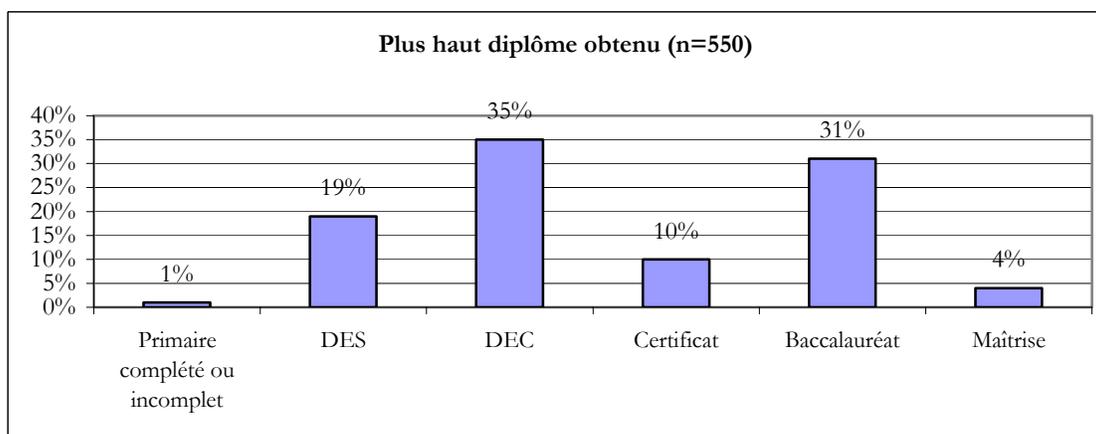


Plus de la moitié (56 %) des participants sont des femmes. La moyenne d'âge est de 40,5 ans. Le plus jeune informateur a 19 ans et le plus âgé, 68 ans.

Le français est la langue maternelle de 92 % des répondants, 6 % d'entre eux sont des anglophones et 2 % des allophones. En distinguant la langue maternelle selon la situation géographique de l'entreprise, on remarque que 98 % des répondants qui travaillent au Québec, mais à l'extérieur de la région de Montréal, sont des francophones comparativement à 89 % de ceux qui travaillent dans une ME dans la région de Montréal.

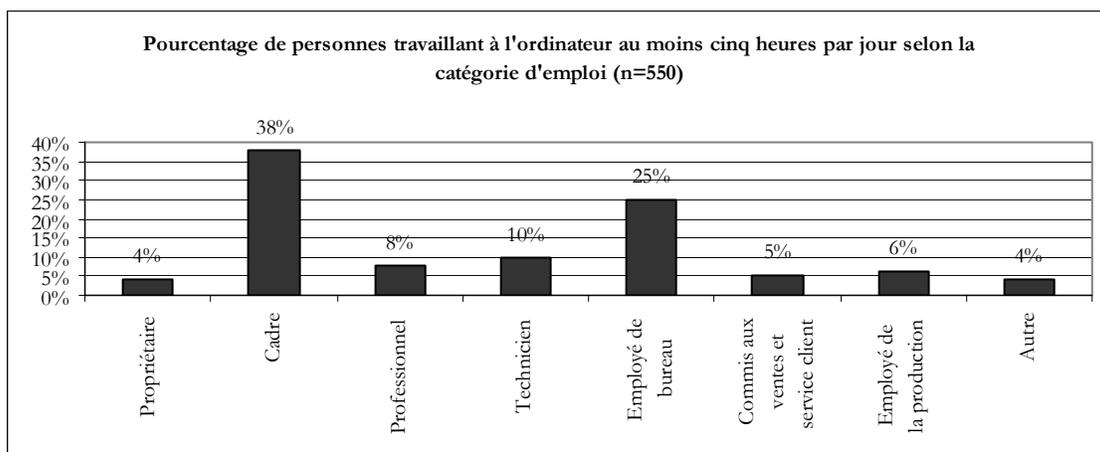


Les informateurs sont également très scolarisés : 80 % d'entre eux ont complété des études postsecondaires dont 45 % ont obtenu un diplôme universitaire.



Dans le cadre de leur travail, la majorité (82 %) des participants utilisent principalement le français pour parler, 6 % uniquement l'anglais, 11 % le français et l'anglais également et 1 %, utilisent une autre langue que le français et l'anglais ou diverses langues. En général, ils estiment avoir une bonne connaissance de l'anglais, du moins pour le lire (88 %).

Plus de la moitié (56 %) des répondants passent au moins 5 heures par jour à travailler à l'ordinateur, 24 % y passent de 3 à 4 heures et 20 %, entre 30 minutes et deux heures. Ce sont les cadres et les employés de bureau qui se servent le plus de l'ordinateur dans leur environnement de travail et ce sont les propriétaires et les employés classés dans la catégorie « autre » qui l'utilisent le moins.



2.2 Les répondants et les entreprises

2.2.1 Les secteurs d'activités

Les secteurs d'activité économique dans lesquels les répondants travaillent ont été regroupés en 10 catégories. Le tableau 4 présente la répartition des participants dans chacun des secteurs.

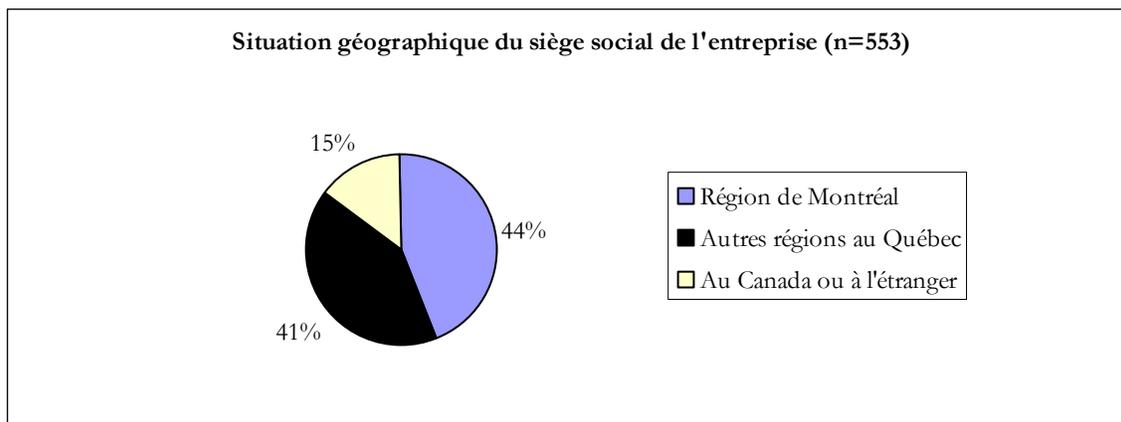
Tableau 4

Répartition des répondants selon les secteurs d'activité économique des ME

Secteur	%
Industrie manufacturière	30
Commerce de détail	25
Autres services	11
Services aux entreprises	6
Intermédiaire financier et assurance	6
Construction	6
Hébergement et restauration	5
Communication	5
Transport	3
Autre	3
Total	100 (n=558)

Dans 67 % des cas, les répondants travaillent dans des entreprises qui sont des entités autonomes, c'est-à-dire qu'elle ne sont pas des filiales d'une autre entreprise. Parmi ceux qui travaillent dans une filiale, 40 % travaillent pour une ME à propriété québécoise, 28 %, à propriété canadienne, 28 %, à propriété étrangère et 4 %, pour une ME à multipropriété.

Notons que 63 % des répondants travaillent dans des entreprises qui n'ont d'établissements qu'au Québec. Pour 85 % d'entre eux, le siège social de l'entreprise est situé dans la province : dans la région de Montréal (44 %) ou dans les autres régions du Québec (41 %); 15 % 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, près du quart (24 %) d'entre eux le font pour deux propriétaires et les autres, pour au moins 3 propriétaires (24 %).

Pour 78 % des informateurs, les propriétaires de l'entreprise sont de langue maternelle française, pour 13 %, ce sont des anglophones, pour 7 %, ils sont de diverses langues maternelles et pour 3 % des répondants, les propriétaires sont des allophones.

Ceux dont le propriétaire est de langue maternelle française se retrouvent dans 54 % des cas dans les entreprises situées dans la région de Montréal et dans 46 % des cas, dans les autres régions du Québec. Tandis que les répondants qui travaillent pour des propriétaires anglophones, allophones ou de diverses langues maternelles se retrouvent majoritairement dans la région de Montréal (90 %). Il en va de même pour la situation géographique du siège social de l'entreprise.

Tableau 5

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

	Langue maternelle	
	Français %	Anglais, autre langue ou diverses langues %
Situation géographique de l'entreprise* :		
Région de Montréal	54	90
Autres régions au Québec	46	10
Total	100 <i>(n=303)</i>	100 <i>(n=86)</i>
Situation géographique du siège social * :		
Région de Montréal	46	60
Autres régions au Québec	50	20
Canada et autres pays	4	20
Total	100 <i>(n=301)</i>	100 <i>(n=87)</i>

* p ≤ ,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 (87 %). Il y a donc 13 % des employés qui utiliseraient une autre langue que le français pour accomplir leur travail au sein de ces établissements. Ce sont ceux qui travaillent dans les ME 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 83 % pour ceux de Montréal.

Tableau 6

La principale langue de travail utilisée par les employés

Langue	%
Français	87,0
Français et anglais également	8,0
Anglais	4,0
Autre langue	0,2
Total	100 (n=559)

2.2.4 Les clients et les fournisseurs

Pour près des trois-quarts (72 %) des répondants, les clients de l'entreprise sont situés à l'extérieur du Québec, soit au Canada ou à l'étranger. Quant aux fournisseurs, 79 % 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 cadres, des employés de bureau et des professionnels. Le français est la langue maternelle de la majorité de ces personnes, particulièrement celles qui travaillent dans les ME situées au Québec mais à l'extérieur de la région de Montréal (97 % par rapport à 89 % des répondants travaillant dans les ME montréalaises). Les informateurs sont également très scolarisés, puisque 80 % d'entre eux ont complété des études postsecondaires, dont 45 % ont obtenu un diplôme universitaire. Pour compléter ce portrait, ajoutons que dans le cadre de leur travail, les participants, dans une proportion de 82 %, utilisent le français pour parler et que 88 % 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 67 % d'entre eux, c'est-à-dire des entreprises qui ne sont pas des filiales d'une autre entreprise. Notons également que 85 % des répondants sont dans une ME dont le siège social est situé au Québec. Dans la majorité des cas (78 %), 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 (72 %) et des fournisseurs (79 %) situés à l'extérieur des frontières québécoises.

3. La langue des produits informatiques utilisés dans les ME

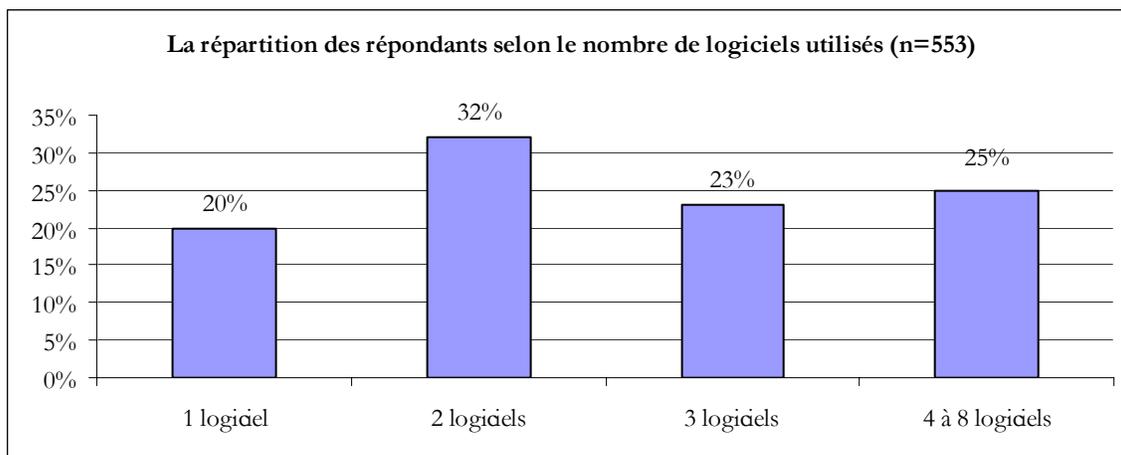
Cette troisième partie traite de la langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des entreprises de moyenne taille au Québec. Les types de logiciels utilisés, la langue d'utilisation et la possibilité de choisir la version française des logiciels sont les grands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

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

- 1) le *français seulement* indique que les logiciels sont utilisés uniquement en français;
- 2) l'*anglais seulement* signifie que les logiciels sont utilisés en anglais seulement;
- 3) le *français et l'anglais* annonce que les logiciels sont utilisés dans ces deux versions linguistiques; les termes « bilingue » ou « dans les deux langues » seront également utilisés pour indiquer qu'un logiciel est disponible en français et en anglais.
- 4) la catégorie *Multilingue* 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

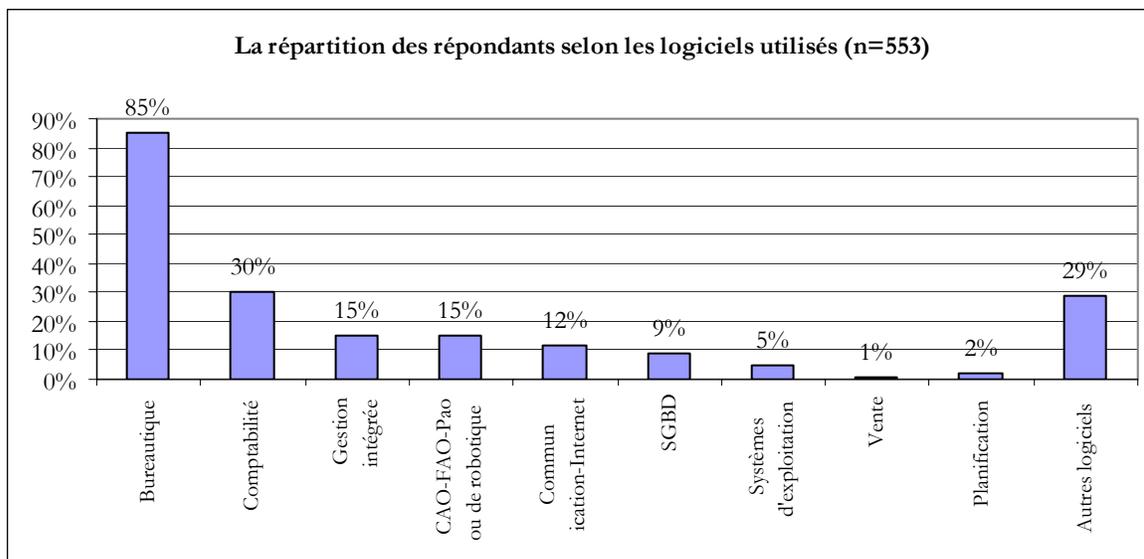
Pour l'ensemble des informateurs des ME, il y en a 75 % qui utilisent un maximum de trois logiciels; certains vont jusqu'à huit produits informatiques. La moyenne est de 2,7 logiciels.



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 ME 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, 85 % d'entre eux ont cité les premiers et 30 %, ont mentionné les programmes de comptabilité.



3.2.2 Les logiciels commercialisés et les logiciels maison

Il y a 71 % des informateurs qui utilisent uniquement des logiciels commerciaux, 7 % d'entre eux utilisent des produits informatiques conçus expressément pour les besoins de l'entreprise et 22 % 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

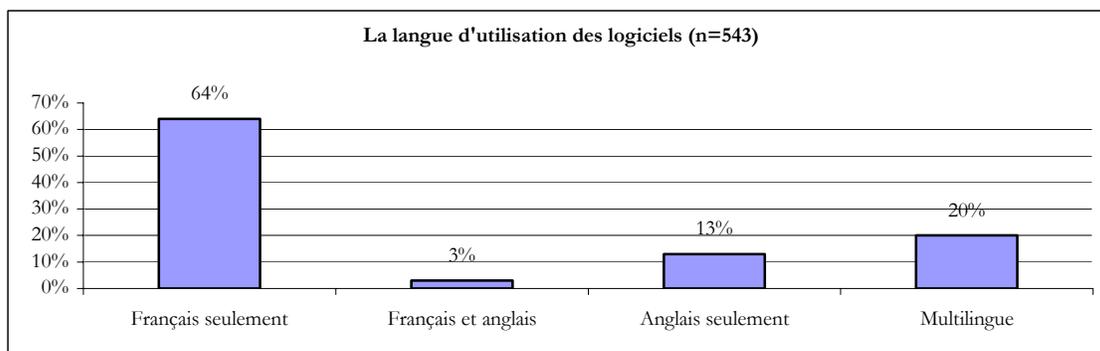
Les utilisateurs se servent-ils des produits informatiques en français ou en anglais? Pour répondre à cette question, il faut distinguer deux aspects de la situation. Premièrement, il faut dresser un portrait pour l'ensemble des informateurs. Deuxièmement, il s'agit de voir, plus particulièrement pour 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 ME québécoises

De manière générale, 64 % des répondants utilisent les logiciels en français seulement. Les versions multilingues sont en usage dans 20 % des cas¹. Les participants se servent des versions en anglais

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

seulement dans une proportion de 13 % et les deux versions linguistiques (français et anglais) dans une proportion de 3 %. **Il y a donc 67 % des informateurs qui ont recours aux logiciels en français.**



Mais la langue d'utilisation varie en fonction des grandes catégories de produits informatiques. Ainsi, parmi les plus populaires² auprès des travailleurs et des propriétaires de ME, ce sont les logiciels de gestion intégrée (86 %) et de comptabilité (84 %) qui sont les plus utilisés en français. Soulignons que l'anglais est souvent choisi lorsqu'il s'agit des logiciels de CAO, PAO, FAO ou de robotique (35 %).

² Nous sélectionnons les catégories qui ont plus de 80 répondants.

Tableau 7

La langue d'utilisation des logiciels

Catégories :	Langue					Total	n
	Français	Anglais	Français et anglais	Multilingue			
	%	%	%	%			
Bureautique	74	17	5	4	100	455	
Comptabilité	78	16	6	—	100	158	
Gestion intégrée	81	15	5	—	100	81	
CAO, FAO, PAO	55	35	2	9	100	80	
Communication	63	25	2	10	100	66	
SGBD	79	15	7	—	100	47	
Système d'exploitation	68	21	6	6	100	29	
Vente	100	—	—	—	100	4	
Planification	81	—	19	—	100	8	
Autre logiciel	66	27	6	2	100	144	
Types de logiciels (bureautique)* :							
Excel	77	17	6	—	100	239	
Word	79	14	7	—	100	242	
Office **	74	21	5	—	100	156	

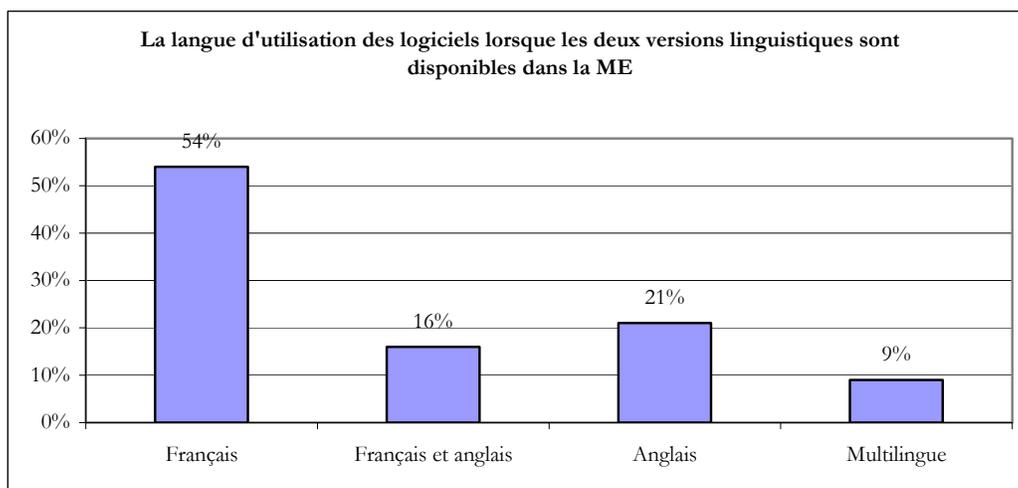
* Il n'y a que ces trois types de logiciels qui peuvent être présentés car ce sont les seuls à avoir des effectifs suffisamment élevés pour faire des analyses statistiques.

** 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-ils? 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 49 % des cas, les répondants ont les logiciels en version française seulement. Notons que 25 % les ont en versions multilingues, que 19 % ont les versions en français et en anglais et que 7 % 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 54 % des cas les versions en français seulement, 21 % préfèrent les versions en anglais, 16 % utilisent les deux langues, et les autres (9 %) ont recours à différentes versions linguistiques. **Il y a ainsi, 70 % de ces personnes qui utilisent les versions en français ou bilingue lorsqu'elles ont la possibilité de choisir la langue des logiciels.**



Les résultats concernant la langue d'utilisation des produits informatiques selon les catégories de logiciels et selon le sous-groupe qui dispose des deux versions linguistiques, sont présentés au tableau 9. Les résultats n'y sont qu'à titre indicatif seulement car l'échantillon est petit pour chacune des catégories de logiciels.

Tableau 8

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

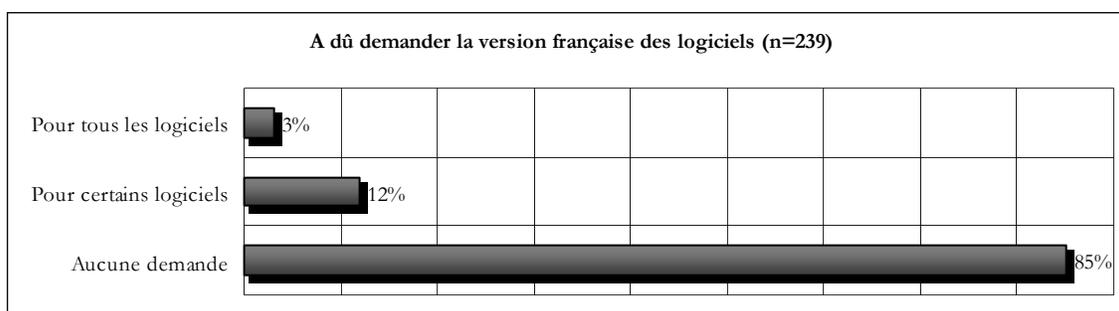
Catégories :	Langue				Total	n
	Français	Anglais	Français et anglais	Multilingue		
	%	%	%	%		
Bureautique	52	29	18	3	100	142
Comptabilité	64	13	23	—	100	42
Gestion intégrée	50	26	24	—	100	16
CAO, FAO, PAO	77	23	—	—	100	14
Communication	62	23	9	6	100	19
SGBD	75	—	25	—	100	13
Système d'exploitation	63	22	15	—	100	11
Autre logiciel	75	4	21	—	100	27
Types de logiciels (bureautique) :						
Excel	54	26	20	—	100	59
Word	56	20	24	—	100	73
Office*	50	36	15	—	100	50

* 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.

3.4 Les employés doivent-ils demander la version française des logiciels?

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 ME 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 44 % de la population visée par cette étude.

Selon les résultats, il ressort que c'est la ME elle-même qui a décidé d'avoir les logiciels en français. En effet, 85 % 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 bilingues des logiciels et de celles qui ont les versions multilingues. Dans 49 % des cas, les personnes ont la possibilité de choisir la langue; 16 % d'entre elles n'ont aucun choix et les autres (35 %) 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, pour les aider lorsqu'ils ont des problèmes informatiques. La très grande majorité des informateurs francophones (82 %) estime qu'il est facile d'obtenir l'aide en ligne, en français, 10 % sont en désaccord avec cela et 8 % ont une opinion qui varie selon les logiciels qu'ils utilisent.

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, 64 % des répondants ont recours à des produits informatiques en français seulement. Parmi les autres personnes, 20 % emploient des logiciels multilingues, 13 %, 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 ME utilisent, dans 71 % des cas, des logiciels en français. Les anglophones et les allophones préfèrent majoritairement les logiciels en anglais seulement (55 %) et en deuxième lieu, les versions multilingues (33 %).

Tableau 9

La langue des logiciels selon la langue maternelle des répondants

Langue	Langue maternelle	
	Français %	Anglais, autre langue %
Français seulement	68	10
Français et anglais	3	2
Anglais seulement	10	55
Multilingue	19	33
Total	100 (<i>n=499</i>)	100 (<i>n=42</i>)

$p \leq ,000$

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 81 %), par conséquent, ils sont plus nombreux à privilégier les versions anglaises (19 %) et multilingues (23 %).

Les mêmes résultats s'appliquent en ce qui concerne la situation géographique du siège social de la ME. Ainsi, nous constatons sans surprise que les participants qui ont recours aux logiciels en français sont plus nombreux dans les ME dont le siège social est au Québec mais à l'extérieur de la région de Montréal (81 %) et que l'utilisation des logiciels en français décroît selon que le siège social se trouve dans la région de Montréal (64 %) ou à l'extérieur des frontières québécoises (38 %). 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 des entreprises et du siège social

Langue	Entreprise *		Siège social *		
	Région de Montréal	Autres régions au Québec	Région de Montréal	Autres régions au Québec	Canada ou à l'étranger
	%	%	%	%	%
Français seulement	54	81	61	79	32
Français et anglais	4	1	3	2	6
Anglais seulement	19	2	15	6	28
Multilingue	23	16	21	13	34
Total	100 (<i>n=351</i>)	100 (<i>n=192</i>)	100 (<i>n=239</i>)	100 (<i>n=214</i>)	100 (<i>n=82</i>)

* $p \leq ,000$

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

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 ME utilisent plus de logiciels en anglais seulement (23 % contre 8 %) ou en version multilingue (25 % contre 18 %) et ont moins de logiciels en français (52 % par rapport à 74 %).

Tableau 11

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

Langue	Autres établissements à l'extérieur du Québec	
	Oui	Non
	%	%
Français seulement	48	71
Français et anglais	4	3
Anglais seulement	23	8
Multilingue	25	18
Total	100 (<i>n=200</i>)	100 (<i>n=340</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 avec la présente étude. Les répondants des ME dont les propriétaires sont de langue maternelle française se servent beaucoup plus de logiciels en français (82 %) que ceux dans les ME à propriété anglophone, allophone ou de diverses langues (39 %). Les informateurs des ME dont les propriétaires sont anglophones, allophones ou de diverses langues utilisent plutôt le matériel informatique en version multilingue (36 %) ou en anglais (25 %).

Tableau 12

La langue des logiciels selon la langue maternelle des propriétaires

Langue	Langue maternelle des propriétaires	
	Français %	Anglais, autre langue, ou diverses langues %
Français seulement	79	33
Français et anglais	3	6
Anglais seulement	4	25
Multilingue	14	36
Total	100 (n=294)	100 (n=87)

$p \leq ,000$

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 (72 %). Le portrait est différent pour les répondants qui travaillent dans une ME dont la principale langue de travail est l'anglais, une autre langue ou multilingue : les versions en anglais (50 %) dominent suivies des versions françaises (27 %) et des versions multilingues (23 %).

Tableau 13

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

Langue	Principale langue de travail	
	Français	Anglais, autre, ou multilingue
	%	%
Français seulement	70	16
Français et anglais	2	11
Anglais seulement	8	50
Multilingue	20	23
Total	100 (<i>n=473</i>)	100 (<i>n=71</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 ME 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 (60 % contre 83 %) 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 61 % comparativement à 85 % de ceux qui ont des fournisseurs exclusivement québécois.

Tableau 14

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

Langue	Provenance des clients*		Provenance des fournisseurs*	
	Québec %	Canada ou à l'étranger %	Québec %	Canada ou à l'étranger %
Français seulement	81	56	83	57
Français et anglais	2	4	2	4
Anglais seulement	4	17	3	16
Multilingue	13	23	12	23
Total	100 (<i>n=144</i>)	100 (<i>n=386</i>)	100 (<i>n=111</i>)	100 (<i>n=414</i>)

* $p \leq ,000$

3.8 Conclusion

En général, 67 % des répondants utilisent les logiciels en français. Les versions multilingues sont utilisées par 20 % des participants, et 13 % font un usage exclusif de produits informatiques en anglais. Lorsque l'on tient compte seulement des personnes qui travaillent dans les ME ayant les logiciels dans les deux langues, c'est-à-dire en français et en anglais, 70 % des informateurs choisissent d'utiliser les versions en français.

Ce sont les logiciels de gestion intégrée (86 %) et de comptabilité (84 %) qui sont les plus utilisés en français, et ce sont les logiciels de CAO, PAO, FAO ou de robotique qui le sont le moins (57 %).

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 ME 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 que les activités économiques 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, 69 % des répondants préféreraient utiliser les versions en français, 18 % choisiraient les versions en anglais et 13 % n'ont aucune préférence.

- Sans surprise, nous constatons que 76 % des francophones disent préférer les versions en français, et que 77 % des anglophones et des allophones préfèrent les versions en anglais.
- Ce sont également ceux qui travaillent dans la région montréalaise (61 %) qui sont moins nombreux à vouloir utiliser les versions françaises comparativement aux répondants qui travaillent dans les ME situées dans les autres régions au Québec (84 %).
- 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 ME qui ont leur siège social au Québec (70 % pour ceux dont le siège social est dans la région de Montréal et 79 % pour ceux pour qui il est dans les autres régions du Québec, comparativement à 41 % pour ceux dont le siège social se trouve au Canada ou à l'étranger).
- 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 61 % 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 : 63 % de ces participants préfèrent les logiciels en français par rapport à 92 % 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, 77 % des répondants préfèrent les logiciels en français comparativement à 18 % des personnes qui travaillent dans une ME où la langue de travail est principalement l'anglais, une autre langue ou est multilingue.

Par conséquent, il faut comprendre que ces préférences ne dépendent pas uniquement des caractéristiques de l'utilisateur des produits informatiques mais 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.

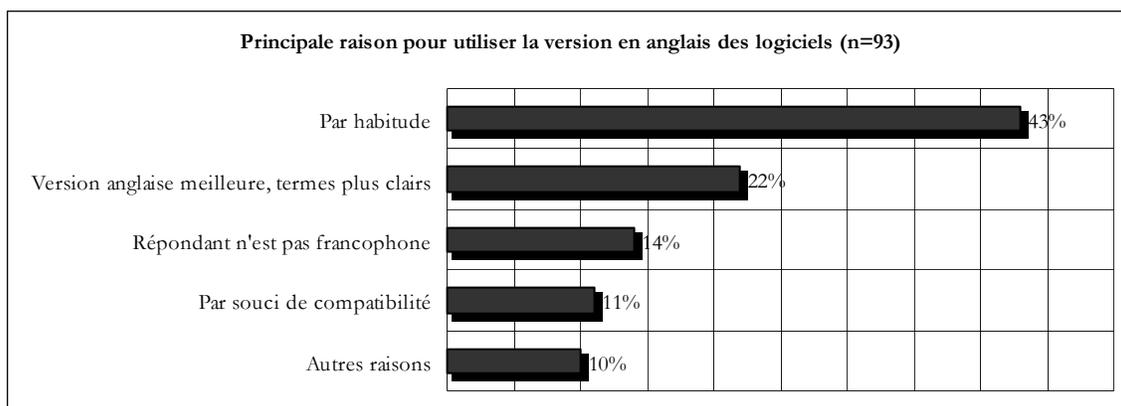
Tableau 15

Préférence entre les versions française et anglaise des logiciels

	Préférence de la langue des logiciels			Total	n
	Français	Anglais	Aucune préférence		
	%	%	%		
Langue maternelle du répondant*					
Français	76	12	12	100	510
Anglais ou autre langue	2	77	21	100	42
Situation géographique de la ME*					
Région de Montréal	61	23	16	100	360
Autres régions au Québec	84	8	8	100	197
Situation géographique du siège social*					
Région de Montréal	70	18	12	100	241
Autres régions au Québec	79	11	10	100	224
Extérieur du Québec	41	32	27	100	85
Provenance des clients*					
Du Québec	87	6	7	100	154
De l'extérieur du Québec	61	23	16	100	389
Provenance des fournisseurs*					
Du Québec	92	4	4	100	115
De l'extérieur du Québec	63	21	16	100	422
Principale langue de travail dans la ME*					
Français	77	12	11	100	485
Anglais, autre, multilingue	18	55	27	100	71

* $p \leq ,000$

En ce qui concerne ceux et celles qui choisiraient les versions en anglais (18 % des informateurs), la principale raison invoquée pour ce choix est l'habitude de les utiliser dans cette langue (43 %). 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 74 % de francophones, ils sont aussi les plus nombreux à considérer les versions anglaises comme étant de meilleure qualité (89 %).

Tableau 16

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

Raison	Langue maternelle		Total	
	Français	Anglais, autre	%	<i>n</i>
	%	%		
Par habitude	74	26	100	39
Version anglaise est meilleure, les termes sont plus clairs	89	11	100	18
Autre	47	53	100	32

$p \leq ,005$

Les participants devaient également nous indiquer quel était le principal avantage et le principal inconvénient à utiliser des logiciels en français. Pour commencer, soulignons qu'il n'y a que 16 % des répondants qui estiment qu'il n'y a aucun avantage à utiliser des logiciels en français; parmi eux, 75 % sont des francophones, 21 %, des anglophones et 4 %, des allophones. Pour ceux et celles qui y voient des avantages, 93 % 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 34 % des informateurs qui en ont noté. Les mauvaises traductions et la méconnaissance de la terminologie française sont quelques-unes des raisons qui ont été données.

Tableau 17

Principal avantage et inconvénient à utiliser des logiciels en français

Principal avantage	%
Plus facile de comprendre dans sa langue maternelle	93
Ils sont conformes aux normes du français	4
Autres raisons	3
Total	100 (n=458)

Principal inconvénient	%
Mauvaises traductions	25
Terminologie inconnue ou inadéquate	20
Pas habitué	8
Délai des nouvelles versions et mises à jour	7
Versions incompatibles	5
Versions incomplètes, moins bonnes	3
Moins de choix de logiciels	3
Autres raisons	29
Total	100 (n=188)

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

Plus de la moitié des répondants (56 %) considère qu'il leur serait plus facile d'utiliser des logiciels uniquement en français. Notons que 30 % estiment que cela ne changerait rien et seulement 14 % pensent que ce serait plus difficile pour eux.

Néanmoins, il faut tenir compte de la langue maternelle des informateurs pour mieux comprendre cette réalité. Ainsi, ce sont les anglophones et les allophones qui, dans une proportion de 67 %, trouveraient plus difficile d'utiliser des logiciels uniquement en français. Évidemment, ce sont les francophones qui auraient plus de facilité à utiliser les produits informatiques uniquement en français (62 %).

Tableau 18

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

Niveau de difficulté	Langue maternelle	
	Français %	Anglais, autre %
Plus facile	62	2
Ni plus ni moins facile	29	31
Moins facile	9	67
Total	100 (<i>n=503</i>)	100 (<i>n=42</i>)

* $p \leq ,000$

4.3 La langue des logiciels utilisés par le personnel des ME 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 ME qui disposent de logiciels dans les deux langues ou dans des versions multilingues. Lorsque les ME 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 44 % des travailleurs et des propriétaires des ME visées, soit ceux qui possèdent leurs produits informatiques en français et en anglais ou dans les versions multilingues. Ainsi, 62 % de ces répondants estiment que le personnel de leur entreprise utilise des logiciels plutôt en français, 14 %, plutôt en anglais et 24 %, 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, 69 % d'entre elles préféreraient utiliser les versions françaises des logiciels. Le principal avantage à ce choix est la facilité à comprendre le produit dans sa langue maternelle. Cependant, 34 % des informateurs ont noté des inconvénients liés à l'utilisation de logiciels en français. Il s'agit principalement des inconvénients suivants : les mauvaises traductions et la méconnaissance de la terminologie française.

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 ME ainsi que le siège social sont situés à l'extérieur de la région de Montréal.

En ce qui concerne la facilité ou la difficulté à utiliser des logiciels uniquement en français, plus de la moitié (56 %) des répondants considèrent qu'il leur serait plus facile d'utiliser les produits informatiques en français, 30 % estiment que cela ne changerait rien et 14 % pensent que ce serait

plus difficile. Ce sont les francophones qui estiment que cela leur serait plus facile, les anglophones et les allophones trouvent que cela serait plus difficile.

Quant à l'opinion concernant la langue d'utilisation des produits informatiques dans l'entreprise, 62 % des répondants qui travaillent dans les ME 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, 14 % pensent que le personnel utilise plutôt des versions anglaises et 24 %, des versions dans les deux langues.

5. La formation

Pour compléter la description de l'utilisation des produits informatiques en français dans les ME, 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 entreprises de moyenne taille? 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 ME

Au cours de l'année qui a précédé cette enquête, un peu plus du tiers (34 %) 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 (88 %) et la documentation mise à leur disposition 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 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 36 % des cas, on constate que 83 % d'entre eux qui ont eu une formation en français, 11 %, en anglais et seulement 6 %, en français et en anglais. La documentation était surtout en français (76 %), et la formation était donnée principalement par une autre entreprise (78 %).

5.3 Conclusion

Au cours des 12 mois précédant l'enquête, un peu plus du tiers (34 %) 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 (88 %) 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 (83 %) et la documentation disponible (76 %) étaient également en français dans la majorité de cas.

6. Discussion

De manière générale, les entreprises québécoises de moyenne taille 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 (67 %) 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 de ces entreprises québécoises.

Les résultats présentés dans ce rapport proviennent d'une vaste étude qui tenait compte également des petites entreprises (PE) québécoises ayant entre 10 et 49 employés. Les résultats concernant ces entreprises ont fait l'objet du deuxième rapport de cette recherche; nous y notions que 69 % des travailleurs et des propriétaires des PE du Québec utilisaient des logiciels en français ou dans les deux langues. Il est intéressant de constater que ce taux se rapproche beaucoup de celui obtenu pour les entreprises de taille moyenne.

Les données, concernant les entreprises de moyenne taille, ont été analysées en fonction de 10 catégories de logiciels. Les résultats obtenus démontrent que les produits informatiques principalement utilisés en français dans les entreprises de moyenne taille 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 ME 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 entreprises y 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 d'entreprises de moyenne taille, 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 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 ME québécoises. Par conséquent, cette lacune justifie les besoins d'un suivi dans ce domaine afin de mesurer les changements dans les ME. 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 entreprises québécoises une utilisation généralisée des produits informatiques en français.

Annexe 1 – Questionnaire

Q1

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

- 1) moins de 30 minutes (->fin)
- 2) entre 30 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

(Q31B=0.et.Q3C=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 &&A Q3E 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

(Q3E=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 deuxième 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