

La langue du travail : quelques éléments de problématique

Les personnes ou les associations qui ont abordé la question du français, langue du travail, à la Commission des états généraux sur la situation de la langue française au Québec ont unanimement déploré la précarité du français, langue de travail. Cette évaluation n'est pas nouvelle : elle était déjà présente dans le *Rapport du comité interministériel sur la situation de la langue française* publié en 1996. En effet, si ce rapport faisait état de gains importants en matière d'usage du français dans les milieux francophones, tant chez les travailleurs que dans la vie des entreprises, il déplorait aussi que le français ne soit pas encore devenu la « langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires », surtout dans la région de Montréal.

Les explications avancées sont encore valables quelque cinq ans après. En effet, la situation alors observée n'a à peu près pas changé : la présence de l'anglais est tout aussi soutenue, quand celle-ci ne s'est tout simplement pas renforcée. Dans cette perspective, il nous importe de rappeler, ne serait-ce que brièvement, la teneur de quelques déterminants importants et leur impact sur la langue de travail.

Contexte

La langue de travail est tributaire d'un ensemble de facteurs. Parmi ceux-ci, il y a évidemment le phénomène de la mondialisation, la démocratisation des technologies de l'information et des communications et, enfin, une portion plus ou moins importante de travailleurs qui ne maîtrisent pas le français et qui ont surtout tendance à se concentrer dans la région de Montréal.

Sans vouloir accorder plus d'importance à la mondialisation qu'elle ne devrait en avoir, il semble qu'elle explique au moins en partie certaines transformations observées au sein des différents milieux de travail et les situations linguistiques qui en découlent. Les entreprises québécoises sont de plus en plus ouvertes sur le monde. En effet, il se fait de plus en plus d'affaires avec l'étranger : de 21,8 % qu'elles étaient en 1990, les exportations internationales [en pourcentage du PIB du Québec] sont passées, selon le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec, à 38,3 % en 1999. De ce fait, les entreprises doivent rechercher la performance optimale et réduire en conséquence leurs investissements dans des domaines qui ont moins à voir avec la dimension économique, dans le domaine de la francisation par exemple.

L'entreprise de demain sera très différente de celle d'aujourd'hui : de plus en plus de personnes travailleront à partir de leur domicile en mode télétravail, de plus en plus d'entreprises se constitueront en méga-réseaux, etc. Cela étant, les milieux de travail seront de plus en plus aux prises avec la nécessité d'en arriver à une certaine normalisation des codes utilisés (langue, protocoles informatiques, normes comptables, etc.). Dans un tel contexte, l'utilisation d'une langue commune de communication semble, pour certains, un incontournable et, dans ce cas, il y a de fortes chances que l'anglais conserve pour longtemps sa présence hégémonique. Mais il y a aussi d'autres

alternatives, pensons, par exemple, à ce qui se passe en Europe, où il semble y avoir plusieurs avenues possibles.

Le tissu industriel québécois est aussi soumis à d'importantes transformations. On constate un va-et-vient important dans ce milieu, notamment dans les petites entreprises. La création de nouvelles entreprises, plus particulièrement de petite taille, est rapide et il n'est pas étonnant de les voir périr tout aussi rapidement. Selon le ministère de l'Industrie et du Commerce, il y aurait chaque année, environ 15 % de nouveaux employeurs, qui ne l'étaient pas ou qui n'existaient pas l'année précédente et chaque année, environ 15 % des employeurs disparaîtraient ou ne compteraient plus d'employés.

Par ailleurs, certaines entreprises croissent aussi de façon remarquable : leur transformation se fait par l'achat ou la fusion d'autres entreprises (1230 fusions au Canada en 1999), par l'ouverture à d'autres marchés, par la diversification de leurs produits et services, etc. Ce même tissu industriel a aussi tendance à se dégrader (3200 faillites au Québec en 1999). Ces transformations majeures ne sont pas sans modifier la dynamique linguistique qui prévalait auparavant au sein de ces milieux de travail. En effet, comme les dirigeants d'entreprises ont un rôle considérable à jouer dans la francisation de leur entreprise, personne ne sera pas surpris de voir qu'un changement à la direction d'une entreprise (par exemple, dans un cas de fusion) puisse faire basculer un projet de francisation ou, à l'inverse, lui faire faire des pas de géant.

Enfin, il ne faut pas négliger l'impact des changements organisationnels. Le vent de rationalisation qui a récemment frappé un grand nombre d'entreprises et même d'organisations du secteur public, a contribué à l'aplatissement de la structure hiérarchique et, en conséquence, à une responsabilisation de plus en plus grande de la strate opérationnelle. Il en découle dès lors un déplacement ou un élargissement des actions de communications à d'autres catégories de personnel, ainsi qu'une transformation des actions de communication en nouveaux types de communications. Dans un tel contexte, l'utilisation du langage ne pourra qu'en être affectée, car ces changements organisationnels auront pour effet de modifier la répartition des locuteurs sur le territoire de l'entreprise, en réallouant les espaces en fonction des caractéristiques linguistiques reconnues aux locuteurs en place.

La démocratisation des technologies de l'information et des communications constitue un autre élément important du contexte économique québécois. L'informatisation a maintenant gagné l'ensemble des entreprises : selon une étude du CEFRIO, 90 % des entreprises québécoises étaient informatisées en 1999. En plus, il est possible d'affirmer que la circulation de l'information a pu, grâce à Internet, faire fi des frontières connues et respectées jusqu'à tout récemment. Grâce à ces progrès technologiques et à l'explosion des communications, de grands réseaux de communication pourront à plus ou moins long terme voir le jour et d'importantes stratégies de partenariat et d'alliance être mises en place. L'entreprise d'aujourd'hui sera ainsi sûrement appelée à se transformer considérablement, à devenir une sorte de « territoire virtuel ». D'ailleurs, de plus en plus de travailleurs ont pu être considérés comme des *travailleurs informationnels* (Conseil de la langue française (1994), *Indicateurs de la langue de travail au Québec*, indicateur

2.11) et il n'y a pas lieu de croire que cet élan observé entre 1971 et 1991 va s'arrêter. Il faut cependant ajouter que cette tendance ne pourra affecter toutes les catégories de travailleurs.

La disponibilité de l'information constitue un autre enjeu important pour l'entreprise québécoise. En effet, il faut être conscient du fait que l'avènement des TIC occasionne de nouvelles configurations du travail : des équipes (ex. dans le cas du télétravail ou d'entreprises-réseaux) peuvent fonctionner à distance, les tâches sont de plus en plus atomisées et même les lieux de travail ont tendance à connaître une certaine désagrégation. Il en résulte évidemment des enjeux importants pour l'utilisation du langage et des langues, surtout si on n'est pas vigilant. En effet, il ne faut pas remonter très loin dans le temps pour voir que la plupart des produits informatiques étaient en anglais. La situation actuelle a grandement évolué : la très grande majorité des produits de masse existe en français. Il reste maintenant à convaincre les entreprises à acheter des produits informatiques en français et les travailleurs à les utiliser.

Les travailleurs qui ne connaissent pas le français sont surtout concentrés dans la région de Montréal. Cette concentration n'est pas sans poser un autre défi au Québec d'aujourd'hui et aux entreprises qui les embauchent. Il est en effet possible d'avoir un emploi dans certaines entreprises sans maîtriser le français. S'il y a des emplois pour lesquels il est moins nécessaire d'avoir recours à la langue, il y en a d'autres pour lesquels il est important d'y avoir recours et dans ces cas, il arrive trop souvent que, du fait de cette méconnaissance du français, on utilise une autre langue que le français. Ce contexte est, il va sans dire, préoccupant, car il peut avoir un impact indéniable sur la langue de travail de l'entreprise et sur le droit des autres travailleurs d'exercer leurs activités en français. Comment assurer une utilisation effective du français au travail et faire respecter ce droit de travailler en français, si tous les travailleurs n'ont pas au moins une connaissance fonctionnelle du français?

Partant de ce contexte général, il importe de mieux cerner la problématique qui sous-tend toute discussion relative à cette question. Il ressort des travaux réalisés sur le sujet que la langue de travail est en quelque sorte un enjeu multidimensionnel qui se traduit sans conteste au Québec comme un enjeu individuel, un enjeu organisationnel et un enjeu sociétal.

La certification des entreprises

La certification des entreprises est un élément important du plan d'aménagement linguistique que le Québec s'est donné. Par ailleurs, il faut aussi dire que cet élément n'a pas vraiment été revu depuis 1977 et ce, malgré tous les changements qu'il nous a été possible d'observer depuis au sein du tissu industriel et des différents milieux de travail. Une certaine réflexion a bien été amorcée au moment du bilan, mais elle n'a pas conduit à des solutions tangibles, à l'exception d'un resserrement administratif important dans le suivi du processus.

Qu'en est-il du processus de certification sur lequel on a fondé tant d'espoirs et avec lequel on continue encore à franciser? Le *Rapport du comité interministériel sur la situation de la langue française* a déjà fait état des limites du processus de certification que l'on connaît (p. 82-83). Il a aussi montré que ce processus avait tendance à plafonner. Et il semble que la situation n'ait pas changé depuis et même que, dans une certaine mesure, elle se soit globalement détériorée. En effet, les rapports annuels de l'Office de la langue française le montrent clairement : de 78,2 % qu'il était au 31 mars 1995, le taux général de certification des entreprises de 50 personnes et plus a régressé au fil des ans pour atteindre 69,9 % le 31 mars 2000 et remonter à 71,7 %, le 31 janvier dernier. Cette situation s'explique de différentes façons, mais elle repose pour une part sur une transformation profonde du tissu industriel [faillites, fusions, etc.] et sur une conjoncture économique favorable qui, au fil des ans, affecte à la hausse le pourcentage d'entreprises inscrites dans le processus de francisation et, conséquemment, fait baisser, le pourcentage d'entreprises déjà certifiées. Quant aux autres éléments d'explication, ils sont nombreux et complexes : les lignes qui suivent en feront brièvement état.

Parmi ces éléments d'explication, il nous importe de rappeler qu'un nombre non négligeable de grandes entreprises n'ont toujours pas leur certificat de francisation après plus de 10 ans d'application d'un programme de francisation approuvé (*La Presse*, 4 octobre 2000, page A9). La situation tient à plusieurs facteurs, mais le phénomène de la mondialisation des échanges n'y est sûrement pas étranger. À titre d'exemple, il y a plusieurs entreprises qui doivent tenir compte du fait que leurs fournisseurs sont à l'étranger (États-Unis et Japon). Ainsi, il n'y a pas de constructeurs d'automobiles québécois et les distributeurs de pièces d'automobiles s'approvisionnent en très grande partie à l'extérieur du Québec (jusqu'à 550 fournisseurs différents). Ces entreprises n'ont aucun contrôle sur les constructeurs et les fournisseurs de pièces situés aux États-Unis ou ailleurs. Il y en a d'autres qui doivent composer avec la dimension internationale de leur production : leur produit est fabriqué au Québec, mais il est destiné à l'extérieur du Québec (le secteur de l'aérospatiale). Plusieurs de ces entreprises sont aussi aux prises avec les relations qu'elles doivent entretenir avec l'extérieur, que ce soit avec des établissements ou des sous-traitants situés à l'extérieur du Québec, ce qui a un impact évident sur la place réservée au français.

Outre la mondialisation que l'on utilise souvent comme prétexte, il y a aussi la démocratisation de l'informatique qui a eu et a toujours un impact certain sur le déroulement du processus de certification. En effet, un grand nombre d'entreprises n'ont pas francisé leur parc informatique et possèdent un certain nombre de logiciels en anglais. Même si le bogue de l'an 2000 a permis certaines avancées, il subsiste encore des problèmes. Il y a encore, entre autres choses, beaucoup de réserves à l'égard des versions françaises des logiciels. En fait, il faut ré-interpréter tout cela comme une certaine résistance au changement. L'informatique était, il n'y a pas si longtemps, uniquement en anglais et surtout réservée aux informaticiens. Ainsi, plusieurs ont pris l'habitude d'utiliser l'anglais. Il ne faut alors pas se surprendre que le passage de l'anglais au français apparaisse parfois difficile. Des gains importants ont été faits, c'est indéniable, mais il y a encore du chemin à faire avant que l'on ait le réflexe de recourir à des produits informatiques en français dans les entreprises et que ceux-ci soient offerts aux employés.

La présence de travailleurs qui ne maîtrisent pas le français ne peut qu'avoir un impact sur la généralisation du français, un objectif poursuivi par le programme de francisation. Dans ce contexte, il serait évidemment important de considérer de façon particulière cette question de la connaissance du français et de se donner les moyens de combler les besoins en la matière. En d'autres termes, il faudrait arriver, par différentes stratégies d'intervention, à intéresser tous les travailleurs à utiliser le français au travail, et, par voie de conséquence, à contribuer ainsi à en faire la langue commune de travail.

En plus de ce qui précède, il a déjà été démontré que la prédominance linguistique de la direction des entreprises a une influence significative sur la situation linguistique prévalant au sein de ces entreprises, ainsi que sur le déroulement du processus de certification (Bouchard, 1990). La situation alors observée n'a guère changé depuis : certains dirigeants n'ont toujours pas la volonté nécessaire ou encore ils utilisent habilement le prétexte de la mondialisation pour justifier leur résistance à la francisation, alors que l'on devrait plutôt pouvoir compter sur leur responsabilité et leur collaboration, comme le *Rapport du comité interministériel sur la situation de la langue française* le souhaitait.

Que peut-on faire dans un tel contexte? Quelles améliorations pourraient être apportées au processus, sans rabaisser la valeur du certificat actuel? Et que faire avec l'idée mise de l'avant dans certains milieux de soumettre aussi les petites entreprises aux mêmes exigences de francisation que les entreprises employant 50 personnes et plus? Comment agir sur les attitudes des dirigeants et aussi, sur celles des travailleurs? Ce sont là autant de questions à débattre et sur lesquelles la Commission des états généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec aura à se pencher.

Le français, langue de travail

Le processus de certification des entreprises, malgré certaines réserves bien connues, demeure tout de même un incitatif non négligeable à l'utilisation du français. À la suite du Comité interministériel, il nous importe, entre autres choses, de souligner que « l'utilisation du français par les travailleurs est plus forte dans les entreprises avec un certificat que dans les entreprises sans certificat, aussi bien dans les communications écrites que dans les communications orales ». Ajoutons aussi que « les entreprises avec certificat ont aussi tendance à utiliser davantage les logiciels en français » (p. 86).

Par ailleurs, il faut aussi dire que, malgré ces quelques gains, dans les entreprises certifiées, le français n'a toujours pas la place qui devrait lui revenir au travail, plus particulièrement dans la région métropolitaine de Montréal. Cette évaluation est en partie corroborée par des études récentes. En effet, malgré un quart de siècle d'efforts de francisation, on constate que seulement 54 % des travailleurs et travailleuses de cette région affirment travailler généralement en français [90 % ou + de leur temps de travail] (Conseil de la langue française, 1999). D'autres données tirées d'études en cours auprès de petites et moyennes entreprises employant entre 10 et 49 personnes nous amènent aussi à affirmer que les retombées de nos efforts de francisation, s'il en est, sont tout aussi limitées : seulement 40 % des dirigeants des petites entreprises manufacturières de

la région de Montréal affirment travailler généralement en français, alors que, dans le cas des travailleurs de la production, on atteint les 59 %. Quant au discours des dirigeants d'entreprises et de différentes catégories de travailleurs de petites et moyennes entreprises, il va sensiblement dans le même sens : l'anglais occupe une place importante au sein de leurs entreprises, plus particulièrement pour tout ce qui touche le service à la clientèle offert dans la région de Montréal ou à l'extérieur des frontières du Québec. Il apparaît dans un très grand nombre de cas comme une condition nécessaire à la réalisation de l'objectif premier de toute entreprise de réaliser des affaires qui, compte tenu de l'ouverture des marchés, se font généralement dans cette langue. Dans un tel contexte, le français semble tenir un rôle de second plan. Quelle position doit-on adopter dans ce cas? Y a-t-il moyen de changer une situation de fait qui, d'ailleurs, semble bien ancrée dans le milieu?

Outre ces communications avec la clientèle, les travailleurs et travailleuses ont beaucoup d'autres occasions de communiquer, que ce soit avec leurs supérieurs, avec leurs collègues ou avec leurs subordonnés. Dans quelle langue ces communications se déroulent-elles? En contexte francophone, elles se dérouleront inévitablement en français : il n'y a pas vraiment de raison pour qu'elles soient dans une autre langue. En contexte bilingue, par contre, la situation est tout autre. Selon le Comité interministériel, « dans leurs communications verbales avec leur supérieur immédiat, si celui-ci est de langue maternelle anglaise, 57 % des francophones (qui travaillent dans les deux langues) s'adressent encore à lui surtout en anglais [...] ce pourcentage était de 68 % en 1971. [...] Lorsque leurs interlocuteurs sont des collègues de langue maternelle anglaise, les francophones utilisent surtout l'anglais dans une proportion de 50 %, et dans une proportion de 40 %, s'il s'agit de subordonnés de langue maternelle anglaise » (p. 74). Ainsi, en contexte bilingue, il paraît évident que le français ne s'impose pas comme langue commune, et ce, malgré tous les efforts de francisation consentis. Quelle évaluation peut-on faire de cette situation? Peut-on être satisfait d'une telle situation?

Il est difficile de répondre à de telles questions, car au préalable il faut qu'il y ait un certain consensus autour d'expressions comme « la généralisation de l'utilisation du français » et « travailler en français ». Que doit-on entendre par ces expressions, si on prend acte de ce contexte en constante mutation qui est modulé par le phénomène de la mondialisation des échanges, par la démocratisation de l'informatisation qui passe de plus en plus dans le vécu des entreprises et des travailleurs et, enfin, par une quantité non négligeable de personnes qui ne maîtrisent pas le français.

Il serait important de chercher à situer le français au travail par rapport à l'anglais qui a actuellement une certaine importance au sein des entreprises québécoises et qui, selon certains travailleurs, aurait même une importance croissante. S'il est difficile d'intervenir sur la langue utilisée dans les échanges avec les clientèles et les fournisseurs de l'extérieur du Québec, il faudrait sûrement se donner les moyens de limiter l'impact que l'utilisation de cette langue a sur les autres travailleurs. Il serait aussi important de situer le français par rapport à d'autres langues qui risquent de jouer un rôle non négligeable avec la signature des prochains accords de libre-échange. Dans une telle perspective, il faudrait se pencher sur cette tendance actuelle bien connue d'accepter d'emblée de

travailler en anglais [le recours à une autre langue que le français et l'anglais est encore négligeable] au point, dans plusieurs cas, de ne pas se prévaloir du droit fondamental que la Charte de la langue française accorde aux Québécois de travailler en français. Il faudrait se pencher sur l'attrait suscité par l'anglais au détriment du français et tenter de distinguer le plus clairement possible «bilinguisme individuel» et «bilinguisme institutionnel». Il faudrait enfin déterminer les meilleurs moyens de donner au français une valeur et une légitimité qu'il est encore loin d'avoir, du moins dans certains secteurs d'activité économique et dans certaines fonctions où la communication occupe une place importante.

La Charte de la langue française comporte une provision importante pour le travailleur québécois : « les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français » (art. 4). Il s'agit d'un droit fondamental qui, malgré tous les efforts de francisation consentis depuis bientôt vingt-cinq ans, ne semble pas toujours respecté. Ainsi, il arrive souvent que des travailleurs ne puissent travailler en français comme ils le souhaiteraient, quand ils sont dans un environnement plus ou moins favorable au travail en français, comme c'est le cas avec des personnes qui ne connaissent pas le français (supérieurs, collègues ou subordonnés), ou lorsque des documents et des outils sont en anglais, etc. Il arrive aussi que l'on exige la connaissance de l'anglais pour des postes qui ne nécessiteraient pas vraiment une telle langue, ou que l'exigence de la connaissance du français soit souvent ignorée (dans les journaux anglophones par exemple). Par contre, il n'est pas rare d'entendre des travailleurs, même francophones, favorables à une plus grande utilisation de l'anglais au travail, car, pour eux, l'anglais, c'est la langue des affaires.

Il devient important de positionner le français au travail, plus particulièrement de déterminer les principaux paramètres favorisant son utilisation ou sa non-utilisation dans les différents milieux de travail, ainsi que dans certains contextes particuliers. Ainsi, il faudrait examiner la manière dont les entreprises gèrent leur recours à l'anglais à un moment où les communications avec l'extérieur du Québec s'intensifient et modifient profondément l'efficacité de la francisation des entreprises. En d'autres termes, il faut en arriver à rajeunir le discours qui a cours depuis longtemps relativement à la généralisation du français, un concept qui n'a jamais été clairement défini et qui, semble-t-il, aurait vieilli avec les années. Il faudrait peut-être plutôt se pencher sur une autre question, à savoir ce que l'on entend par l'expression « travailler en français ».

Il faudrait pouvoir répondre aux questions suivantes : «Compte tenu des changements survenus dans le monde du travail et de la place réservée à l'anglais dans les échanges avec les clientèles et les fournisseurs de l'extérieur du Québec, est-ce encore possible de travailler en français au Québec? Et à quelles conditions?»

Pierre Bouchard
10 février 2001