

NOTE DE  
recherche

***La langue des produits informatiques  
dans les petites entreprises du Québec***

***Micheline Ostoj***



**La langue des produits informatiques  
dans les petites entreprises du Québec**

**Micheline Ostoj**

**Janvier 2003**

© Gouvernement du Québec  
Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec 2003  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-550-40433-5

## 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. 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 des différents milieux de travail. Un inventaire des logiciels utilisés s'imposait, mais il ne fallait pas en rester là. 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 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. La note de recherche qui suit présente l'inventaire des logiciels utilisés dans les petites entreprises. Quant à la langue d'utilisation des logiciels disponibles dans ces entreprises, il en sera question dans une prochaine note de recherche.

Nous invitons donc le lecteur à être à l'affût de futures notes de recherche qui paraîtront dans un avenir plus ou moins rapproché sur le sujet.

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 Le profil des petites entreprises (PE)  | 15 |
| 2.2.1 L'entreprise  | 15 |
| 2.2.2 Les clients et les fournisseurs   | 17 |
| 2.2.3 La langue maternelle des propriétaires  | 17 |
| 2.2.4 La langue maternelle des employés   | 18 |
| 2.2.5 La principale langue de travail utilisée par les employés                             | 18 |
| 2.3 Conclusion  | 19 |
| 3. La langue des logiciels dans les PE  | 21 |
| 3.1 La présence des logiciels en français   | 21 |
| 3.2 La langue des logiciels et la situation géographique de l'entreprise et du siège social | 22 |
| 3.3 La langue des logiciels et la situation géographique des autres établissements de la PE | 22 |
| 3.4 La langue des logiciels et la langue maternelle des propriétaires                       | 23 |
| 3.5 La langue des logiciels et la principale langue de travail dans l'entreprise            | 24 |
| 3.6 La langue des logiciels et les types de clients   | 24 |
| 3.7 La langue des logiciels et les fournisseurs   | 25 |
| 3.8 Conclusion  | 26 |
| 4. Les produits informatiques en français dans les PE                                       | 27 |
| 4.1 Les logiciels maison  | 27 |
| 4.1.1 Les tâches informatisées  | 27 |
| 4.1.2 La langue des logiciels maison  | 28 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 4.2     | Les logiciels du marché                               | 28 |
| 4.2.1   | Les systèmes d'exploitation                           | 28 |
| 4.2.1.1 | La langue des systèmes d'exploitation                 | 29 |
| 4.2.1.2 | Le coût des versions françaises                       | 30 |
| 4.2.1.3 | La qualité du service après-vente                     | 30 |
| 4.2.1.4 | La qualité des versions françaises                    | 30 |
| 4.2.1.5 | Le choix de la langue                                 | 30 |
| 4.2.1.6 | La langue de la documentation complémentaire          | 30 |
| 4.2.2   | Les systèmes de gestion de bases de données (SGBD)    | 31 |
| 4.2.2.1 | La langue des systèmes de gestion de bases de données | 31 |
| 4.2.2.2 | Le coût des versions françaises                       | 32 |
| 4.2.2.3 | La qualité du service après-vente                     | 32 |
| 4.2.2.4 | La qualité des versions françaises                    | 32 |
| 4.2.2.5 | Le choix de la langue                                 | 32 |
| 4.2.2.6 | La langue de la documentation complémentaire          | 32 |
| 4.2.3   | Les systèmes de gestion intégrée                      | 33 |
| 4.2.3.1 | La langue des systèmes de gestion intégrée            | 33 |
| 4.2.3.2 | Les tâches effectuées                                 | 33 |
| 4.2.3.3 | Le coût des versions françaises                       | 34 |
| 4.2.3.4 | La qualité du service après-vente                     | 34 |
| 4.2.3.5 | La qualité des versions françaises                    | 34 |
| 4.2.3.6 | Le choix de la langue                                 | 34 |
| 4.2.3.7 | La langue de la documentation complémentaire          | 35 |
| 4.2.4   | Les logiciels de comptabilité                         | 35 |
| 4.2.4.1 | La langue des logiciels de comptabilité               | 35 |
| 4.2.4.2 | Le coût des versions françaises                       | 36 |
| 4.2.4.3 | La qualité du service après-vente                     | 36 |
| 4.2.4.4 | La qualité des versions françaises                    | 36 |
| 4.2.4.5 | Le choix de la langue                                 | 37 |
| 4.2.4.6 | La langue de la documentation complémentaire          | 37 |
| 4.2.5   | Les logiciels de planification                        | 37 |
| 4.2.5.1 | La langue des logiciels de planification              | 37 |
| 4.2.5.2 | Le coût des versions françaises                       | 38 |
| 4.2.5.3 | La qualité du service après-vente                     | 38 |
| 4.2.5.4 | La qualité des versions françaises                    | 38 |
| 4.2.5.5 | Le choix de la langue                                 | 39 |
| 4.2.5.6 | La langue de la documentation complémentaire          | 39 |
| 4.2.6   | Les logiciels de bureautique                          | 39 |
| 4.2.6.1 | La langue des logiciels de bureautique                | 39 |
| 4.2.6.2 | Le coût des versions françaises                       | 40 |
| 4.2.6.3 | La qualité du service après-vente                     | 40 |
| 4.2.6.4 | La qualité des versions françaises                    | 40 |
| 4.2.6.5 | Le choix de la langue                                 | 41 |
| 4.2.6.6 | La langue de la documentation complémentaire          | 41 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 4.2.7   | Les logiciels de CAO, FAO, PAO et de robotique  | 41 |
| 4.2.7.1 | La langue des logiciels de CAO, FAO, PAO et de robotique  | 41 |
| 4.2.7.2 | Le coût des versions françaises   | 42 |
| 4.2.7.3 | La qualité du service après-vente   | 42 |
| 4.2.7.4 | La qualité des versions   | 42 |
| 4.2.7.5 | Le choix de la langue   | 43 |
| 4.2.7.6 | La langue de la documentation complémentaire  | 43 |
| 4.2.8   | Les logiciels reliés à la vente   | 43 |
| 4.2.8.1 | La langue des logiciels de vente  | 44 |
| 4.2.8.2 | Le coût des versions françaises   | 44 |
| 4.2.8.3 | La qualité du service après-vente   | 44 |
| 4.2.8.4 | La qualité des versions françaises  | 44 |
| 4.2.8.5 | Le choix de la langue   | 44 |
| 4.2.8.6 | La langue de la documentation complémentaire  | 45 |
| 4.2.9   | Les « autres » logiciels du marché  | 45 |
| 4.2.9.1 | Les principales tâches effectuées   | 45 |
| 4.2.9.2 | La langue des « autres » logiciels  | 46 |
| 4.2.9.3 | Le coût des versions françaises   | 46 |
| 4.2.9.4 | La qualité du service après-vente   | 46 |
| 4.2.9.5 | La qualité des versions françaises  | 46 |
| 4.2.9.6 | Le choix de la langue   | 47 |
| 4.2.9.7 | La langue de la documentation complémentaire  | 47 |
| 4.3     | Conclusion  | 47 |
| 5.      | Le français dans les technologies de l'information (TI)   | 49 |
| 5.1     | L'impact des TI uniquement en français sur la rentabilité de l'entreprise   | 49 |
| 5.2     | L'impact des TI uniquement en français sur la qualité du travail des employés francophones, anglophones et allophones | 52 |
| 5.2.1   | Les francophones  | 52 |
| 5.2.2   | Les anglophones et les allophones   | 53 |
| 5.3     | La langue des logiciels utilisés par le personnel des PE selon l'opinion des répondants                               | 54 |
| 5.4     | Conclusion  | 54 |
| 6.      | Discussion  | 57 |
|         | Annexe 1 : Questionnaire  | 59 |
|         | Annexe 2 : Tableau A – Langue des principaux logiciels disponibles dans les PE  | 87 |
|         | Tableau B – Opinion concernant le coût et la qualité des versions françaises des logiciels                            | 89 |



## Faits saillants

Cette enquête a permis de faire un portrait de la langue des produits informatiques disponibles dans les petites entreprises (PE) québécoises du secteur secondaire et du secteur tertiaire. Elle a été réalisée en 2001 auprès d'entreprises ayant entre 10 et 49 employés. Il s'agissait d'une collecte par questionnaire autoadministré auprès de 1 213 répondants représentant le même nombre d'entreprises.

Parmi l'ensemble des entreprises visées, on peut parler d'une généralisation des produits informatiques en français pour 49 % d'entre elles<sup>1</sup>.

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 PE qui ont le *moins* de logiciels en français et qui privilégient principalement les versions multilingues sont celles qui semblent avoir le plus de rapports commerciaux avec des milieux anglophone, allophone ou multilingue. Par exemple, il s'agit principalement des PE qui sont situées à Montréal; de celles qui sont la propriété d'anglophones, d'allophones ou dont les propriétaires sont de diverses langues maternelles; de celles dont la langue de travail est principalement l'anglais ou une autre langue que le français et l'anglais ou diverses langues; et de celles dont les activités économiques les amènent à négocier avec des clients et des fournisseurs situés hors des frontières québécoises.

Pour ce qui est des types de logiciels disponibles dans les PE, on retrouve les logiciels maison et les logiciels commerciaux. En ce qui concerne les premiers, un peu plus du tiers (36 %) des PE en possèdent, et 84 % de ces PE les ont en version française. Pour les catégories de logiciels commerciaux, ce sont les logiciels de comptabilité (85 %) et de bureautique (84 %) qui sont les plus accessibles en français dans les PE et ce sont les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique (29 %) qui y sont les moins disponibles en français.

Les répondants devaient également évaluer les versions françaises des logiciels tant en ce qui concerne le coût, le service après-vente que la qualité du produit lui-même. De manière générale, leur évaluation est très bonne, sauf pour certains logiciels :

- Les versions en français des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique (28 %), celles des systèmes d'exploitation (27 %) et celles des SGBD (22 %) sont jugées plus coûteuses que les versions en anglais.
- Certains répondants estiment que le service après-vente en français est de moins bonne qualité pour les SGBD (30 %), les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique (27 %), les systèmes d'exploitation (26 %) et les « autres » logiciels sur le marché (22 %) que celui offert dans le cas des logiciels en anglais.
- Quant à la qualité du logiciel en version française, il faut souligner que ce sont les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique qui sont évalués comme étant de moins bonne qualité en version française et ce, par près du quart des informateurs (24 %) qui ont ce type de logiciel.

Dans la cinquième section du rapport, nous traitons des répercussions que des postes de travail uniquement en français pourraient avoir sur la rentabilité de l'entreprise, et du français dans les technologies de l'information (TI). En ce qui concerne l'impact des TI uniquement en français sur la rentabilité de l'entreprise, les informateurs pensent qu'il n'y aurait pas d'impact (49 %) ou encore que cela augmenterait la rentabilité de l'établissement (40 %).

---

<sup>1</sup> Ceci ne tient pas compte des entreprises qui ont des logiciels qui n'existent pas en français et qui, par le fait même, ne dérogent pas à la Charte.

Toutefois, ces opinions sont déterminées par plusieurs éléments. En conséquence, ceux qui pensent que la rentabilité de l'entreprise augmenterait avec des TI uniquement en français sont les répondants dont la langue maternelle est le français, dont la langue parlée au travail ainsi que la principale langue de travail dans la PE est le français, dont les clients et les fournisseurs sont exclusivement québécois et dont l'entreprise et le siège social sont au Québec, mais à l'extérieur de Montréal. Bref, ce sont les informateurs qui travaillent dans un environnement plutôt francophone.

Enfin, pour la moitié de la population visée, l'impact des TI uniquement en français n'aurait aucun effet sur la qualité du travail des employés francophones tandis que 45 % considèrent qu'il y aurait une diminution des erreurs. En ce qui concerne les employés anglophones, près de la moitié (49 %) des informateurs pensent qu'il y aurait une augmentation des erreurs et 40 %, aucun effet. Pour les allophones, l'implantation d'un système informatique uniquement en français ne semblerait pas avoir d'effet sur leur capacité de faire leur travail adéquatement (56 %); toutefois, plus du tiers (35 %) des répondants jugent qu'il y aurait plus d'erreurs.

## **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 examiner quels sont les déterminants de la disponibilité et de l'utilisation des logiciels en français dans les entreprises.

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

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

Le présent rapport évalue la disponibilité des produits informatiques en français dans les petites entreprises (PE). Ces produits renvoient aux logiciels et aux documents complémentaires se rapportant aux différents logiciels que les entreprises doivent acheter et qui ne sont pas fournis avec ces derniers. Ce rapport comprend six sections. La méthodologie et le déroulement de l'enquête sont présentés dans la première section. Les résultats de la collecte à l'égard du profil des répondants et des entreprises participantes constituent la deuxième section. La troisième donne un aperçu général de la présence des logiciels en français dans les PE. La quatrième section se rapporte à la question concernant les types de produits informatiques qui sont en français dans les PE et à l'évaluation de leur qualité. L'opinion des informateurs à propos du français dans les technologies de l'information est traitée à la cinquième section. 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 de données. La population visée, le questionnaire, la base de sondage, l'échantillon, la collecte des données et la pondération sont les éléments traités dans cette section.

### 1.1 La population visée

Les entreprises québécoises du secteur privé ayant entre 10 et 49 employés représentent la population visée dans cette enquête. Nous n'avons retenu que les entreprises des secteurs secondaire et tertiaire de l'économie.

### 1.2 Le questionnaire

Le questionnaire (annexe 1) a été conçu par le Service de la recherche de l'OQLF et a été traduit en anglais. Il était composé d'une centaine de questions réparties en quatre sections :

#### 1. Les logiciels maison

- Dénomination des logiciels disponibles dans la PE
- Tâches informatisées réalisées avec ces logiciels
- Versions linguistiques des logiciels maison

#### 2. Les logiciels du marché

- Dénomination des logiciels disponibles dans la PE
- Tâches informatisées réalisées avec ces logiciels
- Versions linguistiques des logiciels
- Évaluation concernant le rendement, la qualité et les coûts des logiciels français par rapport aux versions en anglais

#### 3. Le français dans les technologies de l'information

#### 4. Renseignements généraux sur l'entreprise et le répondant

### 1.3 La base de sondage

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

### 1.4 L'échantillon et la collecte des données

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

**Tableau 1****Plan d'échantillonnage**

|                    | Montréal   |             | Autres régions au Québec |             |
|--------------------|------------|-------------|--------------------------|-------------|
|                    | Population | Échantillon | Population               | Échantillon |
| Secteur secondaire | 2 672      | 691         | 2 666                    | 643         |
| Secteur tertiaire  | 7 234      | 1 332       | 7 268                    | 1 217       |
| Total              | 9 906      | 2 023       | 9 934                    | 1 860       |

La collecte des données a été réalisée à partir d'un questionnaire autoadministré envoyé par la poste ou par courrier électronique. Dans de rares cas, des personnes y ont répondu par téléphone. Au moins deux rappels ont été faits pour relancer les personnes visées.

Dans chaque établissement, le répondant visé était le responsable des technologies de l'information ou du moins la personne la plus habilitée à remplir le questionnaire. Un travail de dépistage a été réalisé par téléphone pour s'assurer d'envoyer le questionnaire à la bonne personne. Mais l'analyse des données montre que certains informateurs connaissent toujours peu les produits informatiques et ont répondu au questionnaire de manière incongrue. Par exemple, quelques répondants ont codé le logiciel Word (un logiciel de traitement de texte) dans les logiciels de comptabilité ou ont inscrit le nom d'un concepteur de logiciels au lieu du nom du logiciel lui-même. Par conséquent, une démarche de recherche d'information et de codification des données a été nécessaire afin de valider le nom de certains logiciels, et des données ont été exclues des résultats parce qu'elles étaient non conformes aux catégories de logiciels prévues dans le questionnaire.

La collecte des données a été réalisée de mars à juin 2001. Les résultats sont présentés au tableau 2 selon les variables de stratification. Au total, 1 213 personnes ont participé à l'enquête. Compte tenu de la difficulté à joindre l'ensemble des entreprises visées (numéros de téléphone introuvables, entreprises sans informatique, etc.), le taux de rendement de l'échantillon a été en deçà de nos attentes (qui étaient de 50 %), soit un taux de 31 %.

**Tableau 2****Résultat final de la collecte**

|                    | Petites entreprises (entre 10 et 49 employés) |                          |       |
|--------------------|---|--------------------------|-------|
|                    | Région de Montréal                            | Autres régions au Québec | Total |
| Secteur secondaire | 267   | 211                      | 478   |
| Secteur tertiaire  | 410   | 325                      | 735   |
| Total              | 677   | 536                      | 1 213 |

Parmi les 1 213 petites entreprises de l'échantillon, 78 (6 %) n'ont pas d'employés (entreprises saisonnières par exemple). Parmi les autres, le nombre d'employés varie de 1 à 1 001 (médiane de 25). Il y a deux raisons qui expliquent que des entreprises (n = 166) de 50 employés ou plus se retrouvent dans cet échantillon de petites entreprises. D'une part, les personnes qui ont répondu au

questionnaire ne connaissaient pas nécessairement toutes les entités juridiques de la société pour laquelle elles travaillent, donc, certaines personnes ont inclus tous les employés pour l'ensemble des entreprises ayant la même direction; d'autre part, la délimitation entre ces entités juridiques peut être ambiguë, ce qui laisse place à des erreurs de sélection d'entreprises qui ne correspondent pas exactement au profil recherché.

### 1.5 Pondération

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

**Tableau 3**

**Facteurs de pondération**

| <b>Secteur</b> | <b>Région de Montréal</b> | <b>Autres régions au Québec</b> |
|----------------|---------------------------|---------------------------------|
| Secondaire     | 2672/267                  | 2666/211                        |
| Tertiaire      | 7234/410                  | 7268/325                        |

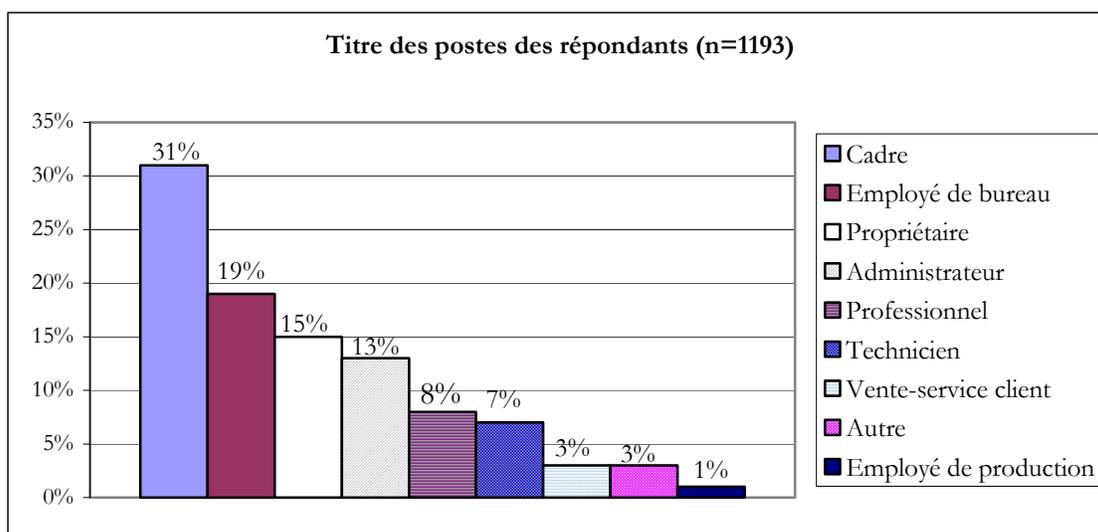


## 2. Résultats

Les résultats de la collecte de données à l'égard du profil des répondants et de celui des entreprises ayant participé à cette enquête sont traités dans cette section du rapport.

### 2.1 Le profil des répondants

Les cadres des PE et les employés de bureau forment la moitié (50 %) des répondants, 15 % sont des propriétaires et les autres se distribuent respectivement parmi les administrateurs (13 %), les professionnels (8 %), les techniciens (7 %), les vendeurs (3 %), les employés de la production (1 %) et les autres que nous n'avons pu classer dans les catégories précédentes (3 %).



Un peu plus des trois quarts (76 %) de ces personnes prennent des décisions concernant le choix des logiciels que l'entreprise achète.

Le français est la langue maternelle de 88 % des répondants, 6 % sont de langue maternelle autre que le français et l'anglais, et 5 % de langue maternelle anglaise.

Dans le cadre de leur travail, la majorité (85 %) des participants utilisent principalement le français pour parler, 8 % le français et l'anglais et 6 % uniquement l'anglais. En général, ils estiment avoir une bonne connaissance du français (98 %) et de l'anglais (72 %), ajoutons également que 12 % d'entre eux ont une bonne connaissance d'une autre langue que le français et l'anglais.

### 2.2 Le profil des petites entreprises (PE)

#### 2.2.1 L'entreprise

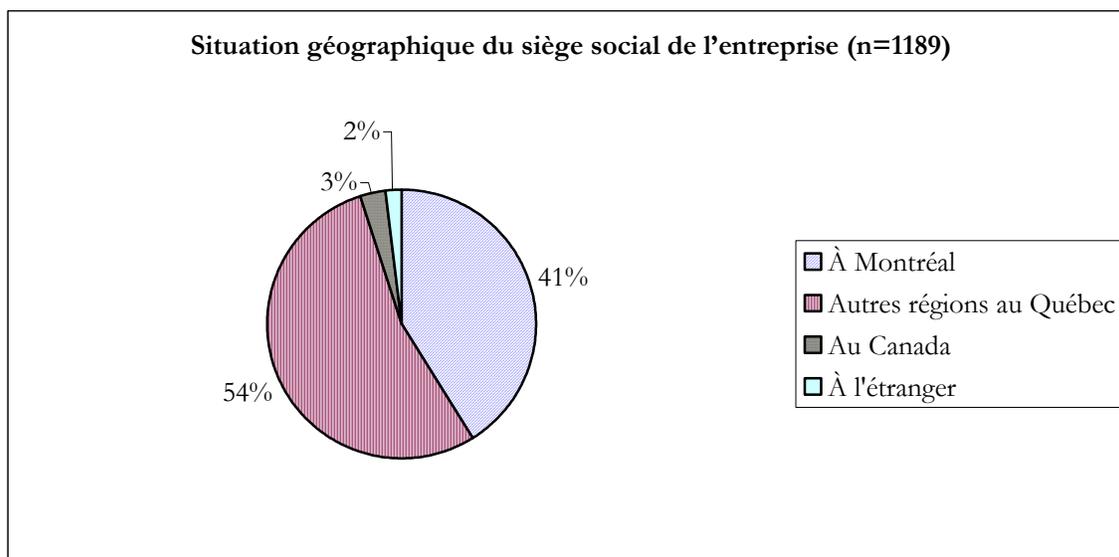
Les secteurs d'activité économique des entreprises ont été regroupés en 11 catégories. Le tableau 4 présente la répartition des PE participantes dans chacun des secteurs.

**Tableau 4**  
**Secteurs d'activité économique**

| Secteur                                 | %               |
|---|-----------------|
| Commerce de détail                      | 21              |
| Industrie manufacturière                | 18              |
| Commerce de gros                        | 12              |
| Construction                            | 11              |
| Hébergement et restauration             | 9               |
| Services aux entreprises                | 8               |
| Autres services                         | 7               |
| Intermédiaires financiers et assurances | 5               |
| Transport                               | 5               |
| Communications                          | 1               |
| Autres                                  | 3               |
| Total                                   | 100<br>(n=1171) |

Près de 70 % des petites entreprises visées sont des entités autonomes, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas des filiales d'une autre entreprise. Parmi celles qui le sont, plus des trois quarts (78 %) sont des filiales d'entreprises à propriété québécoise, 12 % à propriété canadienne et 9 % à propriété étrangère. Celles qui sont une copropriété de diverses provenances ne représentent que 1 % des PE.

La majorité de ces entreprises n'ont d'établissements qu'au Québec (87 %). Pour plus de 95 % des petites entreprises, le siège social est situé dans la province : dans la région de Montréal (41 %) et dans les autres régions du Québec (54 %). Seulement 5 % d'entre elles ont leur siège social à l'extérieur des frontières québécoises.



### 2.2.2 Les clients et les fournisseurs

Ces petites entreprises ont plusieurs types de clients :

- ✓ Clients à l'extérieur du Québec (54 %)
- ✓ Clients parmi le grand public (65 %)
- ✓ Clients parmi les entreprises privées (85 %)
- ✓ Clients parmi des organismes du secteur public (68 %).

En ce qui concerne la provenance des fournisseurs, les deux tiers (66 %) des PE font affaire avec des fournisseurs de l'extérieur du Québec.

### 2.2.3 La langue maternelle des propriétaires

La grande majorité des propriétaires sont de langue maternelle française (81 %). Les autres se répartissent de la manière suivante : 8 % des PE sont dirigées par des propriétaires de langues maternelles diverses (français et/ou anglais et une autre langue), 6 % par des anglophones seulement et 5 % sont détenus par des allophones seulement.

Les propriétaires de langue maternelle française se retrouve majoritairement dans les entreprises situées dans les autres régions du Québec (57 % contre 43 % à Montréal) et dans celles dont le siège social est également installé dans ces régions du Québec (63 % contre 35 % à Montréal). Pour les propriétaires de langue maternelle anglaise, allophone ou de diverses langues – ils sont surtout dans les PE de la région de Montréal – le même constat s'applique pour la situation géographique du siège social de l'entreprise.

**Tableau 5**

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

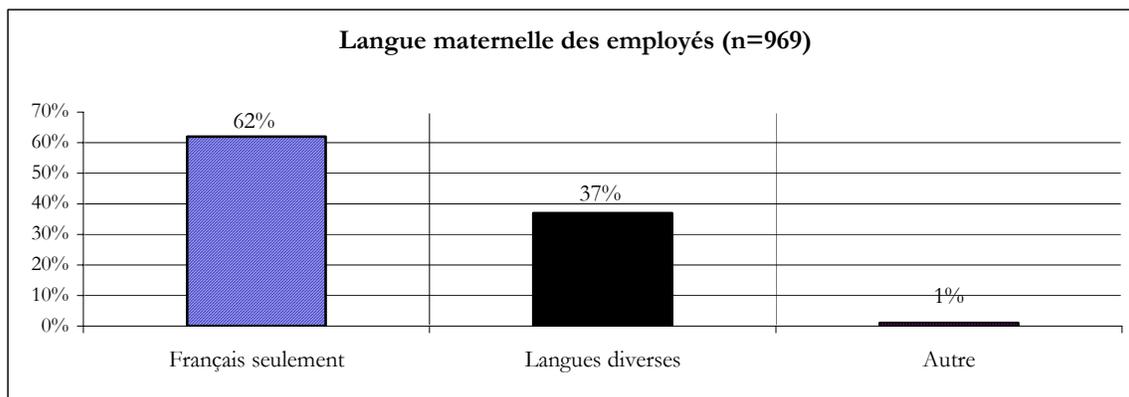
|   | Langue maternelle des propriétaires |               |                |                           |
|---|-------------------------------------|---------------|----------------|---------------------------|
|   | Français<br>%                       | Anglais<br>%  | Autre<br>%     | Diverses<br>langues*<br>% |
| <b>Situation géographique de l'entreprise ** :</b>                |                                     |               |                |                           |
| Montréal  | 43                                  | 84            | 66             | 69                        |
| Autres régions au Québec  | 57                                  | 16            | 34             | 31                        |
| Total   | 100<br>(n=907)                      | 100<br>(n=68) | 100<br>(n=153) | 100<br>(n=84)             |
| <b>Situation géographique du siège social de l'entreprise** :</b> |                                     |               |                |                           |
| Montréal  | 35                                  | 68            | 55             | 67                        |
| Autres régions au Québec  | 63                                  | 19            | 31             | 26                        |
| Canada et autres pays   | 2                                   | 13            | 14             | 7                         |
| Total   | 100<br>(n=899)                      | 100<br>(n=68) | 100<br>(n=141) | 100<br>(n=82)             |

\* La catégorie « diverses langues » regroupe anglais et/ou français et/ou autre langue

\*\* p ≤ ,000

### 2.2.4 La langue maternelle des employés

Le français est la langue maternelle de la majorité des employés : 62 % des entreprises ont uniquement des employés de langue maternelle française; et 37 %, ont des employés de langues maternelles diverses.



### 2.2.5 La principale langue de travail utilisée par les employés

La principale langue de travail utilisée par les employés est le français (84 %). Il y a donc 16 % des employés qui utilisent une autre langue pour accomplir leur travail au sein de ces petites entreprises.

**Tableau 6**

**Principale langue de travail utilisée par les employés**

| Langue                        | %               |
|-------------------------------|-----------------|
| Français                      | 84              |
| Français et anglais également | 8               |
| Anglais                       | 6               |
| Autre*                        | 2               |
| Total                         | 100<br>(n=1201) |

\* Cette catégorie regroupe : le français ou l'anglais et une autre langue / le français, l'anglais et une autre langue / une autre langue que le français et l'anglais.

### **2.3 Conclusion**

À partir des données présentées ci-dessus, il ressort que les PE québécoises sont majoritairement la propriété de francophones, et que les employés qui y travaillent sont francophones dans au moins 62 % des cas. Le travail se fait principalement en français pour la grande majorité de ces personnes. Près des trois quarts des informateurs estiment avoir une bonne connaissance de l'anglais, ce qui laisse supposer que lorsque le travail doit se faire en anglais, une grande proportion des employés ont les compétences linguistiques pour le faire.

Les activités des PE sont diversifiées et les types de clients qu'elles ont reflètent cette situation. On y retrouve des clients parmi les autres entreprises du secteur privé, parmi les organismes du secteur public, parmi le grand public et parmi des clients installés à l'extérieur du Québec. Les PE font aussi des affaires avec des fournisseurs, et dans les deux tiers des cas, ceux-ci sont situés à l'extérieur des frontières québécoises.



### 3. La langue des logiciels dans les PE

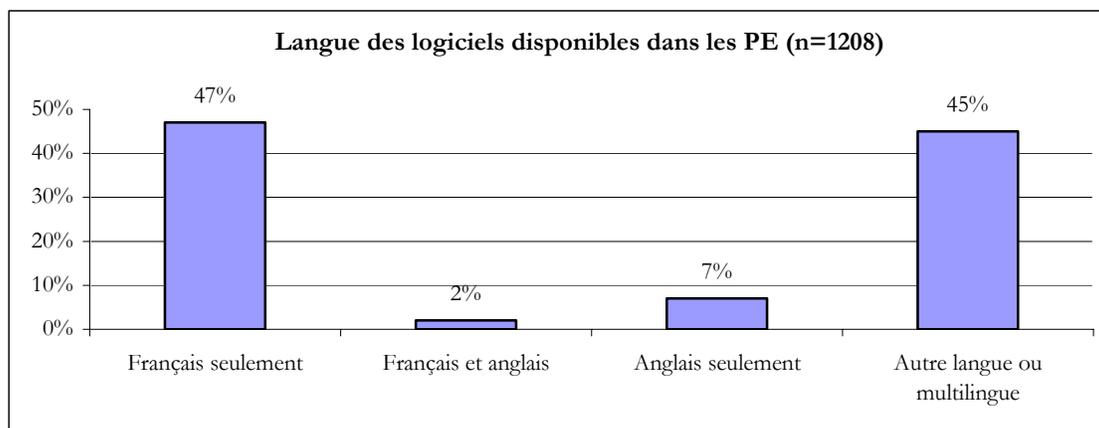
La présente section du rapport a pour objet de donner un aperçu général de la langue des logiciels dans les petites entreprises québécoises. On y examine aussi certains déterminants de la présence de logiciels en français dans les entreprises.

La langue des logiciels a été regroupée en quatre catégories. Pour faciliter la lecture du texte, les catégories seront présentées de la manière suivante :

- 1) le *français seulement* indique que l'entreprise a uniquement des logiciels en français;
- 2) l'*anglais seulement* signifie que l'entreprise a exclusivement des logiciels en anglais;
- 3) le *français et l'anglais* annoncent que l'établissement possède tous ses logiciels dans ces deux versions linguistiques;
- 4) les *versions multilingues* signifie que les logiciels ne peuvent être décrits par une seule langue (français (F), anglais (A) ou une 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 multilingue, puisque ce n'est pas le même logiciel qui est disponible à la fois en version française et en version anglaise.

#### 3.1 La présence des logiciels en français

Pour toutes les petites entreprises qui ont de l'informatique, 47 % d'entre elles ont mis à la disposition de leurs employés des logiciels uniquement en français, 2 % les ont tous en français et en anglais, 7 % en anglais uniquement, et pour 45 % des PE, la langue des logiciels est diversifiée et varie selon les logiciels. **Donc, 49 % de ces entreprises sont conformes aux dispositions de la Charte.** Par ailleurs, il se peut que parmi les autres entreprises, il y en ait qui soient tout aussi conformes, certains logiciels n'existant pas en français. Examinons maintenant comment ces taux varient en fonction de certains déterminants.



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

Les entreprises situées dans la région de Montréal par rapport à celles installées ailleurs au Québec sont moins nombreuses à avoir des logiciels en français (41 % contre 57 %). Elles privilégient notamment les versions multilingues (49 %) et anglaises (11 %).

Les mêmes résultats s'appliquent en ce qui concerne la situation géographique du siège social de la PE et reflètent la situation culturelle, économique et politique du lieu en question. En effet, nous constatons sans surprise que les logiciels en français sont beaucoup plus présents lorsque les sièges sociaux sont au Québec – mais à l'extérieur de Montréal (56 %) – et que leur disponibilité décroît selon que le siège social se trouve à Montréal (41 %) ou à l'extérieur des frontières québécoises (28 %). L'aspect multilingue des logiciels est l'option préférée dans les entreprises montréalaises (48 %), les entreprises canadiennes ou étrangères (51 %) et également dans les PE situées dans les autres régions du Québec (43 %).

**Tableau 7**

**Langue des logiciels selon la situation géographique des entreprises  
et selon la situation géographique du siège social**

| Langue                         | Situation géographique de la PE* |                                  | Situation géographique du siège social* |                                  |                                |
|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|----------------------------------|--------------------------------|
|                                | Montréal<br>%                    | Autres régions<br>au Québec<br>% | Montréal<br>%                           | Autres régions<br>au Québec<br>% | Canada ou<br>à l'étranger<br>% |
| Français seulement             | 38                               | 55                               | 38                                      | 55                               | 19                             |
| Français et anglais            | 3                                | 2                                | 3                                       | 1                                | 9                              |
| Anglais seulement              | 11                               | 3                                | 12                                      | 2                                | 21                             |
| Autre langue ou<br>multilingue | 49                               | 41                               | 48                                      | 43                               | 51                             |
| Total                          | 100<br>(n=604)                   | 100<br>(n=604)                   | 100<br>(n=488)                          | 100<br>(n=645)                   | 100<br>(n=53)                  |

\*  $p \leq ,000$

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

La même situation que celle décrite précédemment s'applique lorsque l'entreprise compte d'autres établissements à l'extérieur du Québec. En effet, ces PE possèdent beaucoup plus de logiciels en anglais que celles qui n'ont pas d'établissements à l'extérieur du Québec (20 % par rapport à 4 %) et ont moins de logiciels en français (33 % contre 51 %).

Tableau 8

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

| Langue des logiciels        | Autres établissements à l'extérieur du Québec |                          |
|-----------------------------|---|--------------------------|
|                             | Oui<br>%                                      | Non<br>%                 |
| Français seulement          | 28  | 49                       |
| Français et anglais         | 5   | 2                        |
| Anglais seulement           | 20  | 4                        |
| Autre langue ou multilingue | 47  | 45                       |
| Total                       | 100<br>( <i>n=158</i> )                       | 100<br>( <i>n=1030</i> ) |

p ≤ ,000

### 3.4 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 PE dont les propriétaires sont de langue maternelle française possèdent plus de logiciels en français (55 %) comparativement à celles dont le propriétaire est anglophone (9 %) ou à celles dont les propriétaires sont de langue maternelle « autre » ou à celles qui ont des propriétaires de diverses langues maternelles (32 %). Les propriétaires de langue maternelle anglaise favorise plutôt l'achat de matériel multilingue (49 %) ainsi que de versions en anglais (43 %). Celles dont la langue maternelle des propriétaires n'est ni le français ni l'anglais ou qui ont des propriétaires de diverses langues maternelles possèdent principalement des logiciels multilingues (54 %). Soulignons quand même que 42 % des PE de propriété francophone ont également des logiciels multilingues.

Tableau 9

Langue des logiciels selon la langue maternelle des propriétaires

| Langue des logiciels        | Langue maternelle des propriétaires |                        |                                   |
|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
|                             | Français<br>%                       | Anglais<br>%           | Autre ou<br>diverses langues<br>% |
| Français seulement          | 54                                  | 6                      | 28                                |
| Français et anglais         | 1                                   | 3                      | 4                                 |
| Anglais seulement           | 2                                   | 43                     | 14                                |
| Autre langue ou multilingue | 42                                  | 49                     | 54                                |
| Total                       | 100<br>( <i>n=907</i> )             | 100<br>( <i>n=68</i> ) | 100<br>( <i>n=235</i> )           |

p ≤ ,000

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

Lorsque le français est la principale langue de travail, les logiciels disponibles dans les PE sont principalement en français seulement, viennent ensuite des logiciels multilingues. Le portrait est différent pour les entreprises dont la principale langue de travail est l'anglais, ce sont les versions en anglais qui dominent, suivies des versions multilingues. Pour les entreprises qui fonctionnent dans une autre langue ou dans plusieurs langues (y compris le français et l'anglais), on constate que ce sont les versions multilingues qui sont particulièrement présentes dans ces établissements.

**Tableau 10**

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

| Langue des logiciels        | Principale langue de travail |                        |                                  |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------|----------------------------------|
|                             | Français                     | Anglais                | Autre langue ou diverses langues |
|                             | %                            | %                      | %                                |
| Français seulement          | 53                           | 1                      | 13                               |
| Français et anglais         | 2                            | –                      | 8                                |
| Anglais seulement           | 2                            | 54                     | 19                               |
| Autre langue ou multilingue | 43                           | 45                     | 60                               |
| Total                       | 100<br>( <i>n=1022</i> )     | 100<br>( <i>n=69</i> ) | 100<br>( <i>n=108</i> )          |

$p \leq ,000$

### 3.6 La langue des logiciels et les types de clients

Avec la mondialisation des marchés, la provenance des clients qui font des affaires avec les PE québécoises est de plus en plus diversifiée : Amérique, Europe, Asie, Amérique du Sud, etc. Il ne faut donc pas s'étonner que les entreprises qui ont des clients à l'extérieur du Québec aient moins de logiciels en français et mettent davantage à la disposition de leurs employés des logiciels multilingues (53 %).

En ce qui concerne les autres types de clients avec qui les entreprises font des affaires, on constate que :

- celles qui font des affaires avec le grand public ont plus de logiciels en français (52 % contre 42 %);
- celles qui ont des clients parmi les entreprises privées ont moins de logiciels en français que celles qui n'ont pas ce genre de clients (46 % contre 64 %).

Quant aux liens avec les organismes du secteur public, aucune différence n'a été observée entre les PE qui ont ce type de clients par rapport à celles qui ne l'ont pas.

**Tableau 11**  
**Langue des logiciels selon les types de clients**

| Langue                      | Types de clients         |                |                |                |                      |                |                                 |                |
|-----------------------------|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|----------------|---------------------------------|----------------|
|                             | À l'extérieur du Québec* |                | Grand public** |                | Entreprises privées* |                | Organismes du secteur public*** |                |
|                             | Oui %                    | Non %          | Oui %          | Non %          | Oui %                | Non %          | Oui %                           | Non %          |
| Français seulement          | 35                       | 59             | 50             | 40             | 44                   | 61             | 45                              | 51             |
| Français et anglais         | 2                        | 2              | 2              | 2              | 2                    | 3              | 2                               | 2              |
| Anglais seulement           | 10                       | 3              | 5              | 9              | 7                    | 5              | 6                               | 7              |
| Autre langue ou multilingue | 53                       | 36             | 43             | 49             | 48                   | 31             | 47                              | 40             |
| Total                       | 100<br>(n=645)           | 100<br>(n=542) | 100<br>(n=768) | 100<br>(n=414) | 100<br>(n=1001)      | 100<br>(n=182) | 100<br>(n=787)                  | 100<br>(n=381) |

\* p ≤ ,000

\*\* p ≤ ,003

\*\*\* p = n.s.

### 3.7 La langue des logiciels et les fournisseurs

Le choix de la langue des logiciels est aussi déterminé par la provenance des fournisseurs. En effet, il y a moins d'entreprises qui disposent de logiciels en français lorsqu'elles ont des liens avec un fournisseur à l'extérieur du Québec, soit 41 % comparativement à 62 % des PE qui ont des fournisseurs exclusivement québécois.

**Tableau 12**  
**Langue des logiciels selon la provenance des fournisseurs**

| Langue                      | Fournisseurs à l'extérieur du Québec |                |
|-----------------------------|--------------------------------------|----------------|
|                             | Oui %                                | Non %          |
| Français seulement          | 39                                   | 60             |
| Français et anglais         | 2                                    | 2              |
| Anglais seulement           | 7                                    | 5              |
| Autre langue ou multilingue | 51                                   | 33             |
| Total                       | 100<br>(n=772)                       | 100<br>(n=407) |

p ≤ ,000

### 3.8 Conclusion

En général, la langue des logiciels dans les PE du Québec se partage presque également entre les versions en français seulement (47 %) et les versions multilingues (45 %). Mais lorsqu'on analyse la situation selon la conformité à la Charte de la langue française, il y a 49 % des entreprises qui ont mis à la disposition de leurs employés des logiciels en français<sup>2</sup>.

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 PE qui ont le moins de logiciels en français et qui privilégient préférentiellement les versions multilingues sont celles qui ont le plus de rapports avec un environnement anglophone, allophone ou multilingue, donc :

- situées à Montréal;
- dont le siège social est au Canada ou à l'étranger ou à Montréal;
- qui ont des établissements situés à l'extérieur du Québec;
- dont la langue maternelle des propriétaires est l'anglais ou une « autre » langue ou diverses langues;
- dont la langue de travail est principalement l'anglais ou une autre langue ou diverses langues;
- dont les activités économiques les amènent à négocier avec des clients et des fournisseurs situés hors des frontières québécoises.

---

<sup>2</sup> Ceci ne tient pas compte des entreprises qui ont des logiciels qui n'existent pas en français et qui, par le fait même, ne dérogent pas à la Charte.

#### **4. Les produits informatiques en français dans les PE**

Cette quatrième partie du rapport traitera des différents types de produits informatiques qui sont disponibles dans les petites entreprises au Québec. Une distinction a été faite entre les logiciels maison et les logiciels du marché. Pour les logiciels maison, l'analyse portera sur les tâches informatisées effectuées avec ces logiciels et la langue d'utilisation de ces programmes.

En ce qui concerne les logiciels en vente libre sur le marché, ils ont été classés en neuf catégories :

1. Les systèmes d'exploitation
2. Les systèmes de gestion de base de données
3. Les systèmes de gestion intégrée
4. Les logiciels de comptabilité
5. Les logiciels de planification
6. Les logiciels de bureautique
7. Les logiciels de conception, de fabrication ou de présentation assistée ou de robotique
8. Les logiciels de vente
9. Les autres logiciels

La présentation des résultats est la même pour chacune des catégories de logiciels commerciaux. On y retrouve : la dénomination des logiciels disponibles dans les PE, les types de tâches réalisées avec ces programmes informatiques et la langue des logiciels. Par la suite, l'opinion des informateurs à propos des versions française et anglaise des différents logiciels est présentée. Celle-ci concerne plusieurs aspects : les écarts de prix entre les deux versions, la qualité du service après-vente, la qualité des logiciels en français et la recommandation à faire à l'entreprise. Finalement, chacune des présentations de logiciel se termine par la langue dans laquelle est rédigée la documentation complémentaire que l'entreprise a achetée et qui n'est pas fournie avec le logiciel.

##### **4.1 Les logiciels maison**

Bien qu'une panoplie de logiciels existent sur le marché, tous ne répondent pas adéquatement aux besoins particuliers de chaque entreprise. Le recours à la conception de logiciels maison est une nécessité pour plusieurs entreprises. Ainsi, un peu plus du tiers (36 %) des petites entreprises au Québec se sont fait faire sur demande des logiciels informatiques.

###### **4.1.1 Les tâches informatisées**

Les besoins à combler par ces logiciels ont été définis selon huit tâches : la gestion financière, les ventes ou les soumissions, la gestion des stocks, la planification (d'abord pour les ressources humaines, puis pour les projets et l'organisation du travail), la conception ou la fabrication ou la présentation assistée, la gestion de bases de données, la gestion intégrée et d'autres types de tâches particulières à l'entreprise. Pour les PE, les logiciels maison visent particulièrement à traiter la gestion financière (58 %) et la gestion des stocks (30 %).

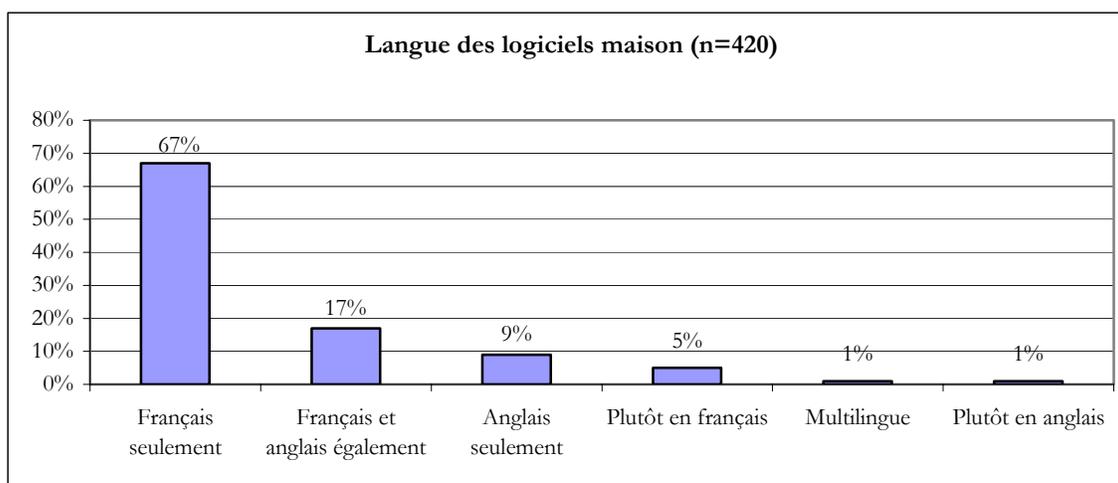
Tableau 13

## Tâches informatisées à l'aide des logiciels maison

| Tâche                       | n   | %  |
|-----------------------------|-----|----|
| Gestion financière          | 249 | 58 |
| Gestion des stocks          | 129 | 30 |
| Ventes ou soumissions       | 56  | 13 |
| Gestion de bases de données | 56  | 13 |
| Planification               | 53  | 12 |
| Gestion intégrée            | 45  | 11 |
| Conception                  | 18  | 4  |
| Autre tâche                 | 60  | 14 |

## 4.1.2 La langue des logiciels maison

Le français seulement est la langue des logiciels maison dans 67 % des PE. Le français et l'anglais également dans 17 % des cas, et pour 9 % des entreprises l'anglais est la seule langue choisie. **Dans l'ensemble, il y a 84 % des PE dont le logiciel maison est disponible en français.**



## 4.2 Les logiciels du marché

## 4.2.1 Les systèmes d'exploitation

Parmi les PE au Québec, 7 % n'ont pas de système d'exploitation<sup>3</sup>, 71 % en ont un seulement et 22 % plus d'un système d'exploitation. Windows est de loin le plus répandu, 94 % des PE ayant un tel système l'utilisent.

<sup>3</sup> Ce résultat inclut les répondants qui n'ont pas su identifier correctement le système d'exploitation disponible dans leur entreprise. Puisque leur réponse ne correspondait pas aux critères de la catégorie, nous les avons exclus de toutes les statistiques subséquentes relatives aux systèmes d'exploitation. Cette approche a été utilisée pour chacune des sections du rapport.

**Tableau 14**  
**Systemes d'exploitation**

| Systeme                        | %  |
|--------------------------------|----|
| Windows*                       | 94 |
| DOS                            | 10 |
| Autres systemes d'exploitation | 14 |
| <i>(n=1132)</i>                |    |

\* La categorie Windows inclut Win95, Win98 et autre, et MS Windows NT 4 Workstation.

#### 4.2.1.1 La langue des systemes d'exploitation

- De maniere generale, les systemes d'exploitation sont disponibles en francais uniquement dans 61 % des PE, en francais et en anglais dans 15 % des etablissements vises et en anglais seulement dans une PE sur six (16 %). **Ce sont donc plus des trois quarts (76 %) des PE qui ont mis à la disposition de leur personnel des systemes d'exploitation en francais<sup>4</sup>.**
- Parmi les PE qui possedent le systeme d'exploitation WINDOWS, 83 % l'offrent en version francaise.
- MS-DOS, est disponible en francais dans 74 % des cas.
- Les « autres » types de systemes d'exploitation sont moins disponibles en francais, soit 49 % des cas.

**Tableau 15**  
**Langue des systemes d'exploitation dans les PE**

| Langue              | Type de systeme d'exploitation |                       |                       |                        |
|---------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
|                     | Windows<br>%                   | MS-DOS<br>%           | Autres systemes<br>%  | Tous<br>%              |
| Français seulement  | 66                             | 66                    | 32,0                  | 61                     |
| Français et anglais | 17                             | 8                     | 17,0                  | 15                     |
| Anglais seulement   | 14                             | 26                    | 51,0                  | 16                     |
| Autre, multilingue  | 3                              | –                     | 0,4                   | 9                      |
| Total               | 100<br><i>(n=1054)</i>         | 100<br><i>(n=100)</i> | 100<br><i>(n=150)</i> | 100<br><i>(n=1121)</i> |

<sup>4</sup> Ne sachant pas quelle est la proportion exacte des logiciels en francais dans la categorie « Autre, multilingue », nous nous contenterons d'additionner les logiciels en « français seulement » et ceux en « français et en anglais » pour donner la proportion de logiciels disponibles en francais dans l'ensemble des PE, ce qui permet de determiner le pourcentage d'entreprises conformes à la Charte de la langue française.

#### 4.2.1.2 Le coût des versions françaises

Les versions françaises coûtent-elles plus cher que les versions anglaises? Cela ne semble pas être le cas pour 73 % des répondants qui estiment que le coût est équivalent ou même inférieur; toutefois, il est important de souligner que, pour plus du quart (27 %) d'entre eux, le coût des versions françaises reste plus élevé que celui des versions anglaises.

#### 4.2.1.3 La qualité du service après-vente

L'assistance technique offerte avec les logiciels achetés sur le marché est-elle différente selon les versions françaises et anglaises? Encore une fois, la majorité (71 %) des répondants estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions des logiciels. Cependant, il faut noter qu'un peu plus du quart (26 %) des répondants jugent la qualité du service après-vente inférieure dans le cas des versions françaises par rapport à ce qui est offert avec les versions anglaises des logiciels.

#### 4.2.1.4 La qualité des versions françaises

Les versions française et anglaise des systèmes d'exploitation se valent-elles? On apprend que 80 % des répondants estiment que « oui » et que 18 % considèrent que la qualité des logiciels en français est inférieure à celle de la version anglaise. Malheureusement, il est impossible de déterminer sur quels aspects les systèmes d'exploitation en français sont de moins bonne qualité.

Tableau 16

#### Différences entre les versions française et anglaise des systèmes d'exploitation

|            | Coût des versions<br>en français<br>% | Qualité du service<br>après vente pour les<br>logiciels en français<br>% | Qualité des versions<br>en français<br>% |
|------------|---------------------------------------|--|--|
| Équivalent | 71                                    | 71   | 80                                       |
| Supérieur  | 27                                    | 3  | 2  |
| Inférieur  | 2                                     | 26   | 18                                       |
| Total      | 100<br>(n=660)                        | 100<br>(n=673)   | 100<br>(n=778)                           |

#### 4.2.1.5 Le choix de la langue

Si une version française et une version anglaise, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, 73 % des personnes interrogées recommanderaient pour l'entreprise la version française du système d'exploitation, 16 %, la version anglaise et 11 %, l'une ou l'autre sans préférence.

#### 4.2.1.6 La langue de la documentation complémentaire

Une PE sur cinq n'a pas acheté de documentation complémentaire se rapportant au système d'exploitation. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français (62 %), plutôt en anglais dans 23 % des cas et est disponible dans les deux langues pour 15 % des PE.

#### 4.2.2 Les systèmes de gestion de base de données

Près du tiers (30 %) des petites entreprises possèdent un système de gestion de base de données (SGBD). Parmi celles-ci, 87 % en ont un seul et 13 %, plus d'un système de ce genre. C'est le logiciel Access (73 %) qui est le plus disponible.

Tableau 17

##### Systemes de gestion de base de données

| Systeme         | %  |
|-----------------|----|
| Access          | 73 |
| Filemaker Pro   | 12 |
| DBase           | 10 |
| Autres systemes | 15 |
| <i>(n=364)</i>  |    |

##### 4.2.2.1 La langue des systemes de gestion de base de données

- De manière générale, les SGBD sont disponibles en français uniquement dans 62 % des PE qui ont un SGBD, en anglais seulement dans plus du quart (27 %) des entreprises visées et en français et en anglais dans 7 % des cas. Les versions multilingues ne représentent que 4 % des logiciels de SGBD. C'est donc **69% des PE qui offrent les systemes de gestion de base de données en version française.**
- Parmi les PE qui possèdent le système de gestion de base de données Access, 80 % l'ont au moins en version française.

Tableau 18

##### Langue des systemes de gestion de base de données dans les PE

| Langue              | Type de SGBD          |                      |                      |                      | Tous<br>%             |
|---------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
|                     | Access<br>%           | Filemaker Pro<br>%   | DBASE<br>%           | Autres SGBD<br>%     |                       |
| Français seulement  | 72                    | 63                   | 47                   | 20                   | 62                    |
| Français et anglais | 8                     | 9                    | 10                   | 4                    | 7                     |
| Anglais seulement   | 19                    | 28                   | 40                   | 76                   | 27                    |
| Autre, multilingue  | 1                     | –                    | 3                    | –                    | 4                     |
| Total               | 100<br><i>(n=259)</i> | 100<br><i>(n=43)</i> | 100<br><i>(n=36)</i> | 100<br><i>(n=51)</i> | 100<br><i>(n=358)</i> |

#### 4.2.2.2 Le coût des versions françaises

Pour plus des trois quarts (78 %) des personnes dont l'entreprise a un SGBD, les versions françaises ne sont pas plus chères que les versions anglaises. Toutefois, un peu plus d'une personne sur cinq estime que le coût des versions françaises est plus élevé que celui des versions anglaises.

#### 4.2.2.3 La qualité du service après-vente

Bien que le service après-vente pour les SGBD en français soit apprécié par plus des deux tiers des PE, celui-ci mériterait probablement une remise en question de la part des fournisseurs. En effet, les répondants, dans une proportion importante (30 %), estiment que la qualité de ce service est inférieure lorsque la version est en français.

#### 4.2.2.4 La qualité des versions françaises

Parmi les informateurs, 83 % estiment que la qualité des versions française et anglaise des SGBD est équivalente, et 17 % considèrent que la qualité des logiciels en français est inférieure à celle de la version anglaise.

Tableau 19

#### Différences entre les versions française et anglaise des SGBD

|            | Coût des versions<br>en français<br>% | Qualité du service<br>après-vente pour les<br>logiciels en français<br>% | Qualité des versions<br>en français<br>% |
|------------|---------------------------------------|--|--|
| Équivalent | 77                                    | 69   | 83,0                                     |
| Supérieur  | 22                                    | 1  | 0,3                                      |
| Inférieur  | 1                                     | 30   | 17,0                                     |
| Total      | 100<br>( <i>n=210</i> )               | 100<br>( <i>n=203</i> )  | 100<br>( <i>n=235</i> )                  |

#### 4.2.2.5 Le choix de la langue

Si une version française et une version anglaise, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, plus des trois quarts (68 %) des personnes interrogées ayant un SGBD dans leur entreprise recommanderaient la version française, 23 % la version anglaise et 10 % l'une ou l'autre sans préférence.

#### 4.2.2.6 La langue de la documentation complémentaire

Une PE sur cinq n'a pas acheté de documentation complémentaire se rapportant au SGBD. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français (61 %), plutôt en anglais dans 27 % des cas et est disponible dans les deux langues pour 12 % des PE.

### 4.2.3 Les systèmes de gestion intégrée

Les systèmes de gestion intégrée gèrent l'ensemble des activités de l'entreprise en intégrant des fonctions comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, la vente, les soumissions, l'approvisionnement ou la production par l'ajout de module. Seulement 43 (4 %) des PE de l'échantillon possèdent un tel système. Les logiciels sont très diversifiés, puisque 27 systèmes différents sont disponibles dans 31 entreprises<sup>5</sup>.

**Tableau 20**

#### Systèmes de gestion intégrée

| Systeme         | n      |
|-----------------|--------|
| SAP             | 7      |
| ERA             | 5      |
| Autres systèmes | 31     |
|                 | (n=43) |

#### 4.2.3.1 La langue des systèmes de gestion intégrée

- De manière générale, les systèmes de gestion intégrée sont accessibles en français dans **28 des 42 établissements (66 %) qui possèdent un tel système.**

**Tableau 21**

#### Langue des systèmes de gestion intégrée dans les PE

|                     | n  |
|---------------------|----|
| Français seulement  | 24 |
| Français et anglais | 4  |
| Anglais seulement   | 10 |
| Autre, multilingue  | 4  |
| Total               | 42 |

#### 4.2.3.2 Les tâches effectuées

Les tâches effectuées par les systèmes de gestion intégrée visent particulièrement à traiter la gestion financière (36/43) et la gestion des stocks, des achats et de l'expédition (18/43).

<sup>5</sup> Compte tenu du petit nombre d'établissements qui ont ce type de logiciel, nous ne présenterons que les effectifs et non les pourcentages dans les tableaux de cette section.

Tableau 22

## Tâches effectuées avec les systèmes de gestion intégrée

| Tâche  | n      |
|--|--------|
| Gestion financière                                 | 36     |
| Gestion des stocks, des achats, l'expédition, etc. | 18     |
| Planification                                      | 15     |
| Ventes ou soumissions                              | 11     |
| Conception   | 4      |
| Autre tâche  | 8      |
|  | (n=43) |

## 4.2.3.3 Le coût des versions françaises

Les versions françaises ne coûtent pas plus cher que les versions anglaises pour 20 des 25 personnes ayant répondu à cette question.

## 4.2.3.4 La qualité du service après-vente

L'assistance technique offerte avec les logiciels achetés sur le marché est-elle différente selon les versions française et anglaise du logiciel? On apprend que 20 des 29 informateurs estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions des systèmes de gestion intégrée.

## 4.2.3.5 La qualité des versions françaises

Les versions française et anglaise des systèmes de gestion intégrée se valent-elles? Selon 22 des 27 répondants, elles se valent, et seulement 3 considèrent que la qualité des systèmes en français est inférieure à celle de la version anglaise.

Tableau 23

## Différences entre les versions française et anglaise des systèmes de gestion intégrée

|            | Coût des versions<br>en français | Qualité du service<br>après-vente pour les<br>logiciels en français | Qualité des versions<br>en français |
|------------|----------------------------------|---|-------------------------------------|
|            | n                                | n   | n                                   |
| Équivalent | 19                               | 20  | 22                                  |
| Supérieur  | 5                                | 5   | 1                                   |
| Inférieur  | 1                                | 4   | 3                                   |
|            | (n=25)                           | (n=29)  | (n=26)                              |

## 4.2.3.6 Le choix de la langue

Si une version française et une version anglaise, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, 31 des 43 personnes interrogées recommanderaient pour l'entreprise la version française, 6, la version anglaise et 4, l'une ou l'autre sans préférence.

#### 4.2.3.7 La langue de la documentation complémentaire

Il y a 11 PE qui n'ont pas acheté de documentation complémentaire se rapportant au système de gestion intégrée. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français pour 18 des 30 PE, plutôt en anglais pour 9 des entreprises et est disponible dans les deux langues pour 3 d'entre elles.

#### 4.2.4 Les logiciels de comptabilité

Notons que 56 % des petites entreprises possèdent un logiciel propre à la comptabilité, et la très grande majorité d'entre elles n'en ont qu'un seul (95 %). C'est le logiciel Fortune (45 %) qui est le plus populaire.

Tableau 24

Logiciels de comptabilité

| Logiciel         | %  |
|------------------|----|
| Fortune          | 45 |
| Avantage         | 14 |
| Accpacc          | 12 |
| Autres logiciels | 33 |
| <i>(n=675)</i>   |    |

##### 4.2.4.1 La langue des logiciels de comptabilité

- De manière générale, **les logiciels de comptabilité sont disponibles en français dans 85 % de ces PE**, en anglais dans 12 % des cas et en version multilingue dans 3 % des PE.
- Presque toutes les PE qui possèdent les logiciels de comptabilité Fortune et Avantage l'ont en français : 98 % dans le premier cas et 99 % dans le deuxième.
- Les PE qui utilisent Accpac l'ont en anglais seulement dans un peu plus de la moitié des cas (52 %), et en français seulement pour 45 % d'entre elles.
- La langue des autres logiciels de comptabilité est principalement le français (76 %), suivi de l'anglais (21 %).

Tableau 25

## Langue des logiciels de comptabilité dans les PE

| Langue               | Types de logiciels de comptabilité |                        |                        |                         |                         |
|----------------------|------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                      | Fortune<br>%                       | Avantage<br>%          | Accpacc<br>%           | Autres logiciels<br>%   | Tous<br>%               |
| Français seulement   | 97                                 | 97                     | 45                     | 76                      | 84                      |
| Français et anglais  | 1                                  | 2                      | 3                      | 1                       | 1                       |
| Anglais seulement    | 1                                  | 1                      | 52                     | 21                      | 12                      |
| Autre ou multilingue | 1                                  | –                      | –                      | 2                       | 12                      |
| Total                | 100<br>( <i>n=295</i> )            | 100<br>( <i>n=96</i> ) | 100<br>( <i>n=77</i> ) | 100<br>( <i>n=216</i> ) | 100<br>( <i>n=661</i> ) |

## 4.2.4.2 Le coût des versions françaises

Pour la très grande majorité (85 %) des personnes ayant un logiciel de comptabilité, les versions françaises ne coûtent pas plus cher que les versions anglaises.

## 4.2.4.3 La qualité du service après-vente

Le service après-vente pour les logiciels de comptabilité en français est apprécié par la majorité (86 %) des répondants des petites entreprises.

## 4.2.4.4 La qualité des versions françaises

Notons que 91 % des informateurs estiment que la qualité des versions française et anglaise des logiciels de comptabilité est équivalente, et seulement 6 % considèrent que la qualité des logiciels en français est inférieure à celle de la version anglaise.

Tableau 26

## Différences entre les versions française et anglaise des logiciels de comptabilité

|            | Coût des versions<br>en français<br>% | Qualité du service<br>après-vente pour les<br>logiciels en français<br>% | Qualité des versions<br>en français<br>% |
|------------|---------------------------------------|--|--|
| Équivalent | 83                                    | 86   | 91                                       |
| Supérieur  | 15                                    | 4  | 3  |
| Inférieur  | 2                                     | 9  | 6  |
| Total      | 100<br>( <i>n=365</i> )               | 100<br>( <i>n=378</i> )  | 100<br>( <i>n=403</i> )                  |

#### 4.2.4.5 Le choix de la langue

Si une version française et une version anglaise, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, 82 % des personnes ayant un logiciel de comptabilité dans leur entreprise recommanderaient la version française, 10 %, la version anglaise et 9 %, l'une ou l'autre sans préférence.

#### 4.2.4.6 La langue de la documentation complémentaire

Près du quart des PE (23 %) n'ont pas acheté de documentation complémentaire se rapportant au logiciel de comptabilité. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français (78 %), plutôt en anglais dans 13 % des cas et est disponible dans les deux langues pour 9 % des PE.

#### 4.2.5 Les logiciels de planification

Les logiciels de planification sont des logiciels de gestion des ressources humaines, de planification et de suivi de projet et d'organisation du travail. Parmi les petites entreprises, seulement 6 % d'entre elles utilisent un tel logiciel<sup>6</sup>. MS-Project est de loin le plus populaire, 51 des 75 (68 %) PE ayant un logiciel de planification l'utilisent.

Tableau 27

#### Logiciels de planification

| Logiciel                          | n      |
|-----------------------------------|--------|
| MS-Project                        | 51     |
| Autres logiciels de planification | 26     |
|                                   | (n=75) |

##### 4.2.5.1 La langue des logiciels de planification

- Les logiciels de planification sont disponibles en anglais seulement dans 33 des 73 PE (45 %) qui ont un logiciel de ce type; **les versions en français se retrouvent dans 39 entreprises, soit 53 % des cas.**
- Parmi les 50 PE qui possèdent le logiciel MS-Project, 24 offrent la version en anglais seulement et 26, en français.

<sup>6</sup> Compte tenu du petit nombre d'établissements qui ont ce type de logiciel, il est préférable de présenter les effectifs et non les pourcentages dans les tableaux de cette section.

Tableau 28

## Langue des logiciels de planification

| Langue              | Types de logiciels |                       |           |
|---------------------|--------------------|-----------------------|-----------|
|                     | MS-Project<br>n    | Autres logiciels<br>n | Tous<br>n |
| Français seulement  | 21                 | 12                    | 32        |
| Français et anglais | 5                  | 2                     | 7         |
| Anglais seulement   | 24                 | 11                    | 33        |
| Autre, multilingue  | –                  | –                     | 1         |
|                     | (n=50)             | (n=25)                | (n=73)    |

## 4.2.5.2 Le coût des versions françaises

Les versions françaises des logiciels de planification coûtent-elles plus cher que les versions anglaises? Cela ne semble pas être le cas pour 34 des 47 personnes ayant répondu à cette question; pour 10 personnes, le coût des versions françaises est quand même plus élevé que celui des versions anglaises.

## 4.2.5.3 La qualité du service après-vente

L'assistance technique offerte avec les logiciels achetés sur le marché est-elle différente selon les versions française et anglaise? En général, les informateurs estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions. Cependant, il faut noter qu'un peu plus d'un informateur sur cinq (8/35) juge la qualité du service après-vente lié à la version française inférieure à ce qui est offert avec la version anglaise.

## 4.2.5.4 La qualité des versions françaises

Les versions française et anglaise des logiciels de planification se valent-elles? Il y a 35 des 44 répondants qui indiquent « oui » tandis que 9 considèrent que la qualité des logiciels en français est inférieure à celle de la version anglaise.

Tableau 29

## Différences entre les versions française et anglaise des logiciels de planification

|            | Coût des versions<br>en français<br>n | Qualité du service<br>après-vente pour les<br>logiciels en français<br>n | Qualité des versions<br>en français<br>n |
|------------|---------------------------------------|--|--|
| Équivalent | 31                                    | 27   | 35                                       |
| Supérieur  | 10                                    | –  | –  |
| Inférieur  | 3                                     | 8  | 9  |
|            | (n=44)                                | (n=35)   | (n=44)                                   |

#### 4.2.5.5 Le choix de la langue

Si une version française et une version anglaise, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, 44 des 72 personnes recommanderaient pour l'entreprise la version française des logiciels de planification, 14, la version anglaise et 15, l'une ou l'autre sans préférence.

#### 4.2.5.6 La langue de la documentation complémentaire

Un peu plus du quart des PE (27 %) n'ont pas acheté de documentation complémentaire se rapportant à l'utilisation du logiciel de planification. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français dans 25 des 52 PE, plutôt en anglais dans 21 d'entre elles et est disponible dans les deux langues pour 7 des 52 PE.

#### 4.2.6 Les logiciels de bureautique

Près des trois quarts (73 %) des PE possèdent un logiciel de bureautique, et parmi celles-ci, 77 % en ont un et 23 % plus d'un logiciel de ce type. Le logiciel intégré MS-Office est le plus populaire, 64 % des PE ayant un logiciel de bureautique l'utilisent.

Tableau 30

Logiciels de bureautique

| Logiciel                        | %  |
|---------------------------------|----|
| Office                          | 64 |
| Word                            | 39 |
| Excel                           | 20 |
| Autres logiciels de bureautique | 12 |
| <i>(n=886)</i>                  |    |

#### 4.2.6.1 La langue des logiciels de bureautique

- De manière générale, ces logiciels sont disponibles en français uniquement dans 74 % des PE, en anglais seulement dans 14 % des PE et disponibles en français et en anglais dans 10 % des entreprises visées. **Les logiciels de bureautique sont donc disponibles en français dans 84 % des PE québécoises qui les utilisent.**
- Dans la grande majorité des cas, les PE, qui possèdent MS-Office (84 %) ou Word (88 %) ou Excel (88 %), les ont en français.
- Les autres logiciels de bureautique sont en français dans un peu plus des trois quarts des PE (79 %) ou en anglais dans un établissement sur cinq (20 %).

**Tableau 31**  
Langue des logiciels de bureautique dans les PE

| Langue              | Types de logiciels de bureautique |                |                |                       |                |
|---------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|----------------|
|                     | MS-Office<br>%                    | MS-Word<br>%   | Excel<br>%     | Autres logiciels<br>% | Tous<br>%      |
| Français seulement  | 72,0                              | 79,0           | 79             | 68                    | 74             |
| Français et anglais | 12,0                              | 9,0            | 9              | 11                    | 10             |
| Anglais seulement   | 16,0                              | 12,0           | 12             | 20                    | 14             |
| Autre, multilingue  | 0,4                               | 0,2            | –              | 1                     | 2              |
| Total               | 100<br>(n=560)                    | 100<br>(n=255) | 100<br>(n=178) | 100<br>(n=104)        | 100<br>(n=875) |

#### 4.2.6.2 Le coût des versions françaises

Pour 83 % des personnes ayant participé à l'enquête, les versions françaises ne coûtent pas plus cher que les versions anglaises.

#### 4.2.6.3 La qualité du service après-vente

L'assistance technique offerte avec les logiciels achetés sur le marché est-elle différente selon les versions française et anglaise? Une fois de plus, la grande majorité (81 %) des répondants estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions. Cependant, il faut noter que 18 % des répondants jugent la qualité du service après-vente lié à la version française inférieure à ce qui est offert avec la version anglaise des logiciels de bureautique.

#### 4.2.6.4 La qualité des versions françaises

Une très forte proportion (91 %) des répondants estiment que les versions française et anglaise de ces logiciels sont de qualité équivalente.

**Tableau 32**  
Différences entre les versions française et anglaise des logiciels de bureautique

|            | Coût des versions<br>en français<br>% | Qualité du service<br>après-vente pour les<br>logiciels en français<br>% | Qualité des versions<br>en français<br>% |
|------------|---------------------------------------|--|--|
| Équivalent | 82                                    | 81   | 91,0                                     |
| Supérieur  | 17                                    | 1  | 0,4                                      |
| Inférieur  | 1                                     | 18   | 8,0                                      |
| Total      | 100<br>(n=525)                        | 100<br>(n=509)   | 100<br>(n=580)                           |

#### 4.2.6.5 Le choix de la langue

Si une version française et une version anglaise, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, 79 % des personnes interrogées recommanderaient pour l'entreprise la version française, 12 % la version anglaise et 9 % l'une ou l'autre sans préférence.

#### 4.2.6.6 La langue de la documentation complémentaire

Une PE sur quatre n'a pas acheté de documentation complémentaire se rapportant au logiciel de bureautique. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français (73 %), plutôt en anglais dans 14 % des cas et est disponible dans les deux langues dans 14 % des PE.

#### 4.2.7 Les logiciels de CAO, FAO, PAO et de robotique

Les logiciels de ce type sont reliés aux tâches de conception, de fabrication, de présentation assistée (CAO, FAO, PAO) et de robotique. Notons que 17 % des PE utilisent ce type de logiciels, parmi elles, 74 % en ont un et 26 %, plus d'un logiciel de CAO, FAO, PAO ou de robotique. Les logiciels les plus populaires sont AutoCAD (47 %) et Photoshop (38 %).

**Tableau 33**

**Logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique**

| Logiciels        | %  |
|------------------|----|
| AutoCAD          | 46 |
| Photoshop        | 38 |
| Autres logiciels | 41 |
| <i>(n=211)</i>   |    |

##### 4.2.7.1 La langue des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique

- De manière générale, les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique sont disponibles principalement en anglais seulement dans 66 % des PE. Il y a seulement **29 % des PE qui ont mis à la disposition de leurs employés la version française des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique.**
- L'anglais semble la langue de préférence pour tous les types de logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique : AutoCAD (66 %), Photoshop (71 %) et les autres logiciels du même type (70 %).

Tableau 34

Langue des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique dans les PE

| Langue              | Types de logiciels |                |                       |                |
|---------------------|--------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|                     | AutoCAD<br>%       | Photoshop<br>% | Autres logiciels<br>% | Tous<br>%      |
| Français seulement  | 30                 | 23             | 23                    | 25             |
| Français et anglais | 4                  | 7              | 4                     | 4              |
| Anglais seulement   | 66                 | 71             | 70                    | 66             |
| Autre, multilingue  | –                  | –              | 3                     | 5              |
| Total               | 100<br>(n=91)      | 100<br>(n=78)  | 100<br>(n=82)         | 100<br>(n=200) |

#### 4.2.7.2 Le coût des versions françaises

Les versions françaises coûtent-elles plus cher que les versions anglaises? Pour 71 % des personnes qui ont ce type de logiciel, la version française ne coûte pas plus cher; toutefois, il est important de souligner que pour plus du quart (28 %) d'entre elles, le coût des versions françaises est plus élevé que celui des versions anglaises.

#### 4.2.7.3 La qualité du service après-vente

L'assistance technique offerte avec les logiciels achetés sur le marché est-elle différente selon les versions française et anglaise? Notons que 70 % des répondants estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions. Cependant, il faut encore noter que plus du quart (27 %) des répondants jugent la qualité du service après-vente lié aux versions françaises inférieure à ce qui est offert avec les versions anglaises des logiciels.

#### 4.2.7.4 La qualité des versions françaises

Les versions française et anglaise se valent-elles? La réponse est « oui » pour 74 % des informateurs, tandis que 24 % considèrent que la qualité des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique en français est inférieure à celle de la version anglaise.

Tableau 35

**Différences entre les versions française et anglaise  
des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique**

|            | Coût des versions<br>en français | Qualité du service<br>après- vente pour les<br>logiciels en français | Qualité des versions<br>en français |
|------------|----------------------------------|--|-------------------------------------|
|            | %                                | %  | %                                   |
| Équivalent | 69                               | 70   | 74                                  |
| Supérieur  | 28                               | 3  | 2                                   |
| Inférieur  | 2                                | 27   | 24                                  |
| Total      | 100<br><i>(n=104)</i>            | 100<br><i>(n=100)</i>  | 100<br><i>(n=114)</i>               |

#### 4.2.7.5 Le choix de la langue

Si une version française et une version anglaise, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, 57 % des personnes interrogées recommanderaient pour l'entreprise la version française, 33 %, la version anglaise et 10 %, l'une ou l'autre sans préférence.

#### 4.2.7.6 La langue de la documentation complémentaire

Le quart des PE n'a pas acheté de documentation complémentaire se rapportant aux logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en anglais (52 %), plutôt en français dans 39 % des cas et est disponible dans les deux langues pour 9 % des PE.

#### 4.2.8 Les logiciels de vente

Ce type de logiciels accomplit des tâches d'analyse des ventes ou des soumissions. Une minorité (1 %) des PE utilise des logiciels ayant trait à la vente<sup>7</sup>. De plus, ces établissements utilisent une variété importante de logiciels, ainsi il y a 9 logiciels différents pour les 11 entreprises qui en possèdent.

<sup>7</sup> Compte tenu du petit nombre d'établissements qui ont ce type de logiciel, nous ne présenterons que les effectifs et non les pourcentages dans les tableaux de cette section.

**Tableau 36****Logiciels de vente**

| <b>Logiciel</b> | <b>n</b> |
|-----------------|----------|
| Nova Ciel       | 2        |
| Prospect        | 2        |
| Aurora          | 1        |
| Cashbox         | 1        |
| Classic Store   | 1        |
| DIS             | 1        |
| Reynolds        | 1        |
| RMS             | 1        |
| Informastock    | 1        |
| <i>(n=11)</i>   |          |

**4.2.8.1 La langue des logiciels de vente**

- De manière générale, tous les logiciels de vente sont disponibles en français dans les PE.

**Tableau 37****Langue des logiciels de vente dans les PE**

| <b>Langue</b>       | <b>n</b> |
|---------------------|----------|
| Français seulement  | 10       |
| Français et anglais | 1        |
| <i>(n=11)</i>       |          |

**4.2.8.2 Le coût des versions françaises**

Les versions françaises coûtent-elles plus cher que les versions anglaises? Cela ne semble pas être le cas pour les 6 personnes qui ont répondu à cette question et qui estiment que le coût est équivalent pour les deux versions.

**4.2.8.3 La qualité du service après-vente**

L'assistance technique offerte avec les logiciels de vente est-elle différente selon les versions française et anglaise? Réponse négative pour les 6 personnes qui ont répondu à cette question.

**4.2.8.4 La qualité des versions françaises**

Les versions française et anglaise des logiciels de vente se valent-elles? Ici aussi, les six informateurs sont unanimes à dire que la qualité des deux versions est équivalente.

**4.2.8.5 Le choix de la langue**

Si une version française et une version anglaise, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, les 11 participants recommanderaient pour l'entreprise la version française.

#### 4.2.8.6 La langue de la documentation complémentaire

Quant à la documentation complémentaire se rapportant aux logiciels de vente, 3 n'en ont pas et 8 ont de la documentation plutôt en français.

#### 4.2.9 Les « autres » logiciels du marché

Parmi les PE au Québec, 32 % d'entre elles utilisent d'autres types de logiciels, par exemple les logiciels de programmation, les navigateurs Web et les logiciels permettant d'utiliser le courrier électronique. Notons que 67 % des PE qui possèdent ce genre de logiciels en ont un, 24 % en ont deux et les autres (10 %) plus de deux logiciels. Le navigateur MS-Explorer est de loin le plus populaire, on le retrouve dans 68 % de ces PE.

**Tableau 38**

**« Autres » logiciels**

| Logiciel         | %  |
|------------------|----|
| MS-Explorer      | 68 |
| Outlook          | 28 |
| Netscape         | 20 |
| Autres logiciels | 21 |
| <i>(n=386)</i>   |    |

#### 4.2.9.1 Les principales tâches effectuées

Compte tenu des résultats obtenus précédemment, il ne faut pas s'étonner qu'une des principales tâches réalisées à l'aide de ces « autres » logiciels soit la communication (la navigation Web et le courrier électronique) dans 63 % des cas. La surveillance des virus qu'exercent les utilitaires, tels que les antivirus, arrive au deuxième rang des tâches effectuées (40 %).

**Tableau 39**

**Principales tâches effectuées à l'aide de ces « autres » logiciels**

| Tâche   | %  |
|---|----|
| Communication (navigation, courrier électronique, etc.)   | 63 |
| Utilitaires (antivirus, polices de caractères, conversion graphique, gestion des réseaux, etc.) | 40 |
| Programmation   | 6  |
| Gestion des stocks, des achats, de l'expédition, etc.   | 3  |
| Autres tâches   | 7  |
| <i>(n=386)</i>  |    |

#### 4.2.9.2 La langue des « autres » logiciels

- De manière générale, les « autres » logiciels sont disponibles en français uniquement dans un peu plus de la moitié (54 %) des PE, en anglais seulement dans 26 % d'entre elles, en français et en anglais dans 10 % des entreprises visées et en version multilingue dans 10 % des cas. Ainsi, **64 % des PE ont les versions en français des « autres » logiciels qu'elles ont achetés.**
- Les logiciels MS-Explorer, Outlook et Netscape peuvent être utilisés en français dans respectivement 77 %, 78 % et 69 % des PE. Les versions en anglais seulement se retrouvent dans 23 %, 22 % et 31 % des cas.
- Quant aux autres logiciels, ils sont disponibles en anglais seulement dans 58 % des PE et en version française, dans 33 % des entreprises.

Tableau 40

Langue des « autres » logiciels dans les PE

| Langue              | Logiciel         |                |               |                       |                |
|---------------------|------------------|----------------|---------------|-----------------------|----------------|
|                     | MS-Explorer<br>% | Outlook<br>%   | Netscape<br>% | Autres logiciels<br>% | Tous<br>%      |
| Français seulement  | 62,0             | 68             | 57            | 30                    | 54             |
| Français et anglais | 15,0             | 10             | 12            | 3                     | 10             |
| Anglais seulement   | 23,0             | 22             | 31            | 58                    | 26             |
| Autre, multilingue  | 0,3              | –              | –             | 9                     | 10             |
| Total               | 100<br>(n=258)   | 100<br>(n=104) | 100<br>(n=76) | 100<br>(n=81)         | 100<br>(n=381) |

#### 4.2.9.3 Le coût des versions françaises

Les versions françaises coûtent-elles plus cher que les versions anglaises? Pour 84 % des personnes qui ont ce type de logiciels, la version française n'est pas plus chère, elle est soit équivalente ou même inférieure. Seulement 16 % d'entre elles jugent que le coût de la version française de ces « autres » logiciels est plus élevé que celui de la version anglaise.

#### 4.2.9.4 La qualité du service après-vente

L'assistance technique offerte avec les logiciels achetés sur le marché est-elle différente selon les versions française et anglaise? Encore une fois, la majorité (76 %) des informateurs estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions. Cependant, il faut noter que pour 22 % des répondants, la qualité du service après-vente lié à la version française est inférieure à ce qui est offert avec la version anglaise de ces logiciels.

#### 4.2.9.5 La qualité des versions françaises

Les versions française et anglaise des « autres » logiciels se valent-elles? Notons que 87 % des répondants sont d'accord et que 11 % considèrent que la qualité des logiciels en français est inférieure à celle de la version anglaise.

Tableau 41

## Différences entre les versions française et anglaise des « autres » logiciels

|            | Coût des versions<br>en français | Qualité du service<br>après- vente pour les<br>logiciels en français | Qualité des versions<br>en français |
|------------|----------------------------------|--|-------------------------------------|
|            | %                                | %  | %                                   |
| Équivalent | 83                               | 76   | 87                                  |
| Supérieur  | 16                               | 2  | 2                                   |
| Inférieur  | 1                                | 22   | 11                                  |
| Total      | 100<br>(n=206)                   | 100<br>(n=213)   | 100<br>(n=233)                      |

#### 4.2.9.6 Le choix de la langue

Si une version française et une version anglaise, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, 73 % des personnes interrogées recommanderaient pour l'entreprise la version française, 17 %, la version anglaise et 10 %, l'une ou l'autre sans préférence.

#### 4.2.9.7 La langue de la documentation complémentaire

Un peu plus d'une PE sur quatre (27 %) n'a pas acheté de documentation complémentaire se rapportant aux « autres » logiciels. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français (58 %), plutôt en anglais dans 28 % des cas et est disponible dans les deux langues pour 14 % des PE.

### 4.3 Conclusion

De toutes ces constatations, nous pouvons distinguer trois paramètres touchant la présence de logiciels en français dans les PE québécoises :

1. Le premier vise la présence de la version française des logiciels de comptabilité, de bureautique ainsi que celle des logiciels maison dans au moins 80 % des PE qui les utilisent. Rappelons que le pourcentage se situe à 85 % pour les logiciels de comptabilité, à 84 % pour les logiciels maison et à 84 % pour les logiciels de bureautique.

Le deuxième touche la disponibilité de la version française des systèmes d'exploitation, des systèmes de gestion de base de données, des systèmes de gestion intégrée, des « autres » logiciels du marché et des logiciels de planification dans au moins la moitié des PE mais dans moins de 80 % des cas. Les pourcentages sont les suivants : 76 % dans le cas des systèmes d'exploitation, 69 % pour les SGBD, 66 % pour les systèmes de gestion intégrée, 64 % pour les « autres » logiciels du marché et 53 % pour les logiciels de planification.

2. Le troisième paramètre à retenir, c'est le fait que la version française de certains logiciels est peu disponible dans les PE (moins de 50 % des cas). En effet, les versions françaises des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique ne sont que dans 29 % des PE.

L'opinion des informateurs concernant chacune des catégories de logiciels est en général très bonne par rapport aux versions françaises de ces produits. Toutefois, dans certains cas, il est important de faire ressortir certaines critiques<sup>8</sup> :

- Les versions en français des logiciels suivants sont jugées plus coûteuses que les versions en anglais : CAO, FAO, PAO ou de robotique (28 %), systèmes d'exploitation (27 %) et SGBD (22 %).
- Certains répondants estiment que le service après-vente est de moins bonne qualité lorsque les versions sont en français pour les SGBD (30 %), les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique (27 %), les systèmes d'exploitation (26 %) et les « autres » logiciels sur le marché (22 %).
- Quant à la qualité des logiciels en version française, ce sont particulièrement les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique qui sont évalués comme étant de moins bonne qualité en version française et ce, par près du quart des informateurs (24 %) qui ont ce type de logiciels.

Il est intéressant de constater que les catégories de logiciels qui ont reçu le plus de critiques sont également celles visées par le deuxième paramètre et particulièrement par le troisième paramètre touchant la présence des logiciels en français dans les PE. Sans vouloir tout expliquer à partir de ces critiques, il faut quand même en tenir compte pour mieux comprendre les raisons qui incitent certaines entreprises à ne pas acheter les versions en français des logiciels.

---

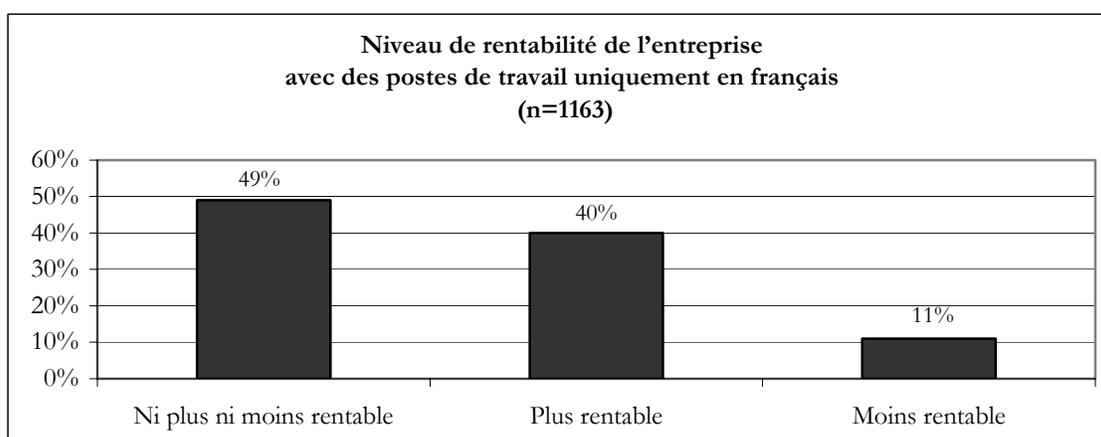
<sup>8</sup> Voir le tableau B à l'annexe 2.

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

Nous avons demandé aux répondants de nous donner leurs impressions générales à propos des répercussions que des postes de travail uniquement en français pourraient avoir sur la rentabilité de la PE et à propos du français dans les technologies de l'information. Ces opinions sont examinées dans cette cinquième partie du rapport.

### 5.1 L'impact des TI uniquement en français sur la rentabilité de l'entreprise

Nous avons demandé aux informateurs de nous indiquer si l'utilisation de postes de travail uniquement en français serait plus rentable pour l'entreprise : pour près de la moitié (49 %) d'entre eux, ce ne serait pas nécessairement plus rentable ni moins rentable pour l'entreprise; en fait, cela ne semble rien changer. Pour 40 % des personnes interrogées, cette situation serait plus rentable, et seulement 11 % estiment qu'elle le serait moins.



Voyons maintenant quelles sont les différences d'opinion selon la langue maternelle du répondant, sa principale langue parlée dans le cadre de son travail, la situation géographique de l'entreprise et du siège social, la provenance des clients et des fournisseurs et la principale langue de travail dans l'établissement.

- Les résultats du croisement des données entre la langue maternelle des informateurs et leur opinion à propos de la rentabilité de postes informatiques uniquement en français ne nous étonnent guère. Il y a une différence significative entre les participants de différentes langues maternelles. Ainsi, ce sont ceux dont la langue maternelle est l'anglais ou une autre langue qui estiment que ce serait moins rentable pour l'entreprise d'avoir ce type de poste informatique : 35 % des anglophones et 34 % des allophones comparativement à 9 % des francophones.
- Le même résultat s'applique en ce qui concerne la principale langue parlée au travail par les répondants. Ce sont ceux, qui utilisent principalement l'anglais (48 %) ou qui doivent parler plusieurs langues (26 %), qui jugent que la rentabilité de l'établissement serait moindre avec des postes uniquement en français (comparativement à 8 % de ceux qui utilisent le français).

Tableau 42

Niveau de rentabilité de la PE avec des postes informatiques uniquement en français selon la langue maternelle des répondants et leur principale langue parlée au travail

| Rentabilité       | Langue maternelle* |               |               | Principale langue parlée au travail* |               |                        |
|-------------------|--------------------|---------------|---------------|--------------------------------------|---------------|------------------------|
|                   | Français %         | Anglais %     | Autre %       | Français %                           | Anglais %     | Multilingue ou autre % |
| Augmentation      | 43                 | 8             | 12            | 45                                   | 8             | 9                      |
| Diminution        | 9                  | 35            | 34            | 8                                    | 48            | 26                     |
| Aucune différence | 48                 | 57            | 54            | 47                                   | 45            | 65                     |
| Total             | 100<br>(n=1029)    | 100<br>(n=60) | 100<br>(n=68) | 100<br>(n=985)                       | 100<br>(n=67) | 100<br>(n=106)         |

\*  $p \leq ,000$

- Un peu plus de la moitié des répondants, qui travaillent dans une entreprise située dans les autres régions du Québec (53 %), estiment que des postes informatisés uniquement en français seraient plus profitables; pour ceux qui travaillent dans la région de Montréal, ce taux n'est que de 26 %, ces derniers pensent plutôt qu'il n'y aurait aucune différence (57 %).
- Lorsque le siège social de la PE est au Québec, mais à l'extérieur de Montréal, 50 % des répondants considèrent que la rentabilité de l'entreprise augmenterait si le matériel informatique était uniquement en français. Cette proportion diminue à 28 % pour ceux dont le siège social est à Montréal et, à 21 % pour les répondants qui travaillent pour une société canadienne ou étrangère. Dans les deux derniers cas, les informateurs pensent surtout que cela ne changerait rien.

Tableau 43

Opinion sur le niveau de rentabilité de la PE avec des postes informatiques uniquement en français selon la situation géographique de l'entreprise et du siège social

| Rentabilité       | Situation géographique de la PE* |                            | Situation géographique du siège social* |                            |                          |
|-------------------|----------------------------------|----------------------------|---|----------------------------|--------------------------|
|                   | Montréal %                       | Autres régions au Québec % | Montréal %                              | Autres régions au Québec % | Canada ou à l'étranger % |
| Augmentation      | 26                               | 53                         | 28                                      | 50                         | 21                       |
| Diminution        | 17                               | 7                          | 18                                      | 6                          | 25                       |
| Aucune différence | 57                               | 40                         | 55                                      | 43                         | 55                       |
| Total             | 100<br>(n=580)                   | 100<br>(n=583)             | 100<br>(n=473)                          | 100<br>(n=618)             | 100<br>(n=53)            |

\*  $p \leq ,000$

- Un autre niveau de raffinement dans les analyses permet de faire ressortir que les répondants, qui travaillent dans des PE qui ont des contacts avec des clients ou des fournisseurs exclusivement québécois, estiment que la rentabilité de l'entreprise pourrait être augmentée avec des postes informatiques uniquement en français : 48 % d'entre eux le pensent comparativement à 33 % des informateurs de PE qui ont des clients à l'extérieur du Québec; 43 % des participants qui font des affaires avec des fournisseurs québécois considèrent qu'il y aurait une augmentation de la rentabilité contre 38 % de ceux qui font des affaires avec des fournisseurs de l'extérieur du Québec.

**Tableau 44**

**Opinion sur le niveau de rentabilité de l'entreprise avec des postes informatiques uniquement en français selon la provenance des clients et des fournisseurs**

| Niveau de rentabilité | Provenance des clients  |                             | Provenance des fournisseurs |                             |
|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|                       | Québec<br>%             | Extérieur<br>du Québec<br>% | Québec<br>%                 | Extérieur<br>du Québec<br>% |
| Augmentation          | 48                      | 33                          | 43                          | 38                          |
| Diminution            | 7                       | 16                          | 7                           | 15                          |
| Aucune différence     | 46                      | 51                          | 50                          | 48                          |
| Total                 | 100<br>( <i>n=520</i> ) | 100<br>( <i>n=626</i> )     | 100<br>( <i>n=385</i> )     | 100<br>( <i>n=753</i> )     |

Selon les clients :  $p \leq ,000$  / Selon les fournisseurs :  $p \leq ,001$

- Selon 45 % des répondants qui travaillent dans un milieu où la principale langue de travail est le français, la rentabilité de l'entreprise augmenterait si les postes informatiques étaient uniquement dans cette langue. Par ailleurs, seulement 9 % des répondants travaillant dans un milieu anglophone partagent cette opinion. 6 %, de ceux qui travaillent dans un milieu bilingue français-anglais et 24 %, des informateurs qui utilisent une autre langue ou plusieurs langues de travail.

Tableau 45

**Opinion sur le niveau de rentabilité de l'entreprise avec des postes informatiques uniquement en français selon la principale langue de travail dans l'entreprise**

| Rentabilité       | Principale langue de travail |               |                          |                                     |
|-------------------|------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------------------|
|                   | Français<br>%                | Anglais<br>%  | Français et anglais<br>% | Autre langue<br>ou multilingue<br>% |
| Augmentation      | 45                           | 9             | 6                        | 24                                  |
| Diminution        | 8                            | 40            | 26                       | 19                                  |
| Aucune différence | 46                           | 51            | 68                       | 57                                  |
|                   | 100<br>(n=967)               | 100<br>(n=65) | 100<br>(n=99)            | 100<br>(n=21)                       |

p ≤ ,000

## 5.2 L'impact des TI uniquement en français sur la qualité du travail des employés francophones, anglophones et allophones

Si, au sein d'une entreprise, le système informatique était uniquement en français, y aurait-il une augmentation ou une diminution du nombre d'erreurs de la part des employés francophones, anglophones et allophones?

### 5.2.1 Les francophones

- Les opinions sont assez partagées en ce qui concerne l'impact sur les employés francophones : pour la moitié (50 %) des informateurs, il n'y aurait aucun effet chez ces employés et 45 % d'entre eux considèrent qu'il y aurait une diminution des erreurs.
- Lorsque les résultats sont examinés en fonction de la langue maternelle des participants et de leur principale langue de travail des distinctions apparaissent : bien que la majorité des participants pense qu'il n'y aurait aucun impact ou qu'il y aurait une diminution des erreurs, ce sont ceux dont la langue maternelle est l'anglais (17 %) qui pensent que les francophones feraient plus d'erreurs si le système informatique était entièrement en français. Pour ce qui est de la principale langue parlée au travail par les répondants, ce sont ceux qui utilisent l'anglais (15 %) ou plusieurs langues (14 %) qui estiment que les francophones feraient encore plus d'erreurs avec un système uniquement en français.
- Lorsque les données sont analysées selon le lieu où se situe l'entreprise d'autres distinctions sont observables : lorsque l'établissement est à Montréal, 38 % des répondants jugent qu'il y aurait une diminution des erreurs chez les employés francophones; pour les PE situées ailleurs au Québec, la proportion augmente à 53 %. La même conclusion s'applique selon la situation géographique du siège social de l'entreprise : un peu plus de la moitié (52 %) des personnes interrogées qui travaillent dans une entreprise dont le siège social est au Québec, mais à l'extérieur de Montréal, pensent que les francophones feraient moins d'erreurs si le système informatique était uniquement en français. Ce résultat se compare à 39 % pour ceux dont le siège social est à Montréal et à 35 % pour ceux dont le siège social est à l'extérieur du Québec.

Tableau 46

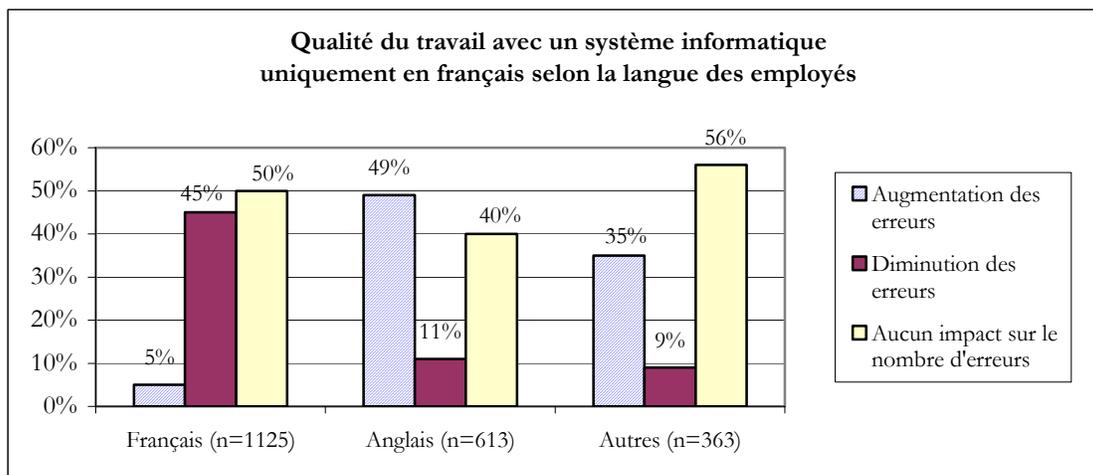
Qualité du travail des employés francophones avec des postes informatiques uniquement en français selon la langue maternelle des répondants et leur principale langue parlée au travail

| Qualité du travail       | Langue maternelle* |               |               | Principale langue parlée au travail* |               |                |
|--------------------------|--------------------|---------------|---------------|--------------------------------------|---------------|----------------|
|                          | Français %         | Anglais %     | Autre %       | Français %                           | Anglais %     | Multilingue %  |
| Augmentation des erreurs | 4                  | 17            | 5             | 3                                    | 15            | 14             |
| Diminution des erreurs   | 47                 | 23            | 40            | 48                                   | 37            | 23             |
| Aucun impact             | 49                 | 60            | 55            | 48                                   | 48            | 64             |
| Total                    | 100<br>(n=1008)    | 100<br>(n=53) | 100<br>(n=60) | 100<br>(n=967)                       | 100<br>(n=52) | 100<br>(n=102) |

\*  $p \leq ,000$

### 5.2.2 Les anglophones et les allophones

- En ce qui concerne les employés anglophones, près de la moitié (49 %) des informateurs pensent qu'il y aurait une augmentation des erreurs et 40 %, aucun effet. Pour les allophones, l'implantation d'un système informatique uniquement en français ne semblerait pas avoir d'effet sur leur capacité de faire leur travail adéquatement (56 %). Toutefois plus du tiers (35 %) des informateurs jugent qu'il y aurait plus d'erreurs. Aucune différence significative n'a été observée à partir de la langue maternelle des informateurs, de leur principale langue de travail et des régions où sont implantées les entreprises visées.



### 5.3 La langue des logiciels utilisés par le personnel des PE selon l'opinion des répondants

L'opinion des répondants concernant la langue dans laquelle les employés utilisent les produits informatiques dans l'entreprise est intéressante dans la mesure où nous ne tenons compte que des PE qui disposent de logiciels dans les deux langues ou dans des versions multilingues. Lorsque les PE n'ont que des logiciels en français ou en anglais, les employés n'ont pas d'autre choix que de les utiliser. L'analyse qui suit ne concerne donc que 47 % des PE de cette étude, soit celles qui possèdent leurs produits informatiques en français et en anglais ou dans des versions multilingues.

Notons que 60 % des répondants de ces entreprises estiment que le personnel de leur entreprise utilise des logiciels plutôt en français, 20 %, plutôt en anglais et 20 %, dans les deux langues. Selon ce résultat, l'utilisation de logiciels en français est assez importante.

Lorsque l'on compare l'opinion des informateurs selon la langue des logiciels disponibles dans les PE, il est intéressant de constater que ceux qui travaillent dans les entreprises qui ont tous les logiciels dans les deux langues pensent que le personnel de l'entreprise utilise les produits plutôt en français (46 %) ou dans les deux langues également (46 %), seulement 8 % estiment que le personnel a recours aux logiciels en anglais. Pour ceux qui sont dans une PE qui possède les versions multilingues des logiciels, la majorité (61 %) pense que les employés se servent plutôt des versions en français. Les autres se répartissent de la manière suivante : 20 % estiment que ce sont les versions en anglais qui sont utilisés et 19 % pensent que ce sont les versions en français et en anglais.

**Tableau 47**

**Opinion des répondants sur la langue d'utilisation des logiciels dans l'entreprise  
(PE ayant uniquement des logiciels en français et en anglais ou des logiciels multilingues)**

| Opinion             | Langue des logiciels dans la PE |                                  |
|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|
|                     | Français et anglais<br>%        | Multilingue ou autre langue<br>% |
| Plutôt en français  | 46                              | 61                               |
| Plutôt en anglais   | 8                               | 20                               |
| Français et anglais | 46                              | 19                               |
|                     | 100<br>(n=24)                   | 100<br>(n=540)                   |

$p \leq ,004$

### 5.4 Conclusion

Les personnes qui ont participé à cette enquête ont l'impression que des TI uniquement en français n'auraient pas d'impact (49 %) sur la rentabilité de l'établissement ou même que cela l'augmenterait (40 %).

Toutefois, ces opinions sont déterminées par plusieurs éléments. En conséquence, ceux qui pensent que la rentabilité de l'entreprise augmenterait avec des TI uniquement en français sont les répondants dont la langue maternelle est le français, dont la langue parlée au travail ainsi que la principale langue de travail dans la PE est le français, dont les clients et les fournisseurs sont

exclusivement québécois et dont la situation géographique de la PE et du siège social est au Québec, mais à l'extérieur de Montréal. Bref, ce sont les informateurs qui travaillent dans un environnement plutôt francophone.

De plus, pour la moitié de la population visée, l'impact des TI uniquement en français n'aurait aucun effet sur la qualité du travail des employés francophones, tandis que 45 % considèrent qu'il y aurait une diminution des erreurs. En ce qui concerne les employés anglophones, près de la moitié (49 %) des informateurs pensent qu'il y aurait une augmentation des erreurs et 40 %, aucun effet. Pour les allophones, l'implantation d'un système informatique uniquement en français ne semblerait pas avoir d'effet sur leur capacité de faire leur travail adéquatement (56 %); toutefois, plus du tiers (35 %) des répondants jugent qu'il y aurait plus d'erreurs.

Enfin, les répondants qui travaillent dans les PE dont les logiciels sont en français et en anglais ou en version multilingue ont l'impression que le personnel de l'entreprise utilise les logiciels plutôt en français (60 %). Toutefois, il faut nuancer ce résultat car ceux qui travaillent dans les PE ayant les versions multilingues pensent que le personnel utilise les versions françaises (61 %). Tandis que ceux qui sont dans les PE qui ont les versions française et anglaise sont plus partagés : 46 % d'entre eux pensent que le personnel utilise les logiciels en français et 46 % optent plutôt pour les versions en français et en anglais.



## 6. Discussion

L'informatique et toutes ses composantes matérielles nous sont venues des États-Unis, et conséquemment, la langue anglaise a pris le monopole de l'environnement informatique. Bien que la domination de cette langue soit toujours omniprésente dans ce milieu, on constate un certain changement depuis l'accessibilité de plus en plus grande des technologies de l'information. En effet, les produits informatiques sont davantage disponibles dans d'autres langues, dont le français. Dans ce rapport, nous avons décrit la disponibilité des produits informatiques en français dans les petites entreprises québécoises des secteurs secondaire et tertiaire. Le portrait montre que la disponibilité des produits informatiques en français change selon les différents types de logiciels et que le choix de la langue des produits varie en fonction de certains déterminants. Mais dans l'ensemble, il est clair que nous sommes loin d'une généralisation du français dans les TI au sein des petites entreprises québécoises.

Les types de logiciels disponibles principalement en français dans les PE sont les logiciels de comptabilité, les logiciels maison et ceux de bureautique. Ce sont les programmes de CAO, FAO, PAO ou de robotique qui sont les moins disponibles en français et qui ont suscité le plus de critiques quant à la qualité des versions en français.

À propos des déterminants qui peuvent expliquer les pratiques en matière d'achat de logiciels en français ou dans les deux langues (français et anglais), nous avons obtenu des résultats qui confirment des données déjà connues au niveau de la francisation des entreprises. Les entreprises établies dans la région de Montréal et celles dont le siège social est situé dans cette même région métropolitaine ou à l'étranger possèdent moins de logiciels en français que celles installées dans les autres régions du Québec. En outre, plus une PE fait affaire avec des clients et des fournisseurs établis à l'extérieur des frontières du Québec, moins elle a de produits informatiques en français. Lorsque les propriétaires de la PE sont des francophones, l'entreprise utilise davantage les logiciels 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 en français.

Mais que faire à partir de maintenant? Parler de généralisation du français dans les technologies de l'information renvoie à une disponibilité de tous les produits informatiques en français dans les entreprises, dans la mesure où ceux-ci existent dans cette langue. Nous avons vu que dans le cas des PE québécoises, nous ne pouvons pour le moment parler de généralisation du français dans les produits informatiques, sauf pour de rares exceptions, telles que certains logiciels de comptabilité. De plus, il nous est impossible de parler de recul ou de progrès en la matière, puisque aucune autre étude de ce genre n'avait été réalisée au Québec. À l'avenir, il sera important que l'OQLF fasse un suivi régulier de la situation du français des produits informatiques dans les PE afin de l'aider à mieux orienter, dans le cadre du mandat qui lui est imparti, ses interventions en matière de TI dans ce type d'établissements.

Il faut également souligner la responsabilité des concepteurs de logiciels, non seulement pour s'assurer de la traduction en français de leurs produits mais aussi pour que la qualité du produit et la qualité du service après-vente soient équivalentes dans les deux versions. Ces éléments ont été particulièrement importants dans l'évaluation de certains produits, entre autres, en ce qui concerne les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique. Il est reconnu qu'un produit qui a une mauvaise réputation est un produit qui sera boudé par les consommateurs, et si celui-ci est un logiciel en français, il sera remplacé par la version anglaise si elle est mieux cotée auprès des utilisateurs. Dans le cadre de son mandat, l'OQLF évalue la version française des logiciels commerciaux. Les résultats de ces évaluations sont présentés dans le site Internet de l'OQLF et permettent aux Québécois et Québécoises de choisir le logiciel en version française qui répond le mieux à leurs besoins.

Malheureusement, nous n'avons pas demandé aux répondants s'ils connaissent ce service et s'ils y ont eu recours pour les aider à prendre une décision avant d'acheter les produits informatiques qu'ils utilisent. Il s'avèrerait donc important pour une prochaine étude, d'évaluer la popularité de ce service auprès des entreprises et de voir comment celui-ci pourrait les aider à choisir le meilleur logiciel en français.

De toutes ces considérations, il ressort qu'il y a encore beaucoup de travail à faire pour assurer au personnel des petites entreprises québécoises l'accès généralisé à des produits informatiques en français. Maintenant que nous avons un inventaire des logiciels disponibles en français dans les PE, il est important de se demander ce qu'il en est de leur utilisation réelle. En outre, lorsqu'un logiciel est disponible en version française et en version anglaise dans la même entreprise, laquelle des versions est utilisée par les employés? Cette question sera l'objet du deuxième rapport de cette vaste enquête.

## **Annexe 1 – Questionnaire**



## SECTION I: LES LOGICIELS MAISON

---

Cette partie du questionnaire porte sur les logiciels que l'entreprise possède, qui ont été conçus pour ses besoins et qui ne sont pas vendus sur le marché (logiciels maison).

Cette section du questionnaire, ainsi que les sections II et III doivent être remplies par le responsable de l'informatique ou par la personne la plus en mesure de les remplir.

**Important:** si l'entreprise est constituée de plusieurs établissements et succursales, ne pas oublier de considérer tous les établissements et succursales situés au Québec.

1. Est-ce que l'entreprise a fait développer un ou des logiciels maison, c'est-à-dire des logiciels qui sont propres à ses besoins et **qui n'existe pas sur le marché?** (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Oui..... 1  
 Non..... 2 Passer à la section II

2. Quelles sont les tâches informatisées par le ou les logiciels maison? (**Encerclez plus d'un chiffre au besoin.**)

La gestion financière (comptabilité, paie, facturation, etc.)..... 1  
 Les ventes ou les soumissions..... 2  
 La gestion des inventaires, des achats, l'expédition, etc. .... 3  
 La planification (ressources humaines, suivi de projet, organisation du travail, etc.)..... 4  
 La conception, la fabrication ou la présentation assistée (ingénierie, robotique, dessin, etc.)..... 5  
 Gestion de bases de données (SGBD) ..... 6  
 Gestion intégrée (MRP/ERP. Système intégrant toutes les activités informatisées de l'entreprise) .. 7  
 Autre, précisez : \_\_\_\_\_..... 8  
 \_\_\_\_\_  
 Ne sais pas ..... 9

3. Quelle est la langue de ce logiciel ou de ces logiciels maison? *Par langue du logiciel, nous entendons la langue des menus et des messages qui apparaissent à l'écran.* (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Français seulement..... 1  
 Plutôt en français ..... 2  
 Anglais seulement..... 3  
 Plutôt en anglais..... 4  
 En français et en anglais également..... 5  
 Autre langue que le français ou l'anglais ..... 6  
 Multilingue ..... 7  
 Ne sais pas ..... 8

---

## SECTION II: LES LOGICIELS DU MARCHÉ

---

Cette partie du questionnaire porte sur les logiciels que l'entreprise possède et qui ont été achetés sur le marché. (Nous excluons, dans cette section, les logiciels maison.)

1. Quel **système d'exploitation** l'entreprise utilise-t-elle? (*Ex.: Windows, DOS, Unix, Linux, MacOS, Système 6, etc.*) Remplissez le tableau 1.

**Tableau 1**

Veillez remplir le tableau suivant en indiquant le nom du **système d'exploitation** dans la première colonne. Dans la deuxième colonne, indiquez dans quelle(s) langue(s) le **système d'exploitation** est disponible dans l'entreprise en cochant la ou les cases appropriées. Par ailleurs, si l'entreprise possède plus d'un **système d'exploitation**, nommez les trois principaux systèmes utilisés.

| Système d'exploitation<br>(Ex.: Windows, DOS, Unix, Linux, MacOS, Système 6, etc.) |                                  |          |
|--|----------------------------------|----------|
| Nom du système d'exploitation  | Langue du système d'exploitation |          |
|  | Française                        | Anglaise |
| 1.   |                                  |          |
| 2.   |                                  |          |
| 3.   |                                  |          |

2. De façon générale, diriez-vous que le coût des versions françaises des **systèmes d'exploitation** est plus élevé, équivalent ou inférieur au coût des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Plus élevé.....                | 1 |
| Équivalent.....                | 2 |
| Inférieur.....                 | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

---

3. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des **systemes d'exploitation** est de qualité supérieure, inférieure ou équivalente à celui des versions anglaises? ( N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Supérieure.....                | 1 |
| Inférieure .....               | 2 |
| Équivalente .....              | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

4. De façon générale, diriez-vous que les versions françaises des **systemes d'exploitation** sont de qualité supérieure, inférieure ou équivalente aux versions anglaises? ( N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Supérieure.....                | 1 |
| Inférieure .....               | 2 |
| Équivalente .....              | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

5. Si une version française et une version anglaise d'un **systeme d'exploitation**, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, laquelle recommanderiez-vous pour l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| La version française .....            | 1 |
| La version anglaise .....             | 2 |
| L'une ou l'autre sans préférence..... | 3 |

6. Dans quelle langue est rédigée la documentation complémentaire, se rapportant au **systeme d'exploitation**, que l'entreprise achète et qui n'est pas fournie avec le logiciel? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Plutôt en français .....                               | 1 |
| Plutôt en anglais.....                                 | 2 |
| En français et en anglais également.....               | 3 |
| Aucune documentation complémentaire n'est achetée..... | 4 |
| Ne sais pas .....                                      | 5 |

7. Est-ce que l'entreprise possède un **systeme de gestion de bases de données (SGBD)**? (Exemple: dBase, Oracle, Access, Foxpro, Filemaker Pro, etc.)

|          |   |                           |
|----------|---|---------------------------|
| Oui..... | 1 | → Remplir le tableau 2    |
| Non..... | 2 | → Passer à la question 13 |

## Tableau 2

Veillez remplir le tableau suivant en indiquant le nom du *système de gestion de bases de données* dans la première colonne. Dans la deuxième colonne, indiquez dans quelle(s) langue(s) le *système de gestion de bases de données* est disponible dans l'entreprise en cochant la ou les cases appropriées. Par ailleurs, si l'entreprise possède plus d'un *système de gestion de bases de données*, nommez les trois principaux systèmes utilisés.

| Système de gestion de bases de données (SGBD)<br>(Ex.: dBase, Oracle, Access, Foxpro, Filemaker Pro, etc.) |  |          |
|--|--|----------|
| Nom du système de gestion de bases de données  | Langue du système de gestion de bases de données |          |
|  | Française  | Anglaise |
| 1.   |  |          |
| 2.   |  |          |
| 3.   |  |          |

8. De façon générale, diriez-vous que le coût des versions françaises des *systèmes de gestion de bases de données* est plus élevé, équivalent ou inférieur au coût des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Plus élevé..... 1  
 Équivalent..... 2  
 Inférieur..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas ..... 6

9. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des *systèmes de gestion de bases de données* est de qualité supérieure, inférieure ou équivalente à celui des versions anglaises? ( N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Supérieure..... 1  
 Inférieure ..... 2  
 Équivalente ..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas ..... 6

10. De façon générale, diriez-vous les versions françaises des *systèmes de gestion de bases de données* sont de qualité supérieure, inférieure ou équivalente aux versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Supérieure.....               | 1 |
| Inférieure.....               | 2 |
| Équivalente.....              | 3 |
| N'existe pas en français..... | 4 |
| Ne sais pas.....              | 5 |
| Ne s'applique pas.....        | 6 |

11. Si une version française et une version anglaise d'un *système de gestion de bases de données*, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, laquelle recommanderiez-vous pour l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| La version française.....             | 1 |
| La version anglaise.....              | 2 |
| L'une ou l'autre sans préférence..... | 3 |

12. Dans quelle langue est rédigée la documentation complémentaire, se rapportant au *système de gestion de bases de données*, que l'entreprise achète et qui n'est pas fournie avec le logiciel? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Plutôt en français.....                                | 1 |
| Plutôt en anglais.....                                 | 2 |
| En français et en anglais également.....               | 3 |
| Aucune documentation complémentaire n'est achetée..... | 4 |
| Ne sais pas.....                                       | 5 |

13. Est-ce que l'entreprise possède un système de gestion intégrée (ERP ou MRP), comme par exemple SAP, BAAN ou J.D. Edwards? (Les logiciels de gestion intégrée gèrent l'ensemble des activités de l'entreprise en intégrant des fonctions comme la gestion de ressources humaines, la gestion comptable et financière, la vente, les soumissions, l'approvisionnement ou la production par l'ajout de modules.)

|          |   |   |                         |
|----------|---|---|-------------------------|
| Oui..... | 1 | → | Remplir le tableau 3    |
| Non..... | 2 | → | Passer à la question 21 |

### Tableau 3

Veillez remplir le tableau suivant en indiquant le nom du *système de gestion intégrée* dans la première colonne. Dans la deuxième colonne, indiquez dans quelle(s) langue(s) le *système de gestion intégrée* est disponible dans l'entreprise en cochant la ou les cases appropriées. Par ailleurs, si l'entreprise possède plus d'un *système de gestion intégrée*, nommez les trois principaux systèmes utilisés.

| <b>Système de gestion intégrée<br/>(Ex.: SAP, BAAN, J.D. Edwards, etc.)</b> |                                       |          |
|---|---------------------------------------|----------|
| Nom du système de gestion intégrée  | Langue du système de gestion intégrée |          |
|   | Française                             | Anglaise |
| 1.  |                                       |          |
| 2.  |                                       |          |
| 3.  |                                       |          |

14. Quelles sont les tâches effectuées à l'aide du ou des *systèmes de gestion intégrée*? (Encerchez plus d'un chiffre au besoin.)

|   |   |
|---|---|
| La gestion financière (comptabilité, paie, facturation, etc.) .....                                   | 1 |
| Les ventes ou les soumissions .....   | 2 |
| La gestion des inventaires, des achats, l'expédition, etc. ....                                       | 3 |
| La planification (ressources humaines, suivi de projet, organisation du travail, etc.).....           | 4 |
| La conception, la fabrication ou la présentation assistée (ingénierie, robotique, dessin, etc.) ..... | 5 |
| Autre, précisez : _____ .....   | 6 |
| _____   |   |
| Ne sais pas .....   | 7 |

15. Quelle est la langue des différents modules du ou des *systèmes de gestion intégrée*?

|   |   |
|---|---|
| Tous en français .....  | 1 |
| Tous en anglais .....   | 2 |
| Tous en français et en anglais .....                          | 3 |
| Certains en français et d'autres en anglais .....             | 4 |
| Tous multilingues .....                                       | 5 |
| Tous dans une autre langue que le français ou l'anglais ..... | 6 |

16. De façon générale, diriez-vous que le coût des versions françaises des *systèmes de gestion intégrée* est plus élevé, équivalent ou inférieur au coût des versions anglaises? (N'encerchez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Plus élevé .....               | 1 |
| Équivalent .....               | 2 |
| Inférieur .....                | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

7. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des **systemes de gestion intégrée** est de qualité supérieure, inférieure ou équivalente à celui des versions anglaises? ( N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Supérieure.....                | 1 |
| Inférieure .....               | 2 |
| Équivalente .....              | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

18. De façon générale, diriez-vous les versions françaises des **systemes de gestion intégrée** sont de qualité supérieure, inférieure ou équivalente aux versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Supérieure.....                | 1 |
| Inférieure .....               | 2 |
| Équivalente .....              | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

19. Si une version française et une version anglaise d'un **systeme de gestion intégrée**, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, laquelle recommanderiez-vous pour l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| La version française .....            | 1 |
| La version anglaise .....             | 2 |
| L'une ou l'autre sans préférence..... | 3 |

20. Dans quelle langue est rédigée la documentation complémentaire, se rapportant au **systeme de gestion intégrée**, que l'entreprise achète et qui n'est pas fournie avec le logiciel? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Plutôt en français .....                               | 1 |
| Plutôt en anglais.....                                 | 2 |
| En français et en anglais également.....               | 3 |
| Aucune documentation complémentaire n'est achetée..... | 4 |
| Ne sais pas .....                                      | 5 |

21. Est-ce que l'entreprise possède un logiciel ou des logiciels pour les tâches reliées à la **comptabilité**, (comptes à payer, comptes à recevoir, facturation, service de la paie) comme *Quicken, Avantage, Fortune 1000, Accpac*, etc.? (Nous excluons ici les logiciels de gestion intégrée. Si les tâches reliées à la comptabilité sont effectuées par un des modules du logiciel de gestion intégrée déjà nommé au tableau 3, répondez «non» et passez à la question 27.)

|          |   |                           |
|----------|---|---------------------------|
| Oui..... | 1 | → Remplir le tableau 4    |
| Non..... | 2 | → Passer à la question 27 |

#### Tableau 4

Veillez remplir le tableau suivant en indiquant le nom du logiciel relié aux tâches de *comptabilité* dans la première colonne. Dans la deuxième colonne, indiquez dans quelle(s) langue(s) le logiciel de *comptabilité* est disponible dans l'entreprise en cochant la ou les cases appropriées. Par ailleurs, si l'entreprise possède plus d'un logiciel de *comptabilité*, nommez les trois principaux logiciels utilisés.

| Les logiciels reliés aux tâches de comptabilité: logiciels se rapportant aux activités comptables des entreprises (comptes à payer, comptes à recevoir, facturation, service de la paie, etc.) comme par exemple Quicken, Avantage, Fortune 1000, Accpac, etc. |                                    |          |
|--|------------------------------------|----------|
| Nom du logiciel de comptabilité  | Langue du logiciel de comptabilité |          |
|  | Française                          | Anglaise |
| 1.   |                                    |          |
| 2.   |                                    |          |
| 3.   |                                    |          |

22. De façon générale, diriez-vous que le coût des versions françaises des logiciels reliés aux tâches de *comptabilité* est plus élevé, équivalent ou inférieur au coût des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Plus élevé..... 1  
 Équivalent..... 2  
 Inférieur..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas ..... 6

23. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des logiciels reliés aux tâches de *comptabilité* est de qualité supérieure, inférieure ou équivalente à celui des versions anglaises? ( N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Supérieure..... 1  
 Inférieure ..... 2  
 Équivalente ..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas ..... 6

24. De façon générale, diriez-vous que les versions françaises des logiciels reliés aux tâches de **comptabilité** sont de qualité supérieure, inférieure ou équivalente aux versions anglaises?  
( N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Supérieure.....                | 1 |
| Inférieure .....               | 2 |
| Équivalente .....              | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

25. Si une version française et une version anglaise d'un logiciel relié aux tâches de **comptabilité**, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, laquelle recommanderiez-vous pour l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| La version française .....            | 1 |
| La version anglaise .....             | 2 |
| L'une ou l'autre sans préférence..... | 3 |

26. Dans quelle langue est rédigée la documentation complémentaire, se rapportant aux logiciels reliés aux tâches de **comptabilité**, que l'entreprise achète et qui n'est pas fournie avec le logiciel?  
(N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Plutôt en français .....                               | 1 |
| Plutôt en anglais.....                                 | 2 |
| En français et en anglais également.....               | 3 |
| Aucune documentation complémentaire n'est achetée..... | 4 |
| Ne sais pas .....                                      | 5 |

27. Est-ce que l'entreprise possède un logiciel ou des logiciels reliés aux tâches de **planification**, (gestion des ressources humaines, planification, suivi de projet, organisation du travail) comme *MS Project*?  
(Nous excluons ici les logiciels de gestion intégrée. Si les tâches reliées à la planification sont effectuées par un des modules du logiciel de gestion intégrée déjà nommé au tableau 3, répondez «non» et passez à la question 33.)

|          |     |                         |
|----------|-----|-------------------------|
| Oui..... | 1 → | Remplir le tableau 5    |
| Non..... | 2 → | Passer à la question 33 |

## Tableau 5

Veillez remplir le tableau suivant en indiquant le nom du logiciel de **planification** dans la première colonne. Dans la deuxième colonne, indiquez dans quelle(s) langue(s) le logiciel **de planification** est disponible dans l'entreprise en cochant la ou les cases appropriées. Par ailleurs, si l'entreprise possède plus d'un logiciel de **planification**, nommez les trois principaux logiciels utilisés.

**Les logiciels de planification: logiciels de gestion des ressources humaines, de planification et de suivi de projet, d'organisation du travail, etc.  
(Ex.: MS Project)**

| Nom du logiciel de planification | Langue du logiciel de planification |          |
|----------------------------------|-------------------------------------|----------|
|                                  | Française                           | Anglaise |
| 1.                               |                                     |          |
| 2.                               |                                     |          |
| 3.                               |                                     |          |

28. De façon générale, diriez-vous que le coût des versions françaises des logiciels reliés aux tâches de **planification** est plus élevé, équivalent ou inférieur au coût des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Plus élevé..... 1  
 Équivalent..... 2  
 Inférieur..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas ..... 6

29. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des logiciels reliés aux tâches de **planification** est de qualité supérieure, inférieure ou équivalente à celui des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Supérieure..... 1  
 Inférieure ..... 2  
 Équivalente ..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas ..... 6

30. De façon générale, diriez-vous que les versions françaises des logiciels reliés aux tâches de **planification** sont de qualité supérieure, inférieure ou équivalente aux versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Supérieure..... 1  
 Inférieure ..... 2  
 Équivalente ..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas ..... 6

31. Si une version française et une version anglaise d'un logiciel relié aux tâches de **planification**, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, laquelle recommanderiez-vous pour l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| La version française .....             | 1 |
| La version anglaise .....              | 2 |
| L'une ou l'autre sans préférence ..... | 3 |

32. Dans quelle langue est rédigée la documentation supplémentaire, se rapportant aux logiciels reliés aux tâches de **planification**, que l'entreprise achète et qui n'est pas fournie avec le logiciel? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Plutôt en français .....                               | 1 |
| Plutôt en anglais.....                                 | 2 |
| En français et en anglais également.....               | 3 |
| Aucune documentation complémentaire n'est achetée..... | 4 |
| Ne sais pas .....                                      | 5 |

33. Est-ce que l'entreprise possède un logiciel ou des logiciels de **bureautique**, logiciels se rapportant aux travaux de bureau (Ex.: *suite bureautique comme Office, traitement de texte, tableur, présentation, etc.*)? Vous pouvez inscrire cinq logiciels dans cette catégorie.

|          |   |                           |
|----------|---|---------------------------|
| Oui..... | 1 | → Remplir le tableau 6    |
| Non..... | 2 | → Passer à la question 39 |

## Tableau 6

Veillez remplir le tableau suivant en indiquant le nom du logiciel de **bureautique** dans la première colonne. Dans la deuxième colonne, indiquez dans quelle(s) langue(s) le logiciel de **bureautique** est disponible dans l'entreprise en cochant la ou les cases appropriées. Par ailleurs, si l'entreprise possède plus d'un logiciel de **bureautique**, nommez les cinq principaux logiciels utilisés.

| Les logiciels de bureautique: logiciels se rapportant aux travaux de bureau (Ex.: suite bureautique, traitement de texte, tableur, présentation, etc.). |                                   |          |
|---|-----------------------------------|----------|
| Nom du logiciel de bureautique  | Langue du logiciel de bureautique |          |
|   | Française                         | Anglaise |
| 1.  |                                   |          |
| 2.  |                                   |          |
| 3.  |                                   |          |
| 4.  |                                   |          |
| 5.  |                                   |          |

34. De façon générale, diriez-vous que le coût des versions françaises des logiciels de *bureautique* est plus élevé, équivalent ou inférieur au coût des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Plus élevé..... 1  
 Équivalent..... 2  
 Inférieur..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas..... 6

35. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des logiciels de *bureautique* est de qualité supérieure, inférieure ou équivalente à celui des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Supérieure..... 1  
 Inférieure ..... 2  
 Équivalente ..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas ..... 6

36. De façon générale, diriez-vous que les versions françaises des logiciels de *bureautique* sont de qualité supérieure, inférieure ou équivalente aux versions anglaises? ( N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Supérieure..... 1  
 Inférieure ..... 2  
 Équivalente ..... 3  
 N'existe pas en français ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5  
 Ne s'applique pas ..... 6

37. Si une version française et une version anglaise d'un logiciel de **bureautique**, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, laquelle recommanderiez-vous pour l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| La version française .....             | 1 |
| La version anglaise .....              | 2 |
| L'une ou l'autre sans préférence ..... | 3 |

38. Dans quelle langue est rédigée la documentation complémentaire, se rapportant aux logiciels de **bureautique**, que l'entreprise achète et qui n'est pas fournie avec le logiciel? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Plutôt en français .....                               | 1 |
| Plutôt en anglais.....                                 | 2 |
| En français et en anglais également.....               | 3 |
| Aucune documentation complémentaire n'est achetée..... | 4 |
| Ne sais pas .....                                      | 5 |

39. Est-ce que l'entreprise possède un logiciel ou des logiciels reliés aux tâches de **conception, fabrication ou présentation assistée** (CAO/FAO/PAO) comme *Autocad, CATIA, Photoshop* ou des logiciels de **robotique** comme *Protool ou Step-7*? (Nous excluons ici les logiciels de gestion intégrée. Si les tâches reliées à la conception, fabrication ou présentation assistée ou à la robotique sont effectuées par un des modules du logiciel de gestion intégrée déjà nommé au tableau 3, répondez «non» et passez à la question 45.)

|          |   |                           |
|----------|---|---------------------------|
| Oui..... | 1 | → Remplir le tableau 7    |
| Non..... | 2 | → Passer à la question 45 |

## Tableau 7

Veillez remplir le tableau suivant en indiquant le nom du logiciel de **conception, fabrication ou présentation assistée ou de robotique** dans la première colonne. Dans la deuxième colonne, indiquez dans quelle(s) langue(s) le logiciel de **conception, fabrication ou présentation assistée ou de robotique** est disponible dans l'entreprise en cochant la ou les cases appropriées. Par ailleurs, si l'entreprise possède plus d'un logiciel de **conception, fabrication ou présentation assistée ou de robotique**, nommez les trois principaux logiciels utilisés.

| <b>Les logiciels de conception, fabrication ou présentation assistée<br/>(Ex.: Autocad, CATIA, Photoshop, etc.) ou les logiciels de robotique (Ex.: Protool, Step-7, etc.)</b> |   |          |
|--|---|----------|
| Nom du logiciel de production et de distribution   | Langue du logiciel de production et de distribution |          |
|  | Française   | Anglaise |
| 1.   |   |          |
| 2.   |   |          |
| 3.   |   |          |

40. De façon générale, diriez-vous que le coût des versions françaises des logiciels reliés aux tâches de **conception, fabrication ou présentation assistée ou de robotique** est plus élevé, équivalent ou inférieur au coût des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Plus élevé..... 1  
Équivalent..... 2  
Inférieur..... 3  
N'existe pas en français ..... 4  
Ne sais pas ..... 5  
Ne s'applique pas ..... 6

41. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des logiciels reliés aux tâches **de conception, fabrication ou présentation assistée ou de robotique** est de qualité supérieure, inférieure ou équivalente à celui des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Supérieure..... 1  
Inférieure ..... 2  
Équivalente ..... 3  
N'existe pas en français ..... 4  
Ne sais pas ..... 5  
Ne s'applique pas ..... 6

42. De façon générale, diriez-vous que les versions françaises des logiciels de **conception, fabrication ou présentation assistée ou de robotique** sont de qualité supérieure, inférieure ou équivalente aux versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

- Supérieure..... 1  
Inférieure ..... 2  
Équivalente ..... 3  
N'existe pas en français ..... 4  
Ne sais pas ..... 5  
Ne s'applique pas ..... 6

43. Si une version française et une version anglaise d'un logiciel relié aux tâches *de conception, fabrication ou présentation assistée ou de robotique* équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, laquelle recommanderiez-vous pour l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

La version française ..... 1  
 La version anglaise ..... 2  
 L'une ou l'autre sans préférence ..... 3

44. Dans quelle langue est rédigée la documentation complémentaire, se rapportant aux logiciels reliés aux tâches de *conception, fabrication ou présentation assistée ou de robotique*, que l'entreprise achète et qui n'est pas fournie avec le logiciel? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Plutôt en français ..... 1  
 Plutôt en anglais ..... 2  
 En français et en anglais également ..... 3  
 Aucune documentation complémentaire n'est achetée ..... 4  
 Ne sais pas ..... 5

45. Est-ce que l'entreprise possède un logiciel ou des logiciels reliés à la *vente*, (analyse des ventes ou soumissions) comme *Classic Store, Xpert Store, DIS, Informastock*, etc.? (Nous excluons ici les logiciels de gestion intégrée. Si les tâches reliées à la vente et aux soumissions sont effectuées par un des modules du logiciel de gestion intégrée déjà nommé au tableau 3, répondez «non» et passez à la question 51.)

Oui ..... 1 → Remplir le tableau 8  
 Non ..... 2 → Passer à la question 51

## Tableau 8

Veillez remplir le tableau suivant en indiquant le nom du logiciel de *vente* dans la première colonne. Dans la deuxième colonne, indiquez dans quelle(s) langue(s) le logiciel de *vente* est disponible dans l'entreprise en cochant la ou les cases appropriées. Par ailleurs, si l'entreprise possède plus d'un logiciel de *vente*, nommez les trois principaux logiciels utilisés.

| Les logiciels reliés à la vente: logiciel d'analyse des ventes ou de soumissions<br>(Ex.: Classic Store, Xpert Store, DIS, Informastock, etc.) |                             |          |
|--|-----------------------------|----------|
| Nom du logiciel de vente   | Langue du logiciel de vente |          |
|  | Française                   | Anglaise |
| 1.   |                             |          |
| 2.   |                             |          |
| 3.   |                             |          |

46. De façon générale, diriez-vous que le coût des versions françaises des logiciels reliés à la **vente** est plus élevé, équivalent ou inférieur au coût des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Plus élevé.....                | 1 |
| Équivalent.....                | 2 |
| Inférieur.....                 | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

47. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des logiciels reliés à la **vente** est de qualité supérieure, inférieure ou équivalente à celui des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Supérieure.....                | 1 |
| Inférieure .....               | 2 |
| Équivalente .....              | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

48. De façon générale, diriez-vous que les versions françaises des logiciels reliés à la **vente** sont de qualité supérieure, inférieure ou équivalente aux versions anglaises? ( N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Supérieure.....                | 1 |
| Inférieure .....               | 2 |
| Équivalente .....              | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

49. Si une version française et une version anglaise d'un logiciel relié à la **vente** équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, laquelle recommanderiez-vous pour l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| La version française .....            | 1 |
| La version anglaise .....             | 2 |
| L'une ou l'autre sans préférence..... | 3 |

50. Dans quelle langue est rédigée la documentation complémentaire, se rapportant aux logiciels reliés à la **vente**, que l'entreprise achète et qui n'est pas fournie avec le logiciel? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Plutôt en français .....                               | 1 |
| Plutôt en anglais.....                                 | 2 |
| En français et en anglais également.....               | 3 |
| Aucune documentation complémentaire n'est achetée..... | 4 |
| Ne sais pas .....                                      | 5 |

---

51. Est-ce que l'entreprise possède un logiciel ou des logiciels **autres**, logiciels qui ne font pas partie des tableaux 1 à 8 et qui sont disponibles sur le marché? (EX: logiciels de programmation, navigateur Internet, courrier électronique, etc.) (Nous excluons les logiciels maison.)

Oui..... 1 Remplir le tableau 9  
Non..... 2 Passer à la section III

### Tableau 9

Veuillez remplir le tableau suivant en indiquant le nom du logiciel **autre** dans la première colonne. Dans la deuxième colonne, indiquez dans quelle(s) langue(s) le logiciel **autre** est disponible dans l'entreprise en cochant la ou les cases appropriées. Par ailleurs, si l'entreprise possède plus d'un logiciel **autre**, nommez les huit principaux logiciels utilisés.

| Les logiciels autres: logiciels qui n'ont pas été énumérés dans les tableaux 1 à 8 et qui sont disponibles sur le marché. (Ex.: logiciels de programmation, , navigateur Internet, courrier électronique, etc.) |                    |          |
|---|--------------------|----------|
| Nom du logiciel   | Langue du logiciel |          |
|   | Française          | Anglaise |
| 1.  |                    |          |
| 2.  |                    |          |
| 3.  |                    |          |
| 4.  |                    |          |
| 5.  |                    |          |
| 6.  |                    |          |
| 7.  |                    |          |
| 8.  |                    |          |

52. Quelles sont les principales tâches effectuées à l'aide de ces **autres** logiciels? (Encerclez plus d'un chiffre au besoin.)

Utilitaires (antivirus, polices de caractères, conversion graphique, gestion de réseaux, etc.) ..... 1  
La gestion des inventaires, des achats, de l'expédition, etc. .... 2  
Communication, navigation, courrier électronique, etc. .... 3  
Programmation ..... 4  
Autre, précisez : \_\_\_\_\_ 5  
\_\_\_\_\_  
Ne sais pas ..... 6

53. De façon générale, diriez-vous que le coût des versions françaises des logiciels *autres* est plus élevé, équivalent ou inférieur au coût des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Plus élevé.....                | 1 |
| Équivalent.....                | 2 |
| Inférieur.....                 | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

54. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des logiciels *autres* est de qualité supérieure, inférieure ou équivalente à celui des versions anglaises? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Supérieure.....                | 1 |
| Inférieure .....               | 2 |
| Équivalente .....              | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

55. De façon générale, diriez-vous les versions françaises des logiciels *autres* sont de qualité supérieure, inférieure ou équivalente aux versions anglaises? ( N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Supérieure.....                | 1 |
| Inférieure .....               | 2 |
| Équivalente .....              | 3 |
| N'existe pas en français ..... | 4 |
| Ne sais pas .....              | 5 |
| Ne s'applique pas .....        | 6 |

56. Si une version française et une version anglaise d'un logiciel *autre*, équivalentes en tout point, étaient disponibles au même moment, laquelle recommanderiez-vous pour l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| La version française .....            | 1 |
| La version anglaise .....             | 2 |
| L'une ou l'autre sans préférence..... | 3 |

57. Dans quelle langue est rédigée la documentation complémentaire, se rapportant aux logiciels *autres*, que l'entreprise achète et que n'est pas fournie avec le logiciel? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Plutôt en français .....                               | 1 |
| Plutôt en anglais.....                                 | 2 |
| En français et en anglais également.....               | 3 |
| Aucune documentation complémentaire n'est achetée..... | 4 |
| Ne sais pas .....                                      | 5 |

---

### SECTION III: LE FRANÇAIS DANS LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI)

---

Cette section porte sur vos impressions générales vis-à-vis du français dans les technologies de l'information. Cette section doit être remplie par la personne qui a rempli les sections I et II sur les logiciels.

1. À votre connaissance, diriez-vous que le personnel de l'entreprise utilise les logiciels... (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|   |   |
|---|---|
| Plutôt en français?.....                  | 1 |
| Plutôt en anglais?.....                   | 2 |
| En français et en anglais également?..... | 3 |
| Ne sais pas .....                         | 4 |

2. Diriez-vous qu'il serait plus rentable ou moins rentable pour l'entreprise, que son personnel utilise un poste de travail (équipements et logiciels) uniquement en français? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|   |   |
|---|---|
| Plus rentable .....                     | 1 |
| Moins rentable .....                    | 2 |
| Ni plus rentable ni moins rentable..... | 3 |

3. Si, au sein de l'entreprise, on utilisait un système informatique uniquement en français, diriez-vous qu'il y aurait une augmentation ou une diminution du nombre d'erreurs de la part...

- 3 a) Des employés francophones? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Augmentation des erreurs.....              | 1 |
| Diminution des erreurs.....                | 2 |
| Aucun impact sur le nombre d'erreurs ..... | 3 |
| Aucun employé francophone .....            | 4 |

- 3 b) Des employés anglophones? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Augmentation des erreurs.....              | 1 |
| Diminution des erreurs.....                | 2 |
| Aucun impact sur le nombre d'erreurs ..... | 3 |
| Aucun employé anglophone .....             | 4 |

- 3 c) Des employés allophones? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|  |   |
|--|---|
| Augmentation des erreurs.....              | 1 |
| Diminution des erreurs.....                | 2 |
| Aucun impact sur le nombre d'erreurs ..... | 3 |
| Aucun employé allophone .....              | 4 |

---

4. Quel est votre titre au sein de l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|   |   |
|---|---|
| Propriétaire .....                                  | 1 |
| Cadre .....   | 2 |
| Professionnel.....                                  | 3 |
| Technicien .....                                    | 4 |
| Employé de bureau.....                              | 5 |
| Employé de production.....                          | 6 |
| Commis à la vente ou au service à la clientèle..... | 7 |
| Autre, précisez: _____                              |   |

---

5. Dans l'exercice de vos fonctions, devez-vous prendre des décisions concernant le choix des logiciels que l'entreprise achète? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

|          |   |
|----------|---|
| Oui..... | 1 |
| Non..... | 2 |

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

|  |   |
|--|---|
| Français .....   | 1 |
| Anglais .....  | 2 |
| Autre langue .....   | 3 |
| Français et anglais également.....                         | 4 |
| Français et une autre langue que l'anglais également.....  | 5 |
| Anglais et une autre langue que le français également..... | 6 |
| Le français, l'anglais et une autre langue également ..... | 7 |

7. Avez-vous une bonne connaissance ...

7.a. Du français?

|          |   |
|----------|---|
| Oui..... | 1 |
| Non..... | 2 |

7.b. De l'anglais?

|          |   |
|----------|---|
| Oui..... | 1 |
| Non..... | 2 |

7.c. D'une autre langue que le français ou l'anglais?

|          |   |
|----------|---|
| Oui..... | 1 |
| Non..... | 2 |

---

8. Quelle est votre langue maternelle?

|   |   |
|---|---|
| Le français .....                                   | 1 |
| L'anglais .....                                     | 2 |
| Une autre langue que l'anglais ou le français ..... | 3 |

---

## SECTION IV: RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

---

Cette section vise à établir le profil de l'entreprise.

Au besoin, veuillez remettre le questionnaire au responsable de l'administration ou à la personne la plus en mesure de nous fournir les renseignements demandés.

**Important:** si l'entreprise est constituée de plusieurs établissements et succursales, ne pas oublier de considérer tous les établissements et succursales au Québec.

1. Quelle est la principale activité de l'entreprise? *Précisez en quelques mots ce que fait l'entreprise.*  
*Ex.: construction résidentielle, commerce de détail en alimentation, services financiers, etc.*

---



---



---

2. L'entreprise est-elle une filiale d'une autre entreprise? (Encerclez plus d'un chiffre s'il s'agit d'une copropriété de diverses provenances.)

Oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété québécoise ..... 1  
 Oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété canadienne  
 (autre que québécoise) ..... 2  
 Oui, elle est une filiale d'une entreprise à propriété étrangère..... 3  
 Non..... 4

3. L'entreprise compte-t-elle d'autres établissements à l'extérieur du Québec? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Oui..... 1  
 Non..... 2

4. Où est situé le siège social de l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Dans la région métropolitaine de Montréal..... 1  
 Ailleurs au Québec..... 2  
 Ailleurs au Canada..... 3  
 À l'extérieur du Canada..... 4

5. L'entreprise a-t-elle des clients à l'extérieur du Québec? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Oui..... 1  
 Non..... 2

---

6. L'entreprise a-t-elle des clients parmi le grand public? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Oui..... 1  
Non..... 2

7. L'entreprise a-t-elle des clients parmi les entreprises privées? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Oui..... 1  
Non..... 2

8. L'entreprise a-t-elle des clients parmi les organisations du secteur public? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Oui..... 1  
Non..... 2

9. L'entreprise a-t-elle des fournisseurs à l'extérieur du Québec? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Oui..... 1  
Non..... 2

10. Quelle est la **principale** langue de travail utilisée par les employés dans l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Le français ..... 1  
L'anglais ..... 2  
Une autre langue que le français ou l'anglais ..... 3  
Le français et l'anglais également ..... 4  
Le français et une autre langue que l'anglais également ..... 5  
L'anglais et une autre langue que le français également ..... 6  
Le français, l'anglais et une autre langue également ..... 7

11. Environ combien d'employés sont de langue maternelle...

Française? .....Nombre d'employés \_\_\_\_\_  
Anglaise? .....Nombre d'employés \_\_\_\_\_  
Autre que française ou anglaise? .....Nombre d'employés \_\_\_\_\_

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

Française? .....Nombre de propriétaires \_\_\_\_\_  
Anglaise? .....Nombre de propriétaires \_\_\_\_\_  
Autre que française ou anglaise? .....Nombre de propriétaires \_\_\_\_\_  
Ne sais pas ..... 4

---

13. Êtes-vous la personne qui a rempli les sections I, II et III de ce questionnaire? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Oui..... 1 Passer à la conclusion  
 Non..... 2

14. Quel est votre titre au sein de l'entreprise? (N'encerclez qu'un seul chiffre.)

Propriétaire ..... 1  
 Cadre ..... 2  
 Professionnel..... 3  
 Technicien ..... 4  
 Employé de bureau..... 5  
 Employé de production..... 6  
 Commis à la vente ou au service à la clientèle..... 7  
 Autre, précisez: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**MERCI POUR VOTRE COLLABORATION !**

---

**Annexe 2 – Tableaux A et B**



Tableau A

## Langue des principaux logiciels disponibles dans les PE

| Logiciels                              | Français<br>% | Français<br>et anglais<br>% | Total F<br>% | Anglais<br>% | Multilingue,<br>autre langue<br>% |
|--|---------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------|
| <b>Logiciels maison</b>                | 67            | 17                          | <b>84</b>    | 9            | 7                                 |
| <b>Systèmes d'exploitation :</b>       | 61            | 15                          | <b>76</b>    | 16           | 9                                 |
| Windows                                | 66            | 17                          | <b>83</b>    | 14           | 3,0                               |
| MS-DOS                                 | 66            | 8                           | <b>74</b>    | 26           | –                                 |
| Autres systèmes d'exploitation         | 32            | 17                          | <b>49</b>    | 51           | 0,4                               |
| <b>SGBD :</b>                          | 62            | 7                           | <b>69</b>    | 27           | 4                                 |
| Access                                 | 72            | 8                           | <b>80</b>    | 19           | 1                                 |
| Filemaker pro                          | 63            | 9                           | <b>72</b>    | 28           | –                                 |
| Dbase                                  | 47            | 10                          | <b>57</b>    | 40           | 3                                 |
| Autres SGBD                            | 20            | 4                           | <b>24</b>    | 76           | –                                 |
| <b>Comptabilité :</b>                  | 84            | 1                           | <b>85</b>    | 12           | 3                                 |
| Fortune                                | 97            | 1                           | <b>98</b>    | 1            | 1                                 |
| Avantage                               | 97            | 2                           | <b>99</b>    | 1            | –                                 |
| Accpacc                                | 45            | 3                           | <b>48</b>    | 52           | –                                 |
| Autres logiciels de comptabilité       | 76            | 1                           | <b>77</b>    | 21           | 2                                 |
| <b>Bureautique :</b>                   | 74            | 10                          | <b>84</b>    | 14           | 2                                 |
| MS-Office                              | 72            | 12                          | <b>84</b>    | 16           | 0,4                               |
| MS-Word                                | 79            | 9                           | <b>88</b>    | 12           | 0,2                               |
| Excel                                  | 79            | 9                           | <b>88</b>    | 12           | –                                 |
| Autres logiciels de bureautique        | 68            | 11                          | <b>79</b>    | 20           | 1,0                               |
| <b>CAO, FAO, PAO ou de robotique :</b> | 25            | 4                           | <b>29</b>    | 66           | 5                                 |
| AutoCAD                                | 30            | 4                           | <b>34</b>    | 66           | –                                 |
| Photoshop                              | 23            | 7                           | <b>30</b>    | 71           | –                                 |
| Autres logiciels de CAO                | 23            | 4                           | <b>27</b>    | 70           | 3                                 |
| <b>Autres logiciels du marché :</b>    | 54            | 10                          | <b>64</b>    | 26           | 10                                |
| MS-Explorer                            | 62            | 15                          | <b>77</b>    | 23           | 0,3                               |
| Outlook                                | 68            | 10                          | <b>78</b>    | 22           | –                                 |
| Netscape                               | 57            | 12                          | <b>69</b>    | 31           | –                                 |
| Autres logiciels                       | 30            | 3                           | <b>33</b>    | 58           | 9,0                               |



**Tableau B****Opinion concernant le coût et la qualité des versions françaises des logiciels**

| <b>Logiciels</b>              | <b>Coût supérieur</b> | <b>Qualité du service<br/>après-vente inférieure</b> | <b>Qualité inférieure</b> |
|-------------------------------|-----------------------|--|---------------------------|
|                               | <b>%</b>              | <b>%</b>   | <b>%</b>                  |
| Systèmes d'exploitation       | 27                    | 26   | 18                        |
| SGBD                          | 22                    | 30   | 17                        |
| Comptabilité                  | 15                    | 9  | 6                         |
| Bureautique                   | 17                    | 18   | 8                         |
| CAO, PAO, FAO ou de robotique | 28                    | 27   | 24                        |
| Autres logiciels du marché    | 16                    | 22   | 11                        |