

INSTITUT
DE LA STATISTIQUE
DU QUÉBEC

www.stat.gouv.qc.ca



Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018

Portrait statistique pour le Québec
et ses régions administratives

Pour tout renseignement concernant
l'Institut de la statistique du Québec (ISQ)
et les données statistiques dont il dispose,
s'adresser à :

Institut de la statistique du Québec
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5T4
Téléphone : 418 691-2401

ou

Téléphone : 1 800 463-4090
(aucuns frais d'appel au Canada et aux États-Unis)

Site Web : www.stat.gouv.qc.ca

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
4^e trimestre 2019
ISBN 978-2-550-85383-1 (PDF)

© Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec, 2019

Toute reproduction autre qu'à des fins de consultation personnelle
est interdite sans l'autorisation du gouvernement du Québec.
www.stat.gouv.qc.ca/droits_auteur.htm

Novembre 2019

AVANT-PROPOS

En 2018, le Conseil supérieur de la langue française s'est vu confier le mandat d'évaluer la mise en application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Adoptée en 2011, cette politique vise principalement à guider les ministères et organismes en matière de pratiques linguistiques.

L'Institut de la statistique du Québec est heureux d'avoir contribué à ce mandat en réalisant l'*Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*. Menée auprès de 4 475 employés, cette enquête fournit des données statistiques permettant de dresser un portrait actualisé des pratiques linguistiques adoptées par le personnel de l'Administration publique québécoise.

Le présent rapport vise à décrire les principaux résultats tirés de cette enquête, résultats qui sont d'ailleurs repris dans un rapport plus étoffé du Conseil supérieur de la langue française. On y présente, entre autres, des données portant sur les connaissances qu'ont les employés de l'Administration publique québécoise à propos de la politique linguistique adoptée par le ministère ou l'organisme pour lequel ils travaillent ainsi que sur l'utilisation d'une langue autre que le français entre les employés et les différentes personnes et organisations avec qui ils sont en relation.

Au nom de l'Institut de la statistique du Québec, je tiens à remercier le Conseil supérieur de la langue française de sa collaboration lors de la réalisation de cette enquête de même que tous les membres du personnel de l'Administration publique québécoise qui y ont participé.

Le directeur général,



Daniel Florea

Publication réalisée à
l'Institut de la statistique du Québec par : Amélie Lavoie

Avec la collaboration de : Luc Belleau

Avec l'assistance technique de : Valeriu Dumitru, traitement des données
Kate Dupont, vérification des données

Révision linguistique et édition : Julie Boudreault, révision linguistique
Laurianne Leduc, mise en page

Comité de relecture interne : Luc Belleau
Bertrand Perron
Patricia Caris

Comité de relecture externe : Pierre Boutet
Marie-Pierre Giasson
Conseil supérieur de la langue française

L'Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018 a été menée à bien grâce à la collaboration de plusieurs personnes.

Chargé de projet et travaux méthodologiques : Luc Belleau

Sous la direction de : Éric Gagnon

Les travaux de la Direction de la gestion de la collecte (DGC) de cette enquête ont été réalisés par : Charles Alleyn, chargé d'enquête
Guillaume Rousseau, chargé d'enquête
Marcel Godbout, coordination

Avec la collaboration de : Danny Dion, technicienne

Intervieweurs principaux : Denis Bourgelas
Jonathan Lagacé

Autres intervieweurs : Michelle Cloutier
Martine Labrecque
Clémence Mercille
France Pépin
Marcel Poirier
José Taschereau

Enquête financée par : Conseil supérieur de la langue française

Notice bibliographique suggérée

LAVOIE, Amélie (2019). *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018. Portrait statistique pour le Québec et ses régions administratives*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 62 p.

Avertissements

En raison de l'arrondissement des données, le total ne correspond pas nécessairement à la somme des parties. Afin de faciliter la lecture des résultats, les proportions de 5 % et plus sont généralement arrondies à l'unité dans le texte. L'absence d'astérisque dans les tableaux ou figures signifie que toutes les estimations ont une bonne précision ($CV \leq 15\%$).

Signes conventionnels

* Coefficient de variation entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

% Pourcentage

Note : Le genre masculin a été utilisé dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	9
INTRODUCTION	11
ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES EN BREF	13
1 DESCRIPTION DE LA POPULATION	15
2 CONNAISSANCES DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE	17
2.1 Politique linguistique adoptée par les ministères et organismes	17
2.2 Importance accordée à la qualité de la langue.	20
2.3 Autres documents administratifs sur l'usage des langues	22
2.4 Communication avec les personnes immigrantes au Québec	23
2.5 Niveau de connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues	26
3 INTERACTIONS AVEC DES USAGERS AU QUÉBEC	29
3.1 Interactions orales avec des personnes physiques au Québec	30
3.2 Interactions écrites avec des personnes physiques au Québec.	33
3.3 Interactions orales avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec.	36
3.4 Interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec	39
4 TRANSMISSION DE DOCUMENTS RÉDIGÉS DANS UNE LANGUE AUTRE QUE LE FRANÇAIS À DES USAGERS	43
4.1 Transmission de documents à des personnes physiques au Québec.	43
4.2 Transmission de documents à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec	46
4.3 Transmission de documents à des personnes morales ou à des entreprises hors Québec	50
4.4 Transmission de documents à des gouvernements ou à des organisations internationales hors Québec.	51
CONCLUSION	53
ANNEXE 1 – LISTE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES SÉLECTIONNÉS.	55
ANNEXE 2 – QUELQUES DÉFINITIONS.	57

FAITS SAILLANTS

L'Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec a été réalisée à l'automne 2018 auprès de 4 475 employés travaillant dans l'un des 19 ministères et organismes gouvernementaux sélectionnés pour l'enquête et interagissant avec des usagers dans l'exercice de leurs fonctions. Cette enquête a pour objectif de dresser un portrait actualisé des pratiques linguistiques adoptées par le personnel de l'Administration publique québécoise. Elle vise plus largement à rendre compte de la mise en application de certaines dispositions de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (ci-après la « Politique »), notamment en ce qui concerne l'utilisation d'autres langues que le français dans les activités de l'Administration. Voici les principaux faits saillants tirés de ce portrait.

CONNAISSANCES DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

- Environ les deux tiers (67 %) du personnel de la fonction publique qui interagit avec des usagers déclarent être au courant que le ministère ou l'organisme pour lequel ils travaillent est tenu d'adopter sa propre politique linguistique sur la base des principes énoncés dans la Politique gouvernementale.
- Près de 38 % des employés qui interagissent avec des usagers ont reçu de la formation ou de l'information sur la politique linguistique adoptée par leur ministère ou organisme.
- Un peu plus du tiers (36 %) du personnel visé se réfère à la politique linguistique dans l'exercice de ses fonctions.
- La très vaste majorité des employés ayant des interactions avec des usagers (91 %) accordent beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans le cadre de leur travail.
- Environ 4 employés visés sur 10 (42 %) sont au courant qu'il existe, dans leur ministère ou organisme, d'autres documents administratifs sur l'usage des langues (plan d'action, guide, consignes, lignes directrices, note de service, etc.).
 - Parmi ces employés, près d'un sur 10 (9 %) dit s'y référer souvent dans son travail.
- Au Québec, environ 38 % du personnel de la fonction publique interagissant avec des usagers savent que leur ministère ou organisme met en application des mesures qui privilégient les communications en français avec les personnes immigrantes.
- En général, près du tiers (29 %) des employés visés disent avoir une très bonne ou une bonne connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues définies par leur ministère ou organisme, 39 % disent en avoir une connaissance suffisante et 33 %, une connaissance insuffisante.

INTERACTIONS AVEC DES USAGERS AU QUÉBEC

- Parmi le personnel visé par l'enquête, environ 94 % ont des interactions orales (par téléphone ou en personne) et 87 %, des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec.
- Toujours parmi les employés de la population visée, environ 84 % ont des interactions orales et 74 %, des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec.
- L'utilisation d'une langue autre que le français semble plus répandue chez les employés qui ont des interactions orales avec des personnes physiques (57 %) et moins répandue chez ceux qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (39 %).
- Pour les quatre types d'interactions à l'étude dans l'enquête, on note que la presque totalité du personnel qui utilise parfois une langue autre que le français dans ses interactions a recours à l'anglais, tandis qu'une infime proportion déclare utiliser une langue autochtone et une très faible proportion, une autre langue.
- La proportion d'employés qui utilisent l'anglais, en moyenne, plus d'une fois par semaine semble d'ailleurs plus élevée chez ceux qui ont des interactions orales avec des personnes physiques (40 %) et moins élevée chez ceux qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (23 %).

TRANSMISSION DE DOCUMENTS À DES USAGERS AU QUÉBEC

- Parmi le personnel de l'Administration visé par l'enquête, environ 43 % transmettent, dans l'exercice de leurs fonctions, des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec.
- Dans une moindre proportion, près de 28 % du personnel visé transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec.

- Que ce soit parmi les employés qui transmettent des documents rédigés dans une langue autre que le français à des personnes physiques ou parmi ceux qui en transmettent à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, la lettre (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.) est le type de document mentionné par une plus forte proportion d'employés visés par l'enquête (respectivement 82 % et 75 %), suivie des documents d'information (dépliant, brochure, guide, etc.) (respectivement 57 % et 54 %).
- La proportion d'employés visés qui transmettent plus fréquemment des documents rédigés dans une langue autre que le français, soit plus d'une fois par semaine, en moyenne, semble d'ailleurs plus élevée chez ceux qui en transmettent à des personnes physiques (34 %) et moins élevée chez ceux qui en transmettent à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec (22 %).

TRANSMISSION DE DOCUMENTS HORS QUÉBEC

- Un peu plus du tiers (36 %) des employés ayant des interactions avec des usagers ont déclaré transmettre des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec dans l'exercice de leurs fonctions.
 - Parmi ces employés, 38 % transmettent parfois des documents qui sont rédigés seulement en français, 57 % mentionnent que certains documents transmis sont en français et dans une autre langue et 24 % transmettent parfois des documents qui sont rédigés dans une autre langue seulement.
- Environ 10 % des employés visés par l'enquête disent transmettre des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle.
 - Parmi ces employés, 17 %* transmettent des documents rédigés seulement en français, 54 % transmettent parfois des documents qui sont rédigés en français et dans une autre langue et 39 % déclarent que certains documents transmis sont rédigés dans une autre langue seulement.

INTRODUCTION

Le Conseil des ministres a adopté, en 2011, la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (ci-après la « Politique »). Cette politique, qui remplace celle initialement élaborée en 1996, vise principalement à guider les différents ministères et organismes en matière de pratiques linguistiques, ceux-ci ayant un rôle central et exemplaire à jouer dans l'application de la Charte de la langue française au Québec. On y trouve notamment deux principes fondamentaux, soit que les ministères et organismes doivent privilégier l'unilinguisme français dans toutes leurs activités et doivent accorder une attention constante à la qualité de la langue française.

Afin de combler certains besoins en information concernant l'application des dispositions de la Politique gouvernementale au sein de la fonction publique québécoise, le Conseil supérieur de la langue française (CSLF) a mandaté l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour réaliser une enquête sur le sujet. L'*Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec* vise ainsi à dresser un portrait actualisé des pratiques linguistiques adoptées par ces organisations en recueillant, entre autres, de l'information sur la connaissance qu'en ont les membres de leur personnel et sur l'application qu'ils en font dans l'exercice de leurs fonctions. Cette enquête a été menée auprès de 4 475 employés dans 19 ministères et organismes gouvernementaux considérés comme ceux qui interagissent le plus couramment avec les citoyens¹.

Mentionnons que cette enquête s'inscrit dans une démarche plus large visant à évaluer la mise en application de la Politique gouvernementale. En vue d'établir ce portrait des pratiques linguistiques, le CSLF (2019) a aussi procédé à une analyse des politiques linguistiques des ministères et organismes, à une analyse des documents administratifs associés de même qu'à une recension des services téléphoniques et des sites Web pour y décrire l'usage des langues. L'ensemble de cette démarche permettra, en bout de piste, de recenser les meilleures pratiques linguistiques et de suggérer des pistes d'amélioration pour l'adoption de pratiques conformes aux objectifs de la Politique.

Le présent rapport vise à décrire les principaux résultats tirés de cette enquête. Plus précisément, on y présente d'abord quelques caractéristiques de la population visée, puis on se penche sur les connaissances qu'a le personnel concernant la politique linguistique adoptée par le ministère ou l'organisme pour lequel il travaille. Par la suite, on s'intéresse aux résultats portant sur les interactions qu'a le personnel des ministères et organismes avec des usagers au Québec, notamment en ce qui a trait à l'utilisation d'une autre langue que le français dans ces interactions. Enfin, on termine par la présentation des résultats concernant la transmission de documents à des usagers au Québec et hors Québec.

1. La liste des ministères et organismes retenus dans l'enquête est présentée à l'annexe 1. Ceux-ci ont été sélectionnés par le CSLF en fonction de certains critères, notamment le fait d'offrir des services de la vie courante aux citoyens (carte d'assurance maladie, permis de conduire, bail, déclaration de revenus, changement d'état civil, prestations, etc.), d'offrir des services en ligne (par exemple, ClicSÉCUR) ou encore, la fréquence et le volume de publications dans les médias sociaux.

ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES EN BREF¹

POPULATION VISÉE

La population visée par l'enquête est constituée des employés qui ont des interactions avec des usagers dans l'exercice de leurs fonctions², et ce, parmi les ministères et organismes du gouvernement du Québec qui interagissent le plus couramment avec les citoyens.

BASE DE SONDAGE

Pour créer la base de sondage, 19 ministères et organismes ont été sélectionnés par le CSLF, soit ceux qui interagissent le plus couramment avec les citoyens³. Chacun de ces ministères ou organismes a fourni la liste de ses employés susceptibles d'avoir des interactions avec des usagers. La base de sondage correspond à l'ensemble de ces listes. Une question filtre lors de la collecte nous a permis de cibler les employés de ces listes qui ont des interactions avec des usagers.

ÉCHANTILLONNAGE

Afin que des renseignements fiables soient obtenus pour les régions administratives du Québec (regroupées en 14 catégories)⁴, un échantillon a été tiré de façon aléatoire dans chacune d'entre elles. La taille de l'échantillon total a été fixée à 6 086 employés, avec un taux d'admissibilité estimé de 82 % et un taux de réponse visé de 80 %, pour un objectif de 4 088 répondants.

QUESTIONNAIRE ET MODE DE COLLECTE

Le questionnaire de l'enquête a été élaboré par le CSLF en collaboration avec l'ISQ. Il s'agit d'un questionnaire à remplir sur le Web. La collecte a été effectuée au moyen d'un système d'interview sur le Web assisté par ordinateur (IWAO).

PRÉTEST

Un prétest a été réalisé du 1^{er} au 15 octobre 2018 auprès de 300 employés de la population visée par l'enquête afin de valider la stratégie de collecte et de corriger ou de retirer certaines questions problématiques du questionnaire. Au total, 226 questionnaires ont été remplis lors du prétest.

COLLECTE DES DONNÉES

La collecte des données s'est déroulée du 12 novembre 2018 au 4 janvier 2019. Un courriel d'invitation à répondre au questionnaire en ligne a été envoyé à chaque participant, le 12 novembre. Des courriels de relance ont été envoyés et des appels téléphoniques ont été effectués auprès des répondants afin de les inviter à remplir le questionnaire Web.

1. Pour plus de renseignements sur les aspects méthodologiques de l'enquête, veuillez consulter le rapport méthodologique de l'enquête (Belleau, 2019).

2. L'annexe 2 présente quelques définitions de termes utilisés dans ce rapport.

3. La liste des ministères et organismes retenus dans l'enquête est présentée à l'annexe 1.

4. En raison d'un faible nombre d'employés dans la base de sondage pour certaines régions, des regroupements de régions ont dû être effectués. Ainsi, les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec ont été regroupées dans les analyses régionales présentées dans ce rapport, de même que les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec.

TAUX DE RÉPONSE

Au total, 4 475 employés ont rempli le questionnaire, ce qui correspond à un taux de réponse pondéré de 78 %.

PONDÉRATION

Toutes les statistiques présentées dans ce rapport sont pondérées afin que l'ensemble du personnel qui appartient à la population visée soit représenté.

TESTS STATISTIQUES

Lors de croisements entre deux variables dont au moins une comporte plus de deux catégories, un test d'indépendance du khi-deux est effectué afin de détecter si une association existe entre la variable d'analyse et la variable de croisement. Si ce test global est significatif au seuil de 5 %, des tests de comparaison de proportions sont menés afin de déterminer quelles sont les proportions qui diffèrent significativement (au seuil de 5 %) l'une de l'autre.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les estimations présentées dans ce rapport se résument principalement aux proportions (%). Celles-ci ont été arrondies à une décimale dans les tableaux et les figures, et à l'unité dans le texte, à l'exception des estimations inférieures à 5 %, qui sont présentées avec une décimale. En raison de l'arrondissement, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

De plus, la présentation des résultats rend compte du fait que les statistiques fournies sont des estimations et non des valeurs exactes, et comprennent donc un certain degré d'erreur. Dans le texte, certaines expressions telles que « environ » et « près de » rappellent qu'il ne s'agit pas de valeurs exactes.

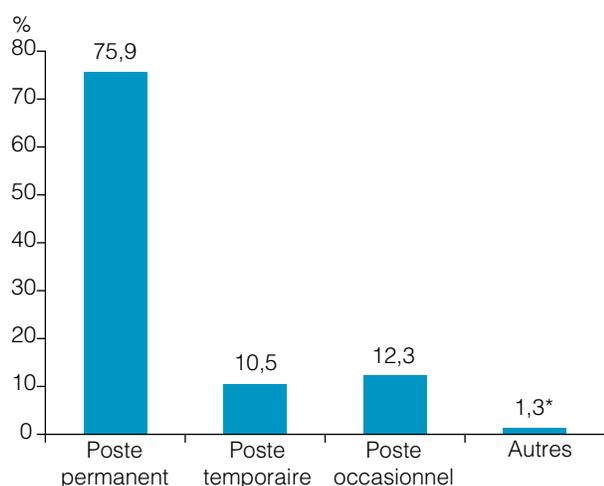
Par ailleurs, dans les tableaux et figures, les estimations dont le coefficient de variation (CV) est supérieur à 15 %, mais inférieur ou égal à 25 %, sont marquées d'un astérisque (*) pour indiquer que leur précision est passable et qu'elles doivent être interprétées avec prudence. Les estimations dont le CV est supérieur à 25 % sont marquées d'un double astérisque (**) pour indiquer leur faible précision et qu'elles doivent être utilisées avec circonspection; elles ne sont fournies qu'à titre indicatif. Enfin, les estimations dont le CV est inférieur ou égal à 15 % sont suffisamment précises pour être présentées sans indication particulière.

Dans les tableaux présentant des analyses régionales, en présence d'un résultat global significatif (selon le test du khi-deux), des symboles + ou – ajoutées aux statistiques présentées indiquent que la proportion obtenue dans une région est plus élevée (+) ou plus faible (–) que celle du reste du Québec. Ainsi, il ne s'agit pas de comparaisons entre les différentes régions, mais bien de comparaisons entre la proportion pour une région donnée et celle correspondant au reste du Québec. Le « reste du Québec » fait référence ici à l'ensemble des régions du Québec, à l'exclusion de la région qui fait l'objet de la comparaison, alors que « l'ensemble du Québec » comprend toutes les régions administratives visées par l'enquête.

1 DESCRIPTION DE LA POPULATION

Parmi le personnel de l'Administration ayant des interactions avec des usagers¹ dans l'exercice de leurs fonctions, environ les trois quarts (76 %) occupent un poste permanent au sein de la fonction publique québécoise, un sur 10 (10 %), un poste temporaire et 12 %, un poste occasionnel (figure 1.1).

Figure 1.1
Répartition des employés¹ selon le statut du poste qu'ils occupent au sein de la fonction publique, Québec, 2018



* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

En ce qui concerne la région administrative dans laquelle se situe le lieu de travail du personnel ayant des interactions avec des usagers, on constate, sans surprise, que ces employés travaillent en plus grande proportion dans la région de la Capitale-Nationale (32 %), suivie de Montréal (26 %), et ensuite, de la Montérégie (10 %) (tableau 1.1). Le reste du personnel se répartit dans les autres régions du Québec dans une proportion qui se situe à environ 5 % ou moins pour chacune d'entre elles.

Tableau 1.1
Répartition des employés¹ selon la région administrative dans laquelle se situe leur lieu de travail, Québec, 2018

Région administrative	Proportion (%)
Bas-Saint-Laurent	2,3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2,3
Capitale-Nationale	32,3
Mauricie/Centre-du-Québec	4,5
Estrie	2,4
Montréal	26,1
Outaouais	2,3
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	3,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1,7
Chaudière-Appalaches	2,5
Laval	5,3
Lanaudière	1,8
Laurentides	3,4
Montérégie	10,0

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

1. Par usager, on entend une personne physique, une personne morale ou une entreprise qui a recours à un service public ou qui utilise un bien du domaine public.

Les résultats de l'enquête révèlent par ailleurs qu'un peu plus d'un employé sur cinq (22 %) travaille au sein d'une direction qui offre des services destinés exclusivement à la clientèle de la région où elle se trouve (tableau 1.2). Le reste (78 %) offre des services à des citoyens qui peuvent résider dans d'autres régions. Les employés travaillant dans la région de la Capitale-Nationale sont les moins nombreux, en proportion, à offrir des services exclusivement à la clientèle de leur région (8 %*). Cette région présente ainsi, comparativement au reste du Québec, une proportion inférieure d'employés offrant des services exclusivement à la clientèle de leur région, tout comme Laval (17 %). À l'exception de la région de Montréal qui ne se distingue pas du reste du Québec sur ce plan, les 11 autres régions² comptent une proportion plus élevée d'employés qui travaillent au sein d'une direction offrant des services exclusivement aux citoyens de leur région.

Tableau 1.2
Proportion d'employés¹ qui offrent des services destinés exclusivement à la clientèle de la région où se situe leur direction, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	21,9	
Bas-Saint-Laurent	33,3	+
Saguenay–Lac-Saint-Jean	38,9	+
Capitale-Nationale	7,6	*
Mauricie/Centre-du-Québec	29,5	+
Estrie	49,3	+
Montréal	19,4	
Outaouais	39,4	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	43,6	+
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	28,1	+
Chaudière-Appalaches	43,6	+
Laval	16,7	–
Lanaudière	56,0	+
Laurentides	38,9	+
Montérégie	32,4	+

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

(+)/(–) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

2. En raison d'un faible nombre d'employés dans la base de sondage pour certaines régions, des regroupements de régions ont dû être effectués.

2 CONNAISSANCES DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

2.1 POLITIQUE LINGUISTIQUE ADOPTÉE PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES

En vertu de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, les ministères et organismes sont tenus d'élaborer leur propre politique linguistique sur la base des principes énoncés dans la Politique tout en l'harmonisant à leur mission et à leurs caractéristiques propres (article 5, 1^{er} alinéa). Après avoir obtenu l'avis de l'Office québécoise de la langue française, le sous-ministre ou le dirigeant du ministère ou de l'organisme doit approuver la politique interne (article 27, 1^{er} alinéa). De plus, selon la Politique (article 29, 1^{er} alinéa), les ministères et organismes doivent faire état de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel de gestion. Entre autres, on doit y trouver les mesures prises pour faire connaître la politique linguistique et pour former les employés à son contenu. Que disent les résultats de l'enquête concernant ces dispositions ?

On remarque d'abord qu'environ les deux tiers (67 %) du personnel ayant des interactions avec des usagers dans le cadre de leurs fonctions savent que le ministère ou l'organisme pour lequel ils travaillent est tenu d'adopter sa propre politique linguistique (tableau 2.1). Cette proportion est d'ailleurs plus élevée à Montréal (76 %), en Outaouais (71 %) et à Laval (72 %) que dans le reste du Québec, mais plus faible dans quatre régions du Québec, soit :

- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (59 %);
- la Capitale-Nationale (63 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (59 %);
- la Chaudière-Appalaches (52 %).

Tableau 2.1
Proportion d'employés¹ qui savent que leur ministère ou organisme est tenu d'adopter sa propre politique linguistique, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	67,2
Bas-Saint-Laurent	64,8
Saguenay–Lac-Saint-Jean	59,2 –
Capitale-Nationale	62,5 –
Mauricie/Centre-du-Québec	58,6 –
Estrie	64,0
Montréal	76,1 +
Outaouais	71,2 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	64,9
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	68,8
Chaudière-Appalaches	51,7 –
Laval	72,2 +
Lanaudière	66,0
Laurentides	66,5
Montérégie	68,8

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Par ailleurs, on constate qu'environ 38 % du personnel visé ont reçu de la formation ou de l'information sur la politique linguistique adoptée par le ministère ou l'organisme pour lequel ils travaillent (tableau 2.2). Cette proportion varie toutefois d'une région à l'autre. En effet, les employés qui travaillent pour un ministère ou un organisme à Montréal (49 %) ou à Laval (46 %) sont proportionnellement plus nombreux que ceux du reste du Québec à avoir reçu une telle formation ou information.

Neuf régions se démarquent du reste du Québec par une proportion plus faible d'employés ayant reçu de la formation ou de l'information à propos de la politique linguistique de leur ministère ou organisme, soit :

- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (22 %);
- la Capitale-Nationale (34 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (30 %);
- l'Estrie (30 %);
- l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (29 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (33 %);
- la Chaudière-Appalaches (22 %);
- Lanaudière (33 %);
- les Laurentides (29 %).

Tableau 2.2
Proportion d'employés¹ qui ont reçu de la formation ou de l'information sur la politique linguistique adoptée par leur ministère ou organisme, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	38,0
Bas-Saint-Laurent	33,4
Saguenay–Lac-Saint-Jean	22,1 –
Capitale-Nationale	34,4 –
Mauricie/Centre-du-Québec	29,5 –
Estrie	29,6 –
Montréal	49,4 +
Outaouais	39,0
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	28,8 –
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	32,5 –
Chaudière-Appalaches	21,7 –
Laval	45,7 +
Lanaudière	33,2 –
Laurentides	28,8 –
Montérégie	37,6

(+)/(–) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Les données de l'enquête montrent également qu'un peu plus du tiers (36 %) des employés ayant des interactions avec des usagers se réfèrent à la politique linguistique de leur organisation dans l'exercice de leurs fonctions (tableau 2.3). Les employés qui travaillent à Montréal (48 %) ou à Laval (47 %) sont proportionnellement plus nombreux à s'y référer que ceux du reste du Québec, alors que les employés de neuf régions sont moins nombreux, en proportion, à le faire, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (30 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (21 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (26 %);
- l'Estrie (30 %);
- l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (30 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (29 %);
- la Chaudière-Appalaches (20 %);
- Lanaudière (23 %);
- les Laurentides (25 %).

Tableau 2.3
Proportion d'employés¹ qui se réfèrent à la politique linguistique de leur ministère ou leur organisme dans l'exercice de leurs fonctions, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	36,4
Bas-Saint-Laurent	29,8 –
Saguenay–Lac-Saint-Jean	21,2 –
Capitale-Nationale	33,4
Mauricie/Centre-du-Québec	25,9 –
Estrie	26,7 –
Montréal	48,2 +
Outaouais	40,1
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	30,2 –
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	29,4 –
Chaudière-Appalaches	19,5 –
Laval	47,0 +
Lanaudière	23,2 –
Laurentides	24,9 –
Montérégie	34,4

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

2.2 IMPORTANCE ACCORDÉE À LA QUALITÉ DE LA LANGUE

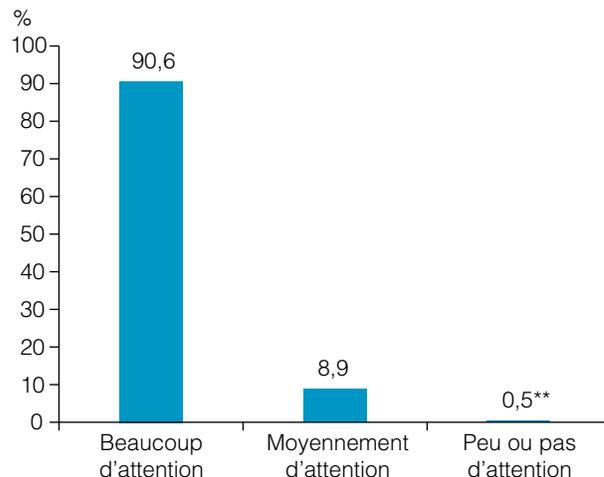
Accorder une attention constante à la qualité de la langue française dans les activités de l'Administration est l'un des deux principes sur lesquels repose la Politique gouvernementale (article 4). Les ministères et organismes publics du gouvernement du Québec doivent ainsi se doter d'outils favorisant la promotion d'un français de qualité et encourager leurs employés à utiliser des termes et des expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française, tel que le prévoit la Charte de la langue française.

Comme on peut le voir à la figure 2.1, la très vaste majorité (91 %) des employés ayant des interactions avec des usagers accordent beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans le cadre de leur travail et près d'un employé sur 10 (9 %) y accorde moyennement d'attention. Une infime proportion d'employés (0,5 %**) accordent peu ou n'accordent pas d'attention à la qualité de la langue dans l'exercice de leurs fonctions.

Les résultats présentés au tableau 2.4 montrent que la proportion d'employés qui accordent beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans l'exercice de leurs fonctions est plus élevée à Montréal (94 %) et à Laval (94 %) que dans le reste du Québec. En contrepartie, cinq régions se démarquent du reste du Québec par une proportion moins élevée d'employés accordant beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans leur travail, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (87 %);
- l'Outaouais (84 %);
- l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (84 %);
- la Chaudière-Appalaches (85 %);
- les Laurentides (85 %).

Figure 2.1
Répartition des employés¹ selon le degré d'attention qu'ils accordent à la qualité de la langue française dans l'exercice de leurs fonctions, Québec, 2018



** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Tableau 2.4

Répartition des employés¹ selon le degré d'attention qu'ils accordent à la qualité de la langue française dans l'exercice de leurs fonctions, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%	
	Beaucoup d'attention	Moyennement/ peu ou pas d'attention
Ensemble du Québec	90,6	9,4
Bas-Saint-Laurent	86,6 –	13,4 +
Saguenay–Lac-Saint-Jean	88,9	11,1
Capitale-Nationale	91,4	8,6 *
Mauricie/Centre-du-Québec	89,8	10,2
Estrie	88,5	11,5
Montréal	93,6 +	6,4 * –
Outaouais	83,5 –	16,5 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	83,8 –	16,2 +
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	89,1	10,9
Chaudière-Appalaches	84,6 –	15,4 +
Laval	94,0 +	6,0 * –
Lanaudière	91,4	8,6 *
Laurentides	85,3 –	14,7 +
Montérégie	87,8	12,2

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

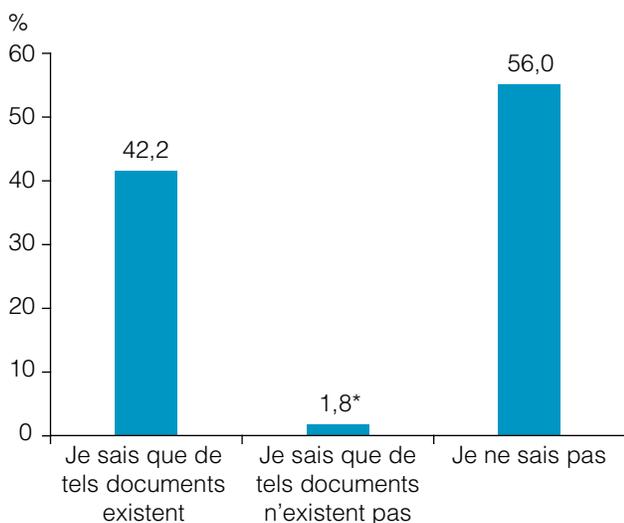
1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

2.3 AUTRES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS SUR L'USAGE DES LANGUES

En plus de la politique linguistique interne, d'autres documents administratifs sur l'usage des langues peuvent avoir été élaborés par les ministères et organismes (plan d'action, guide, consignes, lignes directrices, note de service, etc.). À ce propos, les données de l'enquête révèlent qu'un peu plus de la moitié (56%) des employés ayant des interactions avec des usagers ne savent pas si de tels documents existent, alors que 42% savent qu'ils existent dans leur ministère ou leur organisme (figure 2.2).

Figure 2.2
Répartition des employés¹ selon qu'ils savent ou non si des documents administratifs sur l'usage des langues existent dans leur ministère ou organisme, Québec, 2018



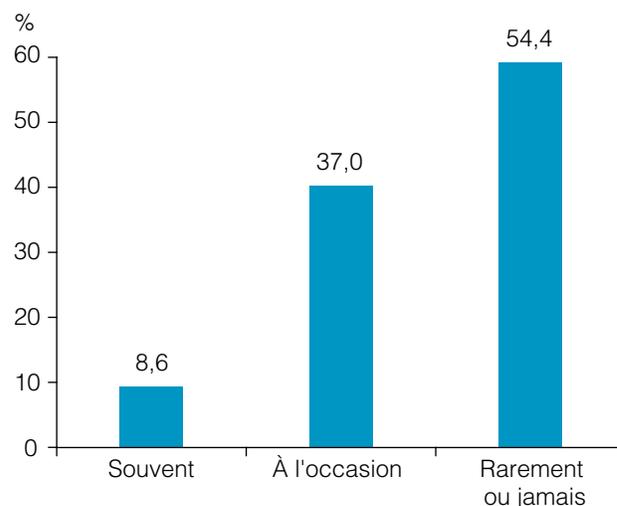
* Coefficient de variation compris entre 15% et 25%; interpréter avec prudence.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Parmi le personnel qui sait que des documents administratifs sur l'usage des langues existent dans leur organisation, près de 9% disent s'y référer souvent dans l'exercice de leurs fonctions et 37%, les consulter à l'occasion (figure 2.3). Environ la moitié des employés (54%) se réfèrent rarement ou jamais aux documents administratifs sur l'usage des langues de leur ministère ou organisme.

Figure 2.3
Répartition des employés¹ qui savent que des documents administratifs sur l'usage des langues existent dans leur ministère ou organisme selon la fréquence à laquelle ils s'y réfèrent dans l'exercice de leurs fonctions, Québec, 2018



1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

2.4 COMMUNICATION AVEC LES PERSONNES IMMIGRANTES AU QUÉBEC

Selon la Politique gouvernementale (article 5, alinéa 2), la politique linguistique adoptée par les ministères et organismes doit tenir compte des conditions particulières associées à l'accueil des personnes qui immigreront au Québec afin de favoriser leur intégration à la société québécoise. Ainsi, la politique linguistique doit mettre de l'avant des mesures qui privilégient le français dans les communications avec ces personnes. À ce sujet, l'enquête montre qu'au Québec 38 % du personnel ayant des interactions avec des usagers savent que leur ministère ou organisme met en application des mesures

qui privilégient les communications en français avec les personnes immigrantes, alors que 58 % ne savent pas si de telles mesures existent (tableau 2.5). Une faible proportion d'employés (3,8 %) mentionnent que de telles mesures n'existent pas dans leur milieu de travail.

Lorsque l'on s'intéresse aux employés qui sont au courant que leur ministère ou organisme met en application des mesures privilégiant les communications en français avec les personnes immigrantes, on remarque que, comparativement aux employés du reste du Québec, ils sont proportionnellement plus nombreux à être au courant dans les régions de Montréal (50 %) et de Laval (46 %) (tableau 2.5). À l'inverse, les régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean (28 %), de la Capitale-Nationale (29 %) et de l'Estrie (32 %) présentent des proportions inférieures à celle du reste du Québec.

Tableau 2.5

Répartition des employés¹ selon qu'ils savent ou non si leur ministère ou organisme met en application des mesures qui privilégient les communications en français avec les personnes immigrantes au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	Sait que de telles mesures existent	Sait que de telles mesures n'existent pas	Ne sait pas si de telles mesures existent
	%		
Ensemble du Québec	38,3	3,8	58,0
Bas-Saint-Laurent	35,9	4,7 *	59,4
Saguenay–Lac-Saint-Jean	27,7 –	2,3 **	70,0 +
Capitale-Nationale	29,2 –	2,6 **	68,3 +
Mauricie/Centre-du-Québec	33,7	6,2 **	60,1
Estrie	32,2 –	2,2 **	65,6 +
Montréal	49,6 +	4,5 *	45,9 –
Outaouais	42,3	5,6 *	52,1 –
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	36,3	4,1 *	59,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	34,2	4,1 *	61,7
Chaudière-Appalaches	33,4	4,2 *	62,4
Laval	45,6 +	4,4 *	50,0 –
Lanaudière	33,3	3,4 **	63,4
Laurentides	39,4	4,4 **	56,2
Montérégie	42,9	3,7 **	53,4

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Quelles mesures les employés qui savent que leur ministère ou organisme met en application des mesures privilégiant les communications en français avec les personnes immigrantes mettent-ils en application dans l'exercice de leurs fonctions ? Les résultats de l'enquête indiquent d'abord que 69 % d'entre eux amorcent toujours leurs interactions avec des personnes immigrantes en français (tableau 2.6). Cette proportion est d'ailleurs plus élevée, comparativement au reste du Québec, dans les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec (77 %) et de l'Estrie (81 %), mais plus faible dans la région de la Capitale-Nationale (59 %).

On peut également voir au tableau 2.6 que 71 % de ces employés utilisent le français dans leur interaction avec des personnes immigrantes si l'utilisateur comprend suffisamment le français. Les employés travaillant dans les régions de l'Estrie (83 %) et des Laurentides (85 %) sont proportionnellement plus nombreux à le faire que ceux du reste du Québec, tandis que les employés travaillant dans la région de la Capitale-Nationale (57 %) sont moins nombreux que ceux du reste du Québec, en proportion, à mettre en application cette mesure.

Enfin, le fait de réévaluer périodiquement la langue de communication inscrite au dossier lorsque celle-ci n'est pas le français est une mesure mise en application par une plus faible proportion de ces employés, soit environ 12 % d'entre eux. Soulignons, entre autres, que les employés travaillant dans la région de la Capitale-Nationale sont proportionnellement moins nombreux (7 %**) que ceux du reste du Québec à mettre en application ce type de mesure.

Ainsi, on remarque que la Capitale-Nationale se démarque du reste du Québec par une plus faible proportion d'employés qui mettent en application chacune de ces trois mesures.

Tableau 2.6

Mesures mises en application concernant les communications avec les personnes immigrantes, employés¹ qui savent que leur ministère ou organisme met en application des mesures qui privilégient les communications en français avec les personnes immigrantes au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	Les interactions sont toujours amorcées en français	Les interactions se poursuivent en français si l'utilisateur le comprend suffisamment	La langue de communication (autre que le français) inscrite au dossier de l'utilisateur est réévaluée périodiquement
	%		
Ensemble du Québec	69,3	70,7	11,7
Bas-Saint-Laurent	69,3	65,8	8,3 **
Saguenay–Lac-Saint-Jean	65,9	66,4	10,0 **
Capitale-Nationale	58,9 –	56,7 –	6,7 ** –
Mauricie/Centre-du-Québec	77,4 +	76,6	11,2 *
Estrie	81,2 +	82,8 +	13,3 *
Montréal	72,1	75,2	15,6 * +
Outaouais	66,3	77,9	18,4 * +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	71,6	71,1	8,6 **
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	66,4	66,5	x
Chaudière-Appalaches	63,8	65,9	6,6 **
Laval	72,3	76,7	13,2 *
Lanaudière	74,9	76,6	x –
Laurentides	76,7	84,9 +	15,1 *
Montérégie	75,7	76,0	11,8 *

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

x Donnée confidentielle.

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

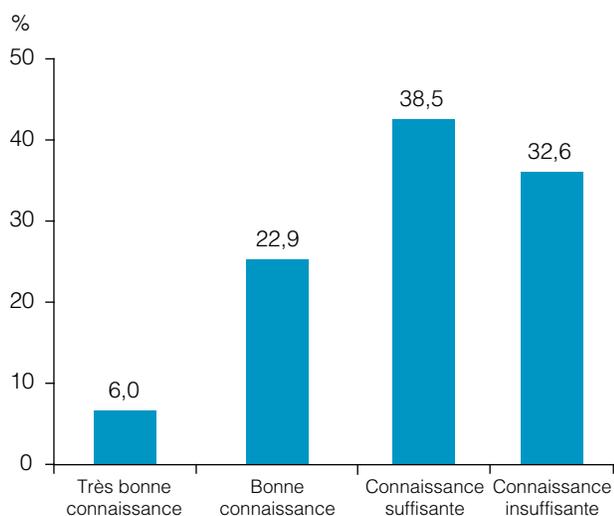
1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

2.5 NIVEAU DE CONNAISSANCE DES POLITIQUES ET DES MESURES CONCERNANT L'USAGE DES LANGUES

La figure 2.4 illustre la répartition des employés ayant des interactions avec des usagers selon leur niveau de connaissance des politiques et des mesures portant sur l'usage des langues définies par leur ministère ou organisme. On constate que 29 % des employés disent avoir une très bonne (6 %) ou une bonne connaissance (23 %) de ces politiques et de ces mesures, tandis que 39 % disent en avoir une connaissance suffisante. C'est environ le tiers des employés (33 %) qui déclarent avoir une connaissance insuffisante des politiques et des mesures concernant l'usage des langues dans leur ministère ou organisme.

Figure 2.4
Répartition des employés¹ selon leur niveau de connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues définies par leur ministère ou organisme, Québec, 2018



1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Lorsque l'on porte attention à la proportion d'employés disant avoir une connaissance insuffisante des politiques et des mesures concernant l'usage des langues définies par leur ministère ou organisme, les résultats de l'enquête révèlent que cette proportion est plus élevée dans six régions, soit (tableau 2.7) :

- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (45 %);
- la Capitale-Nationale (37 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (42 %);
- la Chaudière-Appalaches (53 %);
- Lanaudière (47 %);
- les Laurentides (42 %).

Par contre, dans trois régions cette proportion est inférieure à celle observée dans le reste du Québec, soit à Montréal (23 %), en Outaouais (26 %) et à Laval (22 %).

Tableau 2.7

Répartition des employés¹ selon leur niveau de connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues définies par leur ministère ou organisme, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	Très bonne ou bonne connaissance	Connaissance suffisante	Connaissance insuffisante
	%		
Ensemble du Québec	28,9	38,5	32,6
Bas-Saint-Laurent	20,8 –	42,5	36,7
Saguenay–Lac-Saint-Jean	16,5 –	39,0	44,5 +
Capitale-Nationale	24,0 –	39,4	36,6 +
Mauricie/Centre-du-Québec	20,9 –	37,2	41,9 +
Estrie	18,8 –	43,6 +	37,6
Montréal	40,8 +	36,6	22,5 –
Outaouais	30,9	43,2	25,9 –
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	16,5 –	48,6 +	35,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	28,4	36,4	35,2
Chaudière-Appalaches	13,7 –	33,1 –	53,2 +
Laval	37,4 +	40,7	21,8 –
Lanaudière	18,0 –	35,1	46,9 +
Laurentides	21,4 –	36,3	42,3 +
Montérégie	31,0	36,7	32,3

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

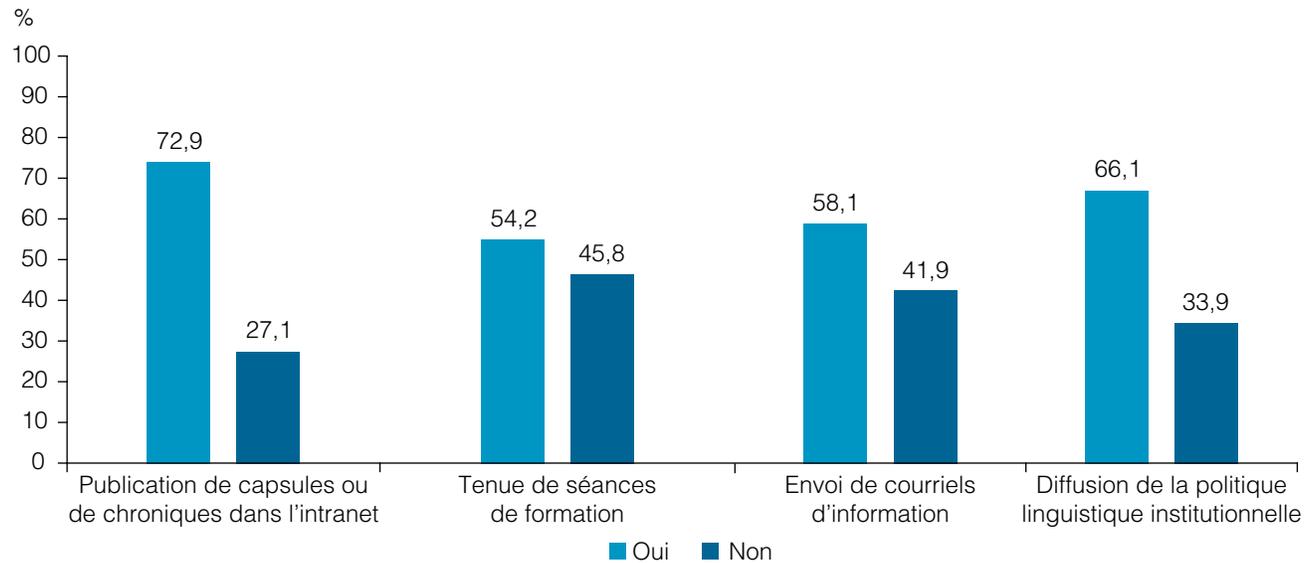
Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Par ailleurs, les données de l'enquête indiquent qu'un peu plus des deux tiers (69 %) du personnel ayant des interactions avec des usagers considèrent que leur ministère ou organisme pourrait mettre en place des moyens pour favoriser la transmission d'informations au sujet des mesures qui encadrent les interactions écrites et orales avec les personnes physiques, les personnes morales ou les entreprises (donnée non présentée).

Parmi ces employés, 73 % estiment que ces moyens pourraient prendre la forme de capsules ou de chroniques publiées dans l'intranet institutionnel, ce qui en fait le moyen de transmission d'informations mentionné par une plus forte proportion d'employés (figure 2.5). Toujours parmi ces employés, 66 % ont mentionné que la diffusion de la politique linguistique institutionnelle serait un bon moyen pour transmettre de l'information au personnel à ce sujet. La tenue de séances de formation est un moyen mentionné par près de 54 % de ces employés et l'envoi de courriels d'information, par 58 %.

Figure 2.5

Moyens qui pourraient être mis en place dans les ministères ou organismes pour favoriser la transmission d'informations au sujet des mesures qui encadrent les interactions écrites ou orales avec les usagers, employés¹ ayant des interactions avec des usagers, Québec, 2018



1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

3 INTERACTIONS AVEC DES USAGERS AU QUÉBEC

Selon le premier principe général énoncé dans la Politique gouvernementale (article 3), les ministères et organismes doivent privilégier l'unilinguisme français dans leurs activités. Ce principe marque bien le fait que le français est non seulement la langue officielle et habituelle de l'Administration publique québécoise, mais également l'instrument premier de la cohésion sociale du Québec. De façon générale, les ministères et organismes doivent ainsi utiliser exclusivement le français dans leurs documents, leurs ententes ou leurs communications, peu importe le support (article 6, 1^{er} alinéa).

Toutefois, il est possible que dans l'exercice de leurs fonctions, certains employés aient à communiquer avec des usagers dans une langue autre que le français. Par exemple, on note dans la Politique gouvernementale qu'un document peut être transmis dans une autre langue lorsqu'une personne physique en fait la demande (article 11). La Politique tient également compte du fait que la communauté d'expression anglaise ou les communautés autochtones bénéficient de droits reconnus par la loi (article 5, alinéa 2).

Ce chapitre vise à dresser un portrait des situations où les employés utilisent une langue autre que le français dans leurs communications, et ce, pour les quatre types d'interactions étudiées dans l'enquête : 1) interactions orales (par téléphone ou en personne) avec des personnes physiques au Québec ; 2) interactions écrites (courriel ou lettre) avec des personnes physiques au Québec ; 3) interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec ; 4) interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec. Notons que par personne physique, on entend tout individu qui a des droits et des obligations envers la loi, par exemple, à titre de citoyen. La personne morale fait référence à tout individu représentant une société, une association, une entreprise, une organisation, un organisme communautaire, un organisme à but non lucratif, etc.

3.1 INTERACTIONS ORALES AVEC DES PERSONNES PHYSIQUES AU QUÉBEC

Les données de l'enquête montrent d'abord que 94 % du personnel visé ont des interactions orales (par téléphone ou en personne) avec des personnes physiques au Québec (tableau 3.1). Comparativement au reste du Québec, cette proportion est plus faible dans une seule région, soit la Capitale-Nationale (91 %). Elle est par contre plus élevée dans neuf autres régions.

Tableau 3.1
Proportion d'employés¹ qui ont des interactions orales avec des personnes physiques au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	94,5
Bas-Saint-Laurent	99,0 +
Saguenay–Lac-Saint-Jean	96,3
Capitale-Nationale	91,3 –
Mauricie/Centre-du-Québec	96,5
Estrie	97,9 +
Montréal	93,7
Outaouais	99,4 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	98,3 +
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	97,8 +
Chaudière-Appalaches	97,7 +
Laval	96,4
Lanaudière	96,9 +
Laurentides	97,9 +
Montérégie	97,3 +

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Selon l'article 12 de la Politique gouvernementale, les employés des ministères et organismes doivent s'adresser au public en français, que ce soit au téléphone ou en personne. Qu'en est-il de la proportion d'employés qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec? Comme on peut le voir au tableau 3.2, cette proportion se situe à environ 57 % à l'échelle du Québec. Cinq régions se distinguent toutefois du reste du Québec par une proportion plus élevée d'employés utilisant parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec, soit :

- l'Estrie (69 %);
- Montréal (74 %);
- l'Outaouais (88 %);
- Laval (81 %);
- la Montérégie (69 %).

En contrepartie, cette proportion est plus faible que celle du reste du Québec dans sept régions, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (34 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (34 %);
- la Capitale-Nationale (39 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (46 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (50 %);
- la Chaudière-Appalaches (31 %);
- Lanaudière (50 %).

Tableau 3.2
Proportion d'employés¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	57,1
Bas-Saint-Laurent	34,5 –
Saguenay–Lac-Saint-Jean	34,4 –
Capitale-Nationale	38,8 –
Mauricie/Centre-du-Québec	46,0 –
Estrie	69,0 +
Montréal	74,2 +
Outaouais	88,0 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	61,4
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	49,7 –
Chaudière-Appalaches	30,9 –
Laval	80,7 +
Lanaudière	49,5 –
Laurentides	60,8
Montérégie	69,3 +

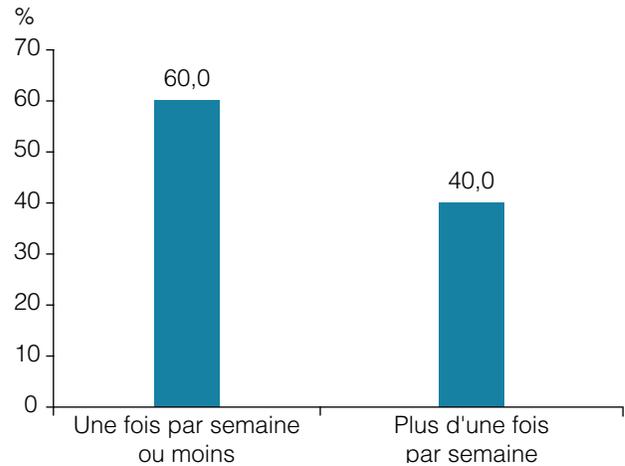
(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions orales avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Toujours parmi les employés de la fonction publique qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec, les résultats de l'enquête révèlent que 99 % utilisent l'anglais dans ce type d'interactions (donnée non présentée). Quant à la fréquence à laquelle ces derniers ont recours à l'anglais dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec, environ 60 % déclarent l'utiliser environ une fois par semaine ou moins, et 40 %, plus d'une fois par semaine en moyenne (figure 3.1).

Figure 3.1
Répartition des employés¹ qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec selon la fréquence à laquelle ils l'utilisent, Québec, 2018



1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions orales avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Les résultats de l'enquête montrent par ailleurs qu'une infime proportion d'employés utilisent les langues autochtones dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec, tandis que 6 % utilisent une autre langue que celles précédemment mentionnées (données non présentées).

Pour ce qui est des situations qui amènent les employés à utiliser une langue autre que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec, les deux situations mentionnées par une plus forte proportion d'employés sont les suivantes (tableau 3.3) :

- l'utilisateur emploie une autre langue que le français (79 %) ;
- bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue (76 %).

Le fait que l'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français est mentionné par 67 % des employés. Enfin, le fait que la langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur n'est pas le français est une situation mentionnée par une plus faible proportion d'employés, soit 46 % de ceux qui ont recours à une langue autre que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec.

Tableau 3.3
Proportions d'employés¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec selon les différentes situations qui les amènent à interagir dans une langue autre que le français dans ce type d'interactions, Québec, 2018

	%
L'utilisateur emploie une autre langue que le français	78,9
L'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français	66,8
Bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue	75,9
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français	45,8
Autres	4,0

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions orales avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

3.2 INTERACTIONS ÉCRITES AVEC DES PERSONNES PHYSIQUES AU QUÉBEC

En ce qui concerne les employés qui ont des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, les résultats de l'enquête révèlent que ceux-ci représentent environ 87 % de l'ensemble de la population visée (tableau 3.4). Les employés travaillant dans la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (73 %) sont les moins nombreux, en proportion, à avoir des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec. De plus, la région de Montréal présente, par rapport au reste du Québec, une plus faible proportion d'employés ayant ce type d'interactions (82 %). À l'inverse, trois régions se démarquent du reste du Québec par une proportion plus élevée sur ce plan :

- le Bas-Saint-Laurent (92 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (90 %);
- la Montérégie (92 %).

Tableau 3.4
Proportion d'employés¹ qui ont des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	86,9
Bas-Saint-Laurent	91,8 +
Saguenay–Lac-Saint-Jean	86,4
Capitale-Nationale	87,3
Mauricie/Centre-du-Québec	90,2 +
Estrie	90,5
Montréal	82,4 –
Outaouais	88,8
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	90,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	73,4 –
Chaudière-Appalaches	89,3
Laval	89,6
Lanaudière	85,2
Laurentides	89,6
Montérégie	91,9 +

(+)/(–) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Selon la Charte de la langue française (article 15, 1^{er} alinéa), l'Administration doit rédiger et publier ses textes et ses documents dans la langue officielle, soit le français. Notons toutefois que cet article ne s'applique pas « à la correspondance de l'Administration avec les personnes physiques lorsque celles-ci s'adressent à elle dans une langue autre que le français » (article 15, alinéa 2). Selon les résultats de l'enquête, parmi les employés ayant des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, près d'un sur deux (46 %) utilise parfois une autre langue que le français dans ce type d'interactions (tableau 3.5). Les régions de l'Outaouais (74 %) et de Laval (70 %) présentent les proportions les plus élevées d'employés utilisant une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques. Deux autres régions, soit Montréal (61 %) et la Montérégie (55 %), se démarquent également du reste du Québec par une proportion plus élevée d'employés sur ce plan.

En contrepartie, sept régions présentent, par rapport au reste du Québec, une proportion plus faible d'employés utilisant parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (25 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (27 %);
- la Capitale-Nationale (34 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (33 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (35 %);
- la Chaudière-Appalaches (22 %);
- Lanaudière (35 %).

Tableau 3.5
Proportion d'employés¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	46,2
Bas-Saint-Laurent	24,7 –
Saguenay–Lac-Saint-Jean	27,2 –
Capitale-Nationale	33,9 –
Mauricie/Centre-du-Québec	33,3 –
Estrie	50,2
Montréal	61,1 +
Outaouais	74,4 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	45,7
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	35,0 –
Chaudière-Appalaches	22,5 –
Laval	70,0 +
Lanaudière	35,2 –
Laurentides	42,3
Montérégie	54,6 +

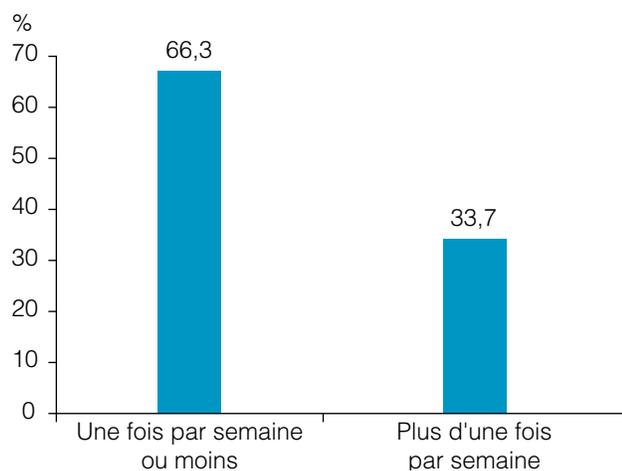
(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Les données de l'enquête indiquent également que la presque totalité des employés qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec utilisent l'anglais (donnée non présentée). En ce qui concerne la fréquence à laquelle ces derniers utilisent l'anglais dans ce type d'interactions, les résultats illustrés à la figure 3.2 montrent que près des deux tiers (66 %) déclarent l'utiliser environ une fois par semaine ou moins, tandis que le tiers (34 %) disent l'utiliser, en moyenne, plus d'une fois par semaine.

Figure 3.2
Répartition des employés¹ qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques selon la fréquence à laquelle ils l'utilisent, Québec, 2018



1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

On note par ailleurs que seulement une infime proportion d'employés utilisent, dans l'exercice de leurs fonctions, les langues autochtones dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec et que 1,1 %** des employés utilisent une autre langue que celles précédemment mentionnées (données non présentées).

Qu'en est-il des situations qui amènent les employés à utiliser une langue autre que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec? L'enquête montre qu'environ 71 % de ces employés déclarent le faire lorsque l'utilisateur emploie une autre langue que le français, ce qui en fait la situation mentionnée le plus souvent par ces derniers, en proportion (tableau 3.6). Vient au second rang la situation où l'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français (63%), suivie de celle où la langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur n'est pas le français (56%). Enfin, le fait que l'utilisateur ne maîtrise pas suffisamment le français, bien que l'interaction ait été amorcée dans cette langue, est une situation mentionnée par une plus faible proportion d'employés, soit 47 % du personnel qui utilise parfois une langue autre que le français dans ses interactions écrites avec des personnes physiques au Québec.

Tableau 3.6
Proportions d'employés¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec selon les différentes situations qui les amènent à interagir dans une langue autre que le français dans ce type d'interactions, Québec, 2018

	%
L'utilisateur emploie une autre langue que le français	71,3
L'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français	62,7
Bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue	46,5
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français	56,3
Autres	3,8 *

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

3.3 INTERACTIONS ORALES AVEC DES PERSONNES MORALES ET DES ENTREPRISES ÉTABLIES AU QUÉBEC

Au Québec, parmi le personnel de l'Administration publique qui interagit avec les usagers dans l'exercice de ses fonctions, environ 84 % ont des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (tableau 3.7). Cette proportion est plus élevée que celle du reste du Québec dans six régions, soit :

- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (92 %) ;
- l'Outaouais (89 %) ;
- l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (87 %) ;
- Laval (89 %) ;
- Lanaudière (89 %) ;
- la Montérégie (91 %).

Par contre, la proportion d'employés qui ont des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec est plus faible dans trois régions, soit la Capitale-Nationale (80 %), la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (80 %) et la Chaudière-Appalaches (78 %).

Tableau 3.7
Proportion d'employés¹ qui ont des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	83,8
Bas-Saint-Laurent	86,5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	91,6 +
Capitale-Nationale	80,0 –
Mauricie/Centre-du-Québec	87,7
Estrie	80,3
Montréal	83,0
Outaouais	88,6 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	87,4 +
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	79,9 –
Chaudière-Appalaches	78,1 –
Laval	89,2 +
Lanaudière	89,3 +
Laurentides	81,8
Montérégie	91,0 +

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Selon l'article 7 de la Politique gouvernementale, lors de leurs interactions avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, les employés doivent utiliser exclusivement le français. Or, selon les résultats de l'enquête, c'est près de la moitié (48 %) du personnel ayant des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec qui utilise parfois une autre langue que le français dans ce type d'interactions (tableau 3.8). L'Outaouais présente à ce sujet la proportion la plus élevée (78 %). Trois autres régions obtiennent une proportion supérieure au reste du Québec sur ce plan, soit Montréal (65 %), Laval (65 %) et la Montérégie (57 %). La proportion d'employés qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec est toutefois plus faible que celle du Québec dans sept régions, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (23 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (25 %);
- la Capitale-Nationale (33 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (38 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (40 %);
- la Chaudière-Appalaches (27 %);
- Lanaudière (35 %).

Tableau 3.8
Proportion d'employés¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	47,8
Bas-Saint-Laurent	23,0 –
Saguenay–Lac-Saint-Jean	24,8 –
Capitale-Nationale	33,4 –
Mauricie/Centre-du-Québec	38,4 –
Estrie	51,7
Montréal	64,5 +
Outaouais	78,3 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	43,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	39,9 –
Chaudière-Appalaches	26,9 –
Laval	64,8 +
Lanaudière	35,5 –
Laurentides	46,6
Montérégie	56,8 +

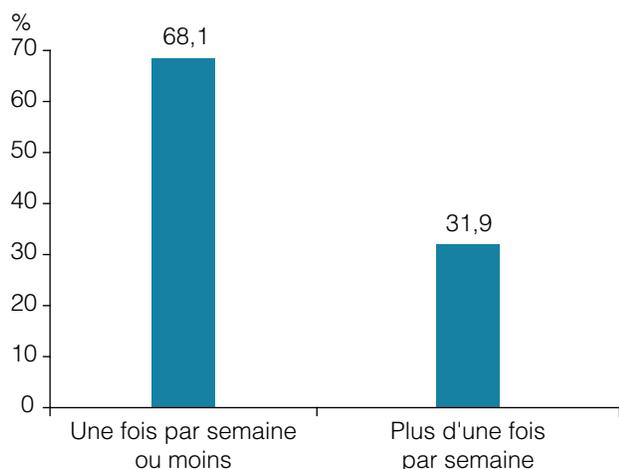
(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête Portrait des pratiques linguistiques des ministères et organismes 2018*.

D'ailleurs, la presque totalité des employés qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec utilisent l'anglais (donnée non présentée). Comme on peut le voir à la figure 3.3, près de 68 % déclarent utiliser l'anglais dans ce type d'interactions environ une fois par semaine ou moins, alors que 32 % disent l'utiliser, en moyenne, plus d'une fois par semaine.

Figure 3.3
Répartition des employés¹ qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec selon la fréquence à laquelle ils l'utilisent, Québec, 2018



1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Mentionnons qu'une infime proportion d'employés utilisent les langues autochtones dans leurs interactions orales avec des personnes morales au Québec, tandis que 1,1%** des employés utilisent d'autres langues (données non présentées).

En ce qui a trait aux situations qui amènent les employés à utiliser une langue autre que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, on remarque que la situation mentionnée par la plus forte proportion d'entre eux est la suivante : l'utilisateur emploie une autre langue que le français (78 %) (tableau 3.9). Vient au second rang la situation où l'utilisateur ne maîtrise pas suffisamment le français, bien que l'interaction ait été amorcée dans cette langue (68 %), suivie de celle où l'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français (60 %). Enfin, 35 % ont déclaré utiliser une autre langue que le français dans ce type d'interactions lorsque la langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur n'est pas le français.

Tableau 3.9
Proportions d'employés¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales au Québec selon les différentes situations qui les amènent à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018

	%
L'utilisateur emploie une autre langue que le français	78,1
L'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français	59,5
Bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue	68,4
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français	35,5
Autres	4,4 *

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

3.4 INTERACTIONS ÉCRITES AVEC DES PERSONNES MORALES OU DES ENTREPRISES ÉTABLIES AU QUÉBEC

Les résultats de l'enquête indiquent qu'environ les trois quarts (74 %) du personnel de la fonction publique travaillant pour l'un des 19 ministères ou organismes visés à l'enquête ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (tableau 3.10). Si la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (47 %) présente la plus faible proportion d'employés ayant ce type d'interactions dans l'exercice de leurs fonctions, cinq régions se démarquent plutôt du reste du Québec par une proportion plus élevée, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (80 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (79 %);
- l'Outaouais (80 %);
- Laval (83 %);
- la Montérégie (83 %).

Tableau 3.10
Proportion d'employés¹ qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	74,5
Bas-Saint-Laurent	79,6 +
Saguenay–Lac-Saint-Jean	79,5 +
Capitale-Nationale	73,4
Mauricie/Centre-du-Québec	77,3
Estrie	72,0
Montréal	71,8
Outaouais	80,2 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	74,3
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	47,3 –
Chaudière-Appalaches	69,0
Laval	82,8 +
Lanaudière	73,3
Laurentides	74,1
Montérégie	82,8 +

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Notons que la Charte de la langue française (article 16) stipule que l'Administration doit utiliser la langue officielle, le français, dans ses communications écrites avec les personnes morales établies au Québec. À ce propos, l'enquête révèle qu'environ 39 % des employés utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (tableau 3.11). C'est dans la région de l'Outaouais que l'on trouve la plus forte proportion d'employés utilisant parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (63 %). Les régions de Montréal (51 %) et de Laval (50 %) présentent également une proportion d'employés plus élevée sur ce plan que celle du reste du Québec.

En contrepartie, les huit régions suivantes présentent, comparativement au reste du Québec, une proportion plus faible d'employés utilisant parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec :

- le Bas-Saint-Laurent (16 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (22 %);
- la Capitale-Nationale (33 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (30 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (25 %);
- la Chaudière-Appalaches (20 %);
- Lanaudière (17 %);
- les Laurentides (33 %).

Tableau 3.11
Proportion d'employés¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	39,1
Bas-Saint-Laurent	16,3 –
Saguenay–Lac-Saint-Jean	21,8 –
Capitale-Nationale	32,7 –
Mauricie/Centre-du-Québec	30,2 –
Estrie	36,1
Montréal	51,2 +
Outaouais	62,7 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	38,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	24,9 –
Chaudière-Appalaches	20,4 –
Laval	50,2 +
Lanaudière	16,5 –
Laurentides	32,9 –
Montérégie	42,7

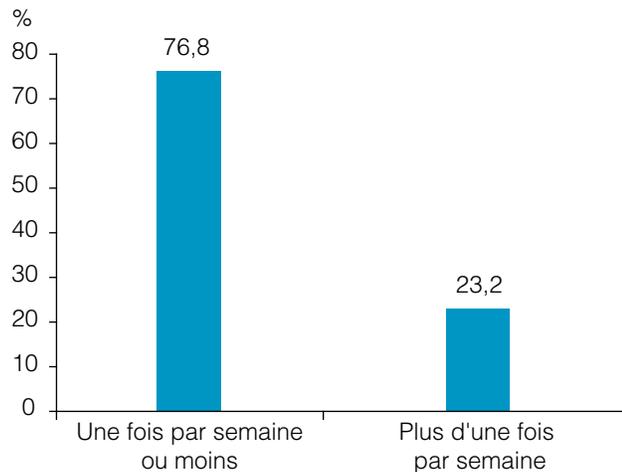
(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Parmi les employés qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, la presque totalité dit utiliser l'anglais (donnée non présentée). En ce qui a trait à la fréquence à laquelle ces derniers utilisent l'anglais dans ce type d'interactions, les données de l'enquête indiquent que près de 77 % déclarent l'utiliser environ une fois par semaine ou moins, tandis que 23 % l'utilisent, en moyenne, plus d'une fois par semaine (figure 3.4).

Figure 3.4
Répartition des employés¹ qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec selon la fréquence à laquelle ils l'utilisent, Québec, 2018



1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Soulignons par ailleurs qu'une infime proportion d'employés utilisent les langues autochtones dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec et 1,5%** des employés déclarent utiliser parfois une autre langue que celles précédemment mentionnées (données non présentées).

Concernant les situations qui amènent les employés à utiliser une langue autre que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, le fait que l'utilisateur emploie une autre langue que le français est celle mentionnée par la plus forte proportion d'employés (75 %) (tableau 3.12). Vient ensuite le fait que l'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français (58 %), puis la situation où l'utilisateur ne maîtrise pas suffisamment le français, bien que l'interaction ait été amorcée dans cette langue (51 %). Enfin, l'inscription d'une autre langue de communication que le français au dossier de l'utilisateur est mentionnée par 42 % du personnel ayant des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec.

Tableau 3.12

Proportions d'employés¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales au Québec selon les différentes situations qui les amènent à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018

	%
L'utilisateur emploie une autre langue que le français	74,6
L'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français	58,2
Bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue	50,9
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français	42,2
Autres	5,3 *

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

En somme, on constate que parmi les quatre types d'interactions à l'étude, l'utilisation d'une langue autre que le français semble plus répandue chez le personnel qui a des interactions orales avec des personnes physiques au Québec (57 %) et moins répandue chez les employés qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (39 %).

De plus, on remarque que pour les quatre types d'interactions, la presque totalité du personnel qui utilise parfois une langue autre que le français dans ses interactions a recours à l'anglais, tandis qu'une infime proportion déclare utiliser une langue autochtone et une très faible proportion, une autre langue.

On note également que la proportion d'employés qui utilisent l'anglais plus fréquemment, soit en moyenne plus d'une fois par semaine, semble plus élevée dans le cas des employés qui ont des interactions orales avec des personnes physiques (40 %) et moins élevée chez ceux qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (23 %).

Enfin, l'enquête montre que dans tous les types d'interactions, plus ou moins les trois quarts du personnel qui déclarent utiliser une autre langue que le français dans leurs interactions le font lorsque l'utilisateur emploie une autre langue que le français. Il s'agit de la situation mentionnée en plus forte proportion par ces employés parmi les quatre à l'étude.

4 TRANSMISSION DE DOCUMENTS RÉDIGÉS DANS UNE LANGUE AUTRE QUE LE FRANÇAIS À DES USAGERS

4.1 TRANSMISSION DE DOCUMENTS À DES PERSONNES PHYSIQUES AU QUÉBEC

Parmi les employés de la fonction publique visés par l'enquête, environ 43 % transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec dans l'exercice de leurs fonctions (tableau 4.1). C'est dans les régions de l'Outaouais (71 %) et de Laval (64 %) que l'on trouve les plus fortes proportions d'employés qui transmettent parfois des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec. On constate également que les proportions dans les régions de l'Estrie (53 %) et de Montréal (50 %) sont plus élevées que celle du reste du Québec.

En contrepartie, comparativement au reste du Québec, la proportion d'employés qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques est plus faible dans cinq régions, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (29 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (35 %);
- la Capitale-Nationale (35 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (34 %);
- la Chaudière-Appalaches (30 %).

Tableau 4.1
Proportion d'employés¹ qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	43,4
Bas-Saint-Laurent	29,2 –
Saguenay–Lac-Saint-Jean	35,3 –
Capitale-Nationale	34,9 –
Mauricie/Centre-du-Québec	34,0 –
Estrie	52,6 +
Montréal	50,5 +
Outaouais	70,9 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	47,8
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	40,0
Chaudière-Appalaches	30,4 –
Laval	64,0 +
Lanaudière	42,4
Laurentides	46,5
Montérégie	44,0

(+)/(–) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Parmi le personnel qui transmet des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec, environ 69 % ont mentionné le faire lorsque l'utilisateur en a fait la demande et 72 %, lorsque la langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français (tableau 4.2). Environ la moitié (50 %) a mentionné le faire lorsque l'interaction préalable s'est déroulée dans une autre langue que le français, ce qui en fait la situation la moins mentionnée, en proportion.

En ce qui a trait aux différents types de documents transmis, la lettre (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.) est mentionnée par 82 % des employés qui transmettent, dans l'exercice de leurs fonctions, des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec (tableau 4.3). Le document d'information (dépliant, brochure, guide, etc.) est mentionné par 57 % de ces employés. Dans des proportions similaires, soit environ le quart, les employés

Tableau 4.2

Proportions d'employés¹ qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec selon différentes situations qui les amènent à transmettre ces documents, Québec, 2018

	%
L'interaction préalable s'est déroulée dans une autre langue que le français	50,4
L'utilisateur en fait la demande	68,8
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français	72,0
Autres	5,5

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Tableau 4.3

Proportions d'employés¹ qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec selon les différents types de documents transmis, Québec, 2018

	%
Document d'information (dépliant, brochure, guide, etc.)	57,0
Lettre (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.)	81,9
Document comptable (facture, relevé de comptes, confirmation de transaction, etc.)	26,1
Document relatif au versement d'une prestation	23,8
Document relatif à une subvention	3,7 *
Document relatif à l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres	2,4 *
Document relatif à l'octroi d'un permis ou d'une autorisation	6,1
Lois et règlements	24,6
Entente	26,2
Autre(s) document(s)	25,8

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

transmettent parfois à des personnes physiques au Québec les types de documents suivants rédigés dans une langue autre que le français :

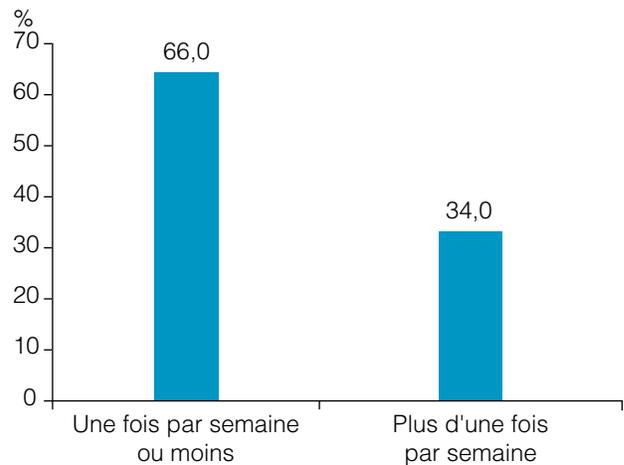
- document comptable (26%) ;
- document relatif au versement d'une prestation (24 %) ;
- lois et règlements (25 %) ;
- entente (26 %).

Enfin, relativement peu d'employés transmettent à des personnes physiques des documents rédigés dans une langue autre que le français qui sont relatifs à :

- une subvention (3,7%*) ;
- l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres (2,4%*) ;
- l'octroi d'un permis ou d'une autorisation (6 %).

En ce qui concerne la fréquence à laquelle ces employés transmettent, dans l'exercice de leurs fonctions, des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec, les résultats illustrés à la figure 4.1 révèlent qu'environ 66 % disent le faire environ une fois par semaine ou moins, alors que 34 % le font, en moyenne, plus d'une fois par semaine.

Figure 4.1
Répartition des employés¹ qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec selon la fréquence à laquelle ils en transmettent, Québec, 2018



1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

4.2 TRANSMISSION DE DOCUMENTS À DES PERSONNES MORALES OU À DES ENTREPRISES ÉTABLIES AU QUÉBEC

Lorsque l'on s'intéresse aux employés qui, dans l'exercice de leurs fonctions, transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, on constate d'abord que leur proportion se situe à environ 28 % à l'échelle du Québec (tableau 4.4). Au niveau régional, on remarque que cette proportion est plus élevée dans les régions de Montréal (34 %), de l'Outaouais (43 %) et de Laval (41 %) que dans le reste du Québec.

Par contre, cinq régions se démarquent du reste du Québec par une proportion plus faible d'employés qui transmettent, dans l'exercice de leurs fonctions, des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (18 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (22 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (18 %);
- la Chaudière-Appalaches (17 %);
- Lanaudière (17 %).

Tableau 4.4
Proportion d'employés¹ qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	28,4
Bas-Saint-Laurent	17,8 –
Saguenay–Lac-Saint-Jean	21,9 –
Capitale-Nationale	25,8
Mauricie/Centre-du-Québec	25,0
Estrie	26,4
Montréal	34,1 +
Outaouais	42,9 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	28,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	18,4 –
Chaudière-Appalaches	16,7 –
Laval	40,6 +
Lanaudière	17,3 –
Laurentides	25,3
Montérégie	26,2

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Qu'en est-il des situations qui amènent les employés à transmettre des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec? Les résultats de l'enquête montrent qu'une plus forte proportion de ces employés mentionne la situation où l'utilisateur en fait la demande (64 %) (tableau 4.5). On note également qu'environ la moitié des employés (53 %) disent transmettre ces

documents lorsque l'interaction préalable s'est déroulée dans une autre langue que le français et 56 %, lorsque la langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français. Enfin, le fait que le siège social d'une filiale ou d'un établissement situé au Québec se trouve à l'extérieur de la province est une situation mentionnée par une proportion d'employés moins élevée (42 %) que celle des autres situations à l'étude.

Tableau 4.5

Proportions d'employés¹ qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec selon les différentes situations qui les amènent à transmettre des documents dans une langue autre que le français, Québec, 2018

	%
L'interaction préalable s'est déroulée dans une autre langue que le français	52,8
L'utilisateur en fait la demande	64,2
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français	56,1
Une filiale ou un établissement est situé au Québec, mais le siège social est à l'extérieur	42,1
Autres	10,0

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Toujours parmi les employés qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, environ les trois quarts (75 %) mentionnent transmettre des lettres (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.) et 54 %, des documents d'information (dépliant, brochure, guide, etc.) (tableau 4.6). Pour plus ou moins un employé sur quatre, les types de documents suivants font partie des documents rédigés dans une langue autre que le français pouvant être transmis à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec :

- document comptable (22 %);
- lois et règlements (27 %);
- entente (24 %).

Les données indiquent également qu'environ un employé sur 10 (11 %) transmet à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec des documents relatifs au versement d'une prestation rédigés dans une langue autre que le français et 8 %, des documents relatifs à l'octroi d'un permis ou d'une autorisation. Enfin, seulement 3,7 %* des employés ont mentionné transmettre des documents relatifs à une subvention et 3,5 %*, des documents relatifs à l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres.

Tableau 4.6

Proportions d'employés¹ qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec selon les différents types de documents transmis, Québec, 2018

	%
Document d'information (dépliant, brochure, guide, etc.)	53,8
Lettre (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.)	74,9
Document comptable (facture, relevé de comptes, confirmation de transaction, etc.)	22,3
Document relatif au versement d'une prestation	10,9
Document relatif à une subvention	3,7 *
Document relatif à l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres	3,5 *
Document relatif à l'octroi d'un permis ou d'une autorisation	7,8
Lois et règlements	27,5
Entente	23,6
Autre(s) document(s)	29,1

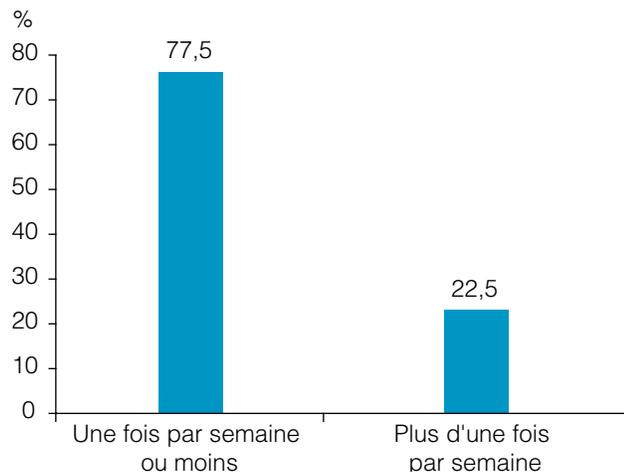
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Quant à la fréquence à laquelle ces employés transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, les données de l'enquête montrent qu'environ les trois quarts des employés (78 %) déclarent le faire environ une fois par semaine ou moins, alors que 22 % disent le faire, en moyenne, plus d'une fois par semaine (figure 4.2).

Figure 4.2
Répartition des employés¹ qui transmettent des documents rédigés dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec selon la fréquence à laquelle ils en transmettent, Québec, 2018



1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont de interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

En somme, on constate que la proportion d'employés qui transmettent, dans l'exercice de leurs fonctions, des documents rédigés dans une autre langue que le français est plus importante chez ceux qui en transmettent à des personnes physiques au Québec (43 %) que chez ceux qui en transmettent à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec (28 %).

D'ailleurs, dans ces deux cas, c'est la lettre (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.) qui est le type de document transmis par la plus forte proportion d'employés (respectivement 82 % et 75 %), suivie des documents d'information (dépliant, brochure, guide, etc.) (respectivement 57 % et 54 %).

Enfin, on note que la proportion d'employés qui transmettent plus fréquemment des documents rédigés dans une langue autre que le français, soit, en moyenne, plus d'une fois par semaine, semble plus élevée chez ceux qui en transmettent à des personnes physiques (34 %) et moins élevée chez ceux en transmettent à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec (22 %).

4.3 TRANSMISSION DE DOCUMENTS À DES PERSONNES MORALES OU À DES ENTREPRISES HORS QUÉBEC

À l'échelle du Québec, un peu plus du tiers des employés ayant des interactions avec des usagers (36 %) ont déclaré transmettre des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec (tableau 4.7). Lorsque l'on jette un coup d'œil aux données régionales, on remarque que cette proportion est plus élevée, comparativement au reste du Québec, dans les régions de l'Outaouais (49 %) et de Laval (51 %). En contrepartie, elle est plus faible dans sept régions, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (25 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (28 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (29 %);
- l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (27 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (23 %);
- la Chaudière-Appalaches (20 %);
- les Laurentides (29 %).

Selon la Politique gouvernementale (article 7), les employés de l'Administration peuvent utiliser à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue, selon ce qui est le plus approprié, lorsqu'ils ont des interactions avec des personnes morales ou des entreprises établies à l'extérieur du Québec. À ce sujet, les données de l'enquête révèlent que 38 % du personnel qui transmet des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec transmettent des documents qui sont parfois rédigés seulement en français (tableau 4.8). Environ 57 % mentionnent que certains documents transmis sont rédigés en français et dans une autre langue. On remarque également que 24 % transmettent parfois des documents qui sont rédigés dans une autre langue seulement.

Tableau 4.7
Proportion d'employés¹ qui transmettent des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	36,1
Bas-Saint-Laurent	24,8 –
Saguenay–Lac-Saint-Jean	27,9 –
Capitale-Nationale	36,6
Mauricie/Centre-du-Québec	28,7 –
Estrie	31,4
Montréal	39,1
Outaouais	49,3 +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	26,9 –
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	22,7 –
Chaudière-Appalaches	20,5 –
Laval	51,0 +
Lanaudière	32,7
Laurentides	29,4 –
Montérégie	36,4

(+)(-) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Tableau 4.8
Proportions d'employés¹ qui transmettent des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec selon les différentes langues dans lesquelles ces documents sont rédigés, Québec, 2018

	%
En français seulement	37,5
En français et dans une autre langue	56,9
Dans une autre langue seulement	24,0

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source: Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

4.4 TRANSMISSION DE DOCUMENTS À DES GOUVERNEMENTS OU À DES ORGANISATIONS INTERNATIONALES HORS QUÉBEC

Relevons enfin qu'environ 10% du personnel qui interagit avec des usagers disent transmettre, dans l'exercice de leurs fonctions, des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle (tableau 4.9). Cette proportion

Tableau 4.9
Proportion d'employés¹ qui transmettent des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle, régions administratives et ensemble du Québec, 2018

	%
Ensemble du Québec	10,2
Bas-Saint-Laurent	x –
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3,2 ** –
Capitale-Nationale	14,0 +
Mauricie/Centre-du-Québec	5,2 ** –
Estrie	4,3 * –
Montréal	13,0 +
Outaouais	9,0 *
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/ Nord-du-Québec	4,9 * –
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	2,4 ** –
Chaudière-Appalaches	x –
Laval	9,7
Lanaudière	2,9 ** –
Laurentides	4,6 * –
Montréal	7,0 * –

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

x Donnée confidentielle.

(+)/(–) Proportion de la région significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

varie d'ailleurs selon les régions. Relevons, notamment, qu'elle est plus élevée dans la Capitale-Nationale (14 %) et à Montréal (13 %) que dans le reste du Québec.

Selon la Politique gouvernementale (article 6, alinéa 3), les communications peuvent être accompagnées d'une traduction lorsqu'elles sont adressées à un gouvernement ou à une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail. Ainsi, lorsque l'on porte attention aux différentes langues dans lesquelles ces documents transmis sont rédigés, on constate que 17 %* des employés transmettant des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle transmettent des documents qui sont rédigés en français seulement. Environ 54 % des employés disent transmettre des documents rédigés en français et dans une autre langue et 39 %, des documents rédigés dans une autre langue seulement (tableau 4.10).

Tableau 4.10
Proportions d'employés¹ qui transmettent des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle selon les différentes langues dans lesquelles ces documents sont présentés, Québec, 2018

	%
En français seulement	17,4 *
En français et dans une autre langue	54,4
Dans une autre langue seulement	39,1

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 % ; interpréter avec prudence.

1. Il s'agit des employés qui travaillent dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui ont des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de leurs fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

CONCLUSION

L'Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec a été réalisée par l'Institut de la statistique du Québec à l'automne 2018 pour le compte du Conseil supérieur de la langue française (CSLF). Elle a pour objectif de dresser un portrait actualisé des pratiques linguistiques adoptées par le personnel travaillant dans 19 ministères et organismes du gouvernement du Québec considérés comme ceux qui interagissent le plus couramment avec les citoyens. Jumelée à d'autres types d'analyses (analyse des politiques linguistiques des ministères et organismes et des documents administratifs associés, recensions des services téléphoniques et des sites Web), cette enquête s'inscrit dans une démarche plus large visant à évaluer la mise en application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Rappelons d'abord que l'un des grands principes généraux énoncés dans la Politique gouvernementale concerne l'importance accordée à la qualité de la langue française : les ministères et organismes doivent se doter d'outils favorisant la promotion d'un français de qualité au sein de leur organisation. Bien que la présente enquête n'ait pas recueilli d'information sur la qualité du français utilisé dans la fonction publique, nous avons appris que la très vaste majorité des employés ayant des interactions avec des usagers souscrivent à ce principe, puisque 91 % d'entre eux accordent beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans le cadre de leur travail, tandis qu'une infime proportion n'y accorde que peu ou pas d'attention.

Rappelons aussi que les ministères et organismes sont tenus d'élaborer leur propre politique linguistique et de prendre des mesures pour la faire connaître ainsi que pour former leurs employés à son sujet. Or, selon les résultats de l'enquête, c'est environ le tiers (33 %) des employés ayant des interactions avec des usagers dans l'exercice de leurs fonctions qui disent ne pas savoir que leur ministère ou organisme est tenu d'adopter une telle politique. De plus, environ 38 % des employés mentionnent avoir reçu une formation ou de l'information concernant la politique linguistique adoptée par leur ministère ou organisme. On constate également que près du tiers des employés (33 %) disent avoir une connaissance insuffisante des politiques et des mesures concernant l'usage des langues, et qu'un peu plus des deux tiers (69 %) estiment que leur ministère ou organisme pourrait mettre en place des moyens pour favoriser la transmission d'informations au sujet des mesures qui encadrent les interactions avec les usagers.

Par ailleurs, la politique linguistique interne adoptée par les ministères et organismes doit tenir compte des conditions particulières associées à l'accueil des personnes qui immigrent au Québec. Elle doit mettre de l'avant des mesures qui privilégient le français dans les communications avec ces personnes. À ce propos, on note dans l'enquête qu'environ 38 % des employés ayant des interactions avec des usagers sont au courant que leur ministère ou organisme applique des mesures qui privilégient les communications en français avec les personnes immigrantes.

En ce qui concerne plus précisément les interactions orales ou écrites qu'ont les employés de la fonction publique avec des usagers, la Politique gouvernementale énonce que les ministères et organismes doivent privilégier l'unilinguisme français dans leurs activités que ce soit dans leurs documents, leurs ententes ou leurs communications, et ce, peu importe le support. De façon générale, le personnel de l'Administration doit s'adresser au public en français, que ce soit au téléphone ou en personne, et doit rédiger et publier ses textes et ses documents dans la langue officielle.

À ce sujet, nous avons vu dans l'enquête que certains employés communiquent parfois avec les usagers dans une langue autre que le français. En effet, les données de l'enquête ont montré que 57 % des employés ayant des interactions orales avec des personnes physiques au Québec utilisent parfois une autre langue que le français dans ce type d'interactions. C'est un peu moins de la moitié (46 %) des employés qui ont des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec utilisent parfois une autre langue que le français. L'enquête montre également que près de la moitié (48 %) des employés ayant des interactions orales et 39 % des employés ayant des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec utilisent parfois une autre langue que le français dans ces types d'interactions.

Par ailleurs, pour chacun des quatre types d'interactions à l'étude dans l'enquête, on note que plus ou moins les trois quarts des employés qui utilisent parfois une langue autre que le français le font lorsque l'utilisateur emploie lui-même une autre langue. Notons aussi que l'anglais est utilisé par la presque totalité des employés qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions, tandis qu'une proportion infime utilise parfois une langue autochtone et une très faible proportion, une autre langue. Soulignons également que la proportion d'employés qui utilisent l'anglais, en moyenne, plus d'une fois par semaine semble plus élevée chez ceux qui ont des interactions orales avec des personnes physiques (40 %) et moins élevée chez ceux qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (23 %).

Ces résultats amènent le CSLF (2019) à conclure que les pratiques linguistiques du personnel de l'Administration qui a des interactions orales ou écrites avec des personnes physiques au Québec sont conformes aux dispositions de la Politique gouvernementale et de la Charte de la langue française. En effet, bien que l'usage du français soit généralement requis, les raisons mentionnées par le personnel pour avoir utilisé une autre langue que le français respectent l'esprit de la Politique. Toutefois, certaines pratiques liées aux interactions orales et écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec ne sont pas tout à fait conformes aux dispositions de la Politique gouvernementale selon lesquelles l'usage exclusif du français est requis (CSLF, 2019).

En ce qui concerne les employés qui transmettent des documents rédigés dans une langue autre que le français à des usagers au Québec, ils semblent plus nombreux, en proportion, chez ceux qui en transmettent à des personnes physiques (43 %) que chez ceux qui en transmettent à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec (22 %). Selon le CSLF (2019), si les pratiques liées à la transmission de documents à des personnes physiques au Québec répondent généralement aux dispositions de la Politique gouvernementale, certains écarts sont toutefois relevés du côté des pratiques liées à la transmission de documents à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, puisque les documents doivent être transmis en français, à l'exception des textes de lois et de règlements.

Enfin, en ce qui a trait à la transmission de documents hors Québec, l'enquête a montré que parmi les employés qui transmettent des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec, environ 4 sur 10 (38 %) les fournissent parfois en français seulement, 57 %, en français et dans une autre langue et 24 %, dans une autre langue seulement. Ces données permettent d'ailleurs au CSLF (2019) de conclure que les pratiques liées à la transmission de documents hors Québec sont conformes aux directives de la Politique gouvernementale et qu'elles respectent les directives énoncées dans son guide d'application, puisque le personnel peut utiliser, selon le cas, à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue.

En somme, les résultats tirés de cette enquête nous ont permis d'en apprendre un peu plus sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes de l'Administration québécoise. Grâce aux données recueillies, nous disposons désormais de nouvelles informations quant à l'importance accordée par les employés à la qualité du français dans le cadre de leur travail, à leurs connaissances sur la politique linguistique de leur organisation ainsi qu'à leur recours à d'autres langues que le français dans leurs interactions avec des usagers au Québec et hors Québec.

D'ailleurs, au regard de ces résultats, le CSLF (2019) en conclut que les pratiques linguistiques du personnel des ministères et des organismes, lorsqu'il interagit avec les usagers, respectent généralement les dispositions de la Politique gouvernementale. Les écarts relevés, notamment en ce qui concerne les interactions avec les personnes morales ou les entreprises établies au Québec, pourraient s'expliquer en partie par « une connaissance insuffisante de la PGL [la Politique gouvernementale] et des politiques institutionnelles, des documents administratifs pertinents ainsi que des mesures applicables aux pratiques linguistiques des organisations » (CSLF, 2019). D'où l'un des constats que fait le CSLF à partir des résultats de l'enquête : il serait important d'offrir une meilleure formation au personnel de l'Administration concernant les dispositions de la Politique gouvernementale et les moyens de la mettre en œuvre dans leurs interactions avec les usagers.

Bref, ce portrait sera utile aux différents acteurs qui suivent l'évolution de la situation linguistique au Québec et qui œuvrent à la promotion du français. Les résultats qui y sont présentés pourront alimenter leur réflexion concernant les pistes d'action à envisager pour favoriser l'adoption de pratiques conformes aux objectifs de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

BIBLIOGRAPHIE

- BELLEAU, Luc (2019). *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018. Méthodologie de l'enquête*, [En ligne], Québec, Institut de la statistique du Québec, 24 p. [www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/travail-langues/enquete-pratiques-linguistiques-gouvernement-quebec-methodologie.pdf].
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE [CSLF] (2019). *Pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec*, [En ligne], Québec, CSLF, 192 p. [www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf347/f347.pdf].
- ÉDITEUR OFFICIEL DU QUÉBEC (2019). *Charte de la langue française*, [En ligne]. [www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-11].
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2011). *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, [En ligne], Québec, Gouvernement du Québec, 10 p. [mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/politique-gouvernementale-langue-francaise.pdf].

ANNEXE 1 – LISTE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES SÉLECTIONNÉS

- Agence du revenu du Québec (Revenu Québec)
- Autorité des marchés financiers (AMF)
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)
- Hydro-Québec
- Ministère de la Justice
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES)
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)
- Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH)
- Ministère des Transports (MTQ)
- Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC)
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
- Office de la protection du consommateur (OPC)
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Régie du bâtiment du Québec (RBQ)
- Régie du logement (RDL)
- Retraite Québec
- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

ANNEXE 2 – QUELQUES DÉFINITIONS

- Personne physique** Tout individu qui a des droits et des obligations envers la loi, par exemple à titre de citoyen.
- Personne morale** Tout individu représentant une société, une association, une entreprise, une organisation, un organisme communautaire, un organisme à but non lucratif, etc. Ainsi, une personne qui s'adresse à un ministère ou un organisme dans le cadre des activités de son entreprise ou de sa profession est considérée comme une personne morale.
- Usager** Personne physique, personne morale ou entreprise qui a recours à un service public ou qui utilise un bien du domaine public.
- Interaction** Toute communication personnalisée, qu'elle soit orale ou écrite, d'un membre du personnel d'un ministère ou d'un organisme avec une personne physique, une personne morale ou une entreprise, à l'exception d'une communication se déroulant sur une plateforme de médias sociaux.

Le présent rapport vise à décrire les principaux résultats tirés de l'*Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*. On s'intéresse notamment aux connaissances qu'ont les employés de l'Administration publique à propos de la politique linguistique adoptée par le ministère ou l'organisme pour lequel ils travaillent de même qu'à l'utilisation d'une langue autre que le français dans leurs interactions avec les usagers.

Les données ont été recueillies à l'automne 2018 auprès de 4 475 employés travaillant dans l'un des 19 ministères et organismes gouvernementaux sélectionnés pour l'enquête et interagissant avec des usagers dans l'exercice de leurs fonctions. L'enquête, réalisée pour le compte du Conseil supérieur de la langue française, a pour objectif de dresser un portrait actualisé des pratiques linguistiques adoptées par le personnel de ces ministères et organismes. Elle vise plus largement à rendre compte de la mise en application de certaines dispositions de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, notamment en ce qui concerne l'utilisation d'autres langues que le français dans les activités de l'Administration.