

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

LANGUE D'ACCUEIL
ET LANGUE DE
SERVICE DANS LES
COMMERCES DE
LA RMR DE MONTRÉAL

EN 2018

PERCEPTIONS ET COMPORTEMENTS
DE LA CLIENTÈLE

TABLEAUX ET MÉTHODOLOGIE



TABLE DES MATIÈRES

Section A – Méthodologie	1
Méthode et période de collecte	1
Échantillonnage des commerces à visiter	1
Secteurs commerciaux.....	2
Quotas linguistiques.....	2
Définition des groupes linguistiques	2
Marge d’erreur du sondage.....	2
Traitement statistique et pondération	3
Section B – Tableaux des croisements de variables non présentés dans le rapport.....	6
Section C – Tableaux des effectifs associés aux graphiques présentés dans le rapport	42
Section D – Tableau de comparaison des questions avec les études antérieures.....	44





SECTION A – MÉTHODOLOGIE

Méthode et période de collecte

Le sondage a été réalisé par entrevue téléphonique (français et anglais) assistée par ordinateur à l'aide d'un questionnaire élaboré par la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne de l'Office québécois de la langue française (Office) sur la base d'études antérieures. Le questionnaire a été révisé et validé par les professionnelles et les professionnels de Segma Recherche. Il a ensuite été programmé avec le logiciel Voxco Command Center. Un prétest a été effectué auprès de trente répondantes et répondants le 3 avril 2018. Les entrevues ont été réalisées du 5 avril au 3 mai 2018 à partir des centres d'appels de Segma Recherche à Montréal et à Saguenay.

Échantillonnage des commerces à visiter

L'échantillon de numéros de téléphone a été produit aléatoirement à partir des numéros filaires de la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et des numéros de cellulaire répertoriés dans le secteur étudié par Segma Recherche.

Le plan d'échantillonnage était de type stratifié et non proportionnel et touchait six secteurs de résidence de la RMR de Montréal.

Strates	Nombre de répondantes et de répondants selon le plan d'échantillonnage	Nombre de répondantes et de répondants au sondage
Centre-ville de Montréal	400	400
Est de l'île de Montréal	400	401
Ouest de l'île de Montréal	400	400
Nord de l'île de Montréal	400	401
Rive-Sud	400	400
Rive-Nord	400	400
TOTAL	2 400	2 402

L'île de Montréal a été subdivisée en quatre zones de résidence selon les délimitations suivantes :

- Centre : entre la rue Sherbrooke et le fleuve Saint-Laurent, et entre l'avenue Atwater et l'avenue Papineau;
- Ouest : à l'ouest de l'avenue Atwater et du boulevard Marcel-Laurin;
- Nord : entre la rue Sherbrooke et la rivière des Prairies, et entre l'avenue Atwater ou le boulevard Marcel-Laurin et l'avenue Papineau;
- Est : à l'est de l'avenue Papineau.

Secteurs commerciaux

Pour des fins de traitement et d'analyse, les répondantes et les répondants ont été classés en fonction du secteur commercial qu'ils ont le plus souvent fréquenté au cours des six mois précédant le sondage (centre-ville de Montréal, est de l'île, ouest de l'île, Rive-Nord et Rive-Sud).

Quotas linguistiques

Le plan d'échantillonnage prévoyait des quotas linguistiques à atteindre dans la RMR de Montréal. Les répondantes et les répondants ont été classés sur la base de leur langue maternelle. Les personnes déclarant plus d'une langue maternelle ont été classées en fonction de leur principale langue d'usage à la maison. Le quota minimal pour les anglophones a été fixé à 500 répondantes et répondants; pour les francophones et les allophones, une marge de 5 % était fixée afin que les strates soient complétées plus efficacement par secteur de résidence.

Quotas linguistiques (langue maternelle)	Nombre de répondantes et de répondants selon le plan d'échantillonnage	Nombre de répondantes et de répondants au sondage	Marge d'erreur
Français	1 200	1 236	± 2,8 %
Anglais	500	500	± 4,4 %
Autres langues	700	666	± 3,8 %
TOTAL	2 400	2 402	± 2,0 %

Définition des groupes linguistiques

Pour des fins de traitement et d'analyse, les répondantes et les répondants ont été classés par groupe linguistique sur la base de la langue la plus souvent parlée à la maison : francophones (français; français et autre langue que l'anglais), anglophones (anglais; anglais et autre langue que le français), allophones (autre langue que le français ou l'anglais) ou multilingues (français et anglais; français, anglais et autre langue).

Marge d'erreur du sondage

L'échantillon a été géré informatiquement par un automate d'appels, et 2 402 entrevues ont été réalisées pour respecter le plan d'échantillonnage. La marge d'erreur de ce sondage est de ± 2,0 %, selon un intervalle de confiance de 95 %. La marge d'erreur augmente lorsque le nombre de répondantes et de répondants diminue ou lorsque les résultats sont présentés en fonction de sous-groupes (sexe, âge, langue, secteur, etc.).

Au total, 1 431 répondantes et répondants (60 %) ont été joints sur une ligne fixe et 971 (40 %), sur une ligne mobile.

Traitement statistique et pondération

Segma Recherche a procédé à un contrôle de qualité des données, notamment en écoutant 10 % des entrevues réalisées. La codification des réponses semi-ouvertes (mentions *Autres*) a été effectuée à partir de codes existants ou de nouveaux codes. Les données collectées ont été traitées statistiquement avec le logiciel SPSS. Les résultats ont été pondérés de façon à ce que l'échantillon de répondantes et de répondants devienne statistiquement représentatif de la population de la RMR de Montréal selon quatre variables (sexe, âge, lieu de résidence et langue maternelle) à partir des données du recensement de 2016 de Statistique Canada.

PROFIL DES RÉPONDANTES ET DES RÉPONDANTS

ÉCHANTILLON	Réel		Pondéré	
	N	%	N	%
Âge				
De 18 à 24 ans	118	4,9 %	265	11,0 %
De 25 à 34 ans	189	7,9 %	403	16,8 %
De 35 à 44 ans	325	13,5 %	426	17,7 %
De 45 à 54 ans	432	18,0 %	527	21,9 %
De 55 à 64 ans	562	23,4 %	347	14,4 %
De 65 à 74 ans	491	20,4 %	269	11,2 %
75 ans et plus	285	11,9 %	164	6,8 %
Sexe				
Homme	1 102	45,9 %	1 170	48,7 %
Femme	1 300	54,1 %	1 232	51,3 %
Plus haut diplôme obtenu				
Aucun, primaire, secondaire	556	23,1 %	522	21,7 %
Formation professionnelle	220	9,2 %	284	11,8 %
Collégial	527	21,9 %	626	26,1 %
Universitaire	1 077	44,8 %	952	39,6 %
Langue maternelle				
Français	1 236	51,5 %	1 520	63,3 %
Anglais	500	20,8 %	305	12,7 %
Autre langue	666	27,7 %	577	24,0 %

ÉCHANTILLON	Réel		Pondéré	
	N	%	N	%
Langue d'usage				
Français ou français et autre langue que l'anglais (francophones)	1 494	62,2 %	1 689	70,3 %
Anglais ou anglais et autre langue que le français (anglophones)	500	20,8 %	320	13,3 %
Français et anglais, ou français, anglais et autre langue (multilingues)	127	5,3 %	127	5,3 %
Autre langue que le français ou l'anglais (allophones)	280	11,7 %	267	11,1 %
Lieu de résidence				
Centre-ville de Montréal	400	16,7 %	53	2,2 %
Est de l'île de Montréal	401	16,7 %	419	17,4 %
Ouest de l'île de Montréal	400	16,7 %	596	24,8 %
Nord de l'île de Montréal	401	16,7 %	114	4,8 %
Rive-Sud	400	16,7 %	559	23,3 %
Rive-Nord	400	16,7 %	661	27,5 %
Lieu de naissance				
Au Québec	1 540	64,1 %	1 696	70,6 %
Ailleurs (reste du Canada et autres possibilités)	857	35,7 %	704	29,3 %
Dans une autre province du Canada	93	3,9 %	60	2,5 %
Dans un autre pays	764	31,8 %	644	26,8 %
Ne sais pas/Refus de répondre	5	0,2 %	2	0,1 %
Secteur commercial principalement fréquenté				
Centre-ville de Montréal	857	35,7 %	637	26,5 %
Est de l'île de Montréal	369	15,4 %	356	14,8 %
Ouest de l'île de Montréal	458	19,1 %	464	19,3 %
Rive-Sud	301	12,5 %	402	16,7 %
Rive-Nord	376	15,7 %	508	21,1 %
Ne sais pas/Refus de répondre	41	1,7 %	34	1,4 %

MAÎTRISE DE LA LANGUE FRANÇAISE ET DE LA LANGUE ANGLAISE

GROUPE LINGUISTIQUE (langue parlée le plus souvent à la maison)	Comprendre			Parler			Lire		
	Français	Anglais	Bilingue	Français	Anglais	Bilingue	Français	Anglais	Bilingue
Francophones	17 %	0 %	83 %	26 %	0 %	74 %	19 %	0 %	81 %
Anglophones	0 %	11 %	89 %	0 %	14 %	86 %	0 %	18 %	81 %
Multilingues	1 %	1 %	98 %	2 %	1 %	97 %	1 %	3 %	96 %
Allophones	18 %	7 %	75 %	22 %	7 %	71 %	17 %	11 %	72 %
RMR de Montréal	14 %	2 %	84 %	21 %	3 %	76 %	15 %	4 %	81 %

SECTION B – TABLEAUX DES CROISEMENTS DE VARIABLES NON PRÉSENTÉS DANS LE RAPPORT¹

ACCUEIL DANS UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS (TABLEAU 2)

		Lieu de résidence						Total
		Centre de Montréal	Est de Montréal	Ouest de Montréal	Nord de Montréal	Rive-Sud	Rive-Nord	
Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de vous faire accueillir ou aborder dans une autre langue que le français dans un commerce de la grande région de Montréal? Si oui, laquelle?	Oui, en anglais	53,3 %	42,3 %	60,0 %	48,7 %	33,9 %	29,7 %	41,8 %
	Oui, dans une autre langue	2,0 %	1,3 %	2,1 %	1,9 %	0,5 %	0,9 %	1,2 %
	Oui, en anglais et dans une autre langue	0,5 %	3,1 %	2,8 %	1,3 %	1,1 %	3,8 %	2,6 %
	Sous-total (oui)	55,8 %	46,7 %	64,8 %	51,9 %	35,5 %	34,4 %	45,6 %
	Non	44,2 %	53,3 %	35,2 %	48,1 %	64,5 %	65,6 %	54,4 %
	Total (n)	400	401	400	401	400	400	2 402

1. Les résultats présentés dans cette section sont parfois abrégés étant donné le faible nombre de répondantes et de répondants. C'est notamment le cas lorsque les résultats sont présentés selon la langue parlée le plus souvent à la maison et selon la tranche d'âge. Les résultats présentés sont donc ceux qui correspondent à un nombre intéressant de répondantes et de répondants. Dans cette même logique, la catégorie « Ne sais pas/Refus de répondre » n'est pas présentée dans les tableaux de cette section. Les totaux présentés comprennent toutefois l'ensemble des groupes linguistiques ainsi que les cas associés à un refus de répondre.

Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de vous faire accueillir ou aborder dans une autre langue que le français dans un commerce de la grande région de Montréal? Si oui, laquelle?	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?																							
	Français ou français et autre langue que l'anglais								Anglais ou anglais et autre langue que le français								Total (toutes les langues ²)							
	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
Oui, en anglais	56,1 %	48,4 %	43,7 %	42,6 %	32,7 %	28,8 %	9,0 %	40,0 %	82,0 %	61,2 %	26,0 %	47,9 %	44,6 %	39,3 %	39,0 %	46,3 %	62,1 %	51,1 %	41,0 %	44,0 %	33,7 %	30,7 %	16,4 %	41,8 %
Oui, dans une autre langue	2,8 %	1,6 %	0,4 %	1,8 %	0,3 %	0,7 %	0,6 %	1,2 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	2,2 %	1,2 %	0,6 %	0,6 %	1,9 %	1,3 %	0,3 %	1,9 %	1,2 %	0,7 %	1,2 %	1,2 %
Oui, en anglais et dans une autre langue	3,0 %	3,7 %	3,4 %	2,1 %	1,3 %	1,0 %	1,2 %	2,4 %	8,3 %	0,0 %	0,3 %	2,8 %	3,5 %	2,4 %	0,0 %	2,4 %	3,1 %	3,6 %	3,2 %	2,5 %	1,4 %	2,7 %	0,8 %	2,6 %
Sous-total (oui)	61,8 %	53,7 %	47,5 %	46,5 %	34,3 %	30,5 %	10,8 %	43,6 %	90,2 %	61,2 %	26,6 %	50,6 %	50,3 %	42,9 %	39,6 %	49,3 %	67,1 %	56,0 %	44,4 %	48,4 %	36,4 %	34,1 %	18,5 %	45,6 %
Non	38,2 %	46,3 %	52,5 %	53,5 %	65,7 %	69,5 %	89,2 %	56,4 %	9,8 %	38,8 %	73,4 %	49,4 %	49,7 %	57,1 %	60,4 %	50,7 %	32,9 %	44,0 %	55,6 %	51,6 %	63,6 %	65,9 %	81,5 %	54,4 %
Total (n)	74	123	209	252	363	291	182	1 494	21	22	53	92	125	129	58	500	118	189	325	432	562	491	285	2 402

2. Dans ce tableau et ceux qui suivent, le total de toutes les langues parlées le plus souvent à la maison correspond aux catégories suivantes : « Français », « Anglais », « Langue autre », « Français et anglais », « Français et autre langue que l'anglais », « Anglais et autre langue que le français » et « Français, anglais et autre langue ».

	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?											
	Français ou français et autre langue que l'anglais					Anglais ou anglais et autre langue que le français						
	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total		
Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de vous faire accueillir ou aborder dans une autre langue que le français dans un commerce de la grande région de Montréal? Si oui, laquelle?	Oui, en anglais	28,2 %	31,4 %	42,4 %	48,6 %	40,0 %	38,4 %	40,8 %	46,6 %	50,4 %	46,3 %	
	Oui, dans une autre langue	0,3 %	4,2 %	0,2 %	1,4 %	1,2 %	1,7 %	0,8 %	0,1 %	0,5 %	0,6 %	
	Oui, en anglais et dans une autre langue	1,6 %	2,0 %	1,9 %	3,4 %	2,4 %	3,0 %	2,9 %	3,0 %	1,7 %	2,4 %	
	Sous-total (oui)	30,1 %	37,6 %	44,5 %	53,4 %	43,6 %	43,0 %	44,5 %	49,7 %	52,6 %	49,3 %	
	Non	69,9 %	62,4 %	55,5 %	46,6 %	56,4 %	57,0 %	55,5 %	50,3 %	47,4 %	50,7 %	
	Total (n)	371	164	302	645	1 494	98	26	133	241	500	
		Autre langue que le français ou l'anglais					Total (toutes les langues)					
		Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	
	Oui, en anglais	39,5 %	34,7 %	49,2 %	43,4 %	43,1 %	31,6 %	33,6 %	44,0 %	48,4 %	41,8 %	
	Oui, dans une autre langue	6,0 %	0,0 %	2,4 %	1,8 %	2,4 %	1,0 %	3,4 %	0,4 %	1,3 %	1,2 %	
	Oui, en anglais et dans une autre langue	2,6 %	12,3 %	0,0 %	6,3 %	4,4 %	1,9 %	2,8 %	1,8 %	3,6 %	2,6 %	
	Sous-total (oui)	48,1 %	47,0 %	51,5 %	51,5 %	49,9 %	34,5 %	39,8 %	46,2 %	53,3 %	45,6 %	
	Non	51,9 %	53,0 %	48,5 %	48,5 %	50,1 %	65,5 %	60,2 %	53,8 %	46,7 %	54,4 %	
	Total (n)	54	23	63	132	280	556	220	527	1 077	2 402	

LANGUE DE L'INTERACTION (TABLEAU 3)

En général, lorsque vous êtes abordé dans une autre langue que le français, est-ce que cela influence la langue dans laquelle vous allez poursuivre votre interaction avec le personnel du commerce?	Les commerces de la grande région de Montréal que vous avez fréquentés le plus souvent au cours des six derniers mois sont situés...						Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à lire et à comprendre des informations écrites en français et en anglais?			
	Au centre-ville de Montréal	Dans l'est de l'île de Montréal	Dans l'ouest de l'île de Montréal	Sur la Rive-Sud	Sur la Rive-Nord	Total	Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en français	Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en anglais	Je peux lire et comprendre des informations écrites en français et en anglais	Total
Oui	57,2 %	42,1 %	49,7 %	32,5 %	44,2 %	48,8 %	36,9 %	60,8 %	49,6 %	48,8 %
Non	41,9 %	57,9 %	46,8 %	67,5 %	55,8 %	49,9 %	63,1 %	32,4 %	49,2 %	49,9 %
Ne sais pas/ Refus de répondre	0,9 %	0,0 %	3,5 %	0,0 %	0,0 %	1,3 %	0,0 %	6,8 %	1,1 %	1,3 %
Total (n)	417	137	241	76	109	995	124	72	797	995

RÉACTION DE LA CLIENTÈLE SI LA LANGUE D'ACCUEIL N'EST PAS LE FRANÇAIS (TABLEAU 4)

	Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à parler le français et l'anglais?				En général, lorsque vous êtes abordé dans une autre langue que le français, est-ce que cela influence la langue dans laquelle vous allez poursuivre votre interaction avec le personnel du commerce?			
	Je peux uniquement parler le français	Je peux uniquement parler l'anglais	Je peux parler le français et l'anglais	Total	Oui	Non	Ne sais pas/Refus de répondre	Total
Je réponds en français	71,9 %	2,9 %	42,8 %	45,7 %	24,9 %	66,0 %	52,6 %	45,7 %
Je réponds en anglais	4,7 %	83,4 %	41,2 %	37,2 %	58,1 %	17,2 %	24,7 %	37,2 %
Cela ne me dérange pas/ Aucune réaction ou réponse	0,0 %	5,3 %	2,1 %	1,9 %	2,0 %	1,8 %	0,0 %	1,9 %
Je demande s'il est possible de poursuivre l'interaction en français	12,0 %	0,0 %	5,0 %	5,8 %	6,9 %	4,9 %	0,0 %	5,8 %
Je quitte le commerce	8,3 %	0,0 %	1,3 %	2,3 %	2,4 %	2,2 %	0,0 %	2,3 %
Je m'adapte à la langue du personnel du commerce ou je choisis la langue qui convient à la situation	2,3 %	6,0 %	5,0 %	4,6 %	3,8 %	4,9 %	22,8 %	4,6 %
Je réponds en utilisant le français et l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,8 %	0,7 %	0,1 %	1,2 %	0,0 %	0,7 %
Autre réaction	0,8 %	2,3 %	0,6 %	0,7 %	0,7 %	0,6 %	0,0 %	0,7 %
Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	1,3 %	1,1 %	1,0 %	1,1 %	0,0 %	1,1 %
Total (n)	141	53	801	995	490	493	12	995

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?															
		Français ou français et autre langue que l'anglais								Total (toutes les langues)							
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
En général, comment réagissez-vous lorsque vous n'êtes pas accueilli en français?	Je réponds en français	45,4 %	54,3 %	62,4 %	63,4 %	63,7 %	77,1 %	43,4 %	59,2 %	30,9 %	43,9 %	52,4 %	52,3 %	48,0 %	49,1 %	30,2 %	45,7 %
	Je réponds en anglais	47,9 %	27,7 %	25,6 %	15,9 %	11,0 %	7,5 %	5,7 %	23,9 %	59,9 %	38,0 %	36,8 %	27,9 %	26,8 %	30,6 %	43,4 %	37,2 %
	Cela ne me dérange pas/Aucune réaction ou réponse	0,0 %	0,0 %	2,4 %	2,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,0 %	0,3 %	1,6 %	2,6 %	2,9 %	2,1 %	2,0 %	0,0 %	1,9 %
	Je demande s'il est possible de poursuivre l'interaction en français	4,4 %	12,7 %	0,3 %	7,7 %	15,5 %	9,0 %	37,6 %	8,3 %	2,8 %	8,7 %	0,2 %	5,8 %	11,4 %	5,2 %	15,6 %	5,8 %
	Je quitte le commerce	0,0 %	1,7 %	2,6 %	4,2 %	8,5 %	4,1 %	7,8 %	3,3 %	0,0 %	1,1 %	2,0 %	2,9 %	5,9 %	3,2 %	3,2 %	2,3 %
	Je m'adapte à la langue du personnel du commerce ou je choisis la langue qui convient à la situation	2,3 %	3,0 %	3,4 %	5,5 %	1,2 %	0,1 %	5,5 %	3,2 %	3,0 %	6,3 %	3,3 %	5,7 %	3,0 %	5,8 %	3,9 %	4,6 %
	Je réponds en utilisant le français et l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	3,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,5 %	0,0 %	0,0 %	0,7 %
	Autre réaction	0,0 %	0,7 %	3,3 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	0,8 %	0,0 %	0,4 %	2,6 %	0,1 %	0,6 %	0,4 %	0,0 %	0,7 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,4 %	0,0 %	1,9 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	2,3 %	0,7 %	3,8 %	3,7 %	1,1 %
	Total (n)	44	62	107	126	126	98	30	593	78	100	151	215	205	176	70	995

RETOUR DE LA CLIENTÈLE DANS LE COMMERCE SI LA LANGUE D'ACCUEIL N'EST PAS LE FRANÇAIS (TABLEAU 5)

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?															
		Français ou français et autre langue que l'anglais								Total (toutes les langues)							
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
Après avoir été accueilli ou abordé dans une autre langue que le français, retourneriez-vous dans le commerce à l'avenir?	Oui, parce que je n'ai pas d'autre choix (par exemple, il s'agit du seul commerce à proximité)	10,2 %	23,0 %	20,5 %	14,8 %	17,1 %	13,5 %	5,7 %	17,0 %	10,2 %	23,0 %	20,5 %	14,8 %	17,1 %	13,5 %	5,7 %	17,0 %
	Oui, seulement au besoin	17,4 %	8,5 %	18,3 %	16,9 %	29,0 %	14,3 %	17,6 %	16,7 %	17,4 %	8,5 %	18,3 %	16,9 %	29,0 %	14,3 %	17,6 %	16,7 %
	Oui, parce que cela ne me dérange pas	62,3 %	45,3 %	36,5 %	37,7 %	27,7 %	22,4 %	45,5 %	40,7 %	62,3 %	45,3 %	36,5 %	37,7 %	27,7 %	22,4 %	45,5 %	40,7 %
	Oui, parce que le service est tout de même en français	9,7 %	19,4 %	11,6 %	13,9 %	12,7 %	29,4 %	18,3 %	15,0 %	9,7 %	19,4 %	11,6 %	13,9 %	12,7 %	29,4 %	18,3 %	15,0 %
	Non	7,6 %	13,8 %	13,9 %	24,4 %	23,7 %	21,4 %	20,0 %	17,1 %	7,6 %	13,8 %	13,9 %	24,4 %	23,7 %	21,4 %	20,0 %	17,1 %
	Si le service est en anglais, c'est correct	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %
	Oui, je donne une deuxième chance	0,0 %	0,0 %	1,6 %	0,0 %	0,0 %	3,8 %	0,0 %	0,6 %	0,0 %	0,0 %	1,6 %	0,0 %	0,0 %	3,8 %	0,0 %	0,6 %
	Oui, pour une autre raison	0,0 %	0,0 %	3,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,8 %	0,0 %	0,0 %	3,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,8 %
	Total (n)	44	62	107	126	126	98	30	593	78	100	151	215	205	176	70	995

		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à comprendre le français et l'anglais?			
		Je peux uniquement comprendre une conversation en français	Je peux uniquement comprendre une conversation en anglais	Je peux comprendre une conversation en français et en anglais	Total
Après avoir été accueilli ou abordé dans une autre langue que le français, retourneriez-vous dans le commerce à l'avenir?	Oui, parce que je n'ai pas d'autre choix (par exemple, il s'agit du seul commerce à proximité)	14,4 %	10,3 %	12,8 %	12,9 %
	Oui, seulement au besoin	21,5 %	8,2 %	12,4 %	13,2 %
	Oui, parce que cela ne me dérange pas	20,1 %	78,2 %	58,9 %	55,4 %
	Oui, parce que le service est tout de même en français	20,4 %	0,0 %	10,7 %	11,4 %
	Non	24,3 %	3,3 %	11,1 %	12,2 %
	Si le service est en anglais, c'est correct	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Oui, je donne une deuxième chance	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,4 %
	Oui, pour une autre raison	0,0 %	8,7 %	1,1 %	1,2 %
	Total (n)	97	47	851	995

ACCUEIL BILINGUE (EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS) (TABLEAU 6)

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?				Total (toutes les langues)
		Français ou français et autre langue que l'anglais	Anglais ou anglais et autre langue que le français	Français et anglais, ou français, anglais et autre langue	Autre langue que le français ou l'anglais	
Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de vous faire accueillir ou aborder de manière bilingue (en français et en anglais) dans un commerce de la grande région de Montréal?	Oui	52,7 %	74,0 %	73,2 %	70,8 %	58,6 %
	Non	46,1 %	21,9 %	23,4 %	27,8 %	39,6 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	1,2 %	4,1 %	3,5 %	1,4 %	1,7 %
	Total (n)	1 494	500	127	280	2 402

Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de vous faire accueillir ou aborder de manière bilingue (en français et en anglais) dans un commerce de la grande région de Montréal?	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?																							
	Français ou français et autre langue que l'anglais								Anglais ou anglais et autre langue que le français								Total (toutes les langues)							
	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
Oui	82,5 %	61,5 %	55,1 %	56,9 %	40,7 %	33,6 %	19,7 %	52,7 %	91,7 %	80,3 %	66,5 %	77,7 %	70,7 %	68,8 %	67,1 %	74,0 %	84,2 %	67,9 %	59,3 %	61,6 %	47,8 %	43,2 %	31,6 %	58,6 %
Non	17,5 %	36,9 %	43,4 %	41,6 %	58,5 %	64,8 %	79,2 %	46,1 %	8,3 %	18,4 %	28,8 %	15,8 %	27,7 %	24,3 %	29,8 %	21,9 %	15,8 %	30,7 %	39,0 %	35,9 %	50,9 %	53,9 %	66,3 %	39,6 %
Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	1,6 %	1,5 %	1,5 %	0,8 %	1,6 %	1,0 %	1,2 %	0,0 %	1,4 %	4,7 %	6,5 %	1,6 %	7,0 %	3,1 %	4,1 %	0,0 %	1,5 %	1,7 %	2,5 %	1,3 %	2,9 %	2,0 %	1,7 %
Total (n)	74	123	209	252	363	291	182	1 494	21	22	53	92	125	129	58	500	118	189	325	432	562	491	285	2 402

	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?										
	Français ou français et autre langue que l'anglais			Anglais ou anglais et autre langue que le français			Français et anglais, ou français, anglais et autre langue				
	Diplôme d'études secondaires ou de la formation professionnelle ou aucun diplôme	Diplôme collégial ou universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou de la formation professionnelle ou aucun diplôme	Diplôme collégial ou universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou de la formation professionnelle ou aucun diplôme	Diplôme collégial ou universitaire	Total		
Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de vous faire accueillir ou aborder de manière bilingue (en français et en anglais) dans un commerce de la grande région de Montréal?	Oui	43,1 %	58,0 %	52,7 %	67,8 %	76,3 %	74,0 %	70,3 %	74,7 %	73,2 %	
	Non	56,1 %	40,5 %	46,1 %	30,1 %	19,0 %	21,9 %	27,6 %	21,1 %	23,4 %	
	Ne sais pas/ Refus de répondre	0,8 %	1,5 %	1,2 %	2,2 %	4,7 %	4,1 %	2,1 %	4,2 %	3,5 %	
	Total (n)	535	947	1 494	124	374	500	40	87	127	
		Autre langue que le français ou l'anglais			Total (toutes les langues)						
		Diplôme d'études secondaires ou de la formation professionnelle ou aucun diplôme	Diplôme collégial ou universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou de la formation professionnelle ou aucun diplôme	Diplôme collégial ou universitaire	Total				
	Oui	60,4 %	75,1 %	70,8 %	48,4 %	63,8 %	58,6 %				
	Non	37,4 %	23,8 %	27,8 %	50,5 %	34,1 %	39,6 %				
	Ne sais pas/ Refus de répondre	2,1 %	1,1 %	1,4 %	1,1 %	2,1 %	1,7 %				
	Total (n)	77	195	280	776	1 604	2 402				

RÉACTION DE LA CLIENTÈLE SI L'ACCUEIL EST BILINGUE (EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS) (TABLEAU 7)

		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à parler le français et l'anglais?				Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à comprendre le français et l'anglais?			
		Je peux uniquement parler le français	Je peux uniquement parler l'anglais	Je peux parler le français et l'anglais	Total	Je peux uniquement comprendre une conversation en français	Je peux uniquement comprendre une conversation en anglais	Je peux comprendre une conversation en français et en anglais	Total
En général, comment réagissez-vous lorsque vous êtes accueilli de manière bilingue (en français et en anglais)?	Je répons en français	87,7 %	9,6 %	59,4 %	61,8 %	86,2 %	11,5 %	60,8 %	61,8 %
	Je répons en anglais	2,0 %	68,0 %	9,3 %	10,2 %	3,8 %	63,8 %	9,1 %	10,2 %
	Cela ne me dérange pas/Aucune réaction ou réponse	1,1 %	2,7 %	2,3 %	2,1 %	1,1 %	0,4 %	2,3 %	2,1 %
	Je demande s'il est possible de poursuivre l'interaction en français	6,8 %	0,0 %	1,5 %	2,2 %	7,2 %	0,0 %	1,7 %	2,2 %
	Je quitte le commerce	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,2 %
	Je m'adapte à la langue du personnel du commerce ou je choisis la langue qui convient à la situation	2,2 %	15,7 %	24,6 %	21,2 %	1,5 %	18,5 %	23,4 %	21,2 %
	Je répons en utilisant le français et l'anglais	0,1 %	0,0 %	0,9 %	0,7 %	0,1 %	0,0 %	0,8 %	0,7 %
	J'aime cela	0,0 %	1,3 %	0,7 %	0,6 %	0,0 %	1,5 %	0,7 %	0,6 %
	Autre réaction	0,1 %	0,0 %	0,5 %	0,4 %	0,1 %	0,0 %	0,4 %	0,4 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	0,0 %	2,7 %	0,6 %	0,6 %	0,0 %	4,4 %	0,5 %	0,6 %
	Total (n)	185	80	1 081	1 347	129	76	1 142	1 347

PRINCIPAL SENTIMENT ÉPROUVÉ PAR LA CLIENTÈLE LORSQUE LA LANGUE D'ACCUEIL N'EST PAS LE FRANÇAIS (TABLEAU 8)

De manière générale, comment vous sentez-vous principalement lorsque vous êtes accueilli ou abordé dans une autre langue que le français?		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?															
		Français ou français et autre langue que l'anglais								Total (toutes les langues)							
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
Sentiments négatifs	23,6 %	39,5 %	40,6 %	52,9 %	60,3 %	48,4 %	28,2 %	42,8 %	17,6 %	29,6 %	28,8 %	35,6 %	40,2 %	26,8 %	19,0 %	29,6 %	
Indifférence	61,6 %	49,5 %	47,8 %	39,2 %	31,4 %	33,2 %	58,4 %	45,9 %	66,0 %	55,9 %	53,8 %	47,4 %	42,3 %	43,5 %	50,7 %	52,3 %	
Surprise, mais sans plus	14,2 %	10,2 %	9,0 %	5,2 %	4,3 %	5,2 %	5,4 %	8,4 %	12,4 %	7,8 %	7,0 %	5,5 %	3,7 %	3,8 %	6,7 %	7,0 %	
Sentiments positifs	0,6 %	0,0 %	2,6 %	2,6 %	2,1 %	1,8 %	6,6 %	1,7 %	4,1 %	6,1 %	10,4 %	9,9 %	10,8 %	19,5 %	15,3 %	9,4 %	
Autre sentiment	0,0 %	0,9 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	2,1 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	0,6 %	0,0 %	0,3 %	0,9 %	1,1 %	0,0 %	0,4 %	
Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	1,9 %	9,2 %	1,5 %	0,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,1 %	2,0 %	5,4 %	8,2 %	1,2 %	
Total (n)	59	77	120	152	156	107	50	721	97	130	205	281	289	236	109	1 347	

PRÉFÉRENCE DE LA CLIENTÈLE QUANT À LA LANGUE D'ACCUEIL (TABLEAU 9)

	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?																
	Français ou français et autre langue que l'anglais								Anglais ou anglais et autre langue que le français								
	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	
Aucune préférence	15,7 %	7,4 %	5,9 %	5,7 %	2,5 %	5,0 %	5,8 %	6,6 %	26,5 %	12,7 %	29,6 %	40,3 %	44,9 %	31,4 %	31,7 %	32,8 %	
Français	78,2 %	83,9 %	89,6 %	90,0 %	93,1 %	94,5 %	89,9 %	88,5 %	3,5 %	0,0 %	6,5 %	4,0 %	5,2 %	3,2 %	0,0 %	3,6 %	
Anglais	0,0 %	2,5 %	0,0 %	0,6 %	0,3 %	0,0 %	0,1 %	0,6 %	38,1 %	47,5 %	25,8 %	29,4 %	26,0 %	36,6 %	33,1 %	32,6 %	
Bilingue (français et anglais)	4,2 %	4,4 %	3,2 %	2,6 %	2,8 %	0,1 %	2,9 %	3,0 %	31,9 %	39,8 %	28,1 %	19,1 %	19,4 %	19,0 %	26,7 %	24,7 %	
Français ou anglais	1,9 %	1,7 %	1,3 %	1,1 %	1,3 %	0,4 %	1,3 %	1,3 %	0,0 %	0,0 %	10,0 %	7,1 %	3,6 %	9,8 %	8,6 %	6,1 %	
Autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,9 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	
Total (n)	74	123	209	252	363	291	182	1 494	21	22	53	92	125	129	58	500	
En général, dans quelle langue préférez-vous être accueilli dans les commerces que vous visitez?	Autre langue que le français ou l'anglais								Total (toutes les langues)								
	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	
	Aucune préférence	58,4 %	5,9 %	20,6 %	21,1 %	24,3 %	13,5 %	20,1 %	21,5 %	22,5 %	9,0 %	11,6 %	13,8 %	12,1 %	13,6 %	14,0 %	13,3 %
Français	16,2 %	62,2 %	41,3 %	64,6 %	35,2 %	40,5 %	34,8 %	47,7 %	59,8 %	70,3 %	72,9 %	71,4 %	73,0 %	67,3 %	67,9 %	69,7 %	
Anglais	3,3 %	10,0 %	15,6 %	8,3 %	16,1 %	20,2 %	23,2 %	12,1 %	4,3 %	7,7 %	4,7 %	6,2 %	5,3 %	9,7 %	7,2 %	6,3 %	
Bilingue (français et anglais)	22,1 %	20,9 %	19,5 %	5,2 %	18,0 %	13,7 %	15,6 %	15,6 %	10,0 %	10,7 %	8,4 %	6,2 %	7,2 %	5,7 %	7,8 %	8,0 %	
Français ou anglais	0,0 %	0,9 %	2,9 %	0,5 %	6,4 %	9,8 %	6,3 %	2,8 %	3,4 %	2,3 %	2,4 %	2,3 %	2,2 %	3,5 %	3,0 %	2,6 %	
Autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	2,3 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	0,0 %	
Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
Total (n)	17	31	48	64	45	50	25	280	118	189	325	432	562	491	285	2 402	

	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?										
	Français ou français et autre langue que l'anglais					Anglais ou anglais et autre langue que le français					
	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	
Aucune préférence	5,0 %	9,7 %	4,9 %	7,7 %	6,6 %	21,5 %	22,9 %	40,2 %	33,7 %	32,8 %	
Français	90,7 %	89,0 %	90,9 %	85,6 %	88,5 %	1,7 %	1,3 %	5,4 %	3,5 %	3,6 %	
Anglais	0,6 %	0,0 %	0,2 %	1,2 %	0,6 %	47,3 %	46,7 %	31,5 %	25,2 %	32,6 %	
Bilingue (français et anglais)	2,9 %	1,0 %	1,5 %	4,4 %	3,0 %	19,3 %	20,5 %	21,2 %	30,1 %	24,7 %	
Français ou anglais	0,8 %	0,3 %	2,5 %	1,1 %	1,3 %	10,1 %	8,6 %	1,5 %	7,3 %	6,1 %	
Autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
Ne sais pas/Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,3 %	0,2 %	
Total (n)	371	164	302	645	1 494	98	26	133	241	500	
	Autre langue que le français ou l'anglais					Total (toutes les langues)					
	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	
Aucune préférence	22,9 %	3,1 %	32,3 %	18,5 %	21,5 %	11,3 %	10,0 %	15,0 %	14,5 %	13,3 %	
Français	46,5 %	73,0 %	25,2 %	56,6 %	47,7 %	73,3 %	82,1 %	66,1 %	66,6 %	69,7 %	
Anglais	16,9 %	0,8 %	11,8 %	11,5 %	12,1 %	7,2 %	3,1 %	6,5 %	6,4 %	6,3 %	
Bilingue (français et anglais)	8,1 %	18,8 %	28,7 %	10,5 %	15,6 %	5,5 %	3,7 %	9,1 %	9,7 %	8,0 %	
Français ou anglais	3,9 %	4,2 %	2,0 %	2,7 %	2,8 %	2,6 %	1,1 %	3,2 %	2,7 %	2,6 %	
Autre langue que le français ou l'anglais	1,7 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,3 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
Ne sais pas/Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
Total (n)	54	23	63	132	280	556	220	527	1 077	2 402	

En général, dans quelle langue préférez-vous être accueilli dans les commerces que vous visitez?

		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à comprendre le français et l'anglais?				Où êtes-vous né?		
		Je peux uniquement comprendre une conversation en français	Je peux uniquement comprendre une conversation en anglais	Je peux comprendre une conversation en français et en anglais	Total	À l'extérieur du Québec	Au Québec	Total
En général, dans quelle langue préférez-vous être accueilli dans les commerces que vous visitez?	Aucune préférence	1,6 %	20,1 %	15,1 %	13,3 %	19,9 %	10,6 %	13,3 %
	Français	95,4 %	2,6 %	67,3 %	69,7 %	55,0 %	75,9 %	69,7 %
	Anglais	0,0 %	57,1 %	6,0 %	6,3 %	11,3 %	4,2 %	6,3 %
	Bilingue (français et anglais)	2,4 %	11,8 %	8,8 %	8,0 %	11,0 %	6,7 %	8,0 %
	Français ou anglais	0,4 %	8,4 %	2,8 %	2,6 %	2,7 %	2,6 %	2,6 %
	Autre langue que le français ou l'anglais	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Total (n)	359	104	1 938	2 402	857	1 540	2 402

SERVICE DANS UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS (TABLEAU 10)

	Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à comprendre le français et l'anglais?				Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à parler le français et l'anglais?				Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?					
	Je peux uniquement comprendre une conversation en français	Je peux uniquement comprendre une conversation en anglais	Je peux comprendre une conversation en français et en anglais	Total	Je peux uniquement parler le français	Je peux uniquement parler l'anglais	Je peux parler le français et l'anglais	Total	Français ou français et autre langue que l'anglais	Anglais ou anglais et autre langue que le français	Français et anglais, ou français, anglais et autre langue	Autre langue que le français ou l'anglais	Total	
Dans les six derniers mois, avez-vous été servi ou répondu au moins une fois dans une autre langue que le français dans un commerce de la grande région de Montréal? Si oui, laquelle?	Oui, en anglais	20,8 %	65,2 %	49,5 %	45,8 %	24,5 %	70,4 %	50,9 %	45,8 %	38,9 %	73,1 %	58,2 %	50,5 %	45,8 %
	Oui, dans une autre langue	2,8 %	0,4 %	1,0 %	1,3 %	2,2 %	0,0 %	1,0 %	1,3 %	0,5 %	1,2 %	1,0 %	5,9 %	1,3 %
	Oui, en anglais et dans une autre langue	1,6 %	9,6 %	2,2 %	2,3 %	1,3 %	8,0 %	2,3 %	2,3 %	1,7 %	1,3 %	6,4 %	5,1 %	2,3 %
	Sous-total (oui)	25,2 %	75,2 %	52,6 %	49,3 %	28,1 %	78,4 %	54,2 %	49,3 %	41,2 %	75,6 %	65,5 %	61,6 %	49,3 %
	Non	74,4 %	23,0 %	45,9 %	49,4 %	71,3 %	19,8 %	44,3 %	49,4 %	57,8 %	23,0 %	30,4 %	36,7 %	49,4 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	0,3 %	1,7 %	1,4 %	1,3 %	0,6 %	1,8 %	1,5 %	1,3 %	1,0 %	1,4 %	4,1 %	1,7 %	1,3 %
	Total (n)	359	104	1 938	2 402	509	113	1 777	2 402	1 494	500	127	280	2 402

Dans les six derniers mois, avez-vous été servi ou répondu au moins une fois dans une autre langue que le français dans un commerce de la grande région de Montréal? Si oui, laquelle?	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?																
	Français ou français et autre langue que l'anglais								Total (toutes les langues)								
	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	
Oui, en anglais	44,6 %	43,0 %	46,9 %	43,7 %	32,7 %	27,2 %	15,0 %	38,9 %	56,8 %	49,4 %	48,0 %	50,7 %	38,7 %	36,9 %	27,5 %	45,8 %	
Oui, dans une autre langue	0,0 %	0,5 %	0,0 %	1,1 %	1,0 %	0,0 %	0,9 %	0,5 %	0,0 %	1,0 %	0,8 %	1,9 %	2,0 %	0,8 %	2,2 %	1,3 %	
Oui, en anglais et dans une autre langue	2,9 %	4,8 %	1,5 %	0,0 %	1,5 %	0,6 %	0,0 %	1,7 %	3,1 %	4,3 %	2,7 %	0,9 %	1,3 %	2,7 %	0,4 %	2,3 %	
Sous-total (oui)	47,5 %	48,3 %	48,3 %	44,9 %	35,2 %	27,8 %	15,9 %	41,2 %	59,8 %	54,7 %	51,4 %	53,5 %	42,0 %	40,4 %	30,1 %	49,3 %	
Non	51,1 %	50,1 %	51,4 %	53,6 %	64,4 %	72,0 %	82,3 %	57,8 %	39,2 %	43,9 %	48,3 %	44,2 %	56,9 %	58,3 %	68,2 %	49,4 %	
Ne sais pas/ Refus de répondre	1,4 %	1,6 %	0,3 %	1,5 %	0,4 %	0,2 %	1,8 %	1,0 %	1,0 %	1,4 %	0,2 %	2,3 %	1,1 %	1,3 %	1,7 %	1,3 %	
Total (n)	74	123	209	252	363	291	182	1 494	118	189	325	432	562	491	285	2 402	

Dans les six derniers mois, avez-vous été servi ou répondu au moins une fois dans une autre langue que le français dans un commerce de la grande région de Montréal? Si oui, laquelle?	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?										
	Français ou français et autre langue que l'anglais						Total (toutes les langues)				
	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	
Oui, en anglais	25,8 %	41,2 %	37,7 %	46,7 %	38,9 %	32,9 %	46,1 %	48,0 %	51,2 %	45,8 %	
Oui, dans une autre langue	0,7 %	0,7 %	0,0 %	0,8 %	0,5 %	2,0 %	0,5 %	0,4 %	1,6 %	1,3 %	
Oui, en anglais et dans une autre langue	1,4 %	1,1 %	1,2 %	2,5 %	1,7 %	1,7 %	0,9 %	1,1 %	3,7 %	2,3 %	
Sous-total (oui)	27,9 %	43,0 %	38,9 %	50,0 %	41,2 %	36,7 %	47,5 %	49,5 %	56,5 %	49,3 %	
Non	70,7 %	56,6 %	60,3 %	49,1 %	57,8 %	61,2 %	52,1 %	49,6 %	42,1 %	49,4 %	
Ne sais pas/ Refus de répondre	1,5 %	0,5 %	0,9 %	1,0 %	1,0 %	2,2 %	0,4 %	0,9 %	1,4 %	1,3 %	
Total (n)	371	164	302	645	1 494	556	220	527	1 077	2 402	

RÉACTION DE LA CLIENTÈLE SI LA LANGUE DE SERVICE N'EST PAS LE FRANÇAIS (TABLEAU 11)

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?															
		Français ou français et autre langue que l'anglais								Total (toutes les langues)							
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
Comment réagissez-vous au fait d'être servi ou répondu dans une autre langue que le français?	Je poursuis la conversation en français	53,9 %	36,7 %	41,1 %	50,4 %	51,0 %	41,2 %	40,2 %	45,2 %	37,8 %	26,1 %	30,2 %	32,9 %	34,0 %	20,9 %	24,1 %	30,4 %
	Je poursuis la conversation en anglais	24,0 %	26,6 %	21,5 %	16,6 %	8,0 %	13,5 %	0,9 %	18,9 %	27,8 %	33,3 %	25,0 %	26,4 %	20,9 %	32,3 %	35,5 %	27,9 %
	Je m'adapte à la langue du personnel du commerce ou je choisis la langue qui convient à la situation	17,9 %	19,5 %	20,4 %	13,1 %	9,0 %	13,0 %	27,6 %	16,4 %	30,4 %	26,3 %	31,2 %	25,5 %	22,0 %	25,3 %	25,7 %	26,9 %
	Je demande à être servi en français ou à recevoir un service en français d'un autre employé	4,2 %	10,7 %	6,7 %	9,3 %	20,8 %	24,5 %	30,3 %	11,5 %	2,3 %	6,8 %	4,9 %	7,2 %	13,3 %	13,4 %	11,6 %	7,5 %
	Je mets fin à la conversation et je quitte le commerce ou je poursuis mes activités dans le commerce	0,0 %	0,0 %	2,6 %	6,8 %	7,3 %	7,6 %	1,1 %	3,6 %	0,0 %	2,1 %	1,8 %	4,0 %	4,5 %	4,3 %	0,4 %	2,6 %
	J'éprouve de l'indifférence/Cela ne me dérange pas	0,0 %	2,6 %	4,4 %	3,7 %	1,4 %	0,0 %	0,0 %	2,5 %	1,7 %	1,6 %	3,7 %	3,4 %	2,8 %	1,3 %	0,0 %	2,5 %
	Je réagis bien/J'éprouve de la satisfaction	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,0 %	0,0 %	0,5 %	1,6 %	0,0 %	0,4 %
	Autre réaction	0,0 %	0,0 %	3,3 %	0,0 %	2,5 %	0,2 %	0,0 %	1,0 %	0,0 %	1,3 %	2,2 %	0,0 %	1,5 %	0,1 %	1,4 %	0,9 %
	Ne sais pas	0,0 %	3,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,8 %	0,0 %	2,5 %	0,0 %	0,4 %	0,5 %	0,9 %	1,3 %	0,8 %
	Total (n)	33	56	107	120	133	89	40	579	69	102	184	249	256	213	106	1 179

		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à comprendre le français et l'anglais?				Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à parler le français et l'anglais?			
		Je peux uniquement comprendre une conversation en français	Je peux uniquement comprendre une conversation en anglais	Je peux comprendre une conversation en français et en anglais	Total	Je peux uniquement parler le français	Je peux uniquement parler l'anglais	Je peux parler le français et l'anglais	Total
Comment réagissez-vous au fait d'être servi ou répondu dans une autre langue que le français?	Je poursuis la conversation en français	54,1 %	0,8 %	29,7 %	30,4 %	55,6 %	0,0 %	28,4 %	30,4 %
	Je poursuis la conversation en anglais	1,8 %	68,6 %	28,3 %	27,9 %	4,2 %	74,9 %	28,9 %	27,9 %
	Je m'adapte à la langue du personnel du commerce ou je choisis la langue qui convient à la situation	11,2 %	24,7 %	28,3 %	26,9 %	9,3 %	19,4 %	29,9 %	26,9 %
	Je demande à être servi en français ou à recevoir un service en français d'un autre employé	24,9 %	0,0 %	6,4 %	7,5 %	21,7 %	0,0 %	5,9 %	7,5 %
	Je mets fin à la conversation et je quitte le commerce ou je poursuis mes activités dans le commerce	7,1 %	3,0 %	2,3 %	2,6 %	8,7 %	0,0 %	1,9 %	2,6 %
	J'éprouve de l'indifférence/ Cela ne me dérange pas	0,2 %	1,4 %	2,7 %	2,5 %	0,0 %	4,5 %	2,8 %	2,5 %
	Je réagis bien/J'éprouve de la satisfaction	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,4 %
	Autre réaction	0,0 %	0,0 %	1,0 %	0,9 %	0,0 %	0,0 %	1,1 %	0,9 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	0,8 %	1,5 %	0,7 %	0,8 %	0,5 %	1,3 %	0,8 %	0,8 %
	Total (n)	92	79	1 008	1 179	143	86	950	1 179

RETOUR DE LA CLIENTÈLE DANS LE COMMERCE SI LA LANGUE DE SERVICE N'EST PAS LE FRANÇAIS (TABLEAU 12)

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?															
		Français ou français et autre langue que l'anglais								Total (toutes les langues)							
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
En général, après avoir été servi dans une autre langue que le français, retourneriez-vous dans le commerce à l'avenir?	Oui, parce que je n'ai pas d'autre choix (par exemple, il s'agit du seul commerce à proximité)	13,3 %	12,2 %	8,6 %	11,7 %	18,1 %	12,1 %	10,5 %	12,1 %	8,1 %	8,6 %	6,6 %	13,0 %	13,9 %	9,7 %	8,5 %	10,2 %
	Oui, seulement au besoin	20,3 %	35,4 %	21,3 %	21,1 %	28,3 %	13,9 %	14,3 %	24,2 %	12,1 %	23,3 %	13,5 %	12,9 %	20,3 %	7,1 %	7,4 %	15,5 %
	Oui, parce que cela ne me dérange pas	57,9 %	40,9 %	46,9 %	31,2 %	26,2 %	33,2 %	40,4 %	39,6 %	75,6 %	60,7 %	53,8 %	50,3 %	46,4 %	55,1 %	66,2 %	58,3 %
	Oui, parce que le service est tout de même en français	12,1 %	10,8 %	11,0 %	9,8 %	11,2 %	17,8 %	14,0 %	11,4 %	10,6 %	8,1 %	6,8 %	7,2 %	9,4 %	8,8 %	6,9 %	8,6 %
	Oui, pour une autre raison	1,0 %	8,2 %	7,6 %	6,9 %	3,2 %	6,1 %	0,0 %	5,8 %	2,0 %	6,7 %	4,9 %	6,2 %	6,9 %	8,0 %	10,4 %	6,4 %
	Non	5,0 %	1,6 %	20,0 %	22,7 %	23,1 %	19,6 %	20,8 %	15,5 %	2,8 %	1,0 %	14,3 %	14,8 %	14,7 %	11,2 %	9,2 %	10,0 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	2,6 %	0,2 %
	Total (n)	34	56	107	120	133	89	40	579	69	102	184	249	256	213	106	1 179

		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à comprendre le français et l'anglais?			
		Je peux uniquement comprendre une conversation en français	Je peux uniquement comprendre une conversation en anglais	Je peux comprendre une conversation en français et en anglais	Total
En général, après avoir été servi dans une autre langue que le français, retourneriez-vous dans le commerce à l'avenir?	Oui, parce que je n'ai pas d'autre choix (par exemple, il s'agit du seul commerce à proximité)	15,1 %	12,8 %	9,7 %	10,2 %
	Oui, seulement au besoin	29,1 %	0,6 %	15,0 %	15,5 %
	Oui, parce que cela ne me dérange pas	23,4 %	71,2 %	60,6 %	58,3 %
	Oui, parce que le service est tout de même en français	17,0 %	2,9 %	8,1 %	8,6 %
	Oui, pour une autre raison	10,5 %	15,5 %	5,7 %	6,4 %
	Non	15,4 %	11,0 %	9,5 %	10,0 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	0,2 %	1,5 %	0,1 %	0,2 %
	Total (n)	92	79	1 008	1 179

SENTIMENT ÉPROUVÉ PAR LA CLIENTÈLE LORSQUE LA LANGUE DE SERVICE N'EST PAS LE FRANÇAIS (TABLEAU 13)

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?																							
		Français ou français et autre langue que l'anglais								Anglais ou anglais et autre langue que le français								Total (toutes les langues)							
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
De manière générale, lorsque vous n'êtes pas servi ou répondu en français, comment vous sentez-vous?	Sentiments négatifs	32,3 %	51,7 %	54,0 %	64,0 %	72,6 %	69,5 %	43,0 %	56,3 %	0,0 %	5,5 %	3,9 %	5,4 %	3,2 %	1,2 %	8,0 %	3,8 %	24,0 %	36,1 %	40,7 %	42,3 %	47,9 %	37,0 %	25,3 %	37,9 %
	Indifférence	36,1 %	40,3 %	36,1 %	28,5 %	17,5 %	21,6 %	41,3 %	31,9 %	76,1 %	66,2 %	77,2 %	60,8 %	56,0 %	60,8 %	41,3 %	63,3 %	50,6 %	52,2 %	45,3 %	42,6 %	33,0 %	39,4 %	43,7 %	44,6 %
	Surprise, mais sans plus	22,9 %	4,3 %	7,5 %	5,1 %	8,7 %	2,0 %	11,9 %	8,1 %	0,0 %	0,9 %	3,3 %	2,0 %	9,1 %	5,2 %	8,0 %	3,9 %	16,5 %	5,5 %	6,0 %	4,4 %	8,2 %	3,4 %	8,7 %	7,1 %
	Sentiments positifs	3,0 %	0,0 %	1,1 %	1,0 %	0,0 %	0,4 %	3,5 %	1,0 %	21,7 %	27,3 %	15,6 %	28,5 %	27,1 %	31,1 %	39,2 %	26,8 %	5,3 %	3,9 %	7,0 %	9,3 %	8,5 %	16,0 %	16,4 %	8,2 %
	Autre sentiment	2,6 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,4 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	3,1 %	3,7 %	1,4 %	1,3 %	1,1 %	6,5 %	0,2 %	2,3 %	2,2 %	0,0 %	0,0 %	3,2 %	4,6 %	1,7 %	3,5 %	2,2 %	2,0 %	2,3 %	0,9 %	1,4 %	2,3 %	4,1 %	5,8 %	2,1 %
	Total (n)	34	56	107	120	133	89	40	579	17	18	43	71	84	87	43	363	69	102	184	249	256	213	106	1 179

		Notez le sexe de la répondante ou du répondant		
		Homme	Femme	Total
De manière générale, lorsque vous n'êtes pas servi ou répondu en français, comment vous sentez-vous?	Sentiments négatifs	34,7 %	41,2 %	37,9 %
	Indifférence	48,6 %	40,4 %	44,6 %
	Surprise, mais sans plus	6,8 %	7,3 %	7,1 %
	Sentiments positifs	8,8 %	7,5 %	8,2 %
	Autre sentiment	0,0 %	0,4 %	0,2 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	1,1 %	3,2 %	2,1 %
	Total (n)	567	612	1 179

FRÉQUENCE À LAQUELLE LA CLIENTÈLE DEMANDE À OBTENIR UN SERVICE EN FRANÇAIS (TABLEAU 14)

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?																							
		Français ou français et autre langue que l'anglais								Anglais ou anglais et autre langue que le français								Total (toutes les langues)							
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
Lorsque le service vous est d'abord offert dans une autre langue que le français, demandez-vous toujours, la plupart du temps, rarement ou jamais à être servi ou répondu en français?	Toujours	18,7 %	16,0 %	28,9 %	36,8 %	43,3 %	40,0 %	61,9 %	30,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	1,9 %	0,1 %	0,0 %	0,4 %	10,3 %	11,7 %	21,7 %	25,3 %	28,8 %	21,1 %	27,3 %	20,2 %
	La plupart du temps	23,3 %	44,1 %	18,9 %	23,9 %	30,1 %	28,9 %	12,6 %	27,6 %	0,0 %	0,0 %	6,4 %	1,8 %	1,5 %	1,0 %	6,9 %	2,3 %	14,0 %	29,2 %	15,5 %	17,3 %	19,5 %	15,6 %	9,0 %	18,5 %
	Toujours ou la plupart du temps	42,1 %	60,1 %	47,8 %	60,8 %	73,4 %	68,9 %	74,5 %	58,0 %	0,0 %	0,0 %	6,4 %	2,0 %	3,4 %	1,2 %	6,9 %	2,7 %	24,3 %	40,9 %	37,2 %	42,6 %	48,3 %	36,7 %	36,3 %	38,7 %
	Rarement	30,3 %	17,4 %	18,5 %	13,3 %	8,8 %	10,3 %	2,6 %	16,3 %	12,9 %	15,5 %	9,2 %	8,5 %	7,0 %	14,6 %	22,1 %	11,7 %	33,1 %	20,8 %	15,8 %	12,8 %	11,8 %	12,6 %	9,4 %	17,3 %
	Jamais	24,6 %	22,1 %	32,8 %	25,0 %	16,7 %	14,9 %	22,1 %	24,2 %	87,1 %	84,5 %	84,3 %	89,4 %	82,9 %	82,3 %	63,5 %	83,8 %	40,9 %	38,0 %	46,4 %	43,6 %	36,1 %	46,4 %	49,7 %	42,3 %
	Rarement ou jamais	54,8 %	39,5 %	51,3 %	38,4 %	25,5 %	25,2 %	24,7 %	40,5 %	100,0 %	100,0 %	93,6 %	97,8 %	89,9 %	96,9 %	85,6 %	95,5 %	74,0 %	58,8 %	62,2 %	56,4 %	47,9 %	59,0 %	59,1 %	59,6 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	3,1 %	0,4 %	0,9 %	0,8 %	1,1 %	5,9 %	0,9 %	1,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	6,7 %	1,9 %	7,5 %	1,9 %	1,7 %	0,3 %	0,6 %	1,1 %	3,8 %	4,3 %	4,6 %	1,7 %
	Total (n)	34	56	107	120	133	89	40	579	17	18	43	71	84	87	43	363	69	102	184	249	256	213	106	1 179

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?									
		Français ou français et autre langue que l'anglais					Anglais ou anglais et autre langue que le français				
		Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total
Lorsque le service vous est d'abord offert dans une autre langue que le français, demandez-vous toujours, la plupart du temps, rarement ou jamais à être servi ou répondu en français?	Toujours	38,6 %	30,9 %	28,7 %	28,7 %	30,4 %	0,1 %	0,0 %	0,2 %	0,6 %	0,4 %
	La plupart du temps	22,0 %	33,0 %	25,8 %	27,5 %	27,6 %	4,1 %	0,0 %	1,4 %	2,6 %	2,3 %
	Toujours ou la plupart du temps	60,6 %	63,9 %	54,4 %	56,2 %	58,0 %	4,2 %	0,0 %	1,6 %	3,2 %	2,7 %
	Rarement	13,1 %	17,7 %	19,9 %	15,5 %	16,3 %	20,8 %	0,9 %	11,7 %	10,3 %	11,7 %
	Jamais	21,8 %	17,8 %	23,6 %	27,9 %	24,2 %	71,6 %	99,1 %	85,9 %	84,2 %	83,8 %
	Rarement ou jamais	34,9 %	35,5 %	43,5 %	43,5 %	40,5 %	92,4 %	100,0 %	97,6 %	94,5 %	95,5 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	4,6 %	0,6 %	2,1 %	0,3 %	1,4 %	3,4 %	0,0 %	0,8 %	2,3 %	1,9 %
	Total (n)	103	66	107	298	579	62	20	90	189	363
		Total (toutes les langues)									
		Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total					
	Toujours	25,1 %	25,7 %	17,5 %	18,9 %	20,2 %					
	La plupart du temps	15,1 %	26,2 %	14,9 %	19,0 %	18,5 %					
	Toujours ou la plupart du temps	40,2 %	51,9 %	32,4 %	37,9 %	38,7 %					
Rarement	17,4 %	14,4 %	20,8 %	16,1 %	17,3 %						
Jamais	38,7 %	32,5 %	44,9 %	45,0 %	42,3 %						
Rarement ou jamais	56,1 %	46,9 %	65,7 %	61,2 %	59,6 %						
Ne sais pas/ Refus de répondre	3,7 %	1,2 %	1,9 %	0,9 %	1,7 %						
Total (n)	213	99	257	599	1 179						

Lorsque le service vous est d'abord offert dans une autre langue que le français, demandez-vous toujours, la plupart du temps, rarement ou jamais à être servi ou répondu en français?		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à comprendre le français et l'anglais?				Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à parler le français et l'anglais?			
		Je peux uniquement comprendre une conversation en français	Je peux uniquement comprendre une conversation en anglais	Je peux comprendre une conversation en français et en anglais	Total	Je peux uniquement parler le français	Je peux uniquement parler l'anglais	Je peux parler le français et l'anglais	Total
	Toujours	43,0 %	1,9 %	19,1 %	20,2 %	48,7 %	1,4 %	17,1 %	20,2 %
	La plupart du temps	30,6 %	10,3 %	17,8 %	18,5 %	25,8 %	5,6 %	18,1 %	18,5 %
	Toujours ou la plupart du temps	73,6 %	12,2 %	37,0 %	38,7 %	74,5 %	7,1 %	35,2 %	38,7 %
	Rarement	8,1 %	6,5 %	18,5 %	17,3 %	8,6 %	6,6 %	19,1 %	17,3 %
	Jamais	14,3 %	81,0 %	43,0 %	42,3 %	14,6 %	82,6 %	44,2 %	42,3 %
	Rarement ou jamais	22,4 %	87,5 %	61,5 %	59,6 %	23,2 %	89,1 %	63,3 %	59,6 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	3,9 %	0,3 %	1,6 %	1,7 %	2,4 %	3,8 %	1,5 %	1,7 %
	Total (n)	92	79	1 008	1 179	143	86	950	1 179

Lorsque le service vous est d'abord offert dans une autre langue que le français, demandez-vous toujours, la plupart du temps, rarement ou jamais à être servi ou répondu en français?		De manière générale, lorsque vous n'êtes pas servi ou répondu en français, comment vous sentez-vous?						Total
		Sentiments négatifs	Indifférence	Surprise, mais sans plus	Sentiments positifs	Autre sentiment	Ne sais pas/ Refus de répondre	
	Toujours	41,6 %	7,3 %	7,8 %	3,0 %	6,6 %	19,0 %	20,2 %
	La plupart du temps	28,7 %	11,8 %	21,8 %	0,9 %	6,2 %	33,8 %	18,5 %
	Toujours ou la plupart du temps	70,4 %	19,1 %	29,6 %	3,9 %	12,7 %	52,8 %	38,7 %
	Rarement	11,8 %	22,5 %	25,2 %	12,4 %	0,0 %	0,0 %	17,3 %
	Jamais	17,0 %	57,3 %	39,9 %	80,3 %	87,3 %	34,2 %	42,3 %
	Rarement ou jamais	28,8 %	79,8 %	65,1 %	92,7 %	87,3 %	34,2 %	59,6 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	0,8 %	1,1 %	5,3 %	3,3 %	0,0 %	13,0 %	1,7 %
	Total (n)	409	520	67	154	3	26	1 179

PRÉFÉRENCE DE LA CLIENTÈLE QUANT À LA LANGUE DE SERVICE (TABLEAU 15)

		Où êtes-vous né?		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à comprendre le français et l'anglais?			Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à parler le français et l'anglais?			Total
		À l'extérieur du Québec	Au Québec	Je peux uniquement comprendre une conversation en français	Je peux uniquement comprendre une conversation en anglais	Je peux comprendre une conversation en français et en anglais	Je peux uniquement parler le français	Je peux uniquement parler l'anglais	Je peux parler le français et l'anglais	
En général, dans quelle langue préférez-vous être servi ou répondu dans les commerces?	Aucune préférence	14,1 %	10,6 %	0,8 %	5,4 %	13,6 %	1,4 %	5,8 %	14,7 %	11,6 %
	En français	60,9 %	78,5 %	98,5 %	2,8 %	71,0 %	98,1 %	0,0 %	69,0 %	73,3 %
	En anglais	18,9 %	7,1 %	0,3 %	87,6 %	10,2 %	0,0 %	90,1 %	10,7 %	10,6 %
	En français ou en anglais	5,7 %	3,8 %	0,3 %	4,2 %	5,0 %	0,5 %	4,1 %	5,4 %	4,3 %
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Total (n)	857	1 540	359	104	1 938	509	113	1 777	2 402

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?																
		Français ou français et autre langue que l'anglais							Anglais ou anglais et autre langue que le français									
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	
En général, dans quelle langue préférez-vous être servi ou répondu dans les commerces?	Aucune préférence	13,1 %	5,0 %	4,8 %	5,1 %	1,6 %	4,2 %	3,7 %	5,2 %	37,2 %	27,8 %	32,5 %	23,3 %	24,2 %	31,8 %	27,0 %	28,3 %	
	En français	83,6 %	90,3 %	92,2 %	92,7 %	97,2 %	95,4 %	94,1 %	92,3 %	0,0 %	5,6 %	3,1 %	5,7 %	6,0 %	2,2 %	2,7 %	4,1 %	
	En anglais	0,5 %	2,7 %	0,5 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	0,2 %	0,6 %	54,8 %	62,1 %	48,8 %	62,8 %	60,4 %	57,6 %	62,9 %	58,6 %	
	En français ou en anglais	2,8 %	2,0 %	2,5 %	2,2 %	0,9 %	0,3 %	2,0 %	1,9 %	8,0 %	4,5 %	15,5 %	8,1 %	9,4 %	8,4 %	7,2 %	9,0 %	
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
	Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	
	Total (n)	74	123	209	252	363	291	182	1 494	21	22	53	92	125	129	58	500	
			Autre langue que le français ou l'anglais							Total (toutes les langues)								
			18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
		Aucune préférence	49,2 %	9,5 %	9,6 %	13,2 %	16,8 %	13,6 %	13,8 %	16,4 %	21,7 %	9,8 %	9,9 %	11,2 %	7,9 %	13,3 %	11,0 %	11,6 %
	En français	36,9 %	63,3 %	58,2 %	75,0 %	39,9 %	39,9 %	30,3 %	55,9 %	64,9 %	75,7 %	76,4 %	74,8 %	76,4 %	67,9 %	70,4 %	73,3 %	
	En anglais	3,3 %	21,7 %	24,5 %	5,3 %	31,4 %	28,3 %	43,3 %	18,7 %	6,3 %	11,2 %	8,7 %	10,2 %	11,5 %	14,7 %	13,7 %	10,6 %	
	En français ou en anglais	10,5 %	5,6 %	7,7 %	5,7 %	8,9 %	15,2 %	6,3 %	7,9 %	7,1 %	3,4 %	5,1 %	3,7 %	4,0 %	3,8 %	4,2 %	4,3 %	
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,8 %	0,0 %	2,9 %	6,3 %	0,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,4 %	0,6 %	0,1 %	
	Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	3,1 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
	Total (n)	17	31	48	64	45	50	25	280	118	189	325	432	562	491	285	2 402	

MAGASINAGE EN LIGNE AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS (TABLEAU 16)

Au cours des six derniers mois, avez-vous magasiné en ligne?		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à lire et à comprendre des informations écrites en français et en anglais?			Notez le sexe de la répondante ou du répondant		Total
		Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en français	Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en anglais	Je peux lire et comprendre des informations écrites en français et en anglais	Homme	Femme	
	Oui	29,6 %	37,6 %	64,3 %	61,8 %	54,1 %	57,8 %
	Non	70,4 %	62,4 %	35,6 %	38,1 %	45,8 %	42,1 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %
	Total (n)	409	157	1 831	1 102	1 300	2 402

Au cours des six derniers mois, avez-vous magasiné en ligne?		Quel est le plus haut diplôme que vous ayez obtenu?				Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?							Total
		Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	
	Oui	32,4 %	53,7 %	62,0 %	70,7 %	64,4 %	75,6 %	75,5 %	63,4 %	42,4 %	33,0 %	13,2 %	57,8 %
	Non	67,6 %	46,3 %	37,9 %	29,2 %	35,6 %	24,4 %	24,5 %	36,4 %	57,3 %	67,0 %	86,8 %	42,1 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,3 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %
	Total (n)	556	220	527	1 077	118	189	325	432	562	491	285	2 402

MAGASINAGE EN LIGNE EN ANGLAIS (TABLEAU 17)

	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?													
	Français ou français et autre langue que l'anglais													
	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total		
Au cours des six derniers mois, avez-vous magasiné en anglais sur Internet?	Oui	59,2 %	70,0 %	72,9 %	76,1 %	83,4 %	74,9 %	71,0 %	69,1 %	64,7 %	72,8 %	29,6 %	71,9 %	
	Non	36,4 %	28,5 %	27,1 %	23,6 %	12,3 %	24,6 %	28,9 %	30,1 %	35,3 %	27,0 %	70,4 %	27,2 %	
	Ne sais pas/ Refus de répondre	4,3 %	1,5 %	0,0 %	0,3 %	4,3 %	0,5 %	0,1 %	0,9 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,9 %	
	Total (n)	88	75	169	412	47	97	157	162	163	94	25	745	
		Total (toutes les langues)												
		Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	
	Oui	69,4 %	73,1 %	79,8 %	81,8 %	87,6 %	82,0 %	74,8 %	77,4 %	72,6 %	81,1 %	60,0 %	78,5 %	
	Non	27,5 %	25,7 %	20,0 %	17,8 %	9,3 %	17,7 %	25,1 %	22,0 %	26,6 %	18,8 %	37,0 %	20,7 %	
	Ne sais pas/ Refus de répondre	3,1 %	1,3 %	0,2%	0,4 %	3,1 %	0,3 %	0,1 %	0,6 %	0,8 %	0,1 %	3,0 %	0,8 %	
	Total (n)	138	98	288	680	73	145	246	273	248	176	47	1 208	

Au cours des six derniers mois, avez-vous magasiné en anglais sur Internet?	Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à lire et à comprendre des informations écrites en français et en anglais?			
	Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en français	Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en anglais	Je peux lire et comprendre des informations écrites en français et en anglais	Total
Oui	40,1 %	100,0 %	81,3 %	78,5 %
Non	57,3 %	0,0 %	18,1 %	20,7 %
Ne sais pas/ Refus de répondre	2,7 %	0,0 %	0,6 %	0,8 %
Total (n)	85	47	1 075	1 208

RÉACTION DE LA CLIENTÈLE LORSQUE LE SITE DE MAGASINAGE EN LIGNE EST EN ANGLAIS (TABLEAU 18)

		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à lire et à comprendre des informations écrites en français et en anglais?			Notez le sexe de la répondante ou du répondant		Total
		Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en français	Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en anglais	Je peux lire et comprendre des informations écrites en français et en anglais	Homme	Femme	
En général, comment réagissez-vous lorsque vous magasinez en ligne et que le site est en anglais?	Je cherche la version du site en français	76,4 %	0,0 %	36,5 %	31,0 %	47,2 %	38,8 %
	Je continue sur le site en anglais	12,0 %	100,0 %	61,0 %	66,9 %	48,6 %	58,1 %
	Je cherche un autre site pour magasiner	11,6 %	0,0 %	1,8 %	1,6 %	3,4 %	2,5 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,7 %	0,5 %	0,8 %	0,6 %
	Total (n)	85	47	1 075	608	600	1 208

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?															
		Français ou français et autre langue que l'anglais								Total (toutes les langues)							
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
En général, comment réagissez-vous lorsque vous magasinez en ligne et que le site est en anglais?	Je cherche la version du site en français	27,0 %	45,3 %	56,2 %	57,5 %	61,5 %	63,1 %	31,0 %	51,0 %	23,4 %	32,5 %	44,8 %	43,7 %	46,9 %	39,0 %	27,1 %	38,8 %
	Je continue sur le site en anglais	73,0 %	54,7 %	39,4 %	37,9 %	31,4 %	33,9 %	32,2 %	45,5 %	75,0 %	67,5 %	51,2 %	52,8 %	46,9 %	57,8 %	55,3 %	58,1 %
	Je cherche un autre site pour magasiner	0,0 %	0,0 %	3,5 %	3,4 %	7,0 %	2,9 %	36,8 %	2,9 %	1,7 %	0,0 %	3,0 %	2,4 %	5,7 %	2,5 %	17,6 %	2,5 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	1,0 %	1,2 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,0 %	1,0 %	1,1 %	0,6 %	0,8 %	0,0 %	0,6 %
	Total (n)	47	97	157	162	163	94	25	745	73	145	246	273	248	176	47	1 208

PRÉFÉRENCE DE LA CLIENTÈLE QUANT À LA LANGUE POUR LE MAGASINAGE EN LIGNE (TABLEAU 19)

		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à lire et à comprendre des informations écrites en français et en anglais?			Notez le sexe de la répondante ou du répondant		Total
		Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en français	Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en anglais	Je peux lire et comprendre des informations écrites en français et en anglais	Homme	Femme	
Lorsque vous magasinez en ligne, préférez-vous utiliser un site Web en français, en anglais, bilingue français-anglais ou dans une autre langue?	Aucune préférence	1,3 %	8,5 %	15,1 %	16,0 %	11,5 %	13,9 %
	En français	92,2 %	0,0 %	36,1 %	34,0 %	45,7 %	39,6 %
	En anglais	0,2 %	86,0 %	21,2 %	24,2 %	17,9 %	21,2 %
	En français et en anglais	5,6 %	5,5 %	26,8 %	25,3 %	23,9 %	24,6 %
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,6 %	0,0 %	0,5 %	0,4 %	0,6 %	0,5 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,4 %	0,2 %
	Total (n)	85	47	1 075	608	600	1 208

		Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?															
		Français ou français et autre langue que l'anglais								Total (toutes les langues)							
		18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total
Lorsque vous magasinez en ligne, préférez-vous utiliser un site Web en français, en anglais, bilingue français-anglais ou dans une autre langue?	Aucune préférence	27,8 %	11,9 %	10,3 %	12,6 %	8,2 %	6,1 %	4,6 %	12,9 %	27,3 %	13,3 %	10,3 %	12,9 %	8,7 %	16,2 %	8,3 %	13,9 %
	En français	31,1 %	39,4 %	54,2 %	58,2 %	68,8 %	68,7 %	77,2 %	51,5 %	27,8 %	30,5 %	45,2 %	42,6 %	52,3 %	41,2 %	40,3 %	39,6 %
	En anglais	13,5 %	7,7 %	9,5 %	5,6 %	4,2 %	6,0 %	0,8 %	7,8 %	16,9 %	21,5 %	21,2 %	22,7 %	18,9 %	23,8 %	31,4 %	21,2 %
	En français et en anglais	27,6 %	38,8 %	25,4 %	23,6 %	18,7 %	19,1 %	17,4 %	27,1 %	26,3 %	33,2 %	23,0 %	21,8 %	20,0 %	17,4 %	19,9 %	24,6 %
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	2,2 %	0,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,6 %	0,0 %	1,6 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %	1,4 %	0,0 %	0,5 %
	Ne sais pas/Refus de répondre	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Total (n)	47	97	157	162	163	94	25	745	73	145	246	273	248	176	47	1 208	

**FRÉQUENCE À LAQUELLE UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS EST UTILISÉE POUR CHERCHER DES INFORMATIONS
EN LIGNE SUR UN PRODUIT (TABLEAU 20)**

	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?																
	Français ou français et autre langue que l'anglais								Anglais ou anglais et autre langue que le français								
	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	
Toujours	5,0 %	10,7 %	12,0 %	4,2 %	6,0 %	2,7 %	2,8 %	6,8 %	53,2 %	55,3 %	48,2 %	67,7 %	51,6 %	43,0 %	51,2 %	54,0 %	
Souvent	43,2 %	29,3 %	27,2 %	24,1 %	10,9 %	11,7 %	5,4 %	23,1 %	26,1 %	25,3 %	26,0 %	19,1 %	13,4 %	17,9 %	4,9 %	19,3 %	
Toujours ou souvent	48,1 %	40,0 %	39,1 %	28,3 %	16,9 %	14,4 %	8,2 %	29,9 %	79,3 %	80,6 %	74,2 %	86,8 %	65,0 %	60,9 %	56,1 %	73,3 %	
Parfois	27,7 %	26,0 %	23,5 %	25,2 %	21,7 %	21,0 %	5,9 %	23,0 %	1,8 %	13,4 %	15,4 %	1,5 %	4,8 %	6,9 %	5,3 %	6,8 %	
Rarement	8,1 %	21,6 %	15,7 %	17,8 %	18,8 %	8,9 %	15,5 %	16,1 %	17,0 %	0,0 %	0,3 %	0,4 %	1,3 %	1,2 %	0,0 %	2,0 %	
Jamais	15,6 %	11,5 %	20,6 %	27,0 %	40,6 %	52,7 %	59,0 %	28,9 %	0,0 %	6,0 %	10,1 %	6,7 %	21,7 %	18,4 %	20,9 %	12,0 %	
Rarement ou jamais	23,6 %	33,1 %	36,3 %	44,8 %	59,4 %	61,7 %	74,5 %	44,9 %	17,0 %	6,0 %	10,4 %	7,1 %	23,0 %	19,6 %	20,9 %	14,0 %	
Ne sais pas/Refus de répondre	0,5 %	0,9 %	1,1 %	1,7 %	2,0 %	3,0 %	11,4 %	2,2 %	2,0 %	0,0 %	0,0 %	4,5 %	7,2 %	12,6 %	17,7 %	5,8 %	
Total (n)	74	123	209	252	363	291	182	1 494	21	22	53	92	125	129	58	500	
	Autre langue que le français ou l'anglais								Total (toutes les langues)								
	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Total	
Toujours	34,9 %	30,0 %	31,1 %	18,7 %	24,2 %	27,4 %	39,1 %	27,7 %	13,0 %	18,6 %	19,0 %	17,0 %	14,8 %	14,0 %	13,8 %	16,3 %	
Souvent	22,0 %	20,4 %	14,3 %	14,1 %	26,1 %	2,9 %	5,4 %	15,6 %	38,2 %	29,0 %	25,9 %	22,7 %	14,3 %	12,7 %	5,3 %	22,5 %	
Toujours ou souvent	56,9 %	50,4 %	45,4 %	32,8 %	50,4 %	30,3 %	44,5 %	43,4 %	51,2 %	47,6 %	44,9 %	39,6 %	29,1 %	26,7 %	19,1 %	38,8 %	
Parfois	23,2 %	6,1 %	20,3 %	23,9 %	11,9 %	13,0 %	4,7 %	16,1 %	27,6 %	21,4 %	22,8 %	21,4 %	18,1 %	17,2 %	6,8 %	20,4 %	
Rarement	12,2 %	17,8 %	12,1 %	10,8 %	6,3 %	3,4 %	0,0 %	10,9 %	9,0 %	17,9 %	12,8 %	13,6 %	14,3 %	6,5 %	11,0 %	12,8 %	
Jamais	7,7 %	24,1 %	22,2 %	26,6 %	13,6 %	42,4 %	22,7 %	23,6 %	11,7 %	12,2 %	18,7 %	22,9 %	34,4 %	43,6 %	48,8 %	24,9 %	
Rarement ou jamais	19,9 %	41,9 %	34,3 %	37,4 %	19,9 %	45,8 %	22,7 %	34,4 %	20,7 %	30,1 %	31,5 %	36,4 %	48,7 %	50,1 %	59,8 %	37,7 %	
Ne sais pas/Refus de répondre	0,0 %	1,5 %	0,0 %	5,9 %	17,8 %	10,9 %	28,1 %	6,1 %	0,6 %	0,9 %	0,8 %	2,5 %	4,1 %	6,0 %	14,3 %	3,1 %	
Total (n)	17	31	48	64	45	50	25	280	118	189	325	432	562	491	285	2 402	

Lorsque vous avez le choix, est-ce que vous utilisez une autre langue que le français pour chercher des informations en ligne sur des produits que vous recherchez?

	Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?										
	Français ou français et autre langue que l'anglais					Anglais ou anglais et autre langue que le français					
	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	
Toujours	7,0 %	5,6 %	5,3 %	6,9 %	6,8 %	37,4 %	59,3 %	68,5 %	50,0 %	54,0 %	
Souvent	12,4 %	16,9 %	28,6 %	28,6 %	23,1 %	10,0 %	8,6 %	9,5 %	31,4 %	19,3 %	
Toujours ou souvent	19,4 %	22,5 %	33,9 %	35,6 %	29,9 %	47,4 %	67,8 %	78,0 %	81,4 %	73,3 %	
Parfois	14,6 %	22,2 %	24,6 %	27,8 %	23,0 %	8,4 %	3,6 %	5,8 %	7,4 %	6,8 %	
Rarement	16,3 %	21,3 %	16,0 %	14,4 %	16,1 %	1,1 %	15,2 %	2,3 %	0,4 %	2,0 %	
Jamais	45,6 %	31,5 %	24,1 %	20,9 %	28,9 %	26,9 %	9,5 %	9,8 %	7,8 %	12,0 %	
Rarement ou jamais	61,8 %	52,9 %	40,1 %	35,3 %	44,9 %	28,0 %	24,7 %	12,1 %	8,2 %	14,0 %	
Ne sais pas/ Refus de répondre	4,1 %	2,4 %	1,3 %	1,3 %	2,2 %	16,3 %	3,8 %	4,1 %	3,0 %	5,8 %	
Total (n)	371	164	302	645	1 494	98	26	133	241	500	
Lorsque vous avez le choix, est-ce que vous utilisez une autre langue que le français pour chercher des informations en ligne sur des produits que vous recherchez?	Autre langue que le français ou l'anglais					Total (toutes les langues)					
	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	Diplôme d'études secondaires ou aucun diplôme	Diplôme de la formation professionnelle	Diplôme collégial	Diplôme universitaire	Total	
	Toujours	19,9 %	7,6 %	32,9 %	30,9 %	27,7 %	12,2 %	10,6 %	19,5 %	17,3 %	16,3 %
Souvent	13,8 %	21,6 %	15,5 %	15,8 %	15,6 %	12,1 %	16,8 %	25,4 %	28,4 %	22,5 %	
Toujours ou souvent	33,7 %	29,1 %	48,4 %	46,7 %	43,4 %	24,3 %	27,4 %	44,9 %	45,8 %	38,8 %	
Parfois	10,9 %	9,1 %	23,3 %	15,7 %	16,1 %	15,3 %	21,4 %	20,7 %	23,0 %	20,4 %	
Rarement	14,6 %	17,9 %	11,2 %	7,9 %	10,9 %	13,6 %	19,6 %	12,5 %	10,7 %	12,8 %	
Jamais	27,2 %	31,1 %	14,8 %	26,1 %	23,6 %	40,6 %	28,5 %	19,7 %	18,7 %	24,9 %	
Rarement ou jamais	41,8 %	49,0 %	26,0 %	34,0 %	34,4 %	54,2 %	48,1 %	32,2 %	29,4 %	37,7 %	
Ne sais pas/ Refus de répondre	13,7 %	12,7 %	2,3 %	3,6 %	6,1 %	6,2 %	3,2 %	2,2 %	1,9 %	3,1 %	
Total (n)	54	23	63	132	280	556	220	527	1 077	2 402	

		Parmi les situations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre capacité à lire et à comprendre des informations écrites en français et en anglais?		
		Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en français	Je peux uniquement lire et comprendre des informations écrites en anglais	Je peux lire et comprendre des informations écrites en français et en anglais
Lorsque vous avez le choix, est-ce que vous utilisez une autre langue que le français pour chercher des informations en ligne sur des produits que vous recherchez?	Toujours	4,9 %	60,3 %	16,5 %
	Souvent	4,0 %	0,6 %	27,1 %
	Toujours ou souvent	9,0 %	60,9 %	43,5 %
	Parfois	11,0 %	4,3 %	23,0 %
	Rarement	12,5 %	1,7 %	13,3 %
	Jamais	60,8 %	21,7 %	18,1 %
	Rarement ou jamais	73,3 %	23,4 %	31,4 %
	Ne sais pas/ Refus de répondre	6,7 %	11,4 %	2,1 %
	Total (n)	409	157	1 831

CONCLUSION

		Comment réagissez-vous au fait d'être servi ou répondu dans une autre langue que le français?							
		Je poursuis la conversation en français	Je poursuis la conversation en anglais	Je demande à être servi en français ou à recevoir un service en français d'un autre employé	Je mets fin à la conversation et je quitte le commerce ou je poursuis mes activités dans le commerce	Je m'adapte à la langue du personnel du commerce ou je choisis la langue qui convient à la situation	Autre réaction	J'éprouve de l'indifférence/ Cela ne me dérange pas	Total (n)
		Francophones							
En général, dans quelle langue préférez-vous être servi ou répondu dans les commerces?	Aucune préférence	11,8 %	14,4 %	11,7 %	0,0 %	49,9 %	0,5 %	11,7 %	33
	En français	48,2 %	19,2 %	11,5 %	4,0 %	13,2 %	1,1 %	2,0 %	529
	En anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %	3
	En français ou en anglais	17,6 %	21,7 %	15,0 %	0,0 %	38,0 %	0,0 %	7,7 %	13
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %	1
	Total	45,2 %	18,9 %	11,5 %	3,6 %	16,4 %	1,1 %	2,5 %	579
		Anglophones							
	Aucune préférence	0,0 %	15,7 %	0,0 %	0,0 %	75,8 %	0,0 %	8,5 %	85
	En français	14,8 %	53,3 %	0,0 %	0,0 %	31,9 %	0,0 %	0,0 %	14
	En anglais	0,9 %	70,4 %	0,1 %	0,0 %	22,2 %	3,4 %	1,9 %	234
	En français ou en anglais	4,7 %	42,0 %	0,0 %	0,0 %	44,5 %	5,3 %	3,4 %	29
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1
	Total	1,3 %	54,0 %	0,1 %	0,0 %	37,6 %	2,6 %	3,6 %	363
		Total (tous les groupes linguistiques)							
	Aucune préférence	7,8 %	22,5 %	2,7 %	2,2 %	58,0 %	0,8 %	6,0 %	177
	En français	44,8 %	19,6 %	11,0 %	3,7 %	17,2 %	1,0 %	2,0 %	640
	En anglais	1,4 %	61,0 %	0,1 %	0,0 %	31,9 %	2,9 %	1,4 %	286
	En français ou en anglais	15,0 %	30,6 %	3,9 %	0,0 %	46,0 %	1,6 %	3,0 %	69
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	55,0 %	0,0 %	0,0 %	45,0 %	0,0 %	0,0 %	5
	Total	30,4 %	27,9 %	7,5 %	2,6 %	26,9 %	1,3 %	2,5 %	1 178

		De manière générale, lorsque vous n'êtes pas servi ou répondu en français, comment vous sentez-vous?						Total (n)
		Sentiments négatifs	Indifférence	Surprise, mais sans plus	Sentiments positifs	Autre sentiment	Ne sais pas/ Refus de répondre	
		Francophones						
En général, dans quelle langue préférez-vous être servi ou répondu dans les commerces?	Aucune préférence	0,0 %	96,5 %	3,3 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	33
	En français	60,8 %	27,1 %	8,7 %	0,5 %	0,4 %	2,5 %	529
	En anglais	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	3
	En français ou en anglais	15,6 %	66,1 %	0,0 %	18,3 %	0,0 %	0,0 %	13
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %	1
	Total	56,3 %	31,9 %	8,1 %	1,0 %	0,4 %	2,3 %	579
		Anglophones						
	Aucune préférence	0,0 %	84,1 %	6,3 %	9,6 %	0,0 %	0,0 %	85
	En français	25,1 %	50,9 %	23,2 %	0,7 %	0,0 %	0,0 %	14
	En anglais	2,7 %	56,0 %	2,7 %	35,2 %	0,0 %	3,4 %	234
	En français ou en anglais	18,0 %	61,8 %	0,0 %	20,2 %	0,0 %	0,0 %	29
	Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %	0,0 %	0,0 %	1
	Total	3,9 %	63,3 %	3,8 %	26,8 %	0,0 %	2,2 %	363
		Total (tous les groupes linguistiques)						
	Aucune préférence	1,8 %	87,0 %	3,8 %	6,7 %	0,0 %	0,8 %	177
	En français	56,2 %	31,3 %	8,7 %	1,1 %	0,4 %	2,3 %	640
	En anglais	4,3 %	55,5 %	5,9 %	31,3 %	0,0 %	3,0 %	286
	En français ou en anglais	23,9 %	58,2 %	0,0 %	17,9 %	0,0 %	0,0 %	5
Dans une autre langue que le français ou l'anglais	0,0 %	46,2 %	0,0 %	53,8 %	0,0 %	0,0 %	1	
Total	37,9 %	44,6 %	7,1 %	8,2 %	0,2 %	2,1 %	1 178	

SECTION C – TABLEAUX DES EFFECTIFS ASSOCIÉS AUX GRAPHIQUES PRÉSENTÉS DANS LE RAPPORT

GRAPHIQUE 2. ÉVOLUTION DE LA PROPORTION DE LA CLIENTÈLE QUI AFFIRME AVOIR ÉTÉ ACCUEILLIE DANS UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS DANS LES SIX MOIS PRÉCÉDANT L'ÉTUDE SELON LE GROUPE LINGUISTIQUE

Nombre d'observations	Francophones	Anglophones	Multilingues	Allophones
2010	1 724	320	84	186
2012	1 622	566	73	242
2018	1 494	500	127	280

GRAPHIQUE 4. ÉVOLUTION (EN %) DE LA PRÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE LANGUE D'ACCUEIL SELON LE GROUPE LINGUISTIQUE DE LA RMR DE MONTRÉAL AUQUEL APPARTIENT LA CLIENTÈLE

Nombre d'observations	Francophones	Anglophones	Multilingues	Allophones
2012	1 644	611	74	251
2018	1 494	497	127	280

GRAPHIQUE 7. ÉVOLUTION (EN %) DES TROIS PRINCIPAUX SENTIMENTS ÉPROUVÉS EN 2012 PAR LA CLIENTÈLE DE LA RMR DE MONTRÉAL EN RÉACTION À UN ACCUEIL DANS UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS SELON LE GROUPE LINGUISTIQUE

Nombre d'observations	Francophones	Anglophones	Allophones
2012	764	141	69
2018	708	347	184

GRAPHIQUE 8. ÉVOLUTION (EN %) DES TROIS PRINCIPAUX SENTIMENTS ÉPROUVÉS EN 2012 PAR LA CLIENTÈLE FRANCOPHONE DE LA RMR DE MONTRÉAL EN RÉACTION À UN ACCUEIL DANS UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS SELON LA TRANCHE D'ÂGE

Nombre d'observations	18-34 ans		35-54 ans		55 ans et plus		Total	
	2012	2018	2012	2018	2012	2018	2012	2018
	196	136	360	271	189	301	745	708

GRAPHIQUE 10. ÉVOLUTION DE LA PROPORTION DE LA CLIENTÈLE DE LA RMR DE MONTRÉAL QUI AFFIRME AVOIR ÉTÉ SERVIE DANS UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS DANS LES SIX MOIS PRÉCÉDANT L'ÉTUDE SELON LE GROUPE LINGUISTIQUE

Nombre d'observations	Francophones	Anglophones	Multilingues	Allophones
2010	1 736	327	86	187
2012	1 618	586	72	245
2018	1 476	490	122	275

GRAPHIQUE 12. ÉVOLUTION (EN %) DE LA PRÉFÉRENCE DE LA CLIENTÈLE DE LA RMR DE MONTRÉAL QUANT À LA LANGUE DE SERVICE SELON LE GROUPE LINGUISTIQUE

Nombre d'observations	Francophones			Anglophones			Multilingues			Allophones		
	2010	2012	2018	2010	2012	2018	2010	2012	2018	2010	2012	2018
	1 755	1 643	1 494	352	612	499	89	73	127	208	251	279

GRAPHIQUE 16. ÉVOLUTION (EN %) DES TROIS PRINCIPAUX SENTIMENTS ÉPROUVÉS PAR LA CLIENTÈLE DE LA RMR DE MONTRÉAL LORSQUE LA LANGUE DE SERVICE N'EST PAS LE FRANÇAIS

Nombre d'observations	Francophones		Anglophones		Allophones	
	2012	2018	2012	2018	2012	2018
	446	566	75	356	39	161

GRAPHIQUE 17. ÉVOLUTION DES TROIS PRINCIPAUX SENTIMENTS ÉPROUVÉS PAR LA CLIENTÈLE FRANCOPHONE DE LA RMR DE MONTRÉAL LORSQUE LA LANGUE DE SERVICE N'EST PAS LE FRANÇAIS SELON LA TRANCHE D'ÂGE

Nombre d'observations	18-34 ans		35-54 ans		55 ans et plus	
	2012	2018	2012	2018	2012	2018
	120	88	217	225	96	253

SECTION D – TABLEAU DE COMPARAISON DES QUESTIONS AVEC LES ÉTUDES ANTÉRIEURES

COMPARAISON DES QUESTIONS UTILISÉES DANS LES DIFFÉRENTES ÉTUDES SUR LA LANGUE D'ACCUEIL ET LA LANGUE DE SERVICE DU POINT DE VUE DE LA CLIENTÈLE

2010	2012	2018
Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de ne pas être accueilli (abordé) en français dans l'un ou l'autre des commerces du Québec?	Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de ne pas être accueilli en français dans des commerces de la région de Montréal?	Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de vous faire accueillir ou aborder dans une autre langue que le français dans un commerce de la région de Montréal?
s. o.	Dans quelle langue préférez-vous être accueilli dans les commerces?	En général, dans quelle langue préférez-vous être accueilli dans les commerces que vous visitez?
s. o.	Comment réagissez-vous lorsqu'on vous accueille dans une autre langue que le français?	En général, comment réagissez-vous lorsque vous n'êtes pas accueilli en français?
s. o.	De façon générale, comment vous sentez-vous principalement lorsque vous n'êtes pas accueilli en français?	De manière générale, comment vous sentez-vous principalement lorsque vous êtes accueilli ou abordé dans une autre langue que le français?
Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de ne pas être servi en français dans l'un ou l'autre des commerces du Québec?	Au cours des six derniers mois, vous est-il arrivé de ne pas être servi en français dans des commerces de la région de Montréal?	Dans les six derniers mois, avez-vous été servi ou répondu au moins une fois dans une autre langue que le français dans un commerce de la région de Montréal?
Enfin, pourriez-vous me dire dans quelle langue vous préférez, en général, être servi au Québec, que ce soit dans les commerces ou les transports publics?	Dans quelle langue préférez-vous être servi dans les commerces?	En général, dans quelle langue préférez-vous être servi ou répondu dans les commerces?
s. o.	En général, lorsque le service est en anglais ou dans une autre langue que le français, demandez-vous à être servi en français?	Lorsque le service vous est d'abord offert dans une autre langue que le français, demandez-vous toujours, la plupart du temps, rarement ou jamais à être servi ou répondu en français?
s. o.	De façon générale, comment vous sentez-vous lorsque vous n'êtes pas servi en français?	De manière générale, lorsque vous n'êtes pas servi ou répondu en français, comment vous sentez-vous?



Office québécois
de la langue
française

Québec 