



**ICRML**  
Institut canadien  
de recherche  
sur les minorités  
linguistiques

**CIRLM**  
Canadian Institute  
for Research  
on Linguistic  
Minorities

# UTILISATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE LANGUE FRANÇAISE

Une étude auprès des Acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse sur les facteurs associés à l'utilisation des services gouvernementaux en français.

Sommaire

Rapport de recherche préparé par  
**Kenneth Deveau**  
**Rodrigue Landry et**  
**Réal Allard**

Janvier 2010

## Remerciements et commentaires de l'Office des affaires acadiennes

En juillet 2007, l'Office des affaires acadiennes a lancé un appel d'offres pour obtenir les services d'un chercheur capable de mener une étude psycholinguistique à l'échelle provinciale afin d'identifier les raisons pour lesquelles des Acadiens de la Nouvelle-Écosse se prévalent peu des services gouvernementaux offerts en français.

Nous avons confié la réalisation de l'étude à Kenneth Deveau de l'Université Sainte-Anne. Ce dernier a effectué la recherche avec ses collègues Rodrigue Landry et Réal Allard de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques. La méthodologie, la préparation du questionnaire, la collecte des données et l'analyse des résultats relevaient des chercheurs. Les recommandations et les conclusions contenues dans le présent rapport reflètent les opinions des chercheurs.

Le financement de l'étude a été possible grâce à l'Entente Canada – relative aux services en français. Nous remercions Patrimoine canadien pour son appui. Nous tenons aussi à remercier Kenneth Deveau et ses collègues pour leur excellent travail de recherche.

### Office des affaires acadiennes

Nous reconnaissons l'appui financier du gouvernement du Canada par l'entremise du ministère du Patrimoine canadien dans le cadre de l'Entente Canada – Nouvelle-Écosse relative aux services en français.

We acknowledge the financial support of the Government of Canada through the Department of Canadian Heritage and the Canada-Nova Scotia Agreement on French-language Services.

En 2004, dans la foulée du Congrès mondial acadien, la Nouvelle-Écosse s'est dotée d'un projet de loi garantissant aux Acadiens et aux francophones de cette province des services en français. Elle s'engagea ainsi à contribuer à la préservation et à l'essor de sa communauté acadienne et francophone. Entre autres, la *Loi sur les services en français* reconnaît officiellement l'Office des affaires acadiennes (OAA) en l'insérant dans la *Public Service Act* de la province et en énonçant expressément son mandat, qui est d'appuyer les ministères, organismes et sociétés d'État dans la création ou l'adaptation, le cas échéant, des politiques, des programmes et des services en français propres à répondre aux besoins de la communauté acadienne francophone de la Nouvelle-Écosse. Conformément à ce mandat, l'OAA a commandé une étude sur les vécus, croyances et attitudes ethno-langagiers des Acadiens et des francophones de la Nouvelle-Écosse afin de mieux comprendre les facteurs associés à l'utilisation des services en français. Nous présentons ici un sommaire de cette étude.

Une enquête fut effectuée en 2008 auprès de 600 Néo-Écossais résidant dans les régions d'Argyle, de Clare, de Chéticamp, d'Halifax et de l'Isle-Madame. Plus de 70 % des francophones de la province habitent une de ces cinq régions. Deux stratégies de collecte de données ont été appliquées. Dans les régions où la population francophone est dense (Argyle, Chéticamp, Clare et l'Isle-Madame), nous avons effectué une enquête téléphonique à partir d'une liste aléatoire des numéros de téléphone des domiciles. Dans la région d'Halifax, ne pouvant facilement joindre les francophones par téléphone, nous avons envoyé une version écrite du questionnaire aux parents des élèves des écoles du Conseil scolaire acadien provincial (CSAP). Nous nous sommes assurés d'avoir dans cet échantillon une représentation équitable des populations des Acadiens et francophones de chaque région. Une forte majorité des répondants sont originaires de la Nouvelle-Écosse (78,1 %) et de langue maternelle française (85,4 %). La majorité de ceux-ci se situent dans une tranche d'âge allant de 35 à 54 ans (58,7 %). Notons également que la majorité des répondants sont des femmes (62,6 %).

Inspiré du modèle du comportement ethno-langagier autonomisé et engagé (Landry, Allard, Deveau et Bourgeois, 2005), le questionnaire comportait une centaine de questions portant sur divers aspects du vécu langagier, du développement psycholangagier et du comportement langagier. Les résultats de l'enquête permettent d'évaluer l'effet de deux types de facteurs sur

l'utilisation des services en français, à savoir les structures liées à la proactivité de l'offre du service en français ainsi que des variables d'ordre personnel de nature sociolangagière et psycholangagière.

### **Vécu ethnolangagier**

À l'exception de leurs contacts interpersonnels dans la famille et la communauté, les répondants ont généralement eu peu de contacts langagiers en français au cours de leur vie. Par ailleurs, le français a occupé une place relativement modeste dans la scolarisation des répondants, notamment au secondaire et au postsecondaire. Plus du tiers des répondants affirment avoir suivi la majorité de leurs cours au secondaire en anglais alors qu'un quart d'entre eux affirment avoir complété un nombre approximativement égal de cours dans chacune des deux langues. Parmi ceux qui ont fait des études postsecondaires (62,9 %), plus de la moitié les ont faites en anglais. La majorité des répondants a été très rarement en contact avec les médias et les produits culturels de langue française. Par ailleurs, relativement peu de répondants ont vécu des expériences de conscientisation ethnolangagière. Seulement la moitié d'entre eux disent avoir eu discuté souvent de l'importance de parler en français. Quatre répondants sur dix se sentent qu'ils ont été bien informés de l'importance de l'enseignement en français dans une école de langue française. Trois répondants sur dix confient avoir souvent eu l'occasion d'apprendre au sujet des droits linguistiques des francophones ou des injustices subies historiquement par les Acadiens et les francophones.

### **Développement psycholangagier**

Selon notre modèle théorique, le vécu ethnolangagier serait relié à ce que la personne devient sur le plan psycholangagier : ses croyances, ses attitudes, ses désirs, ses compétences et son comportement. En ce qui concerne leur perception de la vitalité de leur communauté, les Acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse semblent être relativement optimistes. La moitié des répondants pensent que le prestige et l'importance du français et de l'anglais dans leur région sont égaux. D'ailleurs, un répondant sur deux pense que le français et l'anglais sont de présence égale dans l'affichage dans leur région. Les personnes interrogées sont aussi majoritaires (67,4 %) à penser que la situation du français dans leur région restera identique ou

s'améliorera dans les vingt prochaines années. Notons qu'une évaluation objective de cette situation et des tendances en cours n'arriverait probablement pas à des conclusions aussi optimistes par rapport à la vitalité du français dans ces régions. Les préférences des répondants pour le français et l'anglais dépendent des domaines où ils les utilisent. Trois-quarts des répondants préfèrent que leurs enfants soient scolarisés en français — ce qui semble représenter une évolution importante quand on compare ces résultats à ceux de nos études sur cette question il y a une décennie (Deveau, 2001). Néanmoins, une majorité relativement importante de répondants préfère la langue anglaise dans les domaines publics, institutionnels et culturels. Les répondants manifestent néanmoins une très forte identité acadienne et la majorité de ceux-ci se disent plus fortement francophones qu'anglophones. Seulement deux répondants sur dix optent pour une autodéfinition bilingue selon laquelle elles seraient autant anglophones que francophones. La majorité des répondants considèrent qu'être francophone est une partie importante de leur identité et ils sont fiers d'être francophones. Ces deux aspects de l'engagement identitaire (autocatégorisation et estime de soi collective) ne semblent toutefois pas se traduire chez tous en une disposition à être engagés envers la communauté acadienne et francophone. Pour ce qui est de leurs compétences langagières, les répondants ont tendance à se considérer aussi bons en français qu'en anglais à l'oral, mais nettement supérieurs en anglais en lecture et en écriture.

### **Comportement langagier**

Nous avons évalué 21 comportements langagiers des répondants dans trois différents domaines de vie. Le degré auquel ces comportements sont en français ou en anglais peut être influencé par les contraintes du milieu et de la situation, mais il peut aussi être le reflet du vécu culturel et langagier et de l'intériorisation de celui-ci dans le développement psycholangagier des personnes. Globalement, les répondants tendent à utiliser le français dans des contextes privés et l'anglais dans des contextes publics. Nous constatons toutefois que l'usage du français diminue selon la génération de l'interlocuteur : 80 % des répondants parlent en français avec leurs parents, 74 % le parlent avec leurs frères et leurs sœurs et 67 % avec leurs enfants.

## Utilisation des services en français

Chaque répondant a estimé la probabilité d'employer le français dans 17 situations différentes lorsqu'il fait appel aux services du gouvernement provincial. Généralement, la majorité des répondants affirment qu'il y a une forte probabilité qu'ils utilisent le français quand ils demandent pour des services, mais les données révèlent que cela dépend de la présence ou de l'absence de certaines conditions. Beaucoup plus des répondants sont disposés à utiliser les services en français à l'oral qu'à l'écrit. Il faut toutefois, dans un cas comme dans l'autre, que l'offre du service en français soit active. En d'autres mots, la majorité des répondants ne sont pas disposés à demander un service en français; il faut le leur offrir directement. Notamment, nous avons trouvé que seulement un peu plus d'un répondant sur dix (13,6 %) affirme qu'il y a de fortes probabilités qu'il demande un service français s'il n'a pas été invité à le faire, c'est-à-dire en l'absence d'incitatifs pour le faire. Ainsi, plus de la moitié des répondants affirment que la probabilité de demander des services en français est relativement forte dans les situations suivantes : si le prestataire du service porte une épinglette annonçant qu'il est bilingue, s'il y a des annonces avertissant que les services sont disponibles en français, ou quand l'affichage des lieux est bilingue. En fait, si le prestataire du service amorce la conversation en français, par exemple en disant « Hello, bonjour! », presque sept répondants sur dix (68,5 %) affirment qu'il est fort probable qu'ils continueront en français. De surcroît, quand le prestataire « parle le français avec facilité », le nombre de répondants affirmant qu'il est fort probable qu'ils continueront la conversation en français passe à presque neuf sur dix (86,9 %).

Nos analyses confirment que les attitudes envers le français ainsi qu'une identité francophone forte et engagée sont des facteurs importants dans l'utilisation des services gouvernementaux de langue française. Ces variables identitaires sont, en fait, de meilleurs facteurs de prédiction de l'utilisation des services en français que les compétences langagières. Par ailleurs, les résultats de nos analyses montrent que la francité du vécu ethnolangagier, le degré de scolarisation et les expériences de conscientisation contribuent indirectement à la probabilité d'utiliser des services gouvernementaux en français, de par leur contribution au développement psycholangagier.

En conclusion, la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse a fait preuve d'une persévérance remarquable dans sa résistance aux forces assimilatrices auxquelles elle a été assujettie. De plus, cette communauté a su s'enrichir en intégrant des francophones venant d'ailleurs au Canada et de divers pays de la Francophonie. Elle peut aussi se féliciter de ses progrès récents sur les plans politique et institutionnel. Mais malgré ceci, le taux d'assimilation linguistique des francophones de la province demeure à un niveau que la communauté ne pourra guère supporter longtemps. Nous tenons ainsi à souligner que l'occasion qui s'offre à la province d'agir de manière à favoriser le développement de sa minorité francophone arrive à un moment propice et que la communauté ne peut plus attendre. À la suite de notre lecture des résultats à la lumière de notre cadre théorique, nous avançons six recommandations prioritaires :

1. Assurer l'offre de services gouvernementaux en français aussi bien à l'oral qu'à l'écrit.
2. Bilinguiser les panneaux routiers ainsi que les affiches et enseignes provinciales et rendre saillant le français sur les affiches des régions acadiennes.
3. Proposer des formulaires et des informations écrites bilingues, plutôt que deux versions séparées, l'une en anglais et l'autre en français.
4. Assurer une offre active des services gouvernementaux en français en affichant l'existence du service, en demandant aux prestataires de services qui sont compétents en français et en anglais de porter des épinglettes indiquant qu'ils peuvent offrir le service en français et en anglais et en demandant à ces mêmes prestataires de services d'accueillir les clients de façon proactive aussi bien en français qu'en anglais.
5. Appliquer une stratégie de recrutement et de formation de fonctionnaires bilingues et conscients des enjeux de l'utilisation des services gouvernementaux en français.
6. Élaborer une campagne provinciale de promotion de la langue française et de la culture francophone et acadienne.

Nous tenons à souligner que plus on donnera suite rapidement à ces recommandations, plus leurs effets seront positifs et significatifs.