

Secrétariat à la politique linguistique

**Perception des Montréalais quant  
à la langue de service dans les  
petites entreprises de l'île de  
Montréal**

**Rapport de recherche**

**Septembre 2008**

## Présentation et méthodologie

- L'objectif de cette présente étude est de mesurer la perception des Montréalais quant à la langue de service dans les petites entreprises de 10 à 49 employés situées sur l'île de Montréal. Pour les besoins de l'étude, trois secteurs de l'île de Montréal ont été définis:
  - l'est de Montréal: zone délimitée par la rue Papineau à l'ouest et la pointe de l'île à l'est;
  - le centre de Montréal: zone délimitée par le boulevard Décarie à l'ouest et la rue Papineau à l'est;
  - l'ouest de Montréal: zone délimitée par la pointe de l'île à l'ouest et le boulevard Décarie à l'est.
- Les entrevues ont été réalisées à partir de notre central téléphonique de Montréal du 9 septembre au 15 septembre 2008, auprès de 1 000 personnes habitant de l'île de Montréal.
- À l'aide des données de Statistique Canada, les résultats ont été pondérés selon les régions, le sexe, l'âge et la langue parlée à la maison afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population adulte de Montréal.
- Finalement, nous obtenons avec les 1000 personnes sondées, une marge d'erreur maximale de  $\pm 3,1\%$ , et ce, 19 fois sur 20.

## Fréquence des visites dans les petites entreprises

Au cours du dernier mois, à quelle fréquence avez-vous visité des petites entreprises comptant 10 à 49 employés situées dans [zone] de Montréal ? Est-ce ...  
(n=1 000)

	Est de Montréal	Centre de Montréal	Ouest de Montréal
... À tous les jours ou presque	6%	10%	8%
... Quelques fois par semaine	18%	21%	18%
... Quelquefois durant le mois	20%	25%	18%
... Une fois ou moins durant le mois	16%	20%	41%
... Jamais	39%	24%	15%
NSP/Refus	1%	0%	0%

## Langue utilisée par les consommateurs lors des visites dans les petites entreprises

Au cours du dernier mois, lors de vos visites dans des petites entreprises comptant 10 à 49 employés situées dans [zone] de Montréal, dans quelle langue vous êtes-vous habituellement adressé au personnel de ces établissements ? Est-ce ...

**Base: les personnes ayant effectué une ou plusieurs visites dans des petites entreprises situées dans [zone] au cours du dernier mois**

	Est de Montréal (n= 620)	Centre de Montréal (n= 713)	Ouest de Montréal (n= 852)	Moyenne Montréal
... En français	92%	76%	48%	72%
... En anglais	7%	21%	30%	20%
... Dans une autre langue	0%	0%	1%	0%
Ne sait pas / cela varie	1%	3%	21%	8%

# Langue d'accueil dans les petites entreprises

Au cours du dernier mois, lors de vos visites dans des petites entreprises comptant 10 à 49 employés situées dans [zone] de Montréal, le personnel vous a-t-il accueilli en français ?  
Est-ce ...

Base: les personnes ayant effectué une ou plusieurs visites dans des petites entreprises situées dans [zone] au cours du dernier mois et qui se sont adressées au personnel de ces établissement en français

	Est de Montréal (n= 581)	Centre de Montréal (n= 596)	Ouest de Montréal (n= 409)	Moyenne Montréal
<b>TOTAL FRÉQUEMMENT</b>	<b>93%</b>	<b>90%</b>	<b>73%</b>	<b>88%</b>
... Toujours	63%	43%	35%	49%
... La plupart du temps	30%	47%	38%	39%
<b>TOTAL RAREMENT / JAMAIS</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>	<b>27%</b>	<b>12%</b>
... Quelques fois seulement	6%	9%	24%	11%
... Jamais	1%	1%	3%	1%
NSP/Refus	0%	0%	0%	0%

# Taux de demande des consommateurs d'être servi en français lorsque servi dans une autre langue

Au cours du dernier mois, lorsqu'un membre du personnel d'une petite entreprise comptant 10 à 49 employés située dans [zone] de Montréal s'est adressé à vous dans une autre langue que le français, ...avez-vous demandé à ce que l'on vous serve en français?

**Base:** les personnes ayant effectué une ou plusieurs visites dans des petites entreprises situées dans [zone] au cours du dernier mois, qui se sont adressées au personnel de ces établissement en français et qui ont été accueilli dans une autre langue

	Est de Montréal (n= 190)	Centre de Montréal (n= 342)	Ouest de Montréal (n= 266)	Moyenne Montréal
Oui	34%	37%	43%	38%
Non	64%	62%	55%	60%
NSP/Refus	2%	1%	2%	2%

# Taux d'usage du français lorsque l'employé constate que le client s'exprime en français

Au cours du dernier mois, lorsqu'un membre du personnel d'une petite entreprise comptant 10 à 49 employés située dans [zone] de Montréal s'est adressé à vous dans une autre langue que le français, ...a-t-il commencé à vous parler en français lorsqu'il a pu constater que vous vous exprimiez en français ? Est-ce ...

Base: les personnes ayant effectué une ou plusieurs visites dans des petites entreprises situées dans [zone] au cours du dernier mois, qui se sont adressées au personnel de ces établissements en français et qui ont été accueilli dans une autre langue

	Est de Montréal (n= 190)	Centre de Montréal (n= 342)	Ouest de Montréal (n= 266)	Moyenne Montréal
<b>TOTAL FRÉQUEMMENT</b>	<b>79%</b>	<b>79%</b>	<b>66%</b>	<b>76%</b>
... Toujours	32%	28%	19%	27%
... La plupart du temps	47%	51%	47%	49%
<b>TOTAL RAREMENT / JAMAIS</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>31%</b>	<b>22%</b>
... Quelques fois seulement	15%	15%	24%	17%
... Jamais	4%	4%	7%	5%
NSP/Refus	2%	2%	3%	2%
<b>BASE TOTALE :</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>	<b>20%</b>	<b>11%</b>

## Taux d'obtention d'un service en français lorsque la langue de service est autre que le français

Au cours du dernier mois, lorsqu'un membre du personnel d'une petite entreprise comptant 10 à 49 employés située dans [zone] de Montréal s'est adressé à vous dans une autre langue que le français, ...avez-vous finalement pu obtenir un service en français ? Est-ce ...

Base: les personnes ayant effectué une ou plusieurs visites dans des petites entreprises situées dans [zone] au cours du dernier mois, qui se sont adressé au personnel de ces établissement en français et qui ont été accueilli dans une autre langue

	Est de Montréal (n= 190)	Centre de Montréal (n= 342)	Ouest de Montréal (n= 266)	Moyenne Montréal
<b>TOTAL FRÉQUEMMENT</b>	<b>82%</b>	<b>85%</b>	<b>80%</b>	<b>83%</b>
... Toujours	48%	39%	33%	40%
... La plupart du temps	34%	46%	47%	43%
<b>TOTAL RAREMENT / JAMAIS</b>	<b>15%</b>	<b>14%</b>	<b>17%</b>	<b>16%</b>
... Quelques fois seulement	9%	11%	16%	12%
... Jamais	6%	3%	1%	4%
NSP/Refus	3%	1%	3%	1%
<b>BASE TOTALE :</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>

## Types d'entreprises dans lesquels il est difficile d'obtenir du service en français

Dans quel(s) type(s) d'entreprise(s) a-t-il été difficile d'obtenir du service en français ?

*Plusieurs mentions possibles*

	Est de Montréal (n= 99)	Centre de Montréal (n= 206)	Ouest de Montréal (n= 174)	Moyenne Montréal
Boutiques de vêtements, d'accessoires et de marchandises diverses	26%	37%	35%	34%
Restaurants/chaînes de restauration rapide	16%	23%	28%	23%
Épiceries, boulangeries, boucheries, boutiques de produits fins	21%	14%	21%	18%
Bars, cafés	12%	9%	9%	10%
Quincailleries	5%	3%	7%	5%
Entreprises de services comme les garages, les cabinets de services professionnels, etc.	9%	9%	21%	13%
Autre / incertain	19%	10%	11%	12%
NSP/Refus	20%	21%	16%	19%