

Langue d'accueil, de service et d'affichage
dans les commerces
et langues utilisées dans Internet

Office québécois de la langue française
1^{er} juin 2012

*Office québécois
de la langue
française*

Québec 

5 études réalisées pour le bilan

1. La langue de l'affichage commercial sur l'île de Montréal en 2010
2. La langue d'accueil et de service dans des établissements commerciaux en 2010
3. La langue d'accueil, de service et d'affichage des noms d'entreprise des commerces du centre-ville de Montréal en 2012, selon les observations
4. La langue d'accueil, de service et d'affichage dans des commerces de la RMR de Montréal en 2012, selon les déclarations des consommateurs
5. Les langues utilisées dans les activités sur Internet

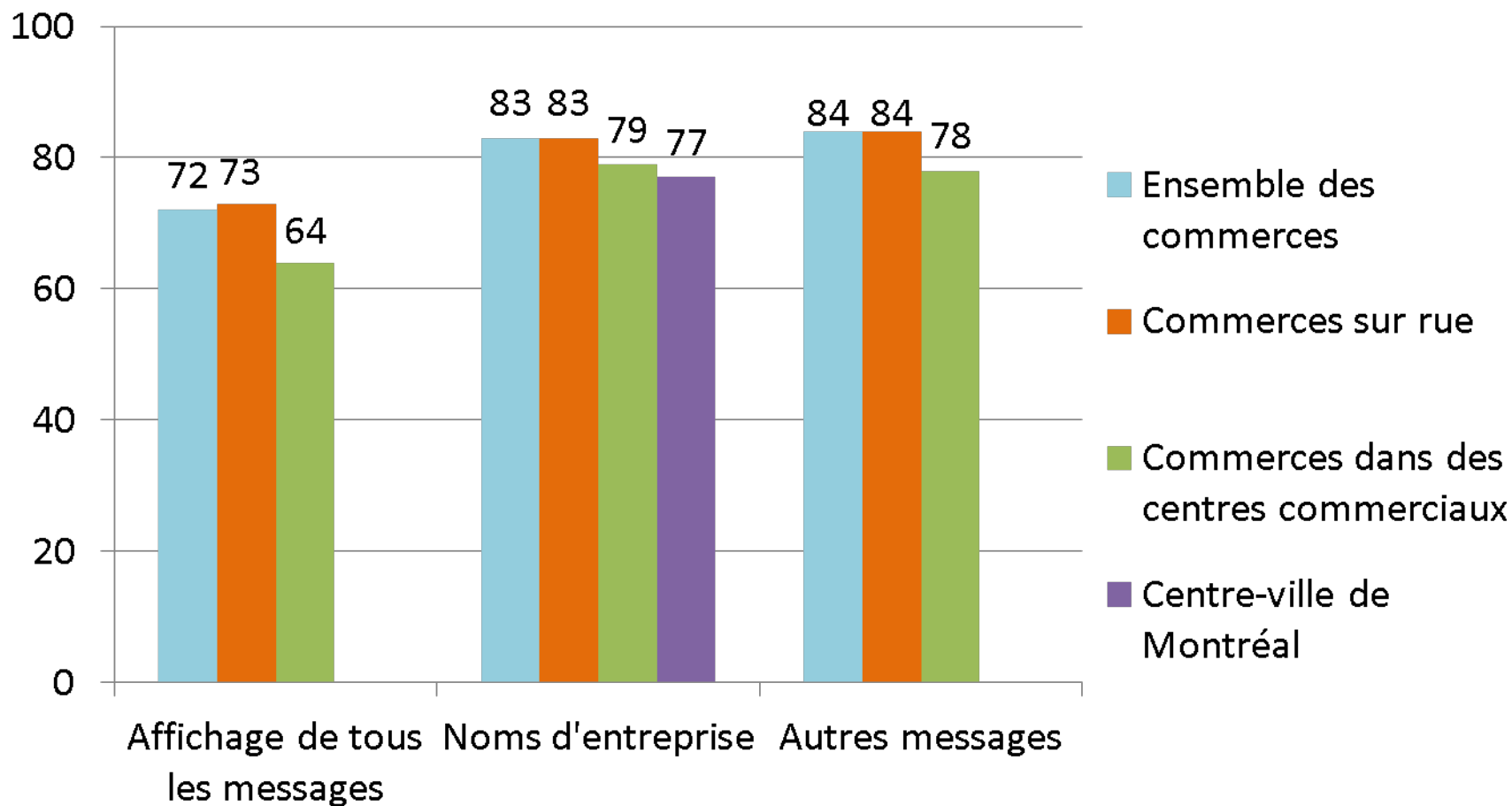
Méthodologie

Langue d'affichage – observations sur le terrain

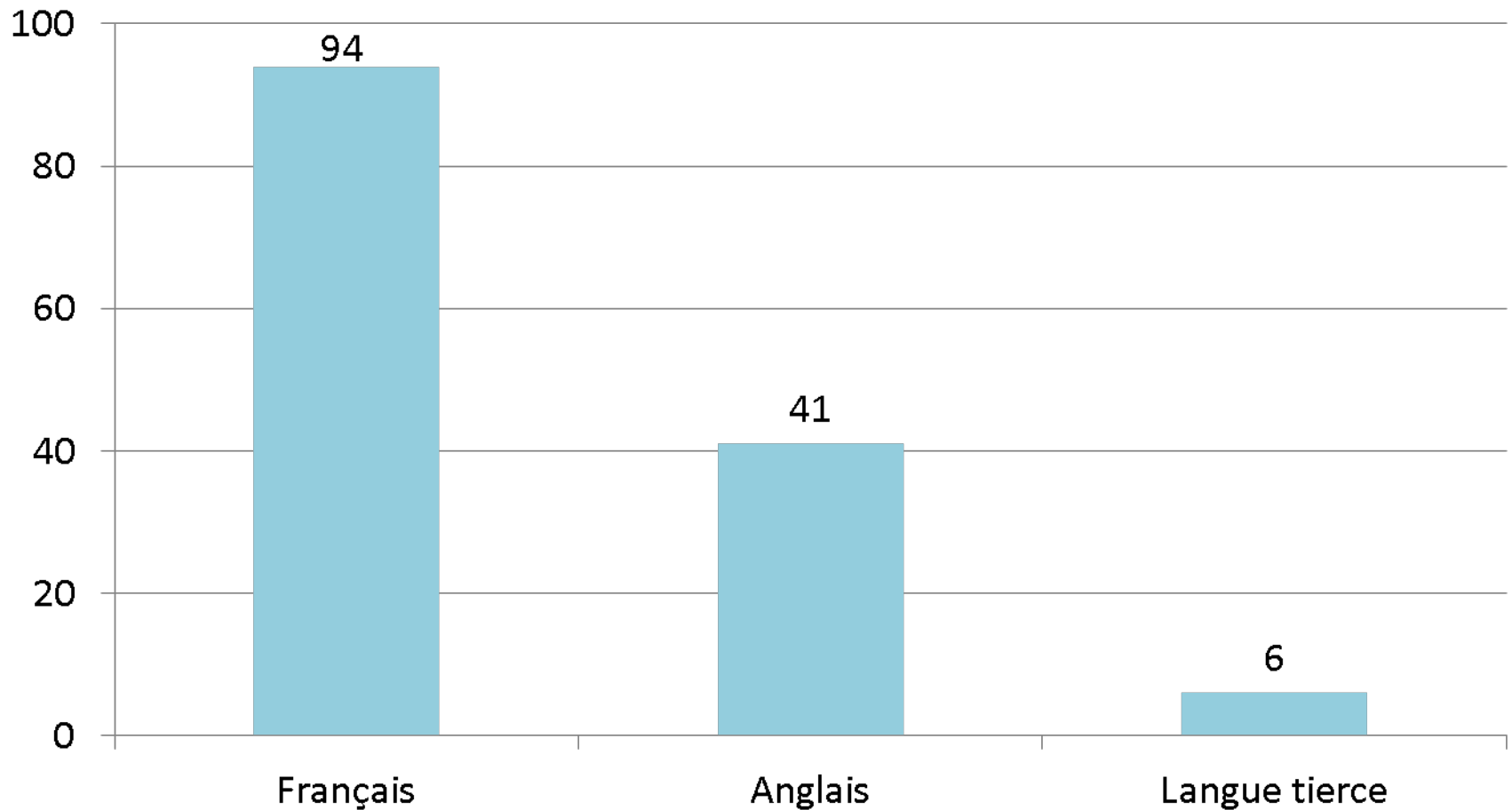
Enquête de 2010	Enquête de 2012
Île de Montréal	Centre-ville de Montréal*
3525 commerces <ul style="list-style-type: none">• 2894 commerces sur rue• 631 commerces dans des centres commerciaux	401 commerces <ul style="list-style-type: none">• 302 commerces sur rue• 99 commerces dans des centres commerciaux
22 583 messages analysés (noms d'entreprise et autres messages)	401 noms d'entreprise analysés

* Le territoire au sud de la rue Sherbrooke, entre l'avenue Papineau et l'avenue Atwater.

Conformité de l'affichage de tous les messages des commerces de l'île de Montréal en 2010



Présence des langues dans l'affichage général des commerces de l'île de Montréal en 2010



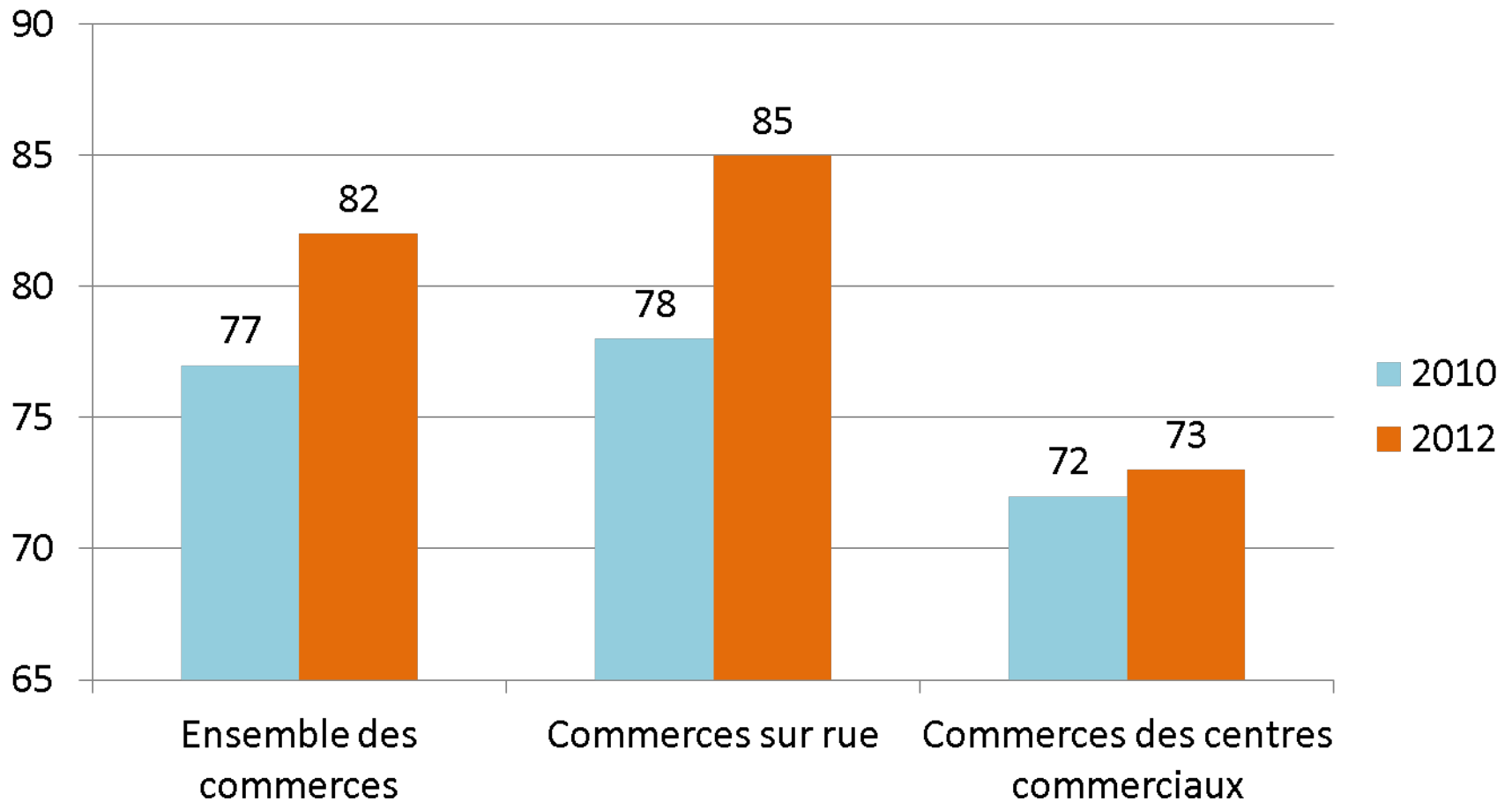
Conformité de l'affichage des noms d'entreprise des commerces du centre-ville de Montréal en 2012

	Ensemble des commerces	Commerces sur rue	Commerces dans des centres commerciaux
Commerces dont l'affichage des noms d'entreprise est conforme	82 %	85 %	73 %
Commerces dont l'affichage des noms d'entreprise est non conforme	18 %	15 %	27 %

Marques de commerce utilisées dans les noms d'entreprise des commerces non conformes du centre-ville de Montréal en 2012

Parmi les 18 % de commerces non conformes	Ensemble des commerces	Commerces sur rue	Commerces dans des centres commerciaux
Marques de commerce utilisées dans les noms d'entreprise non conformes	63 %	57 %	73 %

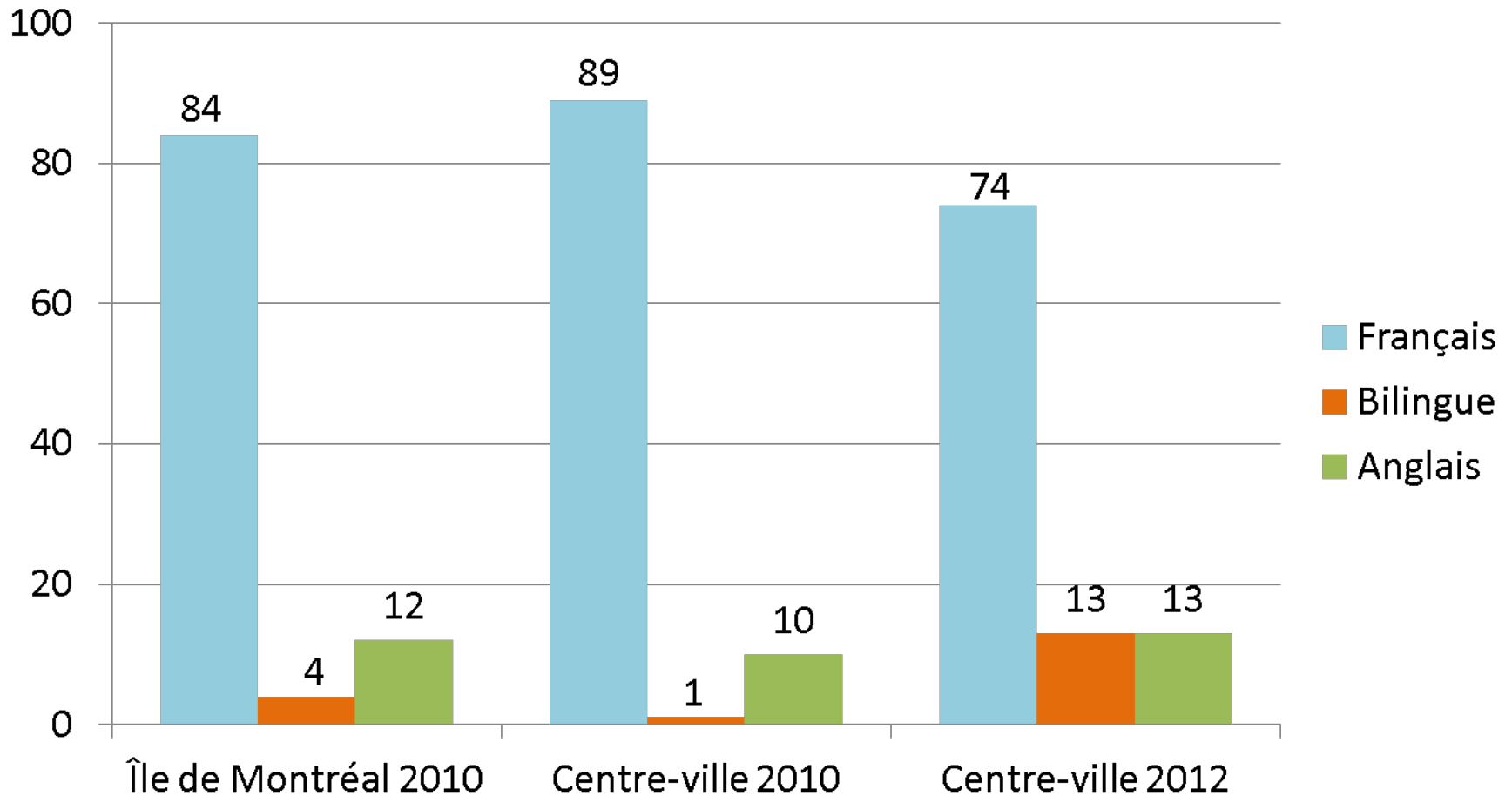
Évolution de la conformité de l'affichage des noms d'entreprise au centre-ville, 2010-2012



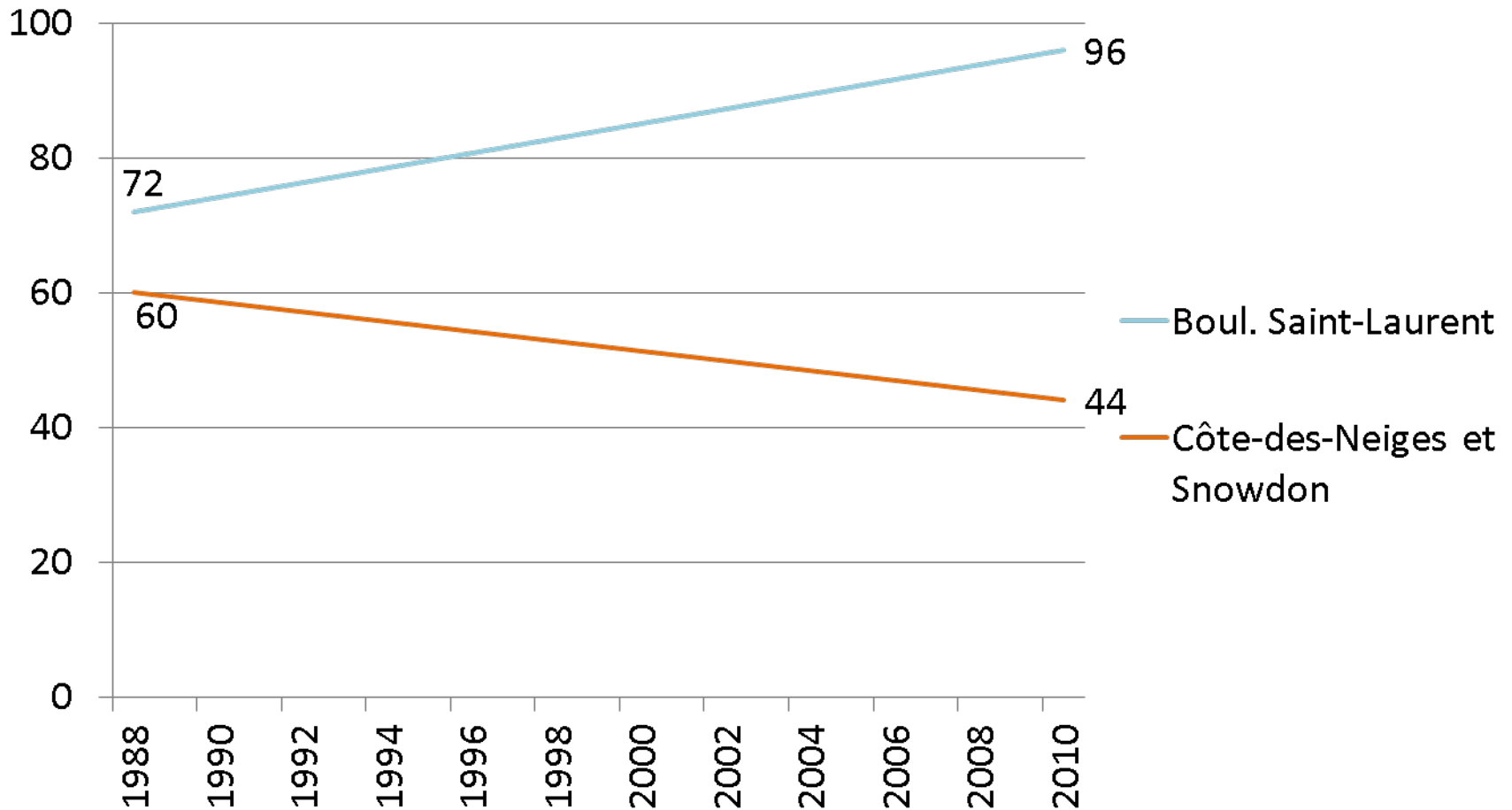
Langue d'accueil et de service dans les commerces, observations sur le terrain

	Île de Montréal 2010	Centre-ville de Montréal 2010	Centre-ville de Montréal 2012
Nombre de commerces visités			
• sur rue	1687	356	299
• dans des centres commerciaux	605	108	99
Nombre de visites	1	1	2
Langue d'accueil			
• français	84 %	89 %	74 %
• bilingue	4 %	1 %	13 %
• anglais	12 %	10 %	13 %
Langue de service			
• français	96 %	97 %	95 %
• anglais	4 %	3 %	5 %

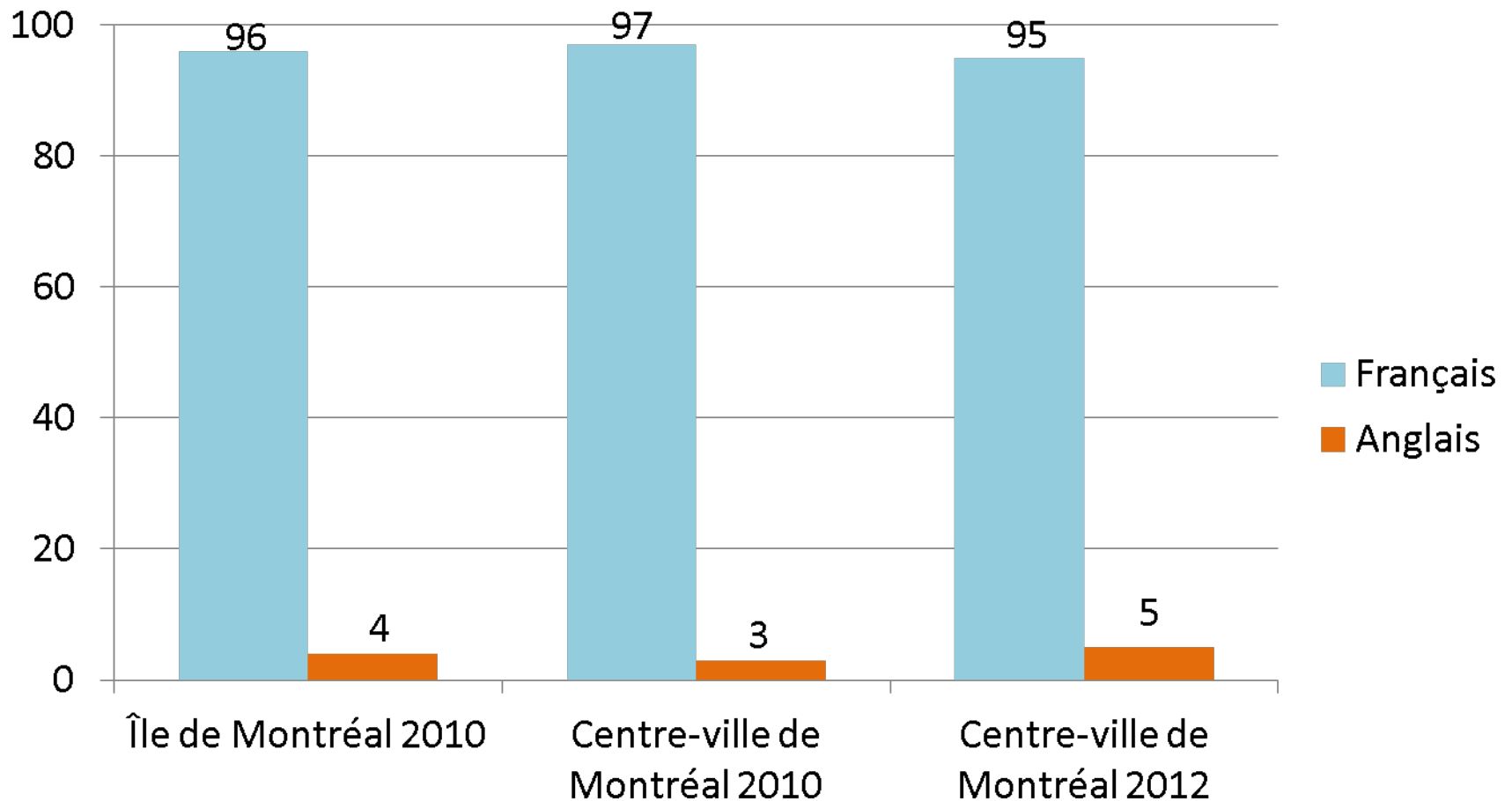
Langue d'accueil, observations sur le terrain en 2010 et en 2012



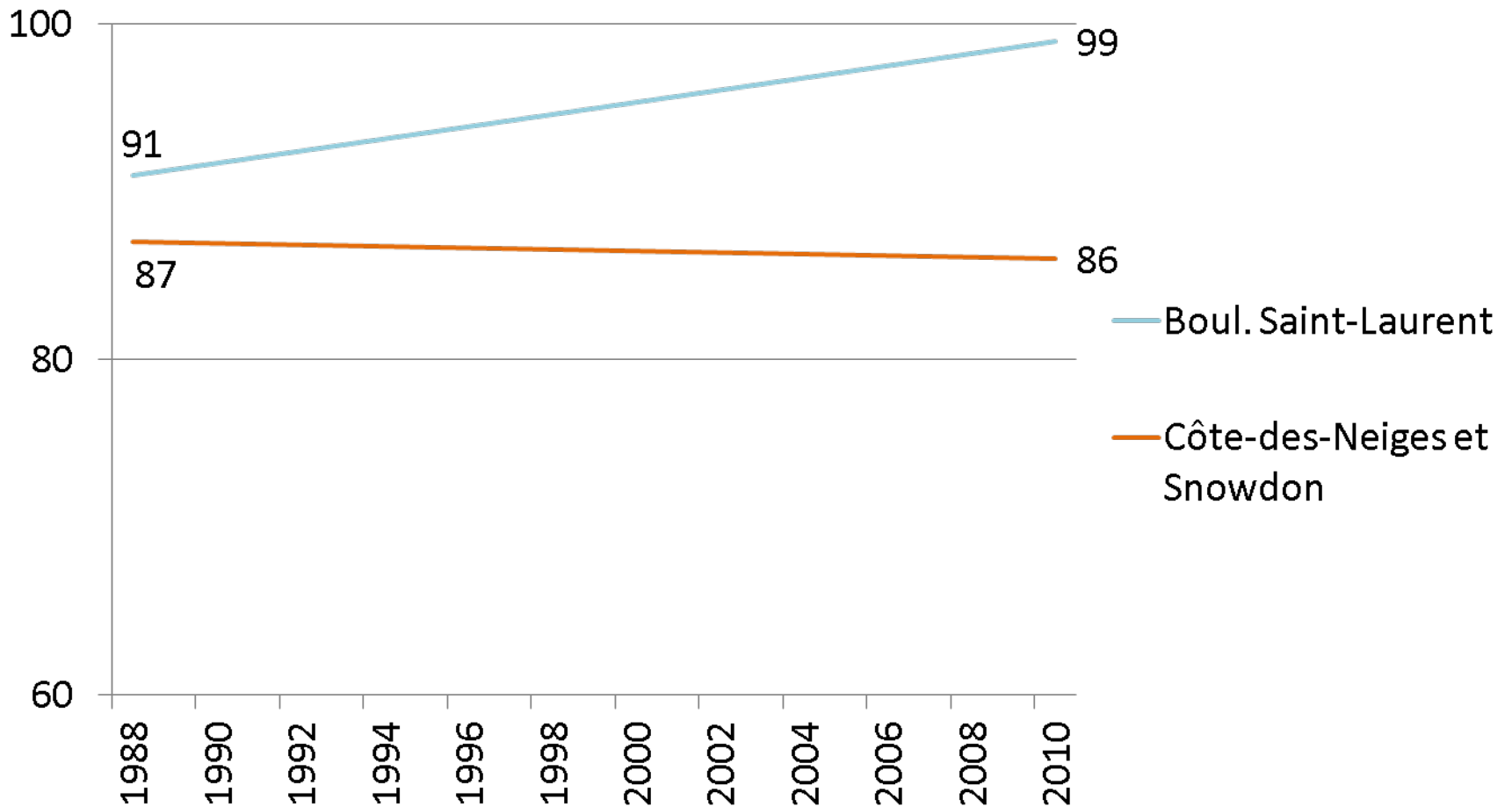
Évolution du français lors de l'accueil dans les commerces sur rue entre 1988 et 2010



Langue de service, observations sur le terrain en 2010 et en 2012



Évolution du français lors du service dans les commerces sur rue entre 1988 et 2010



Langue d'accueil dans les commerces, déclarations des répondants en 2010 et en 2012

	Sondage téléphonique 2010	Sondage téléphonique 2012
Nombre de répondants	2413 adultes de la RMR de Montréal	2583 adultes de la RMR de Montréal
Commerces visés	Commerces du Québec	Commerces de la RMR de Montréal
Langue d'accueil	Accueil en français : 73 % Accueil dans une autre langue que le français : 27 %	Accueil en français : 60 % Accueil dans une autre langue que le français : 40 %
Type de commerce où les répondants disent ne pas avoir été accueillis en français	Bar, café, restaurant Dépanneur Magasin de vêtements ou de chaussures	Bar, café, restaurant Dépanneur Magasin de vêtements ou de chaussures

Langue de service dans les commerces, déclarations des répondants en 2010 et en 2012

	Sondage téléphonique 2010	Sondage téléphonique 2012
Nombre de répondants	2413 adultes de la RMR de Montréal	2583 adultes de la RMR de Montréal
Commerces visés	Commerces du Québec	Commerces de la RMR de Montréal
Langue de service	Service en français : 75 % Service dans une autre langue que le français : 25 %	Service en français : 77 % Service dans une autre langue que le français : 23 %
Type de commerce où les répondants disent ne pas avoir été servis en français	Bar, café, restaurant Dépanneur Magasin de vêtements ou de chaussures	Bar, café, restaurant Dépanneur Magasin de vêtements ou de chaussures

Langues utilisées dans les activités sur Internet, déclarations des répondants en 2010

	Enquête téléphonique 2010
Nombre de répondants	2004 adultes du Québec
Accès à Internet	74 % des répondants (n = 1483)
Consultation d'un site ou d'un catalogue en ligne <ul style="list-style-type: none"> • français • anglais • français et anglais 	72 % des répondants <ul style="list-style-type: none"> • 53 % • 24 % • 23 %
Achat d'un produit ou d'un service sur le Web <ul style="list-style-type: none"> Achats en français • commerces du Québec • commerces de l'extérieur du Québec 	35 % des répondants ont acheté un produit ou un service <ul style="list-style-type: none"> • 93 % surtout en français • 26 % surtout en français
Courriels, réseaux sociaux, forums	91 % des répondants, 76 % surtout en français

Langues utilisées dans les activités sur Internet, déclarations des répondants en 2010 (suite)

	Enquête téléphonique 2010
Lecture de journaux, de revues ou de livres	70 % surtout en français
Écoute de la radio ou de la télévision	60 % surtout en français
Téléchargement de chansons	8 % surtout en français
Jeux vidéo sur Internet <ul style="list-style-type: none">• 30 % des répondants ont joué en mode solo• 15 % des répondants ont joué en réseau	<ul style="list-style-type: none">• 33 % ont joué surtout en français• 31 % ont joué surtout en français

Actions à l'initiative de l'OQLF

Actions entreprises par l'Office sans plainte

- Dès l'été 2012
- Repérage de commerces qui dérogent à la loi
- Zones où la non-conformité est plus élevée
- Affichage public et commercial sur les devantures des commerces

Actions à l'initiative de l'OQLF

Traitement des dossiers

- Analyse des données recueillies par le repérage
- Demandes de corrections, le cas échéant
- Suivi des engagements des entreprises
- Situation corrigée ou dossiers transmis au DPCP