

Une autre façon de mesurer l'utilisation du français écrit dans les entreprises

Ce texte présente les principaux résultats d'une étude empirique commandée par l'Office de la langue française afin de valider deux échelles de mesure du français écrit, telles qu'elles sont conçues par ce dernier. À partir d'une méthode développée par Christopher McAll et son équipe, soit la reconstruction de la journée de travail, l'auteur en arrive à brosser un tableau assez précis de l'utilisation du français écrit dans quatre entreprises réparties selon les secteurs de la production, de la distribution et des services.

Termes-clés :

choix linguistique; alternance de codes; reconstruction de la journée de travail; pratiques linguistiques; matériaux écrits.

«*Le texte écrit est une réalité complexe : il est à la fois un objet de communication, produit d'une pratique sociale et culturelle, ainsi qu'un lieu de production et de circulation du sens.*»

H. Boyer

1 Introduction

Depuis les années 70, l'Office de la langue française intervient dans les domaines des communications, du travail, du commerce et des affaires tant du côté public que privé, afin d'élargir l'utilisation du français au Québec, et ce, tel qu'il est prescrit par la *Charte de la langue française*. Or, au cours de ces dernières années, l'Office, alimenté en cela par une réflexion critique sur l'état d'avancement de la francisation, s'est trouvé devant la nécessité d'affiner les points de repère de ses interventions, soit les évaluations touchant à l'utilisation du français, puisqu'il lui a été démontré que l'obtention d'un certificat de francisation par les entreprises ne signifiait pas nécessairement un usage correspondant du français, comme on serait pourtant tenté de le croire (Plourde 1988). Aussi, devant le manque de fiabilité de ce vecteur linguistique qu'est le taux de certification, l'Office s'est fixé comme objectif d'élaborer une mesure d'évaluation simple du degré d'utilisation du français écrit et oral en milieu de travail⁽¹⁾.

S'inscrivant dans cette démarche, ce texte présente les principaux résultats d'une étude empirique

(Teixeira 1995) menée dans quatre entreprises. Le but de cette recherche était de valider qualitativement auprès d'une vingtaine d'interviewés, à raison de cinq par entreprise, deux échelles de mesure de l'utilisation du français dans les matériaux écrits, l'une ayant trait au choix linguistique (degré de présence du français) et l'autre à l'alternance de codes (degré de présence de termes anglais).

(1) Pour atteindre cet objectif, l'Office a formé un comité *ad hoc* appelé *Groupe de travail sur les paramètres*. Par ailleurs, l'élaboration de cette mesure a été inspirée par la définition qu'a donnée C. Loubier (1993 : 65) de l'implantation du français comme étant à la fois un processus et un résultat. Toutefois, lors de la construction de la mesure, le Groupe de travail sur les paramètres a choisi de ne retenir que l'aspect résultat de cette définition, car cela «semblait mieux coller au mandat confié [au groupe] d'élaborer une mesure permettant de positionner les entreprises sur un continuum (ou plusieurs continuums, s'il y a lieu) d'utilisation réelle du français» (Bouchard 1994b : 3), ce qui du même coup rendait possible l'évaluation des entreprises inscrites ou non dans le processus officiel d'implantation du français (processus faisant suite à l'adoption de la *Charte de la langue française*).

Québec

2 La méthodologie

2.1 Une problématique à trois temps

Pour expérimenter sur le terrain la validité de l'échelle de mesure du français écrit, nous avons mis au point une problématique à trois temps. Ainsi, en premier lieu nous avons demandé aux interviewés d'évaluer le degré du choix linguistique des documents à partir d'une échelle à choix multiples⁽²⁾. Dans un deuxième temps, en reprenant les mêmes documents nous avons cherché à évaluer le degré de l'alternance de codes, et ce, également à partir d'une échelle constituée de plusieurs niveaux⁽³⁾. Pour compléter l'ensemble, les interviewés ont enfin été amenés à se prononcer sur leur

(2) Cette échelle est l'application méthodologique de la définition conceptuelle du choix linguistique. Elle a été aussi développée par le Groupe de travail sur les paramètres (Bouchard 1994c).

Concrètement, celle-ci est la suivante : 6) en français uniquement; 5) beaucoup plus en français qu'en anglais; 4) un peu plus en français qu'en anglais; 3) bilingues (ou versions distinctes); 2) un peu plus en anglais qu'en français; 1) beaucoup plus en anglais qu'en français; 0) en anglais uniquement.

(3) Elle a été aussi élaborée par le Groupe de travail sur les paramètres (Bouchard 1994c). Elle se présente comme suit : 6) aucun emprunt; 5) beaucoup moins d'emprunts que de termes français; 4) un peu moins d'emprunts que de termes français; 3) autant d'emprunts que de termes français; 2) un peu plus d'emprunts que de termes français; 1) beaucoup plus d'emprunts que de termes anglais; 0) uniquement en anglais.

perception générale quant à leur utilisation du français écrit et sur les raisons expliquant leur pratique linguistique. De cette manière, il nous apparaissait possible de contre-vérifier, jusqu'à un certain point, la véracité des informations recueillies par les deux échelles de mesure.

Pour mener à terme une telle problématique, en particulier en raison de la diversité et du nombre des matériaux écrits circulant dans les entreprises, nous avons suivi la classification des formes d'écritures du Groupe de travail sur les paramètres (GTP 1993). Ainsi, nous avons regroupé les matériaux écrits selon les catégories suivantes : 1) les formulaires⁽⁴⁾; 2) les autres documents⁽⁵⁾; 3) les autres écrits⁽⁶⁾. De plus, il faut ajouter que nous avons distingué auprès des formulaires l'aspect imprimé⁽⁷⁾ de l'aspect rempli⁽⁸⁾. Bref, la mesure d'évaluation du français écrit s'est appliquée à l'aspect imprimé de tous les matériaux et aussi à l'aspect rempli des formulaires. Par la suite, lors de

(4) Ce sont des documents constitués par un aspect imprimé et un aspect rempli comme les demandes de matériel et les bons de commande.

(5) Ce sont des documents qui n'ont qu'un cadre imprimé comme les extraits d'ordinateur et les rapports comptables.

(6) Ce sont des manifestations d'écriture qui se situent en dehors des documents, comme les messages d'un écran d'ordinateur et les inscriptions sur des panneaux de commande.

(7) Il désigne le contenu d'impression de tout support d'écriture.

(8) Il désigne l'écrit qu'appose manuellement (crayon, stylo, etc.) ou mécaniquement (machine à écrire, imprimante, etc.) une personne au cadre d'impression d'un formulaire.

l'analyse des résultats, nous avons divisé les matériaux en trois catégories.

2.2 La reconstruction de la journée de travail

Les outils conceptuels de cueillette des données utilisés ici se trouvant être à mi-chemin entre les procédures qualitative et quantitative sans pour autant en embrasser l'une ou l'autre complètement, il nous est apparu pertinent d'adopter une stratégie développée par C. McAll et son équipe de recherche en sociologie du langage. Cette méthode repose sur l'idée de reconstruire en temps différé la journée de travail de la personne sélectionnée (McAll, Montgomery et Tremblay 1994) lors de la recherche. Elle consiste donc à rencontrer les interviewés dans les premières heures suivant la fin de leur période de travail et à leur faire relater cette dernière.

Dans le cas de notre étude, l'informateur devait reconstituer son quart de travail en précisant les matériaux écrits utilisés. Ensuite, il était invité à évaluer l'utilisation de la langue. En étant capable de rattacher les matériaux écrits à des pratiques concrètes et récentes de travail, les personnes rencontrées pouvaient se montrer plus précises dans leurs évaluations langagières (dénombrement des matériaux écrits utilisés) et linguistiques (mesure d'évaluation du français écrit). Résultat, cette méthode nous a permis d'analyser près de 196 types de matériaux écrits distribués, il est vrai, surtout parmi les catégories des autres documents et formulaires.

2.3 Le choix des entreprises et des postes de travail

Au lieu d'utiliser des critères comme l'ancienneté de l'obtention du certificat de francisation ou le nombre d'employés, nous avons décidé de

choisir les entreprises selon leur activité économique, car une récente étude avait révélé le poids important de ce facteur sur la nature des matériaux écrits utilisés au travail (Bouchard 1994a : 2). Donc, des quatre entreprises choisies, deux se situaient respectivement dans le secteur de la production⁽⁹⁾ et dans celui de la distribution⁽¹⁰⁾. En raison de la diversité et de l'importance du secteur des services, nous avons décidé d'y sélectionner les deux autres, soit plus précisément l'une dans le sous-secteur des institutions financières⁽¹¹⁾ et l'autre dans celui de l'hébergement et de la restauration⁽¹²⁾. En termes d'effectifs, toutes ces entreprises avaient plus de 100 employés au Québec, sauf celle du sous-secteur de la distribution, qui en comptait entre 50 et 100.

En plus d'avoir accès aux grands secteurs économiques, il nous est apparu important de tenir compte de la division des pratiques langagières⁽¹³⁾ (McAll 1992) qui prévaut dans les entreprises. Notre étude ne s'est donc pas restreinte à une ou deux catégories professionnelles ou occupationnelles dont le travail serait plutôt de type

(9) Cette entreprise est située à Montréal et travaille entre autres dans les domaines de la conception et de la fabrication des câbles de puissance et de communication.

(10) Cette entreprise se situe à Mont-Royal et travaille dans la fabrication, la vente et l'entretien d'équipement informatique de bureau.

(11) C'est une banque à charte, qui offre des services financiers aux particuliers et aux entreprises. La succursale que l'on a visitée est située à Laval.

(12) Cette entreprise est située dans le centre-ville de Montréal et évolue dans les domaines de l'hébergement et de la restauration.

«langagier»⁽¹⁴⁾ (McAll, Montgomery et Tremblay 1994 : 5). Ce faisant, les informateurs ont été sélectionnés à partir d'une grille conceptuelle à cinq branches comprenant les cadres, les «professionnels», les employés du soutien technique⁽¹⁵⁾, les employés du soutien technique et de service⁽¹⁶⁾ et les employés du soutien de service⁽¹⁷⁾.

(13) Comme il est suggéré par C. McAll, cette répartition structurée des pratiques langagières fonctionnerait principalement selon trois axes : complexité/simplicité; originalité/non-originalité; fréquence/absence. Par ailleurs, il est à noter que le poids de cette division sociale s'est fait particulièrement sentir dans le cas de trois interviewés (l'opérateur, le mécanicien et l'agent de sécurité) au point que nous avons dû élargir notre champ d'investigation, en intégrant aussi les autres tâches non effectuées au cours de leur période de travail décrite, de manière à obtenir un nombre suffisant de documents à analyser.

(14) C'est-à-dire un travail où le langage joue le rôle de matière première et non pas simplement celui d'accessoire ou d'outil servant, au cours de la tâche, à la transformation des autres matériaux comme le métal et le plastique. Bref, une activité où le langage est à la fois le tenant et l'aboutissant même du travail.

(15) Ce sont des employés qui n'ont pas de contacts quotidiens avec la clientèle interne et externe de l'entreprise en rapport avec leurs tâches.

(16) Ces employés ont des contacts moyennement réguliers avec la clientèle interne et externe de l'entreprise lors de la réalisation de leurs tâches.

(17) Ces employés ont des contacts continuels avec la clientèle interne et externe de l'entreprise lors de la réalisation de leurs tâches.

Et d'ailleurs, la présentation des résultats suivra cet ordre pour chacune des quatre entreprises.

2.4 Les contraintes méthodologiques

Avant de terminer la présentation de cette première partie, il convient de mentionner les deux principales contraintes rencontrées en cours de route. D'abord, pour que les employeurs puissent nous laisser interviewer un nombre suffisant de répondants, nous avons dû réduire dans certains cas le temps des entrevues et interroger plusieurs personnes avant la fin de leur période normale de travail. Aussi, la majeure partie des résultats de cette recherche ne peuvent prétendre couvrir l'ensemble des matériaux écrits qui auraient été utilisés dans une journée de travail habituelle. Enfin, la distinction imprimé/rempli dans le cas des formulaires n'a pas été considérée intégralement dans toutes les entrevues suite à une erreur de manipulation. Il en résulte que, dans certaines d'entre elles, seul l'aspect imprimé ou l'aspect rempli a été considéré. Toutefois, comme cet impair ne touche que les formulaires, soit seulement une partie des données, nous croyons que l'analyse restera valable dans son ensemble.

3 Une entreprise du secteur de la production

En recourant à la reconstruction de la journée de travail, nous avons pu obtenir, pour les cinq informateurs retenus, les résultats suivants en matière d'utilisation linguistique à l'écrit.

Dans le cas du contremaître, il semble qu'il travaille dans un espace exclusivement français. L'ensemble des matériaux écrits (dont l'aspect

imprimé des formulaires) utilisés durant sa journée de travail étaient en français. Et ces documents étaient, à une exception près, exempts de tout emprunt. Pour l'interviewé, cette utilisation maximale du français s'expliquerait par trois faits :

- 1) L'ensemble des matériaux écrits circulant dans l'aire de la production sont en français;
- 2) Beaucoup d'opérateurs ne connaissent pas l'anglais;
- 3) L'entreprise appartient à des intérêts français.

Du côté du contrôleur adjoint, la situation s'avère être l'inverse de celle du contremaître, puisqu'ici il y a une présence importante de l'anglais même s'il n'y a pas perception d'utilisation d'emprunts. En effet, les divers documents utilisés sont uniquement en anglais, alors que les formulaires (imprimés) sont pour la plupart bilingues ou francisés. Selon ce contrôleur, cette tendance lourde vers l'unilinguisme anglais s'expliquerait dans son cas par le fait qu'il produit et reçoit beaucoup de matériaux écrits à destination et en provenance du siège social de l'entreprise et des succursales, situés à l'extérieur du Québec. Aussi, on comprend pourquoi il a plutôt l'impression de travailler en anglais à l'écrit.

Quant au technicien, son lieu de travail est en partie comparable à celui du contremaître. De fait, nous sommes ici devant une «situation totale» d'unilinguisme français pour l'ensemble des matériaux écrits (comprenant l'aspect imprimé des formulaires), soit une présence maximale du français accompagnée d'une absence d'emprunts. Selon l'interviewé, une telle situation s'expliquerait par l'importance accordée, à l'interne, à l'usage des matériaux rédigés en français et par la «petitesse» de l'emploi de ceux écrits en anglais. Dès lors, il n'est pas étonnant de constater que ce

technicien a l'impression de travailler en français à l'écrit.

Pour ce qui est de l'opérateur, son environnement écrit est orienté vers le français, malgré une présence non négligeable de l'anglais. En effet, si certains matériaux mentionnés sont en anglais uniquement, la plupart sont en français uniquement ou beaucoup plus en français qu'en anglais. Toutefois, il y a ici absence d'usage d'emprunts. Pour ce travailleur, cette situation favorable au français s'expliquerait par le fait qu'il est en quelque sorte la norme linguistique de son lieu de travail tant du point de vue de son rayon d'action que de son intensité d'application. Aussi a-t-il l'impression de travailler entièrement en français à l'écrit.

Enfin, du côté de l'acheteur, on dénote une plus grande présence de l'anglais que du français et une utilisation plus ou moins importante d'emprunts. En effet, si les formulaires (imprimés) utilisés sont en français uniquement, il en est autrement des autres documents et autres écrits, qui, selon le cas, vont du bilinguisme à l'unilinguisme anglais. Par conséquent, cet acheteur a l'impression de travailler plus en anglais qu'en français et ce en raison de ses nombreux contacts professionnels avec des fournisseurs situés à l'extérieur du Québec, l'amenant du coup à utiliser l'anglais.

En répartissant les lieux de travail de cette entreprise en deux territoires organisationnels distincts, il nous est possible d'observer que l'anglais est beaucoup plus présent du côté de l'administration (avec le contrôleur-adjoint et l'acheteur) que du côté de la production (avec le contremaître, le technicien et l'opérateur), tant pour le choix linguistique que pour l'alternance de codes. Il en résulte que cette entreprise a une situation à l'écrit où l'on rencontre autant le français que l'anglais, mais dans le cadre d'un bilinguisme articulé selon deux

espaces qui tendent vers un unilinguisme spécifique et différent – l'anglais pour l'administration et le français pour la production.

4 Une entreprise du secteur de la distribution

À partir des cinq entrevues réalisées au sein de cette entreprise nous avons découvert que, de façon générale, la situation linguistique y était légèrement en faveur de l'anglais. Mais qu'en est-il plus exactement des différents postes de travail observés?

D'abord du côté du directeur régional, les pratiques linguistiques à l'écrit (y compris l'aspect imprimé des formulaires) sont assez partagées entre le français et l'anglais. De fait, la situation va du français uniquement à l'anglais uniquement en passant par une utilisation de documents en versions bilingues ou distinctes. Nous avons constaté également que l'interviewé recourait de façon prononcée aux emprunts. Dès lors, il n'est guère surprenant que cet informateur émette un avis nuancé quant à son impression de travailler en français à l'écrit. Ainsi, il a affirmé qu'il utilisait le français avec les clients et les employés situés au Québec, mais l'anglais avec le siège social, les employés et les clients situés en dehors du Québec. Bref, il emploie presque autant l'anglais que le français et avoue qu'il ne pourrait travailler plus en français en raison de ses contacts professionnels.

Quant à l'univers écrit (dont l'aspect imprimé des formulaires) du contrôleur, il est pour sa part traversé par l'anglais avec toutefois un usage limité d'emprunts pour les matériaux rédigés totalement ou en partie en français. Ainsi, tandis qu'une majorité d'entre eux sont en français uniquement, beaucoup plus en français qu'en anglais ou bilingues, une minorité est écrite en anglais

uniquement. Par conséquent, ce contrôleur a véritablement l'impression de travailler en français à l'écrit. Et cette perception apparaît vraisemblable dans la mesure où il précise qu'il travaille en français dans 55 % du temps, le reste étant en anglais.

Quant à la secrétaire, son lieu de travail (comprenant l'aspect rempli des formulaires) est un lieu où se côtoient le français et l'anglais. Le français semble être cependant un peu plus présent et le recours aux emprunts y est généralement faible. Ainsi, une grande partie des documents mentionnés sont en versions distinctes ou en français uniquement, tandis que l'autre partie est davantage orientée vers l'anglais et parfois vers l'unilinguisme anglais. Malgré la place quelque peu prépondérante accordée au français, l'interviewée n'a pas l'impression de travailler en français à l'écrit. En effet, elle affirme passer 60 % de son temps au travail en anglais. Selon elle, cela découlerait de ses nombreux contacts avec le siège social de l'entreprise situé, nous l'avons vu, à l'extérieur du Québec.

Pour ce qui est du technicien supérieur, sa situation linguistique (y compris l'aspect rempli des formulaires) apparaît à l'inverse de celle de la secrétaire. De fait, il utilise des matériaux écrits où l'anglais est légèrement plus présent que le français, même s'il n'y a pas de présence d'emprunts du côté des documents français. Toutefois, il est surprenant de remarquer que, dans un tel contexte, cet informateur ait malgré tout l'impression de travailler en français. Selon lui, ceci s'expliquerait par le fait que la très grande majorité des clients avec qui il a des contacts sont au Québec.

Enfin du côté du technicien, son univers écrit (dont l'aspect rempli des formulaires) est dominé par l'anglais au point que même le seul document mentionné en français comporte des emprunts. En effet, tous les matériaux

présentés, sauf dans le cas d'un formulaire, sont en anglais uniquement. Aussi est-on surpris de constater que l'interviewé a malgré tout l'impression de travailler en français, du moins plus qu'avant. En effet, à l'oral il se sert davantage du français maintenant, mais du côté de la documentation technique ce n'est jamais le cas. Les propos de l'interviewé sur l'écrit finissent donc par rejoindre les résultats recueillis dans le cadre de sa journée de travail.

Si nous répartissons les cinq cas retenus dans cette entreprise en deux territoires organisationnels, soit l'administration (avec le directeur régional, le contrôleur et la secrétaire) et l'atelier (avec le technicien supérieur et le technicien), on s'aperçoit alors que le français et l'anglais sont autant présents l'un que l'autre du côté de l'administration, tandis que l'anglais occupe l'essentiel de l'espace du côté de l'atelier. Par ailleurs, quel que soit le lieu d'observation, les matériaux écrits mentionnés ne comptent pas ou peu d'emprunts. En bout de ligne, l'univers écrit de cette entreprise de distribution est donc fortement partagé entre le français et l'anglais, et même légèrement en faveur de l'anglais.

5 Le cas d'une institution financière

En analysant les témoignages des cinq personnes rencontrées pour notre recherche, nous avons pu noter que la situation linguistique à l'écrit de cette entreprise était nettement en faveur du français au point que l'on peut véritablement parler de situation linguistique hégémonique pour ce dernier.

Ainsi, du côté de la directrice des services financiers (division des prêts), tous les matériaux écrits (comprenant l'aspect imprimé/rempli des formulaires) sont en français

uniquement, sauf son ordinateur personnel qui est en versions distinctes. Quant aux emprunts, ils sont très rarement mentionnés. Aussi, il n'est pas étonnant de voir que cette informatrice a l'impression de travailler en français à l'écrit. Selon elle, cela s'expliquerait par le fait que son milieu de travail (comprenant les employés et les clients) est francophone à 99,9 % et que la majorité des employés ont de la difficulté à utiliser l'anglais.

La même situation linguistique (y compris l'aspect imprimé/rempli des formulaires) prévaut aussi chez le directeur des services financiers (division placement et dépôt). Dans un contexte d'unilinguisme aussi grand, en ce qui touche la place du français et l'absence de tout emprunt, là encore il n'est pas surprenant de constater que l'interviewé a l'impression de travailler en français à l'écrit. Les éléments explicatifs présentés par ce dernier vont également dans le même sens que ceux de la directrice.

Quant à l'assistante-responsable du service à la clientèle, même si elle signale la présence de quelques emprunts pour l'aspect rempli de certains formulaires, la situation linguistique (dont aussi l'aspect imprimé des formulaires) n'y est pas vraiment différente de celle des deux précédents informateurs. De plus, elle a aussi l'impression de travailler en français à l'écrit. D'ailleurs, pour expliquer cette situation, elle affirme qu'il n'y a pas plus francophone que son milieu de travail tant du point de vue de l'emplacement géographique de la succursale que de l'homogénéité ethnolinguistique de ses collègues de travail.

Il en est de même pour la secrétaire de direction et pour la caissière, que nous avons interrogées par la suite. Ainsi, les matériaux écrits (comprenant l'aspect imprimé/rempli des formulaires) utilisés par ces dernières sont en français

uniquement, sauf dans le cas de l'ordinateur de traitement de texte de la secrétaire, qui était en version bilingue et dans celui du terminal administratif de la caissière, qui était de son côté un peu plus en français qu'en anglais. Bien plus, elles n'ont mentionné aucune présence d'emprunts. Après avoir dit qu'elles avaient l'impression de travailler en français à l'écrit, elles ont apporté des facteurs explicatifs qui allaient dans le sens des témoignages déjà présentés, à savoir qu'elles évoluent dans un environnement d'expression francophone.

En divisant les résultats recueillis pour cette entreprise en deux espaces organisationnels distincts, à savoir l'administration (avec la directrice de la division du prêt, le directeur de la division du placement et dépôt et la secrétaire de direction) et le comptoir (avec l'assistante-responsable du service à la clientèle et la caissière), il apparaît que le français est omniprésent autant dans l'un que dans l'autre. Par contre, il nous a été possible d'observer un nombre un peu plus élevé d'emprunts au comptoir qu'à l'administration, même, si, il faut le dire, ce nombre n'est pas significatif par rapport à l'ensemble des matériaux écrits utilisés dans chacun des deux territoires. Dès lors, il semble que le français écrit est en «situation hégémonique» dans cette institution financière, l'anglais y étant négligeable.

6 Le cas d'une entreprise d'hébergement et restauration

Du côté de cette entreprise, la situation linguistique à l'écrit varie d'un territoire organisationnel à un autre. C'est pourquoi nous sommes ici en présence d'une situation hétérogène qui contraste avec celle de l'institution financière.

En analysant les données relatives à la journée de travail (y compris l'aspect imprimé des formulaires) de la directrice adjointe, on découvre que le français y est plus présent que l'anglais. Ainsi, un grand nombre de formulaires sont en français uniquement ou beaucoup plus en français qu'en anglais, tandis qu'une minorité est en versions distinctes ou beaucoup plus en anglais qu'en français. Il en est de même pour la catégorie des autres documents où on n'en relève en fait que deux en faveur de l'anglais. Quant aux emprunts, ils sont surtout présents du côté des formulaires, mais en nombre restreint. Somme toute, l'interviewée a l'impression de travailler en français à l'écrit, d'autant plus que selon elle son milieu de travail est composé à 80 % de francophones et qu'elle favorise la promotion d'un français de qualité auprès de ses employés.

Quant au mécanicien, sa situation linguistique (dont l'aspect rempli des formulaires) à l'écrit se révèle être orientée vers le français, même si elle est quelque peu ponctuée par un «usage minimal» d'emprunts auprès des formulaires. Malgré qu'une très petite minorité de documents soit en anglais, il a l'impression, tout de même, de travailler en anglais, car les termes techniques qu'il emploie sont dans cette langue, et ce, même si les documents sont pour la plupart en français.

Pour ce qui est du magasinier, on remarque une prédominance du français avec une forte présence d'emprunts. Bref, une situation linguistique semblable à celle du mécanicien, mais qui s'exprime en des termes plus prononcés. La grande majorité des matériaux écrits (comprenant l'aspect imprimé des formulaires) sont en français uniquement. Quant à la minorité, elle est composée de formulaires en version bilingue ou en anglais uniquement. Du côté des emprunts, même si la situation est beaucoup

plus diversifiée, la concentration des emprunts auprès des trois types de matériaux écrits ne dépasse le niveau du : «autant d'emprunts que de termes français». Malgré cette présence non négligeable de l'anglais, l'informateur a l'impression de travailler en français à l'écrit, d'autant plus qu'à la suite d'une francisation des termes techniques où les termes anglais ne figuraient plus dans les documents, il s'est mis à utiliser le vocabulaire francisé.

En ce qui concerne l'agent de sécurité, l'espace linguistique (y compris l'aspect rempli des formulaires) y est nettement partagé entre le français et l'anglais avec toutefois une petite prédominance du français, même si les emprunts sont inexistantes. Aussi, au niveau de l'écrit, l'interviewé a l'impression de travailler à demi-temps en français et à demi-temps en anglais. Cela s'expliquerait, selon lui, par le fait que le français est utilisé pour les documents demeurant à l'hôtel, tandis que l'anglais l'est pour les documents destinés au siège social de l'entreprise, situé à l'extérieur du Québec.

Enfin, dans le cas de la serveuse, la situation linguistique penche en faveur du français. Cependant, il y a une présence non négligeable de l'anglais, tant du côté du choix linguistique que de l'alternance des codes. Malgré cet état de fait, cette informatrice a l'impression de travailler en français à l'écrit, parce que selon elle les documents sont en français et lorsqu'ils sont envoyés en version anglaise à son service, ils sont retournés à la direction sans avoir été lus. Bref, la présence de l'anglais n'est pas assez forte pour qu'elle ait l'impression d'être dans un environnement écrit bilingue.

En répartissant les résultats de cette entreprise selon les territoires organisationnels, on s'aperçoit que le français écrit occupe une place importante dans la section de l'administration (avec la directrice adjointe) et dans celle du restaurant

(avec la serveuse). Par contre, il a une place moins grande dans les «voies de circulation»⁽¹⁸⁾ (avec le mécanicien, le magasinier et l'agent de sécurité). De façon générale, le français écrit est donc plus présent que l'anglais, même si celui-ci occupe une place quelque peu appréciable.

7 Les pratiques linguistiques des quatre entreprises

7.1 Une typologie des quatre entreprises selon le choix linguistique et l'alternance de codes

Après avoir présenté les résultats selon les postes de travail, il serait opportun maintenant de les regrouper afin de situer les entreprises sur les continuums du choix linguistique et de l'alternance des codes.

Pour ce faire, nous avons élaboré deux indicateurs⁽¹⁹⁾ : un taux de présence du français et un taux de présence d'emprunts. Ces derniers vont nous permettre de tirer certaines conclusions. Une analyse des formulaires nous indique, d'abord, que le français occupe un espace très important dans l'institution financière (avec un taux de 99,8 %) et dans l'entreprise de production (91 %), alors qu'il n'atteint que 81 % dans l'entreprise d'hébergement et restauration et 42,4 % dans l'entreprise de distribution. Quant au

taux de présence d'emprunts pour les formulaires, l'entreprise d'hébergement et restauration se démarque avec un taux de 11 %, tandis qu'il n'atteint que 7,6 % dans l'entreprise de distribution, 4 % dans l'entreprise de production et 1,6 % dans l'institution financière.

En ce qui a trait à la catégorie des autres documents, les mêmes tendances en termes d'ordonnancement des entreprises ont pu y être observés⁽²⁰⁾, mais avec cette nuance que le français est moins présent dans cette catégorie que dans celle des formulaires. Par surcroît, le taux de présence d'emprunts y est plus élevé⁽²¹⁾, exception faite de l'institution financière.

En ce qui touche à la catégorie des autres écrits, le taux de présence du français y est sensiblement comparable à ce que l'on a observé dans les deux premiers types de matériaux écrits⁽²²⁾. Cependant, cette catégorie se démarque nettement dans le cas du taux de présence d'emprunts, puisqu'ici nous n'en retrouvons que dans l'entreprise d'hébergement et restauration (16,5 %)⁽²³⁾.

En intégrant l'ensemble de ces données, tous matériaux écrits confondus, nous sommes maintenant en mesure de situer dans l'ordre

définitif de classement les quatre entreprises selon le choix linguistique et l'alternance des codes. On découvre alors que c'est dans l'institution financière que le français occupe la plus grande place à l'écrit (90 %), suivie de l'entreprise

(20) Soit l'institution financière avec un taux de 100 %, suivie de l'entreprise de production avec 66,6 %, de l'entreprise d'hébergement et restauration avec un taux de 58,6 %, et de l'entreprise de distribution avec 47,8 %.

(21) Soit de l'ordre de 12,6 % pour l'entreprise d'hébergement et restauration, de 12,3 % pour l'entreprise de distribution, de 8,5 % pour celle de la production et de 0 % pour l'institution financière.

(22) Ainsi, nous avons dans l'ordre l'entreprise d'hébergement et restauration avec 100 %, suivie de l'institution financière avec 71,6 %, de l'entreprise de production avec 53,6 % et de l'entreprise de distribution avec 50 %.

(23) C'est dire que pour le reste des trois entreprises ce taux se révèle être de 0 %.

Figure I
Les quatre entreprises à travers le continuum du choix linguistique

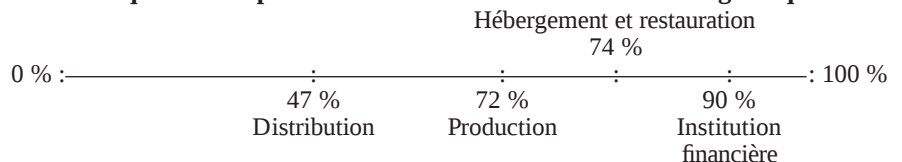
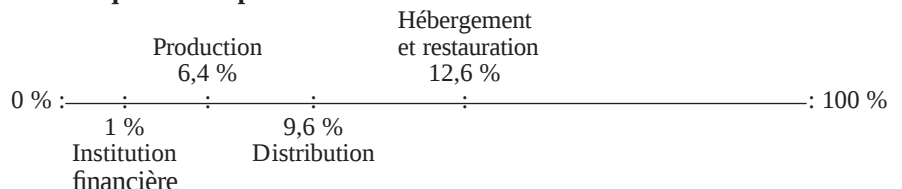


Figure II
Les quatre entreprises à travers le continuum de l'alternance des codes



(18) C'est-à-dire un espace où les personnes rencontrées sont amenées à circuler à travers l'entreprise. C'est en raison de l'instabilité territoriale de leur poste de travail que nous avons apposé ce qualificatif de «voie de circulation».

(19) Pour connaître les modalités de calcul de ces deux indicateurs, nous invitons le lecteur à se référer directement au rapport final de cette recherche.

d'hébergement et restauration (74 %), de l'entreprise de production (72 %) et loin derrière de l'entreprise de distribution (47 %).

Dans le cas du taux de présence d'emprunts, on trouve que l'entreprise d'hébergement et restauration obtient le taux le plus élevé (12,6 %), suivie par l'entreprise de distribution (9,6 %), par celle de la production (6,4 %) et par l'institution financière où le taux ne dépasse pas le 1 %.

En nous permettant ainsi d'atteindre une certaine finesse d'analyse, l'échelle du choix linguistique et dans une moindre mesure celle de l'alternance des codes pourraient s'avérer être un outil d'investigation utile pour l'Office. Cependant, compte tenu qu'elles ne constituent pas une panacée méthodologique, il serait pertinent d'indiquer leurs limites, d'où le prochain sous-thème.

7.2 Une réflexion sur le choix linguistique et l'alternance des codes

En effet, au cours de la réalisation de cette recherche, quelques constats nous sont apparus. Nous les présentons ici comme pistes éventuelles de réflexion.

Premièrement, les interviewés semblent avoir bien compris dans l'ensemble ce que l'on entendait par choix linguistique. Il en fut autrement pour l'alternance des codes : en plus d'une compréhension plus ou moins confuse de la question, il semble que les interviewés ne percevaient pas certains emprunts comme tels.

À la suite des difficultés d'application de cette mesure de l'alternance des codes, cette échelle ne nous apparaît donc pas comme un outil suffisamment fiable et fonctionnel pour être considéré comme un indicateur valable de

l'utilisation du français écrit en milieu de travail.

Deuxièmement, une certaine confusion est ressortie entre les expressions *en français uniquement* et *bilingues (ou versions distinctes)*, lorsque la version anglaise n'est pas utilisée tout en étant disponible. Il apparaît dès lors important de préciser la différence entre ce qui existe officiellement (formel) et ce qui est finalement appliqué dans l'entreprise (l'informel). Mais au-delà de ce problème mineur, notre recherche confirme la pertinence du choix linguistique comme mesure de l'utilisation du français écrit.

Et troisièmement, se situant plus en aval de cette réflexion, nous aimerions ici ajouter que lorsque nous avons tenté de mesurer la réalité linguistique à l'écrit, nous avons fait face à la langue parlée. Ainsi, là où l'on tente de saisir l'écrit se présente l'oral. Nous avons pu surtout le remarquer dans certains commentaires des interviewés sur leur impression de travailler en français ou non. Dans un contexte où l'Office tente, parallèlement à ce qui a été présenté dans cet article, de concevoir une mesure du français oral, il nous apparaît pertinent de souligner l'importance de comprendre les liens qui unissent et qui probablement à l'occasion séparent ces deux modes de communication que sont la langue parlée et la langue écrite.

8 Conclusion

À l'heure où l'Office s'interroge sur la fiabilité des évaluations linguistiques disponibles et où certaines pratiques de l'aménagement linguistique sont remises en question (Loubier 1994), on comprend toute l'importance de disposer d'outils de mesure pouvant aider à départager ce qui est de l'ordre du réel et du prescrit ou du supposé en matière d'utilisation du français – ici le

français écrit. En constatant les résultats de notre analyse, il nous semble que le choix linguistique pourrait adéquatement participer à ce renouvellement des méthodes d'investigation en matière de langue. Cependant, l'alternance des codes, dans les conditions actuelles, ne semble pas être un indicateur suffisamment sûr pour que l'on puisse s'y fier efficacement. Quant à la méthode de la reconstruction de la journée de travail, face au besoin de tenir davantage compte, lors des évaluations, de l'aspect social des pratiques linguistiques en milieu de travail (Loubier 1994), elle pourrait être une méthodologie particulière à laquelle on peut recourir pour mieux saisir la réalité sociale à l'étude⁽²⁴⁾. Ceci permettrait éventuellement à l'Office de pouvoir améliorer ses interventions, eu égard à son rôle de planificateur de l'aménagement linguistique au Québec.

Carl A. Teixeira,
Université de Montréal,
Québec.

(24) Même si nous n'avons pas mis ici l'accent sur le contexte social concret (description de la journée de travail) dans lequel s'est inscrite l'utilisation des matériaux écrits (parce que notre objectif était autre), cette reconstitution minutieuse contient des éléments sociologiques qui pourraient nous aider à mieux comprendre l'utilisation du français.

Bibliographie

Bouchard (Pierre), 1994a :

Détermination des documents les plus représentatifs. Validation du questionnaire. Groupe de travail sur les paramètres, Service de la recherche, Office de la langue française.

Bouchard (Pierre), 1994b : *Élaboration d'une mesure du degré d'implantation du français dans les documents en circulation dans divers milieux de travail*, Communication présentée dans le cadre du Colloque de l'Acsalf, Document de travail, Service de la recherche, Office de la langue française.

Bouchard (Pierre), 1994c : *Travailler en français : confrontation de la définition du groupe de travail aux comportements des travailleurs*, Service de la recherche, Office de la langue française, inédit.

GTP, 1993 : *Questionnaire. Utilisation du français en entreprise*, (Groupe de travail sur les paramètres), Service de la recherche, Office de la langue française.

Loubier (Christiane), 1994 : « L'implantation du français : du microcosme au macrocosme », dans *Terminologies nouvelles*, n° 12, p. 20-39.

Loubier (Christiane), 1993 : « L'implantation du français comme langue de travail : vers un processus de changement linguistique planifié », dans Martin (André) et Loubier (Christiane) *L'implantation du français. Actualisation d'un changement linguistique planifié*, Québec, Office de la langue française, p. 59-133.

McAll (Christopher), Montgomery (Catherine) et Tremblay (Louise), 1994 : « Utilisation du langage et des langues au travail : la reconstruction de la journée de travail et la cartographie sociolinguistique d'entreprise », dans *Terminogramme*, n° 74, p. 1-7.

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

Plourde (Michel), 1988 : *La politique linguistique du Québec 1977-1987*, Québec, Institut québécois de recherche sur la culture.

Teixeira (Carl A.), 1995 : *Le français écrit et la perception linguistique auprès de quatre entreprises. Une validation d'une mesure d'évaluation du degré d'utilisation du français écrit*, Rapport de recherche soumis à l'Office de la langue française.