

NOTE DE
recherche

***La langue des produits informatiques
dans les entreprises de moyenne taille du Québec***

Micheline Ostoj

La langue des produits informatiques
dans les entreprises de moyenne taille du Québec

Micheline Ostoj

Avril 2003

© Gouvernement du Québec
Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec 2003
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41563-9

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 moyennes 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	9
Le contexte et les objectifs de l'enquête	11
1. Méthodologie	13
1.1 La population visée	13
1.2 Le questionnaire	13
1.3 La base de sondage	13
1.4 L'échantillon et la collecte des données	13
1.5 La pondération	15
2. Résultats	17
2.1 Le profil des répondants	17
2.2 Le profil des entreprises	17
2.2.1 L'entreprise	17
2.2.2 Les clients et les fournisseurs	19
2.2.3 La langue maternelle des propriétaires	19
2.2.4 La langue maternelle des employés	20
2.2.5 La principale langue de travail utilisée par l'ensemble des employés	20
2.3 Conclusion	20
3. La langue des logiciels dans les ME	23
3.1 La présence de logiciels en français	23
3.2 La langue des logiciels et la situation géographique de l'entreprise et du siège social ...	24
3.3 La langue des logiciels et la situation géographique des autres établissements de la ME	24
3.4 La langue des logiciels et la langue maternelle des propriétaires	25
3.5 La langue des logiciels et la principale langue de travail dans l'entreprise	25
3.6 La langue des logiciels et les types de clients	26
3.7 La langue des logiciels et la provenance des fournisseurs	27
3.8 Conclusion	28

4. Les produits informatiques en français dans les ME	29
4.1 Les logiciels maison	29
4.1.1 Les tâches informatisées	29
4.1.2 La langue des logiciels maison	30
4.2 Les logiciels du marché	30
4.2.1 Les systèmes d'exploitation	30
4.2.1.1 La langue des systèmes d'exploitation	31
4.2.1.2 Le coût des versions françaises	32
4.2.1.3 La qualité du service après-vente	32
4.2.1.4 La qualité des versions françaises	32
4.2.1.5 Le choix de la langue	32
4.2.1.6 La langue de la documentation complémentaire	32
4.2.2 Les systèmes de gestion de base de données (SGBD)	33
4.2.2.1 La langue des systèmes de gestion de base de données	33
4.2.2.2 Le coût des versions françaises	34
4.2.2.3 La qualité du service après-vente	34
4.2.2.4 La qualité des versions françaises	34
4.2.2.5 Le choix de la langue	34
4.2.2.6 La langue de la documentation complémentaire	34
4.2.3 Les systèmes de gestion intégrée	34
4.2.3.1 La langue des systèmes de gestion intégrée	35
4.2.3.2 Les tâches effectuées	35
4.2.3.3 Le coût des versions françaises	35
4.2.3.4 La qualité du service après-vente	36
4.2.3.5 La qualité des versions françaises	36
4.2.3.6 Le choix de la langue	36
4.2.3.7 La langue de la documentation complémentaire	36
4.2.4 Les logiciels de comptabilité	36
4.2.4.1 La langue des logiciels de comptabilité	37
4.2.4.2 Le coût des versions françaises	37
4.2.4.3 La qualité du service après-vente	38
4.2.4.4 La qualité des versions françaises	38
4.2.4.5 Le choix de la langue	38
4.2.4.6 La langue de la documentation complémentaire	38
4.2.5 Les logiciels de planification	38
4.2.5.1 La langue des logiciels de planification	39
4.2.5.2 Le coût des versions françaises	39
4.2.5.3 La qualité du service après-vente	39
4.2.5.4 La qualité des versions françaises	39
4.2.5.5 Le choix de la langue	40
4.2.5.6 La langue de la documentation complémentaire	40

4.2.6	Les logiciels de bureautique	40
4.2.6.1	La langue des logiciels de bureautique	40
4.2.6.2	Le coût des versions françaises	41
4.2.6.3	La qualité du service après-vente	41
4.2.6.4	La qualité des versions françaises	41
4.2.6.5	Le choix de la langue	42
4.2.6.6	La langue de la documentation complémentaire	42
4.2.7	Les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique	42
4.2.7.1	La langue des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique	42
4.2.7.2	Le coût des versions françaises	43
4.2.7.3	La qualité du service après-vente	43
4.2.7.4	La qualité des versions françaises	43
4.2.7.5	Le choix de la langue	44
4.2.7.6	La langue de la documentation complémentaire	44
4.2.8	Les logiciels de vente	44
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	45
4.2.8.5	Le choix de la langue	45
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 ME selon l'opinion des répondants	53
5.4	Conclusion	53

6. Discussion	55
Annexe 1 : Questionnaire	57
Annexe 2 : Tableau A – Langue des principaux logiciels disponibles dans les ME	85
Tableau B – Opinion concernant le coût et la qualité des versions françaises des logiciels	87

Faits saillants

- Cette enquête a permis de dresser un portrait de la langue des produits informatiques dans les entreprises de moyenne taille (ME) au Québec. Elle a été réalisée en 2001 auprès d'entreprises ayant entre 50 et 99 employés. Il s'agissait d'une collecte par questionnaire autoadministré auprès de 404 répondants représentant le même nombre d'entreprises.
- On peut parler d'une généralisation des produits informatiques en français dans 42 % de l'ensemble des entreprises visées¹.
- 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 ME 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.
 - Il s'agit principalement des ME situées dans la région de 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, une autre langue que le français et l'anglais, ou diverses langues;
 - Et de celles que leurs activités économiques amènent à négocier avec des clients et des fournisseurs situés hors des frontières québécoises.
- Les types de logiciels disponibles dans les ME se regroupent dans la catégorie des logiciels maison et des logiciels commerciaux. Un peu plus de la moitié (51 %) des ME disposent de logiciels de la première catégorie, ceux-ci étant en français dans 88 % des cas. Dans la catégorie des logiciels commerciaux, ce sont les logiciels de bureautique (89 %) et de comptabilité (86 %) qui sont le plus disponibles en français, et les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique (33 %) qui le sont le moins.
- 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 françaises des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique (25 %) et celles des systèmes d'exploitation (26 %) sont jugées plus coûteuses que les versions anglaises.
 - Certains répondants estiment que le service après-vente en français est de moins bonne qualité pour les systèmes d'exploitation (30 %) que le service offert dans le cas des logiciels en anglais.
 - Quant à la qualité du logiciel, il faut souligner que ce sont les systèmes d'exploitation qui sont évalués comme étant de moins bonne qualité en version française et ce, par 21 % des informateurs qui ont ce type de logiciel.
- La cinquième section du rapport traite des répercussions que des postes de travail uniquement en français pourraient avoir sur la rentabilité de l'entreprise, ainsi que 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 (52 %) ou

¹ Cette statistique ne tient pas compte des entreprises qui ont des logiciels dont la version française n'existe pas et qui, par le fait même, ne dérogent pas à la Charte.

encore que cela augmenterait la rentabilité de l'établissement (34 %). Toutefois, ces opinions sont déterminées par plusieurs éléments. Ainsi, 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 le français est la langue parlée au travail ainsi que la principale langue de travail, 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 la région de Montréal. Bref, ce sont les informateurs qui travaillent dans un environnement plutôt francophone.

- Enfin, pour 61 % de la population visée, le recours à des TI uniquement en français n'aurait aucun effet sur la qualité du travail des employés francophones, tandis que 34 % considèrent qu'il y aurait une diminution des erreurs. En ce qui concerne les employés anglophones, 60 % des informateurs pensent qu'il y aurait une augmentation des erreurs, et 39 %, aucun effet. Pour les allophones, l'implantation d'un système informatique uniquement en français serait source d'erreurs selon 52 % des répondants. Toutefois, 47 % d'entre eux pensent que cela n'aurait aucun effet sur la capacité des allophones de faire leur travail adéquatement.

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. Cette absence d'indicateurs empêchait l'Office d'avoir un portrait juste de la situation du français dans les entreprises et d'amorcer un suivi de son évolution, tâches qui relèvent de la mission de l'organisme. 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 évidemment où ces produits existent dans cette langue.

Cette étude visait également à examiner quels facteurs déterminent la disponibilité des logiciels en français dans les entreprises.

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

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

Le présent rapport évalue la disponibilité des produits informatiques en français dans les entreprises de moyenne taille (ME). Par « produits » nous entendons les logiciels et les documents complémentaires se rapportant aux différents logiciels que les entreprises doivent acheter et qui ne sont pas fournis avec ces derniers. Le 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 ME. La quatrième section se rapporte à la question concernant les types de produits informatiques qui sont en français dans les entreprises 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. La dernière section présente la conclusion du rapport.

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 y sont traités.

1.1 La population visée

Les entreprises québécoises du secteur privé ayant entre 50 et 99 employés représentent la population visée dans cette enquête. Nous avons retenu des entreprises rattachées aux trois secteurs de l'économie : le primaire, le secondaire et le tertiaire.

1.2 Le questionnaire

Le questionnaire (annexe 1) a été conçu par le Service de la recherche 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 l'entreprise
 - Tâches informatisées réalisées avec ces logiciels
 - Versions linguistiques des logiciels maison
2. Les logiciels du marché
 - Dénomination des logiciels disponibles dans l'entreprise
 - 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

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

1.4 L'échantillon et la collecte des données

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

Tableau 1

Plan d'échantillonnage

Indicatif régional	Secteur économique					
	Primaire		Secondaire		Tertiaire	
	Population	Échantillon	Population	Échantillon	Population	Échantillon
418	30	14	204	97	277	137
450	9	4	211	110	361	175
514	3	2	285	150	596	284
819	16	5	122	57	169	84
Total	58	25	822	414	1 403	680

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. Nous avons effectué un travail de dépistage par téléphone afin de nous assurer que le questionnaire soit envoyé à la bonne personne. Mais l'analyse des données montre que certains informateurs connaissent peu les produits informatiques et ont répondu au questionnaire de manière inadéquate. Par exemple, quelques répondants ont classé 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 ne correspondaient pas aux catégories de logiciels prévues dans le questionnaire.

La collecte des données a été réalisée de mars à juin 2001. Les résultats de l'opération de la collecte de données sont présentés au tableau 2, selon les variables de stratification. Au total, 404 personnes ont participé à l'enquête. Compte tenu de la difficulté à joindre l'ensemble des entreprises visées, le taux de rendement de l'échantillon a été en deçà de nos attentes (qui étaient de 50 %), soit un taux de 36 %.

Tableau 2

Résultat final de la collecte

Indicatif régional	Secteur économique			Total
	Primaire	Secondaire	Tertiaire	
418	10	38	57	105
450	2	39	61	102
514	1	37	89	127
819	4	30	36	70
Total	17	144	243	404

1.5 La pondération

Compte tenu de la stratification de l'échantillon, une pondération a été appliquée aux données de manière à retrouver la répartition originale des ME selon les trois secteurs économiques et la situation géographique de l'entreprise (à partir de l'indicatif régional du numéro de téléphone). Les facteurs de pondération qui ont été utilisés sont présentés au tableau 3.

Tableau 3

Facteurs de pondération

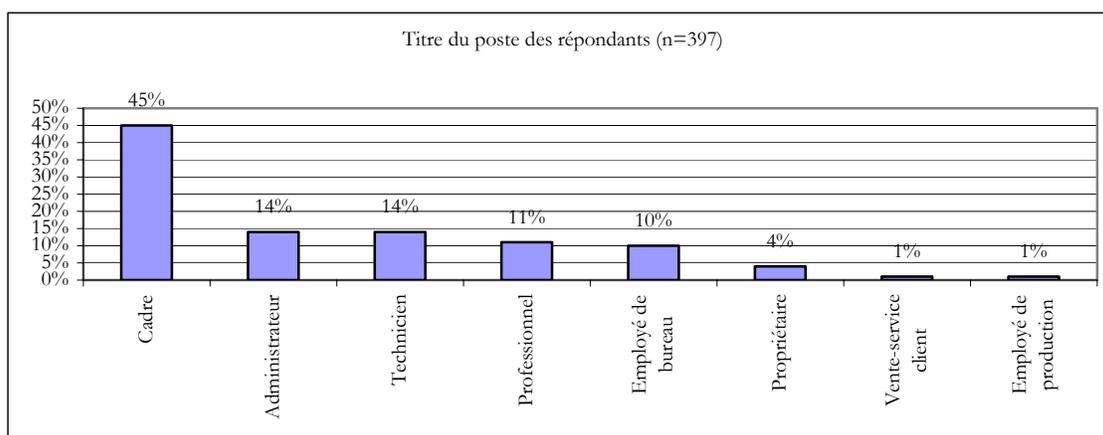
Indicatif régional	Secteur économique		
	Primaire	Secondaire	Tertiaire
418	30/10	204/38	277/57
450	9/2	211/39	361/61
514	3/1	285/37	596/89
819	16/4	122/30	169/36

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 ME forment 45 % des répondants; les autres se distribuent respectivement parmi les administrateurs (14 %), les techniciens (14 %), les professionnels (11 %), les employés de bureau (10 %), les propriétaires (4 %), les vendeurs (1 %) et les employés de la production (1 %).



Notons que 70 % de ces personnes prennent des décisions concernant le choix des logiciels que l'entreprise achète.

Le français est la langue maternelle de 86 % des répondants; 7 % sont de langue maternelle autre que le français et l'anglais, et 7 %, 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 (99 %) et de l'anglais (82 %). Ajoutons également que 13 % d'entre eux ont une bonne connaissance d'une autre langue que le français et l'anglais.

2.2 Le profil des entreprises

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 ME participantes dans chacun des secteurs.

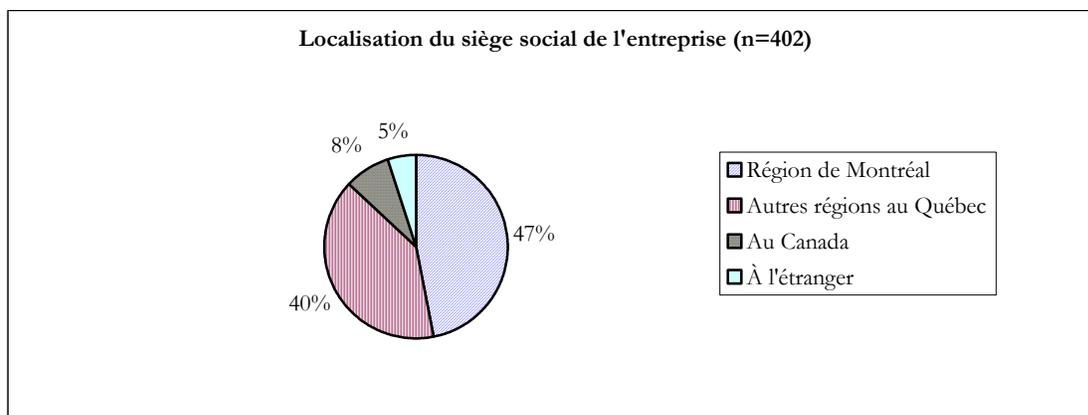
Tableau 4

Secteurs d'activité économique

Secteur	%
Fabrication	27
Commerce de détail	25
Construction	8
Services professionnels, scientifiques et techniques	7
Hébergement et services de restauration	6
Transport et entreposage	4
Finance et assurance	4
Soins de santé	4
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	3
Autres services, sauf administration publique	3
Autre	10
Total	100 (n=404)

Près de 76 % des entreprises visées sont des entités autonomes, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas des filiales d'une autre entreprise. Parmi les filiales, 37 % sont à propriété québécoise, 27 % à propriété canadienne, 33 % à propriété étrangère, et 3 % à propriété multiple.

Plus des deux tiers (69 %) de ces entreprises n'ont d'établissements qu'au Québec. Pour 87 % des entreprises de moyenne taille, le siège social est situé dans la province, en majorité dans la région de Montréal, les autres étant établies ailleurs au Québec. Notons que 13 % d'entre elles ont leur siège social à l'extérieur des frontières québécoises.



2.2.2 Les clients et les fournisseurs

Les entreprises visées comptent plusieurs types de clients :

- Clients à l'extérieur du Québec (68 %)
- Clients parmi le grand public (57 %)
- Clients parmi les entreprises privées (86 %)
- Clients parmi des organismes du secteur public (69 %)

En ce qui concerne la provenance des fournisseurs, 81 % des ME font affaire avec des fournisseurs de l'extérieur du Québec.

2.2.3 La langue maternelle des propriétaires

La majorité des propriétaires sont de langue maternelle française (74 %). Les autres se répartissent de la manière suivante : 10 % des ME sont dirigées par des propriétaires anglophones seulement, 8 % par des propriétaires de langues maternelles diverses (français ou anglais ou les deux, et une autre langue), et 8 % sont détenues par des allophones seulement.

Les ME de la région de Montréal sont, en moins grande proportion, dirigées par des francophones que celles situées dans les autres régions du Québec (65 % contre 90 %).

Le même constat s'applique à propos de la situation géographique du siège social des ME. Dans les entreprises dont le siège social est au Québec, la proportion de propriétaires de langue maternelle française est plus élevée à l'extérieur de la région de Montréal (88 %) que dans la région de Montréal (66 %). La proportion de propriétaires de langue maternelle française est de 37 % dans les entreprises ayant leur siège social à l'extérieur du Québec. Dans les ME dont le siège social est à Montréal, près du quart (23 %) des propriétaires sont des allophones ou de diverses langues maternelles; les anglophones représentent 11 % des cas. En ce qui concerne les sociétés dont le siège social est situé au Canada ou dans d'autres pays, 37 % des propriétaires sont des anglophones, et 26 %, des allophones ou des locuteurs de diverses langues.

Tableau 5

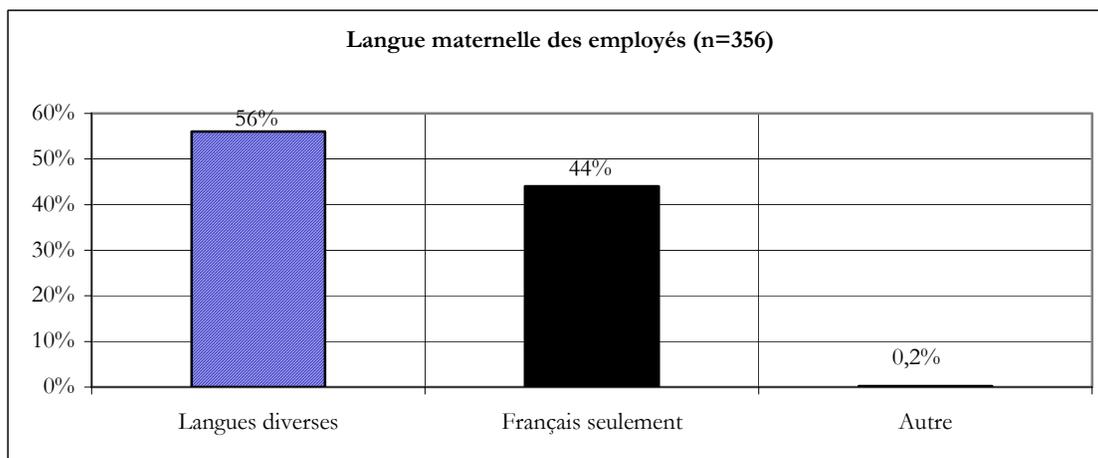
**Langue maternelle des propriétaires
selon la situation géographique de l'entreprise et du siège social**

Langue maternelle	Entreprise *		Siège social *		
	Région de Montréal %	Autres régions au Québec %	Région de Montréal %	Autres régions au Québec %	Canada et autres pays %
Français	65	90	66	88	37
Anglais	13	5	11	5	37
Autre et diverses langues	22	5	23	7	26
Total	100 (n=190)	100 (n=117)	100 (n=151)	100 (n=137)	100 (n=19)

* $p \leq ,000$

2.2.4 La langue maternelle des employés

Un peu plus de la moitié (56 %) des entreprises de moyenne taille ont des employés de langues maternelles diverses (français, anglais et autres langues) et 44 % ont uniquement des employés de langue maternelle française. Aucune entreprise n'emploie que des anglophones et rares sont celles qui (0,2 %) n'ont que des employés allophones.



2.2.5 La principale langue de travail utilisée par l'ensemble des employés

La principale langue de travail utilisée par l'ensemble des employés est le français (90 %). Il y a donc 10 % des employés qui utilisent principalement une autre langue pour accomplir leur travail au sein de ces entreprises.

Tableau 6

Principale langue de travail utilisée par les employés

Langue	%
Français	90
Français et anglais également	6
Anglais	3
Autre	1
Total	100 (n=404)

2.3 Conclusion

À partir des données présentées ci-dessus, il ressort que les ME québécoises sont majoritairement (74 %) la propriété de francophones. Un peu plus de la moitié (56 %) des ME ont des employés qui sont de différentes langues maternelles et 44 % des autres ME ont uniquement des employés francophones. Le travail se fait principalement en français pour la grande majorité de ces

personnes. Plus de 80 % 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 ME sont diversifiées et les types de clients avec lesquels elles transigent reflètent cette situation. Ainsi on retrouve des clients parmi les entreprises du secteur privé, parmi les organismes du secteur public, parmi le grand public, ainsi que des clients à l'extérieur du Québec. Les ME font aussi des affaires avec des fournisseurs, et dans 81% des cas, ceux-ci sont situés à l'extérieur des frontières québécoises.

3. La langue des logiciels dans les ME

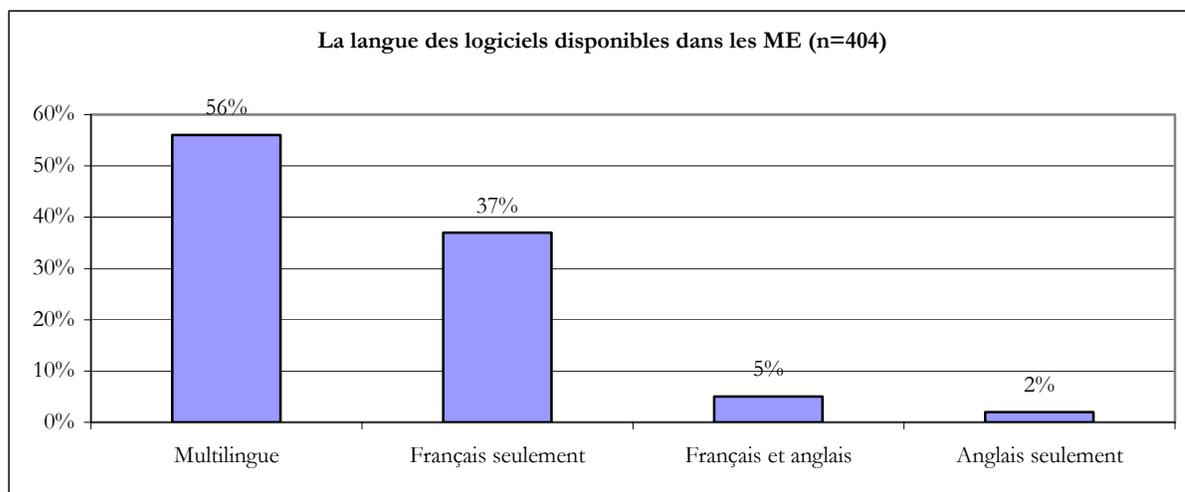
La présente section du rapport a pour objet de donner un aperçu général de la langue des logiciels dans les entreprises québécoises de moyenne taille. On y examine également certains déterminants de la présence de logiciels en français dans les entreprises.

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) la catégorie *Français seulement* indique que l'entreprise a uniquement des logiciels en français;
- 2) la catégorie *Anglais seulement* signifie que l'entreprise a exclusivement des logiciels en anglais;
- 3) la catégorie *Français et anglais* veut dire que l'établissement possède les logiciels dans ces deux versions linguistiques; les termes « bilingue » ou « dans les deux langues » seront également utilisés pour indiquer qu'un logiciel est disponible en français et en anglais.
- 4) la catégorie *Multilingue* signifie que les logiciels ne peuvent être décrits par une seule langue (français (F), anglais (A) ou 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 multilingues, 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 de logiciels en français

La majorité (56 %) des ME qui ont de l'informatique préfèrent mettre à la disposition de leurs employés des logiciels multilingues; 37 % les ont tous en français uniquement; 5 % les ont tous en français et en anglais, et 2 % des ME disposent de logiciels en anglais uniquement. **Donc, 42 % 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 sont moins nombreuses à avoir des logiciels en français ou bilingues que celles installées ailleurs au Québec (37 % contre 51 %). Elles privilégient notamment les versions multilingues (60 %); soulignons également, qu'une proportion importante d'entreprises des autres régions au Québec disposent aussi des versions multilingues, soit 49 % d'entre elles.

La disponibilité des logiciels en français ou bilingue est pratiquement la même dans les entreprises dont le siège social est dans la région de Montréal (43 %) et dans celles dont le siège social est ailleurs au Québec (46 %). Toutefois, la différence est beaucoup plus marquée par rapport aux entreprises dont le siège social est au Canada ou à l'étranger, celles-ci n'étant que 23 % à avoir des logiciels en français ou bilingues, et privilégiant beaucoup plus les versions multilingues (75 %).

Tableau 7

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

Langue	Situation géographique de la ME*		Situation géographique du siège social*		
	Région de Montréal %	Autres régions au Québec %	Région de Montréal %	Autres régions au Québec %	Canada ou à l'étranger %
Français seulement	31	49	39	45	8
Français et anglais	6	2	4	1	15
Anglais seulement	3	–	3	1	2
Multilingue	60	49	54	52	75
Total	100 (<i>n</i> =259)	100 (<i>n</i> =144)	100 (<i>n</i> =186)	100 (<i>n</i> =163)	100 (<i>n</i> =52)

* $p \leq ,000$

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

Les entreprises qui comptent d'autres établissements à l'extérieur du Québec possèdent beaucoup plus de logiciels multilingues que celles qui n'ont pas d'établissements à l'extérieur du Québec (71 % par rapport à 50 %), et ont moins de logiciels en français ou dans les deux langues (25 % contre 48 %).

Tableau 8

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

Langue	Autres établissements à l'extérieur du Québec	
	Oui %	Non %
Français seulement	18	45
Français et anglais	7	3
Anglais seulement	3	2
Multilingue	71	50
Total	100 (<i>n</i> =126)	100 (<i>n</i> =274)

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 ME dont les propriétaires sont de langue maternelle française possèdent plus de logiciels en français ou dans les deux langues (52 %) comparativement aux autres propriétaires (22 %). Ces derniers favorisent plutôt l'achat de matériel multilingue (71 %).

Tableau 9

Langue des logiciels selon la langue maternelle des propriétaires

Langue	Langue maternelle des propriétaires	
	Français %	Anglais, autre ou diverses langues %
Français seulement	51	11
Français et anglais	1	11
Anglais seulement	–	6
Multilingue	48	71
Total	100 (<i>n</i> =229)	100 (<i>n</i> =79)

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 ME sont principalement les versions multilingues (55 %) et celles en français seulement (41 %). Le portrait diffère pour les entreprises dont la principale langue de travail est l'anglais ou diverses langues, car ce sont les versions multilingues (68 %) qui dominent, suivies des versions bilingues (17 %) et des

versions en anglais seulement (12 %). Notons cependant que ces dernières données doivent être interprétées avec précaution à cause du petit nombre d'entreprises de cette catégorie.

Tableau 10

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

Langue des logiciels	Principale langue de travail dans l'entreprise	
	Français %	Anglais, autre langue ou diverses langues * %
Français seulement	41	2
Français et anglais	3	17
Anglais seulement	1	12
Multilingue	55	68
Total	100 (<i>n=363</i>)	100 (<i>n=41</i>)

* Notons que les pourcentages sont calculés à partir d'un petit nombre.
 $p \leq ,000$

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 ME 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 ou dans les deux langues (32 % contre 62 %) et mettent davantage à la disposition de leurs employés des logiciels multilingues (65 % contre 39 %).

En ce qui concerne les ME qui traitent avec le grand public, un peu plus de la moitié d'entre elles possèdent des logiciels en français ou bilingues (51 %), un nombre plus élevé que dans les ME qui n'ont pas ce genre de clients (28 %). Quant aux liens avec les entreprises privées et les organismes du secteur public, aucune différence statistiquement significative n'a été observée entre les ME qui ont ces types de clients par rapport à celles qui ne les ont pas.

Tableau 11

Langue des logiciels selon les types de clients

Langue	Type de clients							
	Situé à l'extérieur du Québec *		Grand public*		Entrepriseprivée**		Organisme du secteur public **	
	Oui %	Non %	Oui %	Non %	Oui %	Non %	Oui %	Non %
Français seulement	27	57	47,0	23	35	51	36	41
Français et anglais	5	5	4,0	5	4	6	4	4
Anglais seulement	3	–	0,4	5	2	–	2	3
Multilingue	65	39	48,0	67	59	43	58	53
Total	100 (n=269)	100 (n=129)	100 (n=228)	100 (n=171)	100 (n=339)	100 (n=53)	100 (n=267)	100 (n=120)

* $p \leq ,000$ ** $p = n.s.$

3.7 La langue des logiciels et la provenance des fournisseurs

Le choix de la langue des logiciels est aussi déterminé par la provenance des fournisseurs. En effet, les entreprises qui ont des liens avec un fournisseur de l'extérieur du Québec sont moins nombreuses à disposer de logiciels en français ou dans les deux langues (36 %) que les entreprises dont les fournisseurs sont exclusivement québécois (67 %).

Tableau 12

Langue des logiciels selon la provenance des fournisseurs

Langue	Fournisseurs situés à l'extérieur du Québec	
	Oui %	Non %
Français seulement	31	64
Français et anglais	5	3
Anglais seulement	3	–
Multilingue	61	33
Total	100 (n=319)	100 (n=73)

 $p \leq ,000$

3.8 Conclusion

Dans plus de la moitié (56 %) des ME du Québec, les versions des logiciels sont de type « multilingue ». Quant aux versions en français, on les retrouve dans 42 % des ME. Il y a donc peu de ces firmes qui sont conformes aux dispositions de la Charte de la langue française².

De plus, nous avons vu que la langue des logiciels varie selon certains facteurs. Cette variation va toujours dans le même sens, c'est-à-dire que les ME qui ont le moins de logiciels en français et qui privilégient notamment les versions multilingues, sont celles qui ont le plus de rapports avec un environnement anglophone, allophone ou multilingue, donc des entreprises :

- situées dans la région de Montréal;
- dont le siège social est au Canada ou à l'étranger;
- 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 principale langue de travail est l'anglais ou une autre langue ou diverses langues;
- que leurs activités économiques amènent à négocier avec des clients et des fournisseurs situés hors des frontières québécoises.

² 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 ME

Cette quatrième partie du rapport traitera des différents types de produits informatiques qui sont disponibles dans les entreprises de moyenne taille 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.

Les logiciels en vente libre sur le marché 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, 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 ME, 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 le choix de la langue des logiciels pour 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 de la moitié (51 %) des entreprises de moyenne taille au Québec se sont fait faire sur demande des logiciels informatiques.

4.1.1 Les tâches informatisées

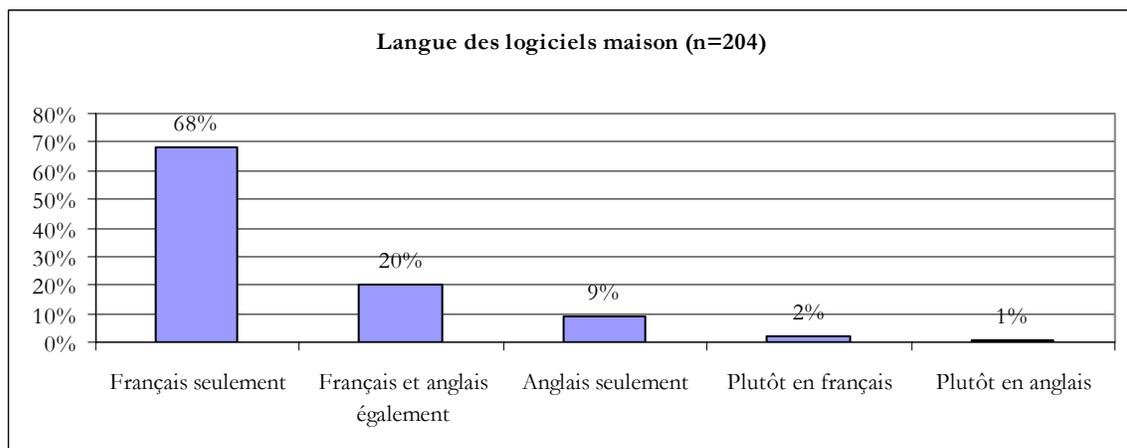
Les besoins à combler par ces logiciels ont été définis selon huit tâches : la gestion financière, les ventes ou les soumissions, la gestion des stocks, la planification (d'abord pour les ressources humaines, puis pour les projets et l'organisation du travail), la conception ou la fabrication ou la présentation assistée, la gestion de bases de données, la gestion intégrée et d'autres types de tâches particulières à l'entreprise. Nos résultats montrent que pour les entreprises de moyenne taille, les logiciels maison visent particulièrement à traiter la gestion financière (54 %) et la gestion des stocks (42 %).

Tableau 13
Tâches informatisées à l'aide des logiciels maison

Tâche	%
Gestion financière	54
Gestion des stocks	42
Vente ou soumission	22
Planification	20
Gestion de base de données	16
Gestion intégrée	13
Conception	6
Autre tâche	17
<i>(n=208)</i>	

4.1.2 La langue des logiciels maison

Le français seulement est la langue des logiciels maison dans 68 % des ME concernées; le français et l'anglais également dans 20 % des cas, et pour 9 % des entreprises, l'anglais est la seule langue choisie. **Dans l'ensemble, il y a 88 % des ME dont le logiciel maison est disponible en français.**



4.2 Les logiciels du marché

4.2.1 Les systèmes d'exploitation

Parmi les ME québécoises, 6 % n'ont pas de système d'exploitation³, 73 % en ont un seulement et 27 % plus d'un système d'exploitation. Windows est de loin le plus répandu : 96 % des ME ayant un système d'exploitation l'utilisent.

³ 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

Tableau 14

Systèmes d'exploitation

Type de système	%
Windows*	96
Autres systèmes d'exploitation	24
	(n=381)

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

4.2.1.1 La langue des systèmes d'exploitation

- De manière générale, les systèmes d'exploitation sont disponibles en français seulement dans 56 % des ME, en français et en anglais dans 23 % des établissements visés; les versions multilingues représentent 13 % des situations, et l'anglais seulement, 8 % des ME. **Ce sont donc plus des trois quarts (79 %) des ME qui ont mis à la disposition de leur personnel des systèmes d'exploitation en français⁴.**
- Parmi les ME qui possèdent le système d'exploitation WINDOWS, 91 % l'offrent en version française ou bilingue.
- Les « autres » types de systèmes d'exploitation sont moins disponibles en français ou en version bilingue, soit 63 % des cas.

Tableau 15

Langue des systèmes d'exploitation dans les ME

Langue	Types de logiciel		
	Windows %	Autres %	Tous %
Français seulement	63	45	56
Français et anglais	28	18	23
Anglais seulement	7	32	8
Multilingue	3	5	13
Total	100 (n=363)	100 (n=88)	100 (n=380)

statistiques subséquentes relatives aux systèmes d'exploitation. Cette approche a été utilisée pour chacune des sections du rapport.

⁴ Ne sachant pas quelle est la proportion exacte des logiciels en français dans la catégorie « Multilingue », nous n'additionnerons que les logiciels en « français seulement » et ceux en « français et en anglais » pour donner la proportion de logiciels disponibles en français dans l'ensemble des ME, ce qui permet de déterminer 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 74 % des répondants, qui estiment que le coût est équivalent ou même inférieur; toutefois, il est important de souligner que, pour un peu plus du quart (26 %) 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 française et anglaise? La majorité (69 %) des répondants estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions des logiciels. Cependant, il faut noter que près du tiers (30 %) 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 78 % des répondants estiment que « oui » alors que 21 % 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 en français %	Qualité du service après- vente pour les logiciels en français %	Qualité des versions en français %
Équivalent	73	69	78
Supérieur	26	1	1
Inférieur	1	30	21
Total	100 (<i>n=233</i>)	100 (<i>n=232</i>)	100 (<i>n=260</i>)

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, 78 % des personnes interrogées recommanderaient à l'entreprise la version française du système d'exploitation, 11 %, la version anglaise et 11 %, l'une ou l'autre sans préférence.

4.2.1.6 La langue de la documentation complémentaire

Une ME sur trois 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 (69 %), plutôt en anglais dans 16 % des cas et est disponible dans les deux langues pour 15 % des ME.

4.2.2 Les systèmes de gestion de base de données

Notons que 43 % des entreprises de moyenne taille 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 (71 %) qui est le plus disponible.

Tableau 17

Systèmes de gestion de base de données

Type de système	%
Access	71
Autres systèmes	40
<i>(n=172)</i>	

4.2.2.1 La langue des systèmes de gestion de base de données

- De manière générale, les SGBD sont disponibles en français uniquement dans la moitié des ME qui ont un SGBD, en anglais seulement dans 23 % des entreprises visées, et en français et en anglais dans 18 % des cas. Les versions multilingues ne représentent que 9 % des logiciels de SGBD. C'est donc **68 % des ME qui offrent les systèmes de gestion de base de données en version française seulement ou dans les deux versions linguistiques.**
- Parmi les ME qui possèdent le système de gestion de base de données Access, 85 % l'ont au moins en version française.
- Parmi les autres logiciels de SGBD, nous constatons une proportion importante de logiciels en anglais seulement (46 %).

Tableau 18

Langue des systèmes de gestion de bases de données dans les ME

Langue	Types de logiciels		
	Access %	Autres SGBD %	Tous %
Français seulement	65	35	50
Français et anglais	20	16	18
Anglais seulement	13	46	23
Multilingue	2	3	9
Total	100 <i>(n=119)</i>	100 <i>(n=69)</i>	100 <i>(n=169)</i>

4.2.2.2 Le coût des versions françaises

Pour 85 % des personnes interrogées dont l'entreprise a un SGBD, les versions françaises ne sont pas plus chères que les versions anglaises.

4.2.2.3 La qualité du service après-vente

Le service après-vente pour les SGBD en français est bien apprécié, 86 % des répondants jugent que le service est équivalent entre les versions française et anglaise.

4.2.2.4 La qualité des versions françaises

Parmi les informateurs, 87 % estiment que la qualité des versions française et anglaise des SGBD est équivalente, et 14 % 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 en français %	Qualité du service après- vente pour les logiciels en français %	Qualité des versions en français %
Équivalent	84	86	87
Supérieur	16	–	–
Inférieur	1	14	14
Total	100 (n=103)	100 (n=95)	100 (n=106)

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 (69 %) des personnes interrogées ayant un SGBD dans leur entreprise recommanderaient la version française, 14 % la version anglaise et 17 % l'une ou l'autre sans préférence.

4.2.2.6 La langue de la documentation complémentaire

Notons que 39 % des ME n'ont pas acheté de documentation complémentaire se rapportant au SGBD. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français (62 %), plutôt en anglais dans 27 % des cas et est disponible dans les deux langues pour 11 % des ME.

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 27 des ME

de l'échantillon (7 %) possèdent un tel système. Les logiciels sont très diversifiés, puisque 17 systèmes différents sont disponibles dans ces 27 entreprises⁵.

4.2.3.1 La langue des systèmes de gestion intégrée

- De manière générale, les systèmes de gestion intégrée sont accessibles en français dans **21 des 27 établissements (78 %) qui possèdent un tel système.**

Tableau 21

Langue des systèmes de gestion intégrée dans les ME

Langue	n
Français seulement	10
Français et anglais	11
Anglais seulement	5
Multilingue	1
Total	27

4.2.3.2 Les tâches effectuées

Les tâches effectuées par les systèmes de gestion intégrée visent particulièrement la gestion financière (18/27) et la gestion des stocks, des achats et de l'expédition (10/27).

Tableau 22

Tâches effectuées avec les systèmes de gestion intégrée

Tâche	n
Gestion financière	18
Gestion des stocks, des achats, l'expédition, etc.	10
Planification	5
Ventes ou les soumissions	4
Conception	2
Autre tâche	7
	(n=27)

4.2.3.3 Le coût des versions françaises

Les versions françaises ne coûtent pas plus cher que les versions anglaises de l'avis de toutes les personnes qui ont répondu à cette question (n=15).

⁵ 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.

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 13 des 15 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 13 des 15 répondants, elles se valent, et seulement 2 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 en français n	Qualité du service après-vente pour les logiciels en français n	Qualité des versions en français n
Équivalent	15	13	13
Supérieur	–	–	–
Inférieur	–	2	2
	(n=15)	(n=15)	(n=15)

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, 14 des 24 participants recommanderaient à l'entreprise la version française, 4, la version anglaise et 6, l'une ou l'autre sans préférence.

4.2.3.7 La langue de la documentation complémentaire

Quatre entreprises 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 9 des 21 ME, plutôt en anglais pour 6 entreprises et est disponible dans les deux langues pour 5 d'entre elles.

4.2.4 Les logiciels de comptabilité

Notons que 39 % des entreprises de moyenne taille possèdent un logiciel de comptabilité, et la très grande majorité d'entre elles n'en ont qu'un seul (92 %). Les logiciels de comptabilité sont très diversifiés dans l'ensemble de ces firmes (54 %); le logiciel Fortune est disponible dans 30 % des ME, et Accpac, dans 22 % des cas.

Tableau 24

Logiciels de comptabilité

Logiciels	%
Fortune	30
Accpac	22
Autres logiciels	54
<i>(n=156)</i>	

4.2.4.1 La langue des logiciels de comptabilité

- De manière générale, **les logiciels de comptabilité sont disponibles en français et dans les deux langues également dans 86 % de ces ME**, en anglais seulement dans 10 % des cas et en version multilingue dans 4 % des ME.
- Bien que les effectifs soient très petits pour les logiciels Fortune et Accpac, soulignons que le premier est disponible en français ou en version bilingue dans toutes les ME qui l'utilisent, tandis que pour le logiciel Accpac la proportion est de 76 %.
- La langue des autres logiciels de comptabilité est également accessible en français ou en version bilingue pour plusieurs des ME, c'est-à-dire 88 % de celles qui disposent de ces autres logiciels.

Tableau 25

Langue des logiciels de comptabilité dans les ME

Langue	Types de logiciels			
	Fortune* %	Accpacc* %	Autres logiciels %	Tous %
Français seulement	89	44	79	73
Français et anglais	11	32	9	13
Anglais seulement	–	24	11	10
Multilingue	–	–	1	4
Total	100 <i>(n=47)</i>	100 <i>(n=33)</i>	100 <i>(n=83)</i>	100 <i>(n=153)</i>

* Les pourcentages doivent être interprétés avec précaution parce que le calcul est basé sur un petit nombre d'entreprises.

4.2.4.2 Le coût des versions françaises

Pour la très grande majorité (82 %) 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 (92 %) des répondants.

4.2.4.4 La qualité des versions françaises

Notons que 94 % des informateurs estiment que la qualité des versions française et anglaise des logiciels de comptabilité est équivalente, et seulement 5 % 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 en français %	Qualité du service après- vente pour les logiciels en français %	Qualité des versions en français %
Équivalent	79	90	94
Supérieur	18	2	1
Inférieur	3	8	5
Total	100 (<i>n=81</i>)	100 (<i>n=81</i>)	100 (<i>n=79</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, 86 % des personnes ayant un logiciel de comptabilité dans leur entreprise recommanderaient la version française, 8 %, la version anglaise et 7 %, l'une ou l'autre sans préférence.

4.2.4.6 La langue de la documentation complémentaire

Notons que 41 % des ME 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 (85 %), plutôt en anglais dans 10 % des cas et elle est disponible dans les deux langues dans 6 % des ME.

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 entreprises de moyenne taille, seulement 12 % d'entre elles utilisent un tel logiciel⁶. MS-Project est de loin le plus populaire, 34 des 48 ME ayant un logiciel de planification l'utilisent.

⁶ 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 27
Logiciels de planification

Logiciels	n
MS-Project	34
Autres logiciels de planification	16
Total	48

4.2.5.1 La langue des logiciels de planification

- Les logiciels de planification sont disponibles en anglais seulement dans 13 des 48 ME qui ont un logiciel de ce type (27 %); **les versions en français se retrouvent dans 31 entreprises, soit 64 % des cas.**

Tableau 28
Langue des logiciels de planification

Langue	Types de logiciels		
	MS-Project n	Autres logiciels n	Tous n
Français seulement	16	7	23
Français et anglais	8	4	8
Anglais seulement	10	5	13
Multilingue	–	–	4
	<i>(n=34)</i>	<i>(n=16)</i>	<i>(n=48)</i>

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 25 des 28 personnes ayant répondu à cette question.

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 (19/27). Cependant, il faut noter qu'un peu plus d'un informateur sur trois (8/27) 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? Vingt-six des 30 répondants indiquent « oui » tandis que 4 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 en français n	Qualité du service après-vente pour les logiciels en français n	Qualité des versions en français n
Équivalent	25	19	26
Supérieur	4	–	–
Inférieur	–	8	4
	(n=28)	(n=27)	(n=30)

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, 38 des 48 personnes recommanderaient à l'entreprise la version française des logiciels de planification, 4, la version anglaise et 6, l'une ou l'autre sans préférence.

4.2.5.6 La langue de la documentation complémentaire

Plus de la moitié des ME (58 %) 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 16 des 20 ME, plutôt en anglais dans 2 d'entre elles et elle est disponible dans les deux langues pour 2 des 20 ME.

4.2.6 Les logiciels de bureautique

On note que 85 % des ME possèdent un logiciel de bureautique; et parmi celles-ci, 80 % en ont un, et 20 % plus d'un logiciel de ce type. Le logiciel intégré MS-Office est le plus populaire, 78 % des ME ayant un logiciel de bureautique l'utilisent.

Tableau 30

Logiciels de bureautique

Logiciel	%
Office	78
Word	21
Autres logiciels de bureautique	21
	(n=344)

4.2.6.1 La langue des logiciels de bureautique

- **Les logiciels de bureautique sont disponibles en français et en version bilingue dans 89 % des ME québécoises qui les utilisent.** Les versions en anglais se retrouvent uniquement dans 7 % des ME et les versions multilingues dans 4 % d'entre elles.

- Dans la grande majorité des cas, les ME qui possèdent MS-Office (92 %) ou Word (94 %) les ont en français ou dans les deux versions linguistiques.
- Les autres logiciels de bureautique sont en français ou bilingues dans 81 % des ME.

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

Langue	Types de logiciel			
	MS-Office %	MS-Word %	Autres logiciels %	Tous %
Français seulement	63	76	61	64
Français et anglais	29	18	20	25
Anglais seulement	8	6	14	7
Multilingue	1	–	4	4
Total	100 (n=268)	100 (n=70)	100 (n=72)	100 (n=344)

4.2.6.2 Le coût des versions françaises

Pour 82 % 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 (90 %) des répondants estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions.

4.2.6.4 La qualité des versions françaises

Une très forte proportion (90 %) 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 en français %	Qualité du service après- vente pour les logiciels en français %	Qualité des versions en français %
Équivalent	81	90,0	90,0
Supérieur	18	0,4	0,4
Inférieur	1	10,0	10,0
Total	100 (n=223)	100 (n=205)	100 (n=230)

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, 78 % des personnes interrogées recommanderaient à l'entreprise la version française, 8 % la version anglaise et 14 % l'une ou l'autre sans préférence.

4.2.6.6 La langue de la documentation complémentaire

Il y a 42 % des ME qui n'ont pas acheté de documentation complémentaire se rapportant au logiciel de bureautique. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français (76 %), plutôt en anglais dans 11 % des cas, et elle est disponible dans les deux langues dans 13 % des ME.

4.2.7 Les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique

Les logiciels de ce type sont reliés aux tâches de conception (CAO), de fabrication (FAO), de présentation assistée (PAO) et de robotique. Notons que 29 % des ME utilisent ce type de logiciels; parmi elles, 81 % en ont un, et 19 %, plus d'un logiciel. Le plus populaire est AutoCAD (56 %).

Tableau 33

Logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique

Logiciels	%
AutoCAD	56
Photoshop	26
Autres logiciels	36
<i>(n=118)</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 en anglais seulement dans 56 % des ME. Seulement **33 % des ME ont mis à la disposition de leurs employés la version française ou bilingue 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 (63 %) et les autres logiciels du même type (54 %).

Tableau 34

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

Langue	Types de logiciels		
	AutoCAD* %	Autres logiciels* %	Tous %
Français seulement	25	25	22
Français et anglais	12	15	11
Anglais seulement	63	54	56
Multilingue	–	6	11
Total	100 (n=58)	100 (n=59)	100 (n=110)

* Les pourcentages doivent être interprétés avec précaution parce que le calcul est basé sur un petit nombre d'entreprises.

4.2.7.2 Le coût des versions françaises

Les versions françaises coûtent-elles plus cher que les versions anglaises? Pour 75 % des personnes qui ont ce type de logiciel, la version française ne coûte pas plus cher; toutefois, il est important de souligner que pour le quart (25 %) 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 91 % des répondants estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions.

4.2.7.4 La qualité des versions françaises

Les versions française et anglaise se valent-elles? La réponse est « oui » pour 91 % des informateurs.

Tableau 35

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

	Coût des versions en français %	Qualité du service après- vente pour les logiciels en français %	Qualité des versions en français %
Équivalent	75	91	91
Supérieur	25	–	–
Inférieur	–	9	9
Total	100 (n=62)	100 (n=55)	100 (n=55)

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, 67 % des personnes interrogées recommanderaient à l'entreprise la version française, 18 %, la version anglaise et 15 %, l'une ou l'autre sans préférence.

4.2.7.6 La langue de la documentation complémentaire

Un peu plus de la moitié (51 %) des ME 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 français (50 %), plutôt en anglais dans 37 % des cas, et, est disponible dans les deux langues dans 13 % des ME.

4.2.8 Les logiciels de vente

Ce type de logiciels accomplit des tâches d'analyse des ventes ou des soumissions. Une minorité (3 %) des ME utilise des logiciels ayant trait à la vente⁷. De plus, ces établissements utilisent une variété importante de logiciels, soit 14 logiciels différents.

4.2.8.1 La langue des logiciels de vente

- De manière générale, les logiciels de vente sont disponibles en français : 12 des 13 ME québécoises les ont au moins dans cette langue.

Tableau 37

Langue des logiciels de vente dans les ME

Langue	n
Français seulement	10
Français et anglais	2
Anglais seulement	1
Multilingue	–
	(n=13)

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 7 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? La réponse est négative pour 5 des 7 personnes qui ont répondu à cette question.

⁷ 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.

4.2.8.4 La qualité des versions françaises

Les versions française et anglaise des logiciels de vente se valent-elles? Six des 8 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, 8 participants recommanderaient à l'entreprise la version française, 1 la version anglaise et 2 l'une ou l'autre.

4.2.8.6 La langue de la documentation complémentaire

Quant à la documentation complémentaire se rapportant aux logiciels de vente, 4 ME sur 10 n'en ont pas. Parmi celles qui en ont, 4 ont de la documentation plutôt en français, 1 en anglais et 1 autre dans les deux langues.

4.2.9 Les autres logiciels du marché

Parmi les ME au Québec, 45 % 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 ME qui possèdent ce genre de logiciels en ont un, 30 % en ont deux et les autres (3 %) plus de deux logiciels. Le navigateur MS-Explorer est le plus populaire : on le retrouve dans 52 % de ces ME.

Tableau 38
Autres types de logiciel

Type de logiciel	%
MS-Explorer	52
Outlook	36
Autres	44
<i>(n=181)</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 logiciels soit la communication, la navigation Web et le courrier électronique (81 %).

Tableau 39
Principales tâches effectuées à l'aide de ces autres types de logiciels

Tâche	%
Communication, navigation, courrier électronique, etc.	81
Utilitaires (antivirus, polices de caractères, conversion graphique, gestion des réseaux, etc.)	13
Programmation	8
Gestion des inventaires, des achats, de l'expédition, etc.	7
Autres tâches	7
<i>(n=181)</i>	

4.2.9.2 La langue des autres logiciels

- De manière générale, ces logiciels sont disponibles en français uniquement dans un peu plus de la moitié (53 %) des ME, en anglais seulement dans 19 % d'entre elles, en français et en anglais dans 20 % des entreprises visées, et en version multilingue dans 8 % des cas. Ainsi, **73 % des ME ont les versions françaises des autres types de logiciel qu'elles ont achetés.**
- Les logiciels MS-Explorer et Outlook peuvent être utilisés en français dans respectivement 86 % et 83 % des ME.
- Quant aux autres logiciels, ils sont disponibles en français dans 66 % des ME et en version anglaise, dans 30 % des entreprises.

Tableau 40

Langue des autres logiciels dans les ME

Langue	Types de logiciels			
	MS-Explorer %	Outlook %	Autres logiciels %	Tous %
Français seulement	65	55	48	53
Français et anglais	21	28	18	20
Anglais seulement	14	17	30	19
Multilingue	–	–	4	8
Total	100 (n=94)	100 (n=65)	100 (n=80)	100 (n=181)

4.2.9.3 Le coût des versions françaises

Les versions françaises coûtent-elles plus cher que les versions anglaises? Pour 82 % des personnes qui ont ce type de logiciels, la version française n'est pas plus chère; 18 % d'entre elles jugent que le coût de la version française de ces 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 grande majorité (90 %) des informateurs estiment que le service après-vente est équivalent pour les deux versions.

4.2.9.5 La qualité des versions françaises

Les versions française et anglaise de ces logiciels se valent-elles? Notons que 93 % des répondants sont d'accord et que seulement 6 % 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 en français %	Qualité du service après-vente pour les logiciels en français %	Qualité des versions en français %
Équivalent	82	90	93
Supérieur	18	–	1
Inférieur	–	10	6
Total	100 (<i>n=96</i>)	100 (<i>n=87</i>)	100 (<i>n=94</i>)

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, 75 % des personnes interrogées recommanderaient à l'entreprise la version française, 12 %, la version anglaise et 13 %, l'une ou l'autre sans préférence.

4.2.9.7 La langue de la documentation complémentaire

Un peu plus de la moitié (53 %) des ME n'a pas acheté de documentation complémentaire se rapportant aux logiciels d'autre type. Parmi celles qui l'ont fait, cette documentation est plutôt en français (66 %), plutôt en anglais dans 24 % des cas, et elle est disponible dans les deux langues dans 10 % des ME.

4.3 Conclusion

Les constatations précédentes nous amènent à distinguer trois paramètres touchant la présence de logiciels en français dans les ME québécoises :

1. Le premier vise la présence de la version française des logiciels de bureautique, des logiciels maison et des logiciels de comptabilité dans au moins 80 % des ME qui les utilisent. Rappelons que le pourcentage se situe à 89 % pour les logiciels de bureautique, à 88 % pour les logiciels maison et à 86 % pour les logiciels de comptabilité.
2. Le deuxième touche la disponibilité de la version française des systèmes d'exploitation, des logiciels d'autre type offerts sur le marché, et des systèmes de gestion de base de données dans au moins la moitié des ME, mais dans moins de 80 % des cas. Les pourcentages sont les suivants : 79 % dans le cas des systèmes d'exploitation, 73 % pour les autres logiciels du marché, et 68 % pour les SGBD.
3. Le troisième paramètre à retenir touche la présence peu élevée de la version française de certains logiciels dans les ME (moins de 50 % des cas). En effet, les versions françaises des logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique ne sont utilisées que dans 33 % des ME.

L'opinion des informateurs concernant les versions françaises de chacune des catégories de logiciels est en général très bonne. Toutefois, il est important de faire ressortir certaines critiques⁸ :

- Les versions en français des logiciels suivants sont jugées plus coûteuses que les versions en anglais : les systèmes d'exploitation (26 %) et les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique (25 %).
- Certains répondants estiment que le service après-vente relatif aux versions françaises des systèmes d'exploitation est de moins bonne qualité (30 %).
- Quant à la qualité des logiciels en version française, ce sont les systèmes d'exploitation qui sont évalués comme étant de moins bonne qualité en version française et ce, par au moins un informateur sur cinq (21 %).

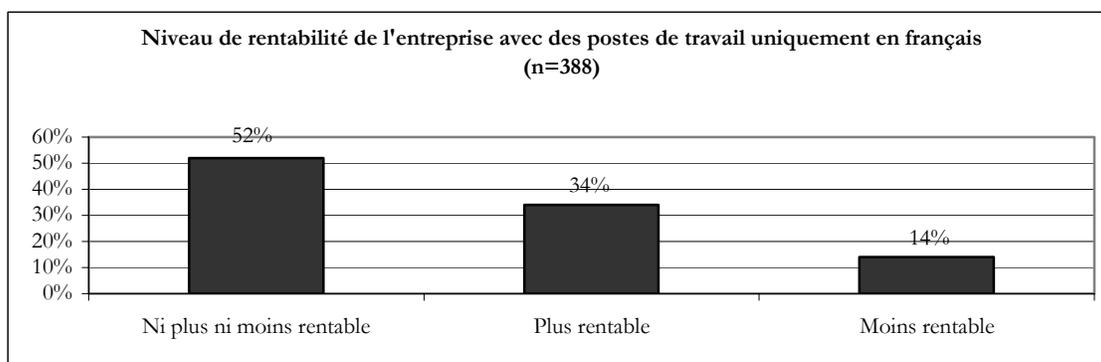
⁸ Voir le tableau B à l'annexe 2.

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 ME 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 un peu plus de la moitié (52 %) d'entre eux, ce ne serait ni rentable, ni moins rentable pour l'entreprise; en fait, cela ne semble rien changer. Pour 34 % des personnes interrogées, cette situation serait plus rentable, et seulement 14 % 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 : 29 % des anglophones et des allophones comparativement à 11 % 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 ou qui doivent parler plusieurs langues, qui jugent que la rentabilité de l'établissement serait moindre avec des postes uniquement en français (39 % comparativement à 9 % de ceux qui utilisent le français).

Tableau 43

Niveau de rentabilité de la ME avec des postes informatiques exclusivement 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 ou autre %	Français %	Anglais, multilingue ou autre %
Augmenterait	39	6	39	7
Diminuerait	11	29	9	39
Aucune différence	50	65	52	54
Total	100 (n=335)	100 (n=52)	100 (n=334)	100 (n=56)

* $p \leq ,000$

- La moitié des répondants qui travaillent dans une entreprise située dans les autres régions du Québec, estiment que des postes informatisés uniquement en français seraient plus profitables; ce taux n'est que de 25 % pour ceux qui travaillent dans la région de Montréal, la majorité des répondants (57 %) étant d'avis qu'il n'y aurait aucune différence.
- Lorsque le siège social de la ME est au Québec, mais à l'extérieur de la région de Montréal, 47 % des répondants considèrent que la rentabilité de l'entreprise augmenterait si le matériel informatique était uniquement en français. Cette proportion diminue à 29 % pour ceux dont le siège social est dans la région de Montréal, et à 14 % 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 44

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

Rentabilité	Entreprise *		Siège social*		
	Région de Montréal %	Autres régions au Québec %	Région de Montréal %	Autres régions au Québec %	Canada ou à l'étranger %
Augmenterait	25	50	29	47	14
Diminuerait	18	7	12	9	29
Aucune différence	57	43	59	44	57
Total	100 (n=251)	100 (n=138)	100 (n=179)	100 (n=156)	100 (n=51)

* $p \leq ,000$

- Un autre niveau de raffinement dans les analyses a permis de faire ressortir l'observation suivante : les répondants qui travaillent dans des ME ayant des contacts avec des clients exclusivement québécois estiment que la rentabilité de l'entreprise pourrait être augmentée avec des postes informatiques uniquement en français : 54 % d'entre eux le pensent, comparativement à 25 % des informateurs de ME qui ont des clients à l'extérieur du Québec. Le même résultat s'applique à ceux dont les fournisseurs sont établis au Québec. Ainsi, 53 % d'entre eux considèrent qu'il y aurait une augmentation de la rentabilité, contre 30 % des participants qui font des affaires avec des fournisseurs à l'extérieur du Québec.

Tableau 45

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

Rentabilité	Provenance des clients		Provenance des fournisseurs	
	Québec %	Extérieur du Québec %	Québec %	Extérieur du Québec %
Augmenterait	54	25	53	30
Diminuerait	7	17	9	15
Aucune différence	40	58	39	55
Total	100 (<i>n=121</i>)	100 (<i>n=261</i>)	100 (<i>n=70</i>)	100 (<i>n=307</i>)

Selon les clients : $p \leq ,000$

Selon les fournisseurs : $p \leq ,001$

- Selon 38 % 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, aucun répondant travaillant dans un milieu anglophone, multilingue ou autre n'est de cet avis.

Tableau 46

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

Rentabilité	Principale langue de travail	
	Français %	Anglais, multilingue, autre langue %
Augmenterait	38	–
Diminuerait	12	30
Aucune différence	50	70
	100 (<i>n=348</i>)	100 (<i>n=40</i>)

$p \leq ,000$

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

- Pour 61 % des informateurs, il n'y aurait aucun effet chez les employés francophones, et 34 % d'entre eux considèrent qu'il y aurait une diminution des erreurs. Seulement 6 % pensent que celles-ci augmenteraient.
- Lorsque les résultats sont examinés en fonction de la langue maternelle des participants, il n'y a aucune différence significative entre les groupes. Quant à la principale langue de travail, des distinctions apparaissent nettement : bien que la majorité des participants pensent qu'il n'y aurait aucun impact ou qu'il y aurait une diminution des erreurs, ce sont ceux qui utilisent l'anglais ou plusieurs langues (16 %) 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 dans la région de Montréal, 28 % des répondants jugent qu'il y aurait une diminution des erreurs chez les employés francophones; dans les ME situées ailleurs au Québec, la proportion augmente à 43 %. La même conclusion s'applique selon la situation géographique du siège social de l'entreprise : 42 % des personnes interrogées travaillant dans une entreprise dont le siège social est au Québec, mais à l'extérieur de la région de Montréal, pensent que les francophones feraient moins d'erreurs si le système informatique était uniquement en français. Ce résultat se compare à 28 % pour ceux dont le siège social est dans la région de Montréal, et à 27 % pour ceux dont le siège social est à l'extérieur du Québec.

Tableau 47

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

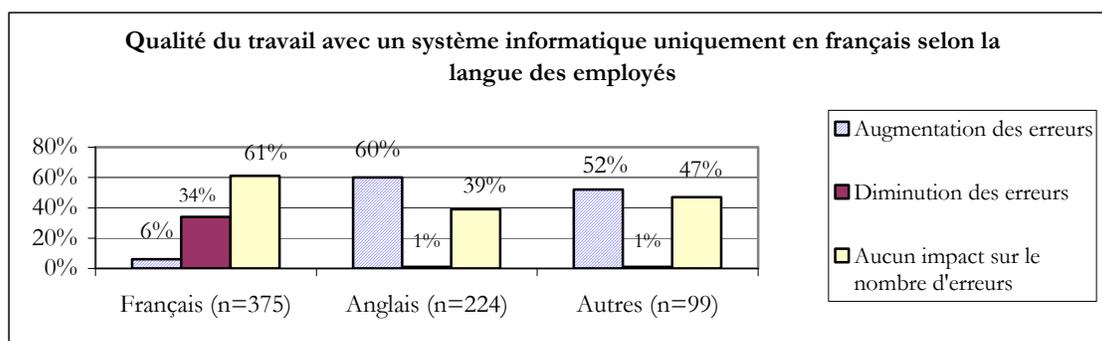
Qualité du travail	Langue maternelle *		Principale langue parlée au travail **	
	Français %	Anglais ou autre %	Français %	Multilingue, anglais, autre %
Augmentation des erreurs	6	9	5	16
Diminution des erreurs	36	18	36	18
Aucun impact	59	73	59	66
Total	100 (n=332)	100 (n=44)	100 (n=325)	100 (n=50)

* p = n.s.

** p ≤ ,001

5.2.2 Les anglophones et les allophones

- En ce qui concerne les employés anglophones, 60 % des informateurs pensent qu'il y aurait une augmentation des erreurs et 39 %, aucun effet.
- Pour les allophones, l'implantation d'un système informatique uniquement en français serait, pour plus de la moitié (52 %) des informateurs, une source d'erreur. Toutefois, 47 % d'entre eux estiment que cela n'aurait aucun effet.
- Aucune différence significative n'a été observée à partir de la langue maternelle des informateurs, de la principale langue de travail et des régions où sont implantées les entreprises visées.



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

L'opinion des répondants concernant la langue dans laquelle les employés utilisent les produits informatiques dans l'entreprise est intéressante dans la mesure où nous ne tenons compte que des ME qui disposent de logiciels dans les deux langues ou dans les versions multilingues. Lorsque les ME n'ont que des logiciels en français ou en anglais, les employés n'ont pas d'autre choix que de les utiliser. L'analyse qui suit ne concerne donc que 61 % des ME de cette étude, soit celles qui possèdent leurs produits informatiques en français et en anglais ou en version multilingue.

Selon les résultats, le personnel des ME semble utiliser les logiciels plutôt en français : 62 % des répondants estiment que le personnel de leur entreprise utilise des logiciels plutôt en français, 15 %, plutôt en anglais et 23 %, dans les deux langues.

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 (52 %) sur la rentabilité de l'établissement ou même que cela l'augmenterait (34 %).

Toutefois, ces opinions sont déterminées par plusieurs éléments. Ainsi, 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 ME est le français, dont les clients et les fournisseurs sont exclusivement québécois et dont la situation géographique de la ME et du siège social est au Québec, mais à l'extérieur de la région de Montréal. Bref, ce sont les informateurs qui travaillent dans un environnement plutôt francophone.

De plus, pour 61 % de la population visée, le recours à des TI uniquement en français n'aurait aucun effet sur la qualité du travail des employés francophones, tandis que 34 % considèrent qu'il y aurait une diminution des erreurs. En ce qui concerne les employés anglophones, 60 % des informateurs pensent qu'il y aurait une augmentation des erreurs, et 39 %, aucun effet. Pour les allophones, l'implantation d'un système informatique uniquement en français ferait augmenter le nombre d'erreurs (52 %); toutefois, presque la moitié (47 %) des répondants jugent que cela n'aurait pas d'effet sur leur capacité à faire le travail.

Enfin, les répondants qui travaillent dans les ME 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 (62 %).

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 demeure 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 entreprises québécoises de moyenne taille. 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 entreprises de moyenne taille du Québec, puisque nous avons noté que seulement 42 % d'entre elles possèdent les logiciels en version française ou dans les deux langues (français et anglais).

Les résultats présentés dans ce rapport proviennent d'une vaste étude qui tenait compte également des petites entreprises (PE) québécoises ayant entre 10 et 49 employés. Les résultats concernant ces entreprises ont fait l'objet du premier rapport de cette recherche (janvier 2003); nous y notions que 49 % des PE du Québec mettaient à la disposition de leurs employés des logiciels en français ou dans les deux langues. Il est intéressant de constater que ce taux est un peu plus élevé que celui obtenu pour les entreprises de taille moyenne. Devons-nous conclure que plus la taille de l'entreprise est grande, moins il y a de logiciels disponibles en français ou dans les deux langues?

En ce qui concerne les types de logiciels disponibles principalement en français dans les ME on note une plus forte proportion de logiciels de bureautique, de comptabilité et les logiciels maison. Ce sont les logiciels de CAO, FAO, PAO ou de robotique qui sont les moins disponibles en français. Soulignons également que ce sont les systèmes d'exploitation qui ont suscité le plus de critiques quant à la qualité des versions en français.

À propos des facteurs 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 en rapport avec 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 ME 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 ME 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.

Que faire à partir de maintenant? Parler de généralisation du français dans les technologies de l'information signifie que tous les produits informatiques mis à la disposition du personnel d'une entreprise sont en français – dans la mesure évidemment, où ces versions françaises existent. La présente étude a démontré que cet objectif de généralisation du français n'a pas été atteint pour le moment dans les ME. De plus, il nous est impossible de parler de recul ou de progrès en la matière, puisqu'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 dans les produits informatiques dans les ME afin de l'aider à mieux orienter, dans le cadre du mandat qui lui est confié, ses interventions en matière de TI dans ce type d'établissements.

Il faut également souligner la responsabilité des concepteurs de logiciels, qui doivent non seulement assurer la traduction en français de leurs produits, mais aussi faire en sorte 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 systèmes d'exploitation. Il est reconnu qu'un produit qui a une mauvaise réputation sera boudé par les consommateurs, et s'il s'agit d'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 avant d'acheter les produits informatiques qu'ils utilisent. Il s'avèrerait donc important dans 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 ME québécoises l'accès généralisé à des produits informatiques en français. Maintenant que nous avons un inventaire des logiciels disponibles en français dans les ME, 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 quatrième 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
<hr/>	
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 (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) (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.

Système de gestion intégrée (Ex.: SAP, BAAN, J.D. Edwards, etc.)		
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

17. De façon générale, diriez-vous que le service après-vente (assistance technique) des versions françaises des *systèmes 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 *systèmes 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 *système 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 *système 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 liées 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 liées 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.

Les logiciels de conception, fabrication ou présentation assistée (Ex.: Autocad, CATIA, Photoshop, etc.) ou les logiciels de robotique (Ex.: Protool, Step-7, etc.)		
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

Veuillez 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 (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 ME

	Français %	Français et anglais %	Total F	Anglais %	Multilingue %
Logiciels maison	68	20	88	9	3
Systèmes d'exploitation :	56	23	79	8	13
Windows	63	28	91	7	3
Autres systèmes d'exploitation*	45	18	63	21	5
SGBD :	50	18	68	23	9
Access	65	20	85	13	2
Autres SGBD*	35	16	51	46	3
Comptabilité :	73	13	86	10	4
Fortune*	89	11	100	–	–
Accpacc*	44	32	76	24	–
Autres logiciels de comptabilité*	79	9	88	11	1
Bureautique :	64	25	89	7	4
MS-Office	63	29	92	8	1
MS-Word*	76	18	94	6	–
Autres logiciels de bureautique*	61	20	81	14	4
CAO, FAO, PAO ou robotique :	22	11	33	56	11
AutoCAD*	25	12	37	63	–
Autres logiciels*	25	15	40	54	6
Autres logiciels du marché :	53	20	73	19	8
MS-Explorer	65	21	86	14	–
Outlook*	55	28	83	17	–
Autres logiciels*	48	18	66	30	4

* Les pourcentages doivent être interprétés avec précaution parce que le calcul est basé sur un petit nombre d'entreprises.

Tableau B

Opinion concernant le coût et la qualité des versions françaises des logiciels

Logiciel	Coût supérieur %	Qualité du service après-vente inférieure %	Qualité inférieure %
Système d'exploitation	26	30	21
SGBD	16	14	14
Comptabilité	18	8	5
Bureautique	18	10	10
CAO, PAO, FAO, robotique	25	9	9
Autres logiciels du marché	18	10	6