

Aperçu de certaines tendances

LANGUE UTILISÉE DANS LES COMMERCES

Contexte

En mars 2023, le Québec comptait 201 000 entreprises actives (c'est-à-dire comptant au moins un employé rémunéré). De ce nombre, on estime que près de 84 000 établissements emploient cinq personnes ou plus.

Au Québec, être servi et informé en français est un droit fondamental prévu par la *Charte de la langue française*. Ce droit a été renforcé par la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. Plus concrètement, une série de dispositions encadrent la langue de service, de l'affichage, des contrats et de l'étiquetage. Par ailleurs, de nouvelles dispositions réglementaires entrées en vigueur le 1^{er} juin 2025, lesquelles prévoient des précisions en matière d'affichage de marques de commerce, d'affichage de noms d'entreprises ainsi que d'inscription de marques de commerce sur les produits.

La langue de service a été le sujet qui a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes auprès de l'Office québécois de la langue française (OQLF), représentant 34 % des 9 125 plaintes reçues en 2023-2024. D'ailleurs, les plaintes concernant la langue de service ont bondi de 27 %, passant de 2 433 à 3 082 entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2024.

L'utilisation du français dans les commerces par les consommateurs québécois est un indicateur permettant de mesurer l'utilisation du français dans l'espace public. Si la **disponibilité** du service en français dans les commerces du Québec est élevée (98 % en 2023) – y compris à Montréal, où elle est demeurée stable de 2010 à 2023 (96 % à 97 %) –, les observateurs de l'OQLF ont noté que le taux d'accueil en français est plus faible, soit de 78 %. À Montréal, il est passé de 84,2 % à 71 % entre 2010 et 2023, au profit de l'accueil bilingue (11,9 % en 2023) ou en anglais (17,1 % en 2023). Un écart de 7 points de pourcentage a également été observé à Montréal entre le service **offert** en français (spontané) et celui **demandé** (disponible).

On observe en outre une évolution du comportement et des réactions de la clientèle lorsqu'elle n'est pas accueillie ou servie en français. Premièrement, il convient de préciser qu'en 2023, la majorité des consommateurs québécois (56 %) demandaient rarement ou jamais à être servis en français lorsque ce service n'était pas d'abord offert dans cette langue. Le sentiment

Consultez le

[Tableau de bord
sur la situation
linguistique
au Québec.](#)

ressenti par les consommateurs de la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal lorsqu'ils sont servis dans une autre langue que le français a évolué entre 2012 et 2023, alors qu'ils sont beaucoup plus susceptibles de ressentir de l'indifférence (25,4 % à 34,8 %) ou un sentiment positif (4,4 % à 18,6 %) et moins susceptibles de ressentir un sentiment négatif (61 % à 35,1 %) dans la même situation.

En ce qui concerne les réactions de la clientèle à un accueil reçu dans une autre langue que le français, on observe des tendances similaires. Dans la RMR de Montréal, la proportion de consommateurs désirant poursuivre l'interaction en français après un accueil dans une autre langue est passée de 64,1 % en 2012 à 48 % en 2023. À l'inverse, on observe une augmentation importante de la proportion de consommateurs de la RMR de Montréal qui acceptent de poursuivre dans une autre langue que le français entre 2012 et 2023 (de 25,7 % à 44,8 %).

Ces constats tendent à démontrer que la langue d'accueil et la langue de service spontanée déterminent en grande partie la langue dans laquelle les échanges entre les consommateurs et les commerçants se produisent. Or, bien que le taux de service en français demeure élevé, c'est une minorité de la clientèle qui va demander ou exiger d'être servie en français. On peut ainsi penser que l'utilisation du français dans les commerces de l'île de Montréal est en diminution, sans égard au taux élevé de disponibilité de service en français.

Indicateurs retenus

Dans le cadre de l'Étude sur la situation des langues parlées au Québec (ESLPQ), les indicateurs retenus visent notamment la fréquence d'utilisation la plus importante du français, de l'anglais ou d'autres langues selon chacune des situations visées.

La langue dans les commerces a été analysée selon la ou les langues utilisées par la clientèle pour parler au personnel des commerces fréquentés habituellement. Les données portent sur les langues utilisées en général ainsi que sur celle ou celles le plus fréquemment utilisées. (Pour plus d'information, consulter les [notes méthodologiques : ESLPQ 2024](#).)

Faits saillants - Ensemble du Québec

- » Une majorité importante de Québécois (83,3 %) **utilisent le plus fréquemment** le français dans les commerces, alors que 8,7 % utilisent autant le français que l'anglais et 7,2 % utilisent le plus fréquemment l'anglais (34,7 %).
- » 95 % des Québécois **utilisent** le français dans les commerces.

Tendances régionales

Île de Montréal

- » 62,3 % des résidents de l'île de Montréal **utilisent le plus fréquemment** le français dans les commerces, alors que 18,4 % utilisaient autant le français que l'anglais et 17,8 % utilisaient le plus fréquemment l'anglais.
- » 89,2 % des résidents de l'île de Montréal **utilisent** le français dans les commerces et 62,5 % d'entre eux utilisent l'anglais dans ces circonstances.

Municipalité de Gatineau

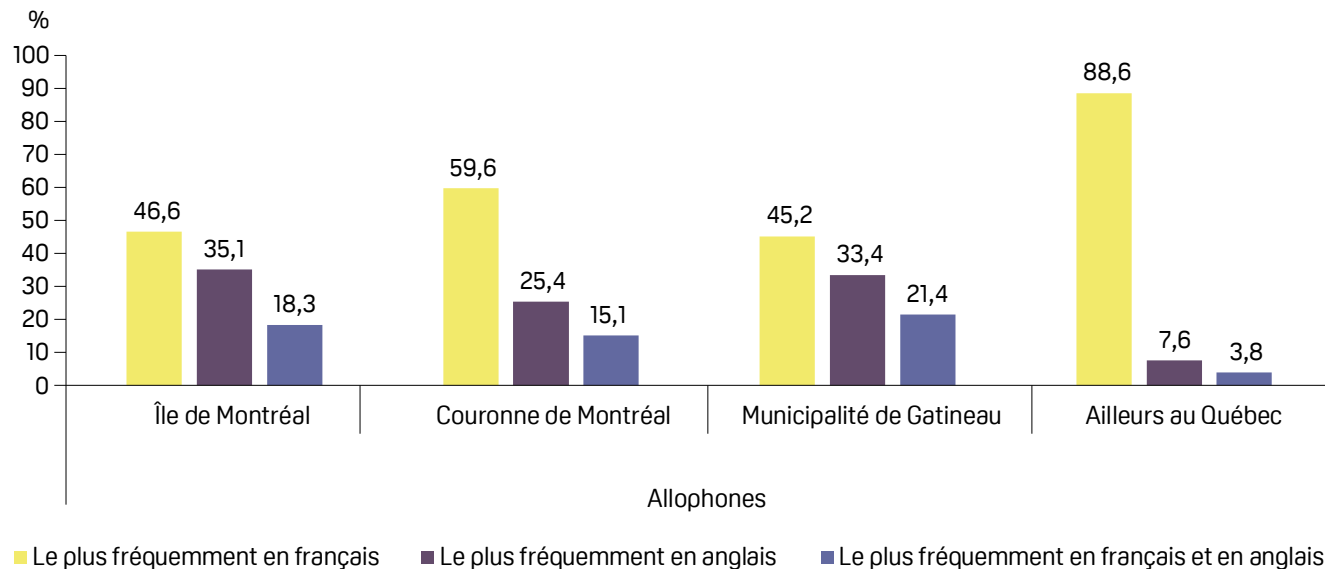
- » La situation est similaire dans la municipalité de Gatineau : 69,3 % de ses résidents **utilisent le plus fréquemment** le français dans les commerces, 17,9 % utilisent autant le français que l'anglais et 12,7 % utilisent le plus fréquemment l'anglais.
- » 92,6 % des résidents de Gatineau **utilisent** le français dans les commerces – que ce soit toujours ou presque, souvent ou parfois – et 62,3 % utilisent l'anglais.

Autres régions

- » En ce qui concerne la langue utilisée le plus fréquemment dans les commerces par les allophones, on observe une différence importante selon leur région de résidence. S'ils sont moins de la moitié à utiliser le plus fréquemment le français dans la municipalité de Gatineau (45,2 %) et sur l'île de Montréal (46,6 %), une grande majorité d'allophones (88,6 %) résidant ailleurs au Québec utilisent le plus fréquemment cette langue.

Graphique 1.

Langue le plus fréquemment utilisée par les allophones dans les commerces selon la région, Québec, 2024 (en pourcentage)



Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur la situation des langues parlées au Québec 2024*, graphique créé à partir d'une commande spéciale.

Tendance selon le statut de génération

Le statut de génération permet une répartition selon trois catégories : les personnes nées à l'extérieur du Canada (première génération), celles nées au Canada, mais dont au moins un parent est né à l'extérieur du Canada (deuxième génération), et celles nées au Canada tout comme leurs deux parents (troisième génération ou plus).

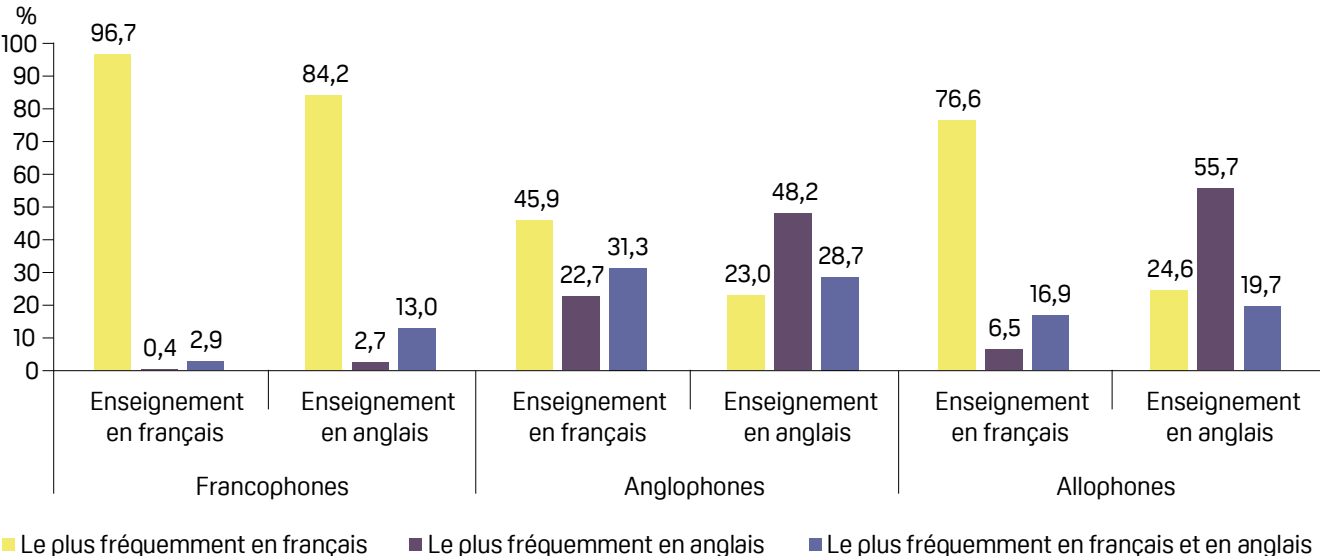
- » On observe une utilisation très importante de l'anglais et du français à égalité dans les commerces pour les personnes de deuxième génération (24,2 %), si bien que la proportion de ces personnes utilisant le plus fréquemment le français (60,2 %) est inférieure à la proportion de personnes immigrantes (première génération) utilisant le plus fréquemment cette langue dans les commerces (64,1 %).

Tendances selon la langue d'enseignement du plus haut niveau de scolarité atteint

La langue d'enseignement du plus haut de niveau de scolarité atteint semble avoir une incidence sur la langue utilisée dans les commerces.

- » En effet, la quasi-totalité (96,7 %) des francophones qui ont reçu cet enseignement en français a indiqué utiliser le plus fréquemment le français dans les commerces, comparativement à 84,2 % des francophones qui ont reçu cet enseignement en anglais.
- » L'incidence de la langue d'enseignement du plus haut niveau de scolarité atteint semble encore plus importante chez les allophones et les anglophones.
 - Chez les allophones, lorsque cet enseignement a été reçu en français, ils sont trois fois plus susceptibles d'utiliser le plus fréquemment le français dans les commerces (76,6 %) que lorsqu'ils ont reçu cet enseignement en anglais (24,6 %).
 - Chez les anglophones, lorsque cet enseignement a été reçu en français, ils sont deux fois plus susceptibles d'utiliser le plus fréquemment le français dans les commerces (45,9 %) que lorsqu'ils ont reçu cet enseignement en anglais (23,0 %).

Graphique 2.
Langue le plus fréquemment utilisée par les francophones, les anglophones et les allophones dans les commerces selon la langue d'enseignement (français ou anglais) du plus haut niveau de scolarité atteint, Québec, 2024 (en pourcentage)



Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur la situation des langues parlées au Québec 2024*, graphique créé à partir d'une commande spéciale.

Conclusion

- » Dans l'ensemble, l'utilisation du français dans les commerces au Québec semble généralisée, puisque 95,0 % des répondants affirment utiliser toujours ou presque, souvent ou parfois le français et que 83,3 % indiquent utiliser le plus fréquemment cette langue.
- » Certaines tendances et disparités quant à l'utilisation des langues peuvent également être observées :
 - Les données relatives à la langue d'enseignement tendent à démontrer l'effet positif de l'enseignement en français chez les personnes non francophones. Celles-ci semblent en effet davantage portées à s'exprimer en français dans l'espace public (ici les commerces) lorsqu'elles ont étudié en français pour atteindre leur plus haut niveau de scolarité.
 - Le lieu de résidence des allophones semble avoir une incidence sur la langue qu'ils utilisent le plus fréquemment dans les commerces, ceux-ci étant près de deux fois plus susceptibles d'utiliser le plus fréquemment le français lorsqu'ils résident ailleurs au Québec (à l'exception de la couronne de Montréal) que dans la municipalité de Gatineau ou sur l'île de Montréal.

Sources

Nikuze, Pascasie (2023), « [*Portrait évolutif des ouvertures et des fermetures d'entreprises au Québec entre janvier 2017 et mars 2023*](#) », Science, technologie et innovation, Institut de la statistique du Québec, n° 17 (octobre).

Office québécois de la langue française (OQLF) (2024a), [*Langue d'accueil et langue de service dans les commerces du Québec en 2023 : observatrices et observateurs*](#), OQLF.

OQLF (2024b), [*Langue d'accueil et de service dans les commerces du Québec en 2023 : consommatrices et consommateurs*](#), OQLF.

OQLF (2024c), « [*Respect des droits linguistiques et plaintes. Statistiques 2023-2024*](#) », OQLF.

Paré, Pierre-Olivier (2025), [*Enquête sur les exigences linguistiques des entreprises et des municipalités du Québec en 2023 – Rapport descriptif*](#), Institut de la statistique du Québec.