

# LANGUE DE L'ESPACE PUBLIC AU QUÉBEC EN 2022

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

## Données de catalogage avant publication

Langue de l'espace public au Québec en 2022 / Office québécois de la langue française.

Comprend des références bibliographiques.

1. Politique linguistique – Québec (Province) – Enquêtes 2. Français (Langue) – Québec (Province) – Usage – Enquêtes  
I. Office québécois de la langue française, auteur, organisme de publication

P 119.32

306.449714

© Office québécois de la langue française, 2024

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024.

ISBN version électronique : 978-2-550-94702-8

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>DÉFINITIONS</b>	<b>5</b>
<b>FAITS SAILLANTS</b>	<b>6</b>
<b>CHAPITRE 1. USAGE DES LANGUES DANS L'ESPACE PUBLIC</b>	<b>8</b>
1.1 Langues utilisées dans l'espace public	8
1.2 Situations de communication dans l'espace public	15
1.3 Comparaison avec les données de 2016	16
1.4 Importance de la protection de la langue française	17
<b>CHAPITRE 2. SITUATIONS DE COMMUNICATION LORS D'ACTIVITÉS COMMERCIALES</b>	<b>20</b>
2.1 Résultats pour l'ensemble du Québec	20
2.2 Selon le groupe linguistique	21
2.3 Selon le lieu de résidence	24
2.4 Importance de l'utilisation du français dans les activités commerciales et les services	26
<b>CHAPITRE 3. SITUATIONS DE COMMUNICATION EN LIEN AVEC LES SERVICES PUBLICS</b>	<b>31</b>
3.1 Résultats pour l'ensemble du Québec	31
3.2 Selon le groupe linguistique	31
3.3 Selon le lieu de résidence	35
3.4 Importance de l'utilisation du français dans les services publics	38
<b>CONCLUSION</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE A. MÉTHODOLOGIE</b>	<b>42</b>
<b>ANNEXE B. GRAPHIQUES SUPPLÉMENTAIRES</b>	<b>46</b>

## INTRODUCTION

Conformément à l'article 160 de la *Charte de la langue française*, l'Office québécois de la langue française surveille la situation linguistique au Québec et rend compte de son évolution au moins tous les cinq ans.

Cette étude porte sur l'usage du français dans l'espace public au Québec en 2022. Elle brosse un portrait des langues qu'utilisent les individus à l'extérieur de la maison pour communiquer avec des personnes autres que les parents ou amis. Elle se penche plus particulièrement sur certaines situations de communication, comme les interactions avec le personnel des commerces, des restaurants ou des services du gouvernement du Québec. Dans les données présentées, une distinction est établie entre les groupes de personnes selon la ou les langues parlées le plus souvent à la maison, le lieu de résidence, le lieu de naissance, la maîtrise du français et de l'anglais ainsi que la ou les langues des études ayant mené à l'obtention du plus haut diplôme. Lorsque possible, des comparaisons dans le temps sont présentées, ce qui enrichit le suivi de la situation linguistique au Québec. De plus, il est à noter qu'en 2022, des données régionales ont été recueillies, ce qui n'était pas le cas pour les études précédentes.

La collecte des données a été réalisée entre les mois de mars et de mai 2022 auprès de 7 171 personnes. Celles-ci ont répondu à un sondage par voie électronique ou par voie téléphonique. Les régions à l'étude étaient la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal, la RMR de Québec, la RMR de Gatineau, la RMR de Sherbrooke, la RMR de Trois-Rivières, la RMR de Saguenay ainsi que le territoire situé en dehors de ces RMR (hors RMR). Afin que les résultats reflètent le mieux possible la population adulte du Québec, les données ont été pondérées selon cinq variables.

En complément de la collecte des données, neuf groupes de discussion ont aussi été formés avec des répondantes et répondants au sondage. Au total, 55 personnes y ont participé. Ces groupes de discussion ont été tenus dans le but d'approfondir les résultats du sondage.

Au moment de la collecte des données, la question de la langue française était très présente dans l'espace public. Entre autres, le projet de loi n° 96 (*Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*) était à l'étude à l'Assemblée nationale, et des sujets tels que l'importance du français dans les études collégiales et la faible maîtrise du français chez des dirigeantes et dirigeants d'entreprises étaient discutés dans la sphère publique. Ces débats, jumelés à l'augmentation de la diffusion d'articles de journaux portant sur ces sujets, ont montré que la situation du français est une source de préoccupation croissante pour les Québécoises et Québécois. Cette inquiétude s'est également traduite par une augmentation du nombre de plaintes formulées auprès de l'Office.

Les personnes sondées étaient invitées à répondre au questionnaire en se basant sur l'expérience qu'elles avaient vécue au cours des six mois précédant le sondage. Or, lors de cette période de référence, étant donné la pandémie de COVID-19, des mesures sanitaires étaient en vigueur, dont la fermeture des salles à manger des restaurants et l'obligation de présenter un passeport vaccinal pour fréquenter certains commerces. Les interactions au sein de l'espace public, c'est-à-dire les interactions à l'extérieur de la maison avec des personnes autres que les parents ou amis, étaient ainsi moins nombreuses et moins variées.

## DÉFINITIONS

### Groupes linguistiques

Dans cette étude, les groupes linguistiques ont été définis en fonction de la langue parlée le plus souvent à la maison. Ils sont au nombre de quatre :

#### Francophones

Personnes parlant le plus souvent le français ou le français et une autre langue que l'anglais à la maison.

#### Anglophones

Personnes parlant le plus souvent l'anglais ou l'anglais et une autre langue que le français à la maison.

#### Allophones

Personnes parlant le plus souvent une autre langue que le français ou l'anglais à la maison.

#### Personnes parlant le plus souvent le français et l'anglais à la maison

Personnes parlant le plus souvent le français et l'anglais ou le français, l'anglais et une autre langue à la maison.

### Langues utilisées dans l'espace public

L'expression *langues utilisées dans l'espace public* désigne la ou les langues utilisées le plus souvent à l'extérieur de la maison, c'est-à-dire la ou les langues utilisées pour communiquer avec des personnes autres que les parents ou amis (par exemple, dans les commerces, dans des établissements de santé, au travail).

Comme pour les études antérieures, les analyses présentées dans ce document ont été réalisées sur la base de la langue parlée le plus souvent à la maison.

Dans cette étude, les pourcentages correspondent aux taux observés dans la population et ils sont pondérés. Les *n* correspondent quant à eux au nombre de répondantes et répondants au total ou pour une question donnée. Ainsi, les *n* varient d'une analyse à l'autre puisque les réponses manquantes aux différentes questions ont été exclues<sup>1</sup>. Toutes les analyses présentées dans cette étude sont statistiquement significatives.

---

1. Une réponse est manquante lorsqu'une personne ne répond pas à une question, qu'elle refuse d'y répondre ou que la question ne s'applique pas à sa situation.

## FAITS SAILLANTS

### Utilisation des langues dans l'espace public pour l'ensemble du Québec<sup>2</sup>

- En 2022, 79 % des Québécoises et Québécois utilisent le plus souvent le français dans l'espace public, 8 % utilisent l'anglais le plus souvent et 13 % utilisent aussi souvent le français que l'anglais.
  - > En 2007, 79 % des Québécoises et Québécois utilisaient le plus souvent le français dans l'espace public, 10 %, l'anglais et 11 %, le français et l'anglais. En 2016, ces proportions étaient de 78 %, de 11 % et de 10 %.
  - > Entre 2007 et 2022, la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français dans l'espace public est demeurée stable, celle des personnes utilisant l'anglais a légèrement diminué (de 10 % en 2007 à 8 % en 2022) et celle des personnes utilisant le français et l'anglais a augmenté (de 11 % en 2007 à 13 % en 2022).
- Dans l'ensemble du Québec, en 2022, 90 % des francophones utilisent le plus souvent le français dans l'espace public. Cette proportion est demeurée stable par rapport à 2016.
- Les proportions les plus faibles de personnes utilisant principalement le français sont observées sur l'île de Montréal (60 %) et dans la RMR de Gatineau (63 %).
- Parmi les personnes ayant déclaré maîtriser le français et l'anglais à l'oral, 73 % utilisent principalement le français dans l'espace public, 8 %, l'anglais et 18 %, le français et l'anglais.
- Entre 2016 et 2022, sur l'île de Montréal, la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français et l'anglais a augmenté (de 17 % à 22 %), alors que la proportion de celles utilisant l'anglais a diminué (de 24 % à 17 %).
- Entre 2016 et 2022, dans la couronne de Montréal, la proportion de personnes utilisant le français et l'anglais le plus souvent a augmenté (de 11 % à 15 %), tandis que la proportion de celles utilisant le français a diminué (de 80 % à 76 %).
- En 2022, les personnes de 18 à 34 ans constituent le groupe d'âge qui utilise dans une moins grande proportion le français le plus souvent (74 %). Il s'agit toutefois du groupe d'âge au sein duquel la proportion de personnes utilisant le français et l'anglais est la plus grande (16 %).
- Plusieurs facteurs sont associés à un plus grand usage du français dans l'espace public :
  - > avoir le français comme langue parlée le plus souvent à la maison;
  - > déclarer avoir une faible maîtrise de l'anglais à l'oral;
  - > résider à l'extérieur de la RMR de Montréal ou de la RMR de Gatineau;
  - > avoir étudié en français pour l'obtention de son plus haut diplôme.

2. En 2021, le Québec comptait 8,5 millions de personnes. Parmi celles-ci, 77,5 % déclaraient parler le français le plus souvent à la maison, 10,4 %, l'anglais et 7,9 %, une autre langue que le français ou l'anglais. (OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. *Caractéristiques linguistiques de la population du Québec en 2021*, [Fichier PDF], [Montréal], L'Office, 2022, 4 p. [[https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2022/Feuillet\\_Car-ling-pop-Quebec-2021.pdf](https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2022/Feuillet_Car-ling-pop-Quebec-2021.pdf)].)

## Importance de la protection et de l'utilisation du français dans l'espace public

- La protection de la langue française dans l'espace public est jugée importante ou très importante par 83 % des Québécoises et Québécois.
- Près d'une personne sur dix (11 %) estime peu ou très peu important de pouvoir communiquer en français avec le personnel des commerces de proximité.
  - > Lorsqu'elles sont servies en anglais dans un commerce de proximité, un peu plus de la moitié des personnes poursuivent l'interaction en anglais. Un peu moins d'une personne sur dix demande explicitement à être servie en français dans cette situation.

## Langue utilisée dans diverses situations de communication

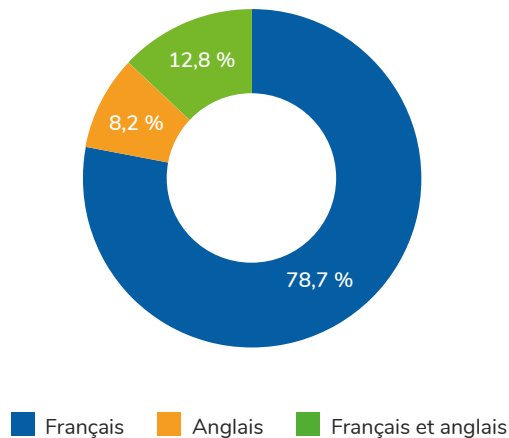
- Parmi les situations de communication étudiées, la communication avec un service de livraison de repas est celle où la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français est la moins élevée (78 %) et la communication avec les services du gouvernement du Québec, celle où cette proportion est la plus élevée (90 %).
- Dans la majorité des situations de communication (8 sur 10), environ 85 % à 90 % des personnes utilisent le plus souvent le français.
- Chez les anglophones et les allophones, c'est la communication avec le personnel des services de transport en commun qui est la situation où les proportions de personnes utilisant le plus souvent le français sont les plus élevées (54 % et 80 %, respectivement).
- Au sein de la population, 14 % des personnes utilisent le plus souvent l'anglais pour communiquer avec un service de livraison de repas ainsi qu'avec les services du gouvernement fédéral. Il s'agit des deux situations de communication où l'utilisation de l'anglais est la plus répandue.
- De façon générale, dans les situations de communication étudiées, les résidentes et résidents des RMR de Montréal et de Gatineau sont proportionnellement moins nombreux à utiliser le français que ceux des autres régions à l'étude.
  - > Par exemple, en ce qui concerne les communications avec le personnel des commerces de proximité, la proportion de personnes utilisant le français le plus souvent est de 77 % dans la RMR de Montréal, de 80 % dans la RMR de Gatineau et de 87 % dans l'ensemble du Québec.
- Dans l'ensemble du Québec, 8 % des personnes mentionnent qu'il leur arrive souvent ou très souvent de ne pas pouvoir être servies en français dans un commerce. Cette proportion est de 10 % dans la RMR de Montréal.

# CHAPITRE 1. USAGE DES LANGUES DANS L'ESPACE PUBLIC

## 1.1 Langues utilisées dans l'espace public

L'expression *langues utilisées dans l'espace public* désigne les langues utilisées le plus souvent à l'extérieur de la maison, c'est-à-dire les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec des personnes autres que les parents ou amis (par exemple, dans les commerces, dans des établissements de santé, au travail). En 2022, 78,7 % des Québécoises et Québécois utilisent le plus souvent le français dans l'espace public, 12,8 %, le français et l'anglais et 8,2 %, l'anglais<sup>3</sup>.

**Graphique 1. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans l'espace public, ensemble du Québec, 2022 (n = 7 170)**

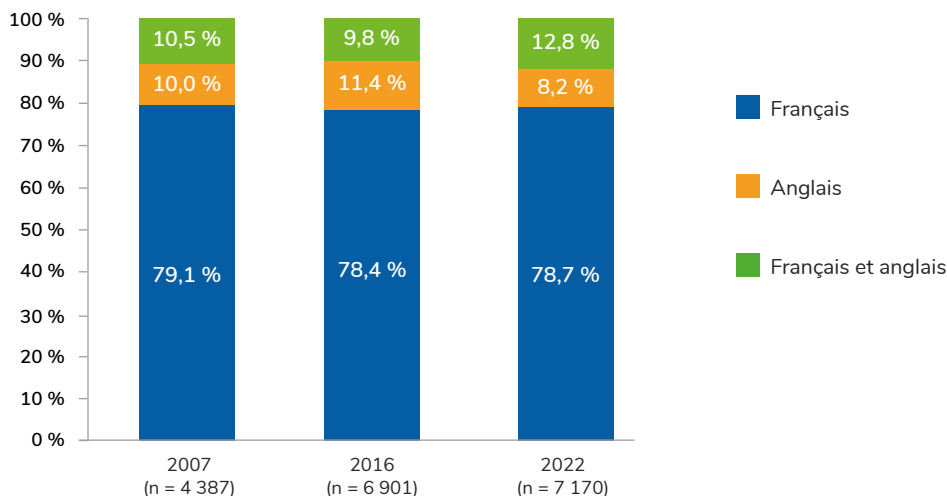


3. Les répondantes et répondants au sondage pouvaient indiquer une autre langue. Toutefois, les données relatives aux langues autres ne sont pas présentées étant donné le faible nombre de personnes ayant indiqué une autre langue.



La proportion de personnes qui utilisent le plus souvent le français dans l'espace public est demeurée relativement stable entre 2007 et 2022 (79,1 % en 2007<sup>4</sup>, 78,4 % en 2016<sup>5</sup> et 78,7 % en 2022). Celle des personnes utilisant l'anglais est restée relativement stable entre 2007 et 2016 (10,0 % et 11,4 %), mais elle a ensuite baissé pour s'établir à 8,2 % en 2022. Pour sa part, la proportion de personnes utilisant le français et l'anglais est restée plutôt stable entre 2007 (10,5 %) et 2016 (9,8 %), puis elle a augmenté en 2022 (12,8 %).

**Graphique 2. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans l'espace public, ensemble du Québec, 2007, 2016 et 2022**



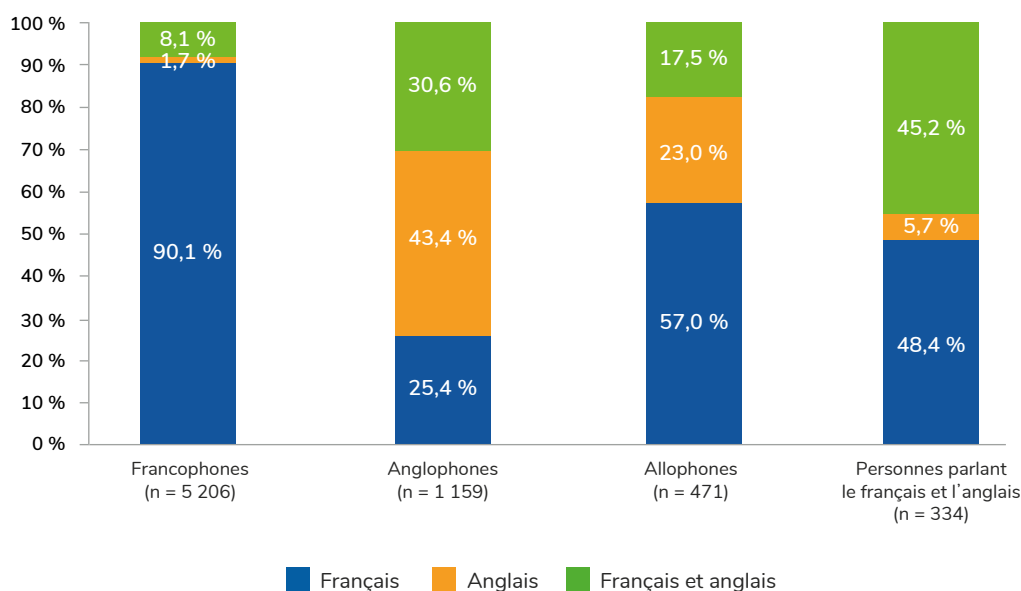
4. PAGÉ, Michel et OLIVIER, Charles-Étienne. *Importance et priorité du français pour la population québécoise : étude exploratoire*, [Québec], Conseil supérieur de la langue française, 2012, 116 p.

5. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. *Langue publique au Québec en 2016. 2, L'espace public*, [Montréal], L'Office, 2019, 54 p. Également disponible en ligne : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2019/rapport-langue-publique-espace-public.pdf>.

## Selon le groupe linguistique

Dans l'ensemble du Québec, en 2022, 90,1 % des francophones utilisent le plus souvent le français dans l'espace public et 8,1 %, le français et l'anglais. Pour leur part, 43,4 % des anglophones utilisent l'anglais, 30,6 %, le français et l'anglais et 25,4 %, le français. Quant aux allophones, 57,0 % d'entre eux utilisent le plus souvent le français, 23,0 %, surtout l'anglais et 17,5 %, autant le français que l'anglais. Parmi les personnes qui parlent le français et l'anglais à la maison, 48,4 % utilisent le français dans l'espace public et 45,2 %, le français et l'anglais.

**Graphique 3. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans l'espace public et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**

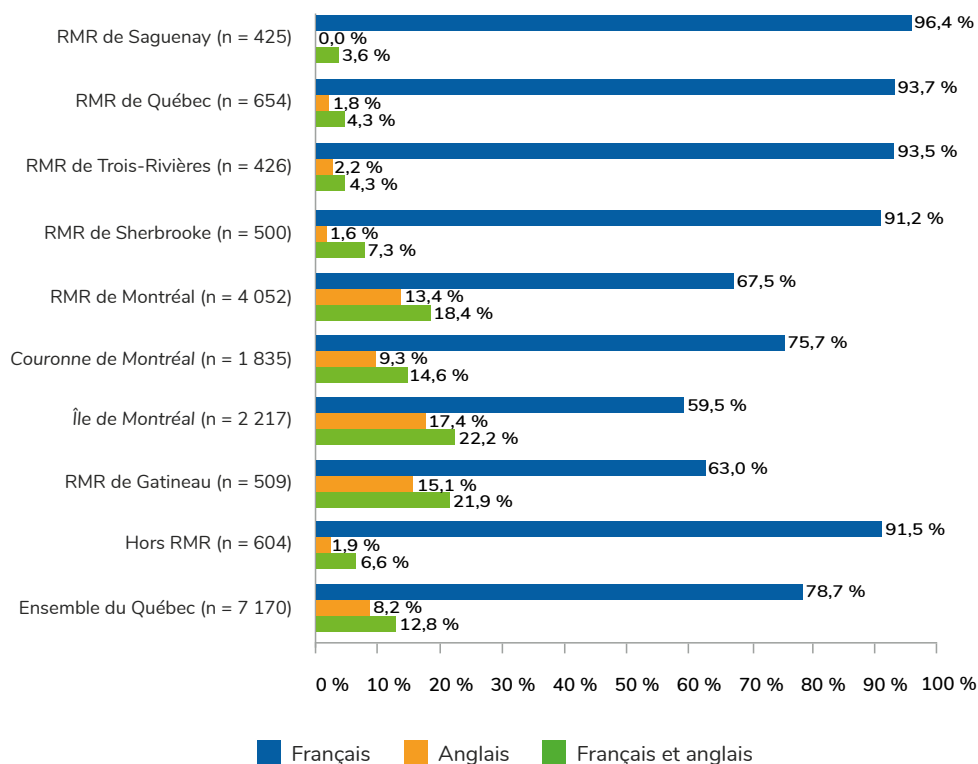


La comparaison des données de 2022 avec celles de 2016 révèle des changements en ce qui a trait aux langues utilisées le plus souvent par les différents groupes linguistiques. Chez les anglophones, la proportion de personnes utilisant le français dans l'espace public a augmenté de 5,6 points de pourcentage (de 19,8 % à 25,4 %), tandis que celle des personnes utilisant l'anglais a diminué de 14,0 points de pourcentage (de 57,4 % à 43,4 %). Chez les allophones, la proportion de personnes utilisant le français a augmenté (de 53,8 % à 57,0 %), alors que celle des personnes utilisant l'anglais a diminué (de 26,5 % à 23,0 %). Chez les personnes parlant le français et l'anglais à la maison, la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français dans l'espace public est en hausse de 8,5 points de pourcentage (de 39,9 % à 48,4 %), tandis que celle des personnes utilisant l'anglais a diminué de 10,9 points de pourcentage (de 16,6 % à 5,7 %). Chez les francophones, la proportion de personnes utilisant l'anglais a diminué (de 3,3 % à 1,7 %), tandis que celle des personnes utilisant le français et l'anglais a augmenté (de 6,3 % à 8,1 %). De plus, au sein de ce même groupe linguistique, la proportion de personnes utilisant le français est demeurée stable (de 90,2 % à 90,1 %).

## Selon le lieu de résidence

Dans cinq des régions étudiées, plus de neuf personnes sur dix utilisent le plus souvent le français dans l'espace public. Les résidentes et résidents de la RMR de Saguenay sont proportionnellement plus nombreux à utiliser le français dans l'espace public (96,4 %) que les personnes résidant dans les autres régions du Québec. L'île de Montréal et la RMR de Gatineau sont les régions où se trouvent les moins fortes proportions de personnes utilisant principalement le français (59,5 % et 63,0 %, respectivement). Dans ces deux régions, plus d'une personne sur cinq utilise autant le français que l'anglais dans l'espace public (22,2 % et 21,9 %, respectivement).

**Graphique 4. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans l'espace public et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



La proportion de résidentes et résidents de la RMR de Montréal utilisant le plus souvent le français dans l'espace public a baissé entre 2016 et 2022 (de 69,0 % à 67,5 %), tout comme celle des personnes utilisant l'anglais, laquelle a diminué de 3,1 points de pourcentage (de 16,5 % à 13,4 %). La part des personnes utilisant le français et l'anglais a quant à elle augmenté de 4,4 points de pourcentage (de 14,0 % à 18,4 %).

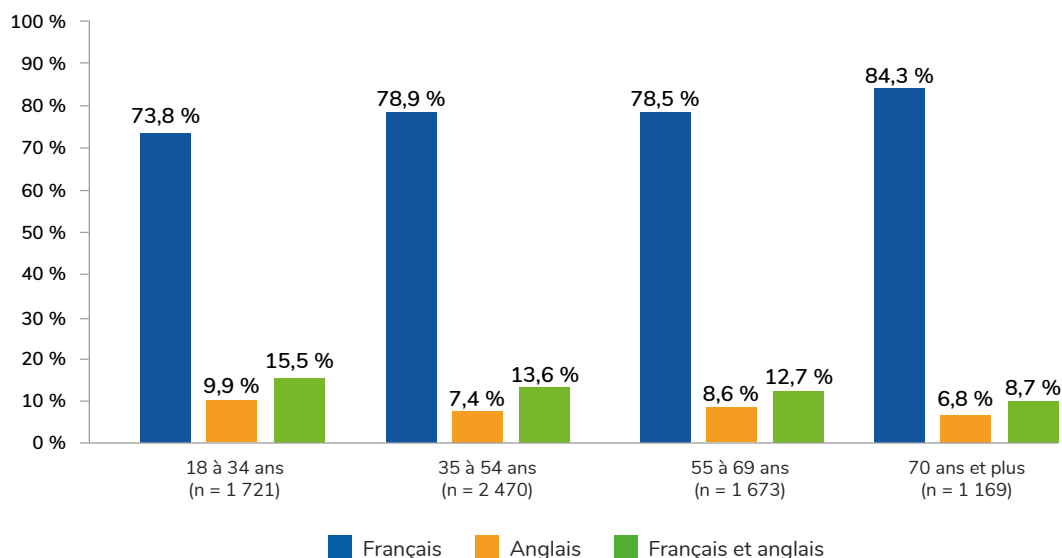
Sur l'île de Montréal, entre 2016 et 2022, la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français dans l'espace public est restée stable (de 58,4 % à 59,5 %), alors que celle des personnes utilisant l'anglais a diminué de 6,2 points de pourcentage (de 23,6 % à 17,4 %). Celle des personnes utilisant le français et l'anglais a pour sa part augmenté de 5,0 points de pourcentage (de 17,2 % à 22,2 %).

Dans la couronne de Montréal, entre 2016 et 2022, la proportion de personnes utilisant le plus souvent l'anglais dans l'espace public est demeurée stable (de 9,2 % à 9,3 %), tandis que la proportion de celles utilisant le français a diminué (de 79,7 % à 75,7 %). La proportion de personnes utilisant le français et l'anglais a quant à elle augmenté (de 10,8 % à 14,6 %).

## Selon l'âge

Les personnes de 18 à 34 ans utilisent dans une moins grande proportion le français le plus souvent dans l'espace public (73,8 %) que celles de 35 à 54 ans (78,9 %), celles de 55 à 69 ans (78,5 %) et celles de 70 ans et plus (84,3 %). Elles sont toutefois proportionnellement plus nombreuses à utiliser le français et l'anglais (15,5 %) que les personnes de 55 à 69 ans (12,7 %) et celles de 70 ans et plus (8,7 %).

**Graphique 5. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans l'espace public et selon le groupe d'âge, ensemble du Québec, 2022**

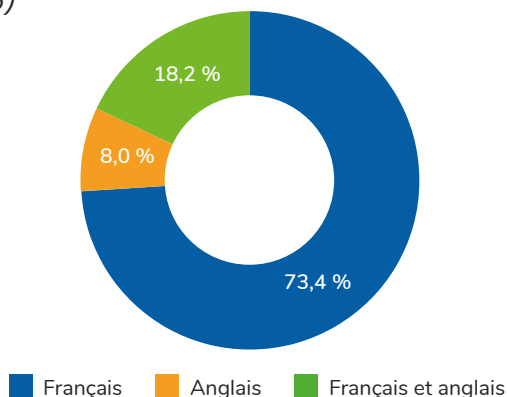


## Selon la maîtrise du français et de l'anglais

Les répondantes et répondants au sondage ont été invités à évaluer leur maîtrise du français et de l'anglais à l'oral. Ils pouvaient qualifier leur maîtrise de chacune de ces deux langues d'« excellente », de « bonne », de « faible » ou de « nulle ». Les personnes ayant dit avoir une excellente ou une bonne maîtrise de la langue ont été classées comme maîtrisant celle-ci, tandis que les personnes qui ont déclaré avoir une faible maîtrise ou une maîtrise nulle de la langue ont été classées comme ne maîtrisant pas celle-ci.

Les personnes ne maîtrisant qu'une seule langue à l'oral sont proportionnellement plus nombreuses à utiliser le plus souvent celle-ci dans l'espace public. Ainsi, presque toutes les personnes maîtrisant seulement le français à l'oral utilisent cette langue dans l'espace public (97,9 %). Plus des trois quarts des personnes maîtrisant seulement l'anglais à l'oral utilisent cette langue dans l'espace public (78,5 %). Parmi les personnes qui maîtrisent le français et l'anglais à l'oral, 73,4 % utilisent principalement le français, 8,0 %, l'anglais et 18,2 %, le français et l'anglais.

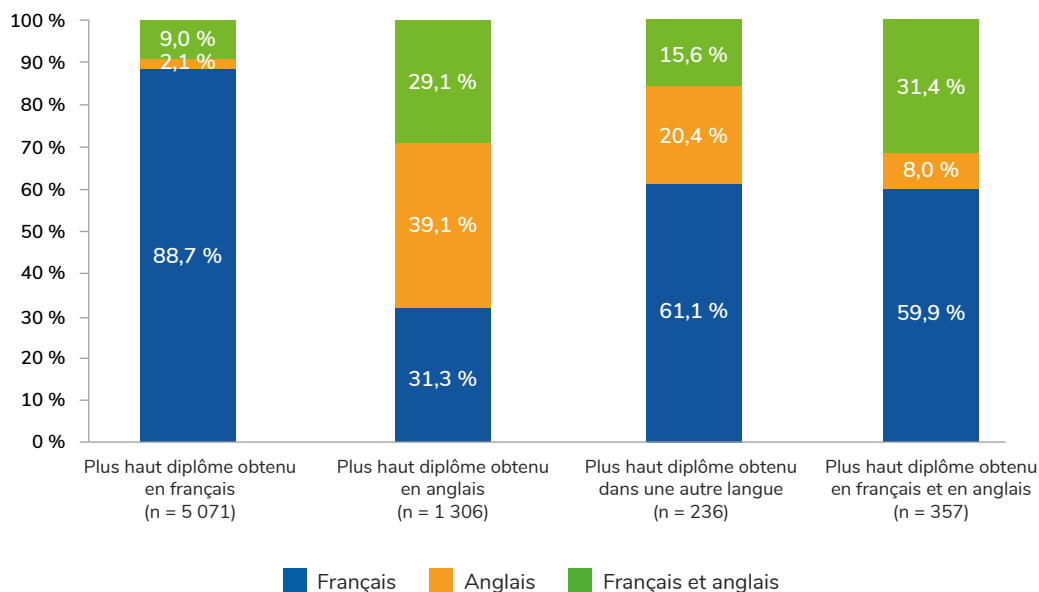
**Graphique 6. Répartition des répondantes et répondants maîtrisant le français et l'anglais à l'oral selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans l'espace public, ensemble du Québec, 2022 (n = 5 056)**



### Selon la langue dans laquelle le plus haut diplôme a été obtenu

Parmi les personnes qui ont étudié en français pour obtenir leur plus haut diplôme, près de neuf d'entre elles sur dix utilisent le plus souvent cette langue dans l'espace public (88,7 %). Cette proportion est moindre chez les personnes ayant étudié en anglais (31,3 %), en français et en anglais (59,9 %) ou dans une autre langue (61,1 %). Les personnes ayant étudié en anglais et celles ayant étudié en français et en anglais pour obtenir leur plus haut diplôme utilisent le français et l'anglais dans des proportions similaires (29,1 % et 31,4 %, respectivement).

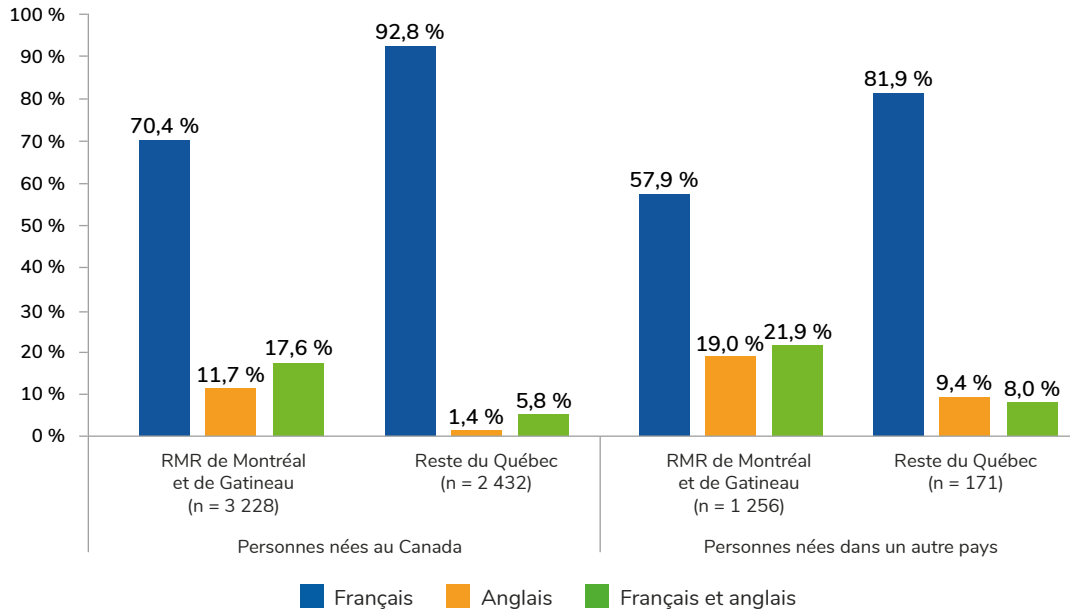
**Graphique 7. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans l'espace public et selon la langue du plus haut diplôme obtenu, ensemble du Québec, 2022**



## Selon le lieu de naissance

Dans l'ensemble du Québec, hormis dans les RMR de Montréal et de Gatineau, 81,9 % des personnes nées à l'extérieur du Canada utilisent le plus souvent le français dans l'espace public, comparativement à plus de neuf personnes sur dix parmi les personnes nées au Canada (92,8 %). Dans les RMR de Montréal et de Gatineau, ce sont 57,9 % des personnes nées dans un autre pays qui utilisent le français, comparativement à 70,4 % des personnes nées au Canada.

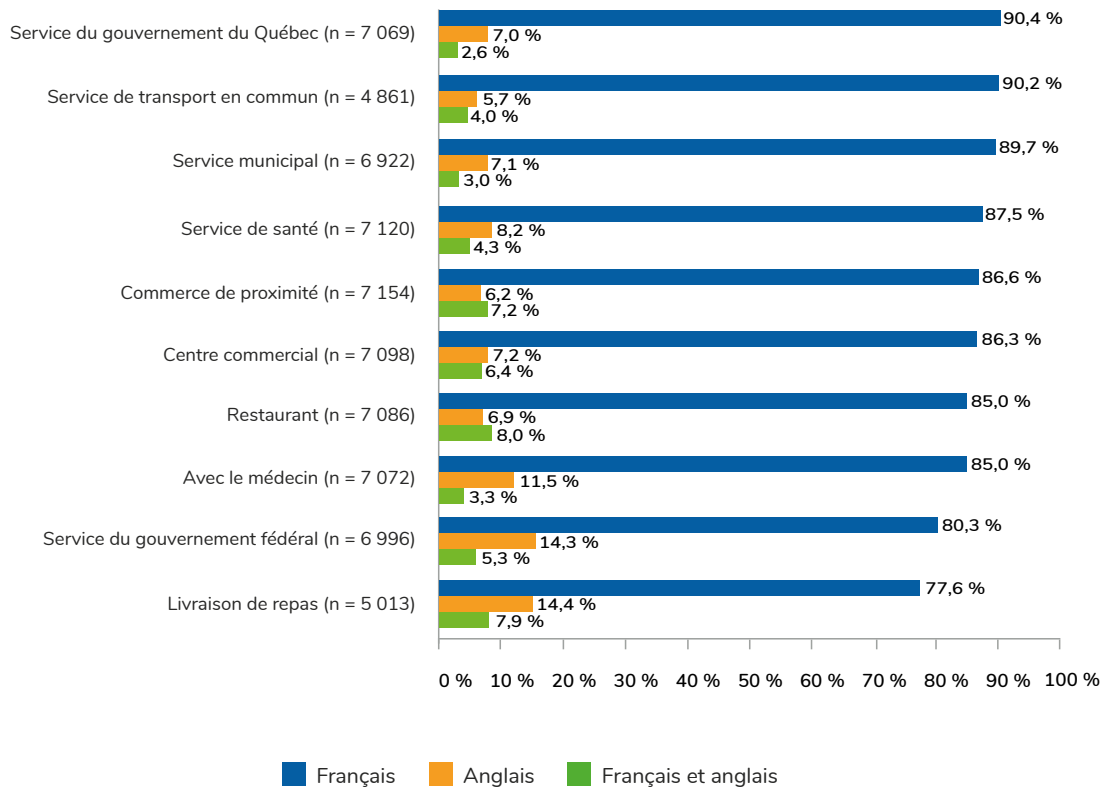
**Graphique 8. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans l'espace public et selon le lieu de naissance, ensemble du Québec, 2022**



## 1.2 Situations de communication dans l'espace public

Depuis 2007, l'Office examine l'utilisation du français dans différentes situations de communication dans l'espace public. Dans le cadre de cette étude, dix situations de communication ont été analysées. Les données collectées pour six d'entre elles peuvent être comparées avec des données collectées antérieurement. Dans les dix situations de communication analysées en 2022, les proportions de personnes qui utilisent le plus souvent le français varient entre 77,6 % (livraison de repas) et 90,4 % (service du gouvernement du Québec). La proportion de personnes utilisant le français se situe entre 85,0 % et 90,4 % dans huit situations.

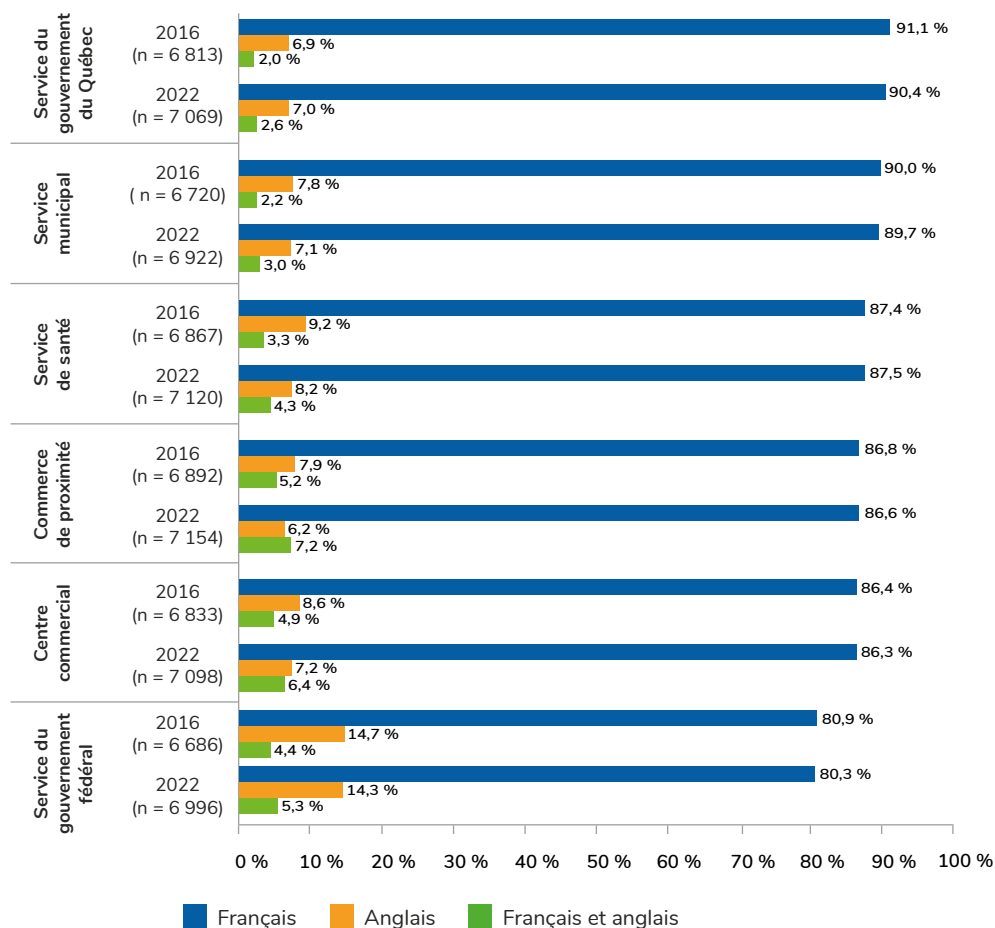
**Graphique 9. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans dix situations de communication, ensemble du Québec, 2022**



### 1.3 Comparaison avec les données de 2016

Parmi les situations de communication étudiées en 2022, six d'entre elles peuvent être comparées avec les situations étudiées en 2016. Cette comparaison montre que, dans ces six situations, la part des personnes utilisant le plus souvent le français est restée stable (variation de moins d'un point de pourcentage). En ce qui concerne les communications avec les services du gouvernement du Québec, les services municipaux et les services du gouvernement fédéral, la part des personnes faisant usage du français et de l'anglais et la part de celles utilisant l'anglais sont aussi demeurées stables (variations de moins d'un point de pourcentage). Pour ce qui est des communications avec les services de santé et avec le personnel des commerces situés dans des centres commerciaux, peu de variation quant à l'usage de l'anglais ainsi qu'à celui du français et de l'anglais est constatée (variations d'un à deux points de pourcentage). En ce qui a trait aux communications avec le personnel des commerces de proximité, une augmentation de 2,0 points de pourcentage est observée quant à l'usage du français et de l'anglais entre 2016 et 2022.

**Graphique 10. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans six situations de communication, ensemble du Québec, 2016 et 2022**





Dans la RMR de Montréal, des variations sont constatées entre 2016 et 2022 pour trois situations de communication (voir le [graphique A](#) à l'annexe B) :

- La part des personnes utilisant le français pour communiquer avec les services du gouvernement du Québec a diminué de 2,2 points de pourcentage (de 86,3 % à 84,1 %).
- La part des personnes utilisant l'anglais pour communiquer avec le personnel des commerces de proximité a diminué de 2,4 points de pourcentage (de 12,9 % à 10,5 %), tandis que la part des personnes utilisant le français et l'anglais a augmenté de 4,3 points de pourcentage (de 7,9 % à 12,2 %).
- La part des personnes utilisant le français pour communiquer avec le personnel des commerces situés dans des centres commerciaux a diminué de 2,1 points de pourcentage (de 78,9 % à 76,8 %), alors que la part des personnes utilisant le français et l'anglais a augmenté de 3,7 points de pourcentage (de 7,1 % à 10,8 %).

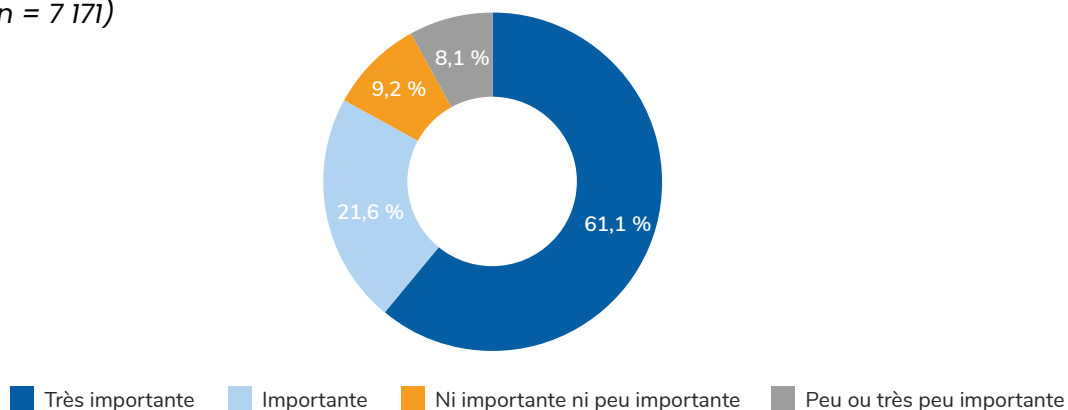
Sur l'île de Montréal, toutes les situations de communication présentent des variations entre 2016 et 2022, et ce, de 2 à 6 points de pourcentage (voir le [graphique B](#) à l'annexe B). De façon générale, la proportion de personnes utilisant le plus souvent l'anglais a diminué, au profit de la proportion de personnes utilisant le français et l'anglais ainsi que de celle des personnes utilisant le français. Voici quelques exemples :

- La proportion de personnes utilisant le français pour communiquer avec les services de santé a augmenté de 2,8 points de pourcentage (de 68,6 % à 71,4 %), tandis que celle des personnes utilisant l'anglais a diminué de 3,7 points de pourcentage (de 23,3 % à 19,6 %).
- La proportion de personnes utilisant l'anglais pour communiquer avec le personnel des commerces de proximité a diminué de 5,0 points de pourcentage (de 20,5 % à 15,5 %), alors que celle des personnes utilisant le français et l'anglais a augmenté de 6,1 points de pourcentage (de 11,0 % à 17,1 %).
- La proportion de personnes utilisant l'anglais pour communiquer avec le personnel des commerces situés dans des centres commerciaux a diminué de 4,1 points de pourcentage (de 22,1 % à 18,0 %), tandis que celle des personnes utilisant le français et l'anglais a augmenté de 4,0 points de pourcentage (de 9,8 % à 13,8 %).

## 1.4 Importance de la protection de la langue française

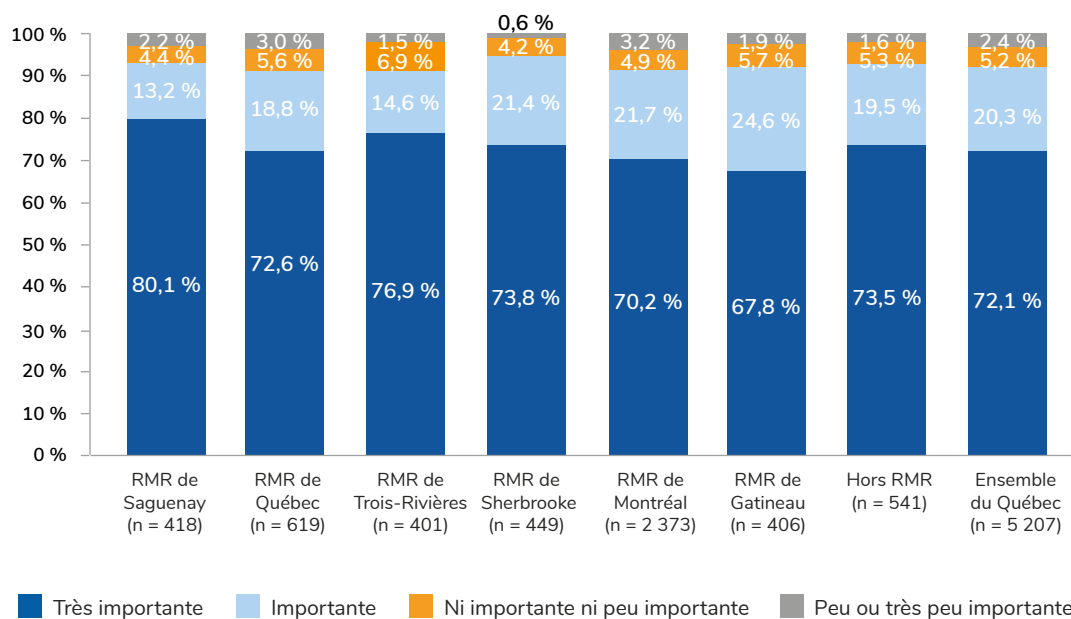
En 2022, plus de quatre Québécoises et Québécois sur cinq (82,7 %) jugent qu'il est important ou très important de protéger le français dans l'espace public.

**Graphique 11. Répartition de l'ensemble des répondantes et répondants selon l'importance accordée à la protection de la langue française dans l'espace public, ensemble du Québec, 2022 (n = 7 171)**



Parmi les francophones<sup>6</sup>, une plus grande proportion des personnes jugent qu'il est très important de protéger le français dans l'espace public (72,1 %) que dans l'ensemble de la population (61,1 %). Les francophones de la RMR de Gatineau sont les moins nombreux en proportion à juger qu'il est très important de protéger le français dans l'espace public (67,8 %). Inversement, les francophones de la RMR de Saguenay sont les plus nombreux en proportion à juger qu'il est très important de protéger la langue française (80,1 %).

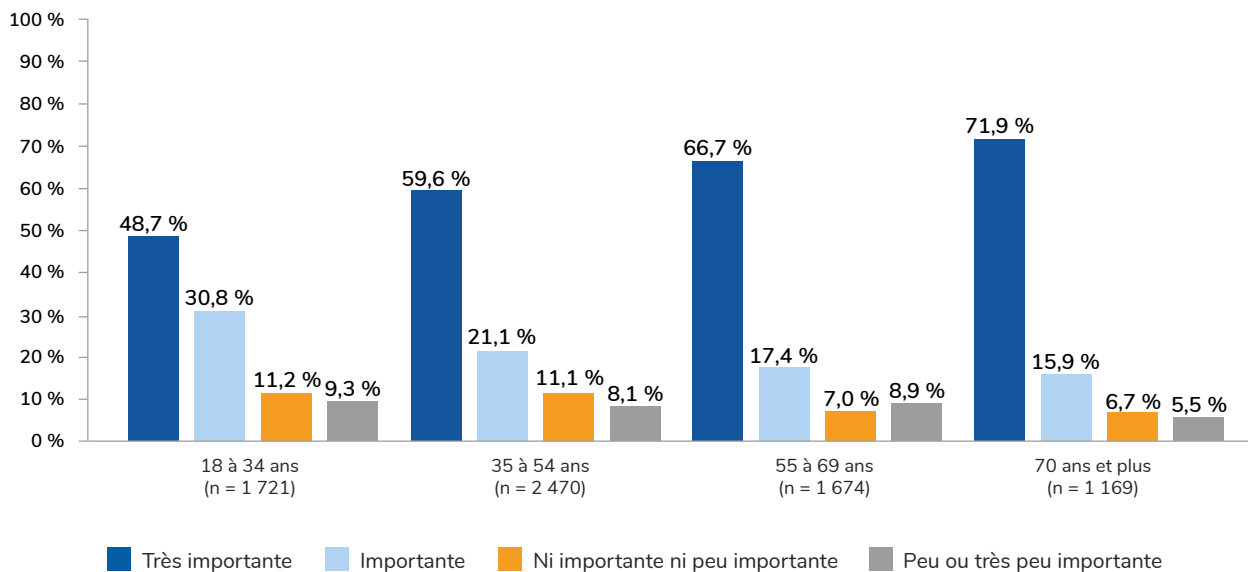
**Graphique 12. Répartition des répondantes et répondants francophones selon l'importance accordée à la protection de la langue française dans l'espace public et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



6. Les données relatives aux autres groupes linguistiques ne sont pas présentées par RMR étant donné le faible nombre de répondantes et répondants appartenant à ces groupes.

L'importance accordée à la protection du français diffère aussi selon l'âge. Près de la moitié des personnes de 18 à 34 ans (48,7 %) estiment très importante la protection de la langue française dans l'espace public, alors que cette proportion est de 59,6 % chez les 35 à 54 ans, de 66,7 % chez les 55 à 69 ans et de 71,9 % chez les 70 ans et plus.

**Graphique 13. Répartition des répondantes et répondants selon l'importance accordée à la protection de la langue française dans l'espace public et selon le groupe d'âge, ensemble du Québec, 2022**

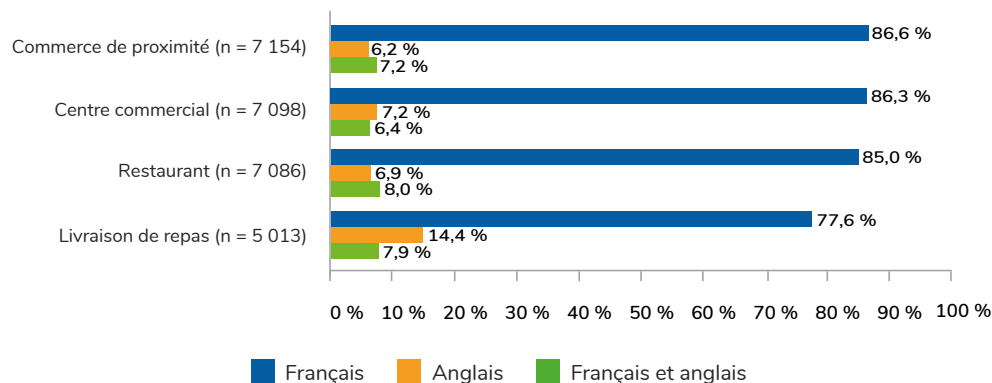


## CHAPITRE 2. SITUATIONS DE COMMUNICATION LORS D'ACTIVITÉS COMMERCIALES

### 2.1 Résultats pour l'ensemble du Québec

Parmi l'ensemble des situations de communication étudiées, quatre concernent des activités commerciales. Dans les commerces de proximité, les commerces situés dans des centres commerciaux et les restaurants, environ 85 % des personnes utilisent le plus souvent le français pour communiquer avec le personnel. Pour les communications avec un service de livraison de repas, cette proportion est de 77,6 %, alors que la proportion de personnes utilisant l'anglais est de 14,4 %. Il s'agit de la situation de communication, parmi celles liées à des activités commerciales, où l'utilisation de l'anglais est le plus répandue.

**Graphique 14. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans quatre situations de communication liées à des activités commerciales, ensemble du Québec, 2022**



Lors des groupes de discussion, des personnes de la RMR de Montréal ont souligné que l'utilisation du français dans les commerces était répandue. L'une d'elles a décrit cette situation ainsi : « La majorité du temps, c'est-à-dire à Ahuntsic-Cartierville, je suis servi en français, on parle en français dans le quartier. » [homme francophone, 61 ans, RMR de Montréal]

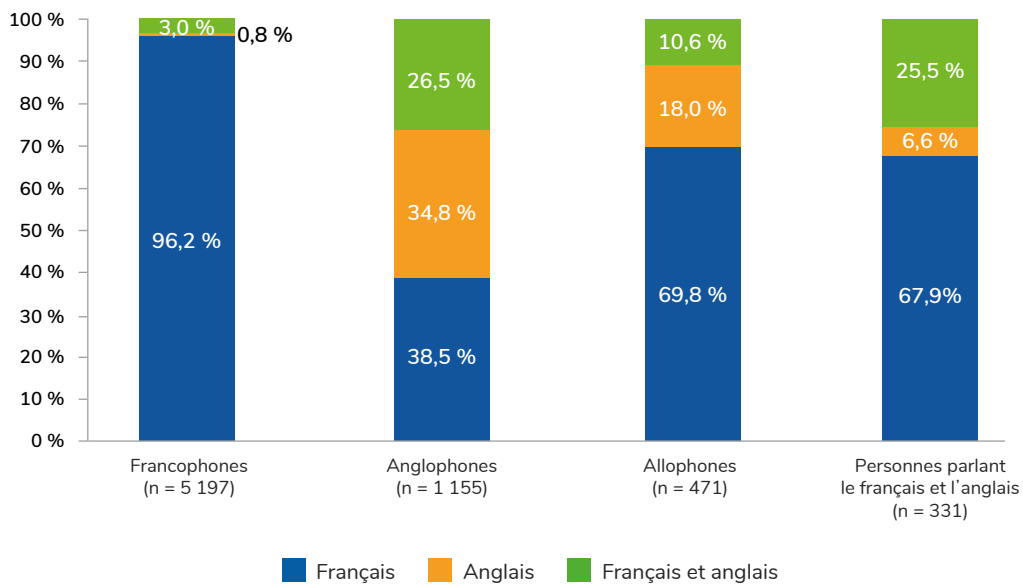
Toutefois, en ce qui concerne la communication avec un service de livraison de repas, des participantes et participants ont indiqué qu'ils considéraient comme possible que l'utilisation de l'anglais soit plus répandue dans cette situation de communication que dans les autres situations de communication liées à des activités commerciales. Par ailleurs, une participante a décrit son expérience ainsi : « Quand j'utilise [un service de livraison de repas], bien je vous dirais que la majorité du temps, ce sont tous des gens qui ne parlent pas français ni anglais. » [femme parlant le français et l'anglais à la maison, 36 ans, RMR de Montréal]

## 2.2 Selon le groupe linguistique

Parmi les quatre situations qui concernent des activités commerciales, les communications avec le personnel des commerces de proximité et celles avec le personnel des commerces situés dans des centres commerciaux sont les situations dans lesquelles les anglophones utilisent dans de plus grandes proportions le français le plus souvent (38,5 % et 35,8 %, respectivement). Les communications avec un service de livraison de repas et celles avec le personnel des restaurants sont les deux situations dans lesquelles ils utilisent dans de plus grandes proportions l'anglais (65,2 % et 40,9 %, respectivement). Chez les francophones, la proportion de personnes utilisant le français varie de 90,8 % (livraison de repas) à 96,4 % (centres commerciaux). C'est lorsqu'ils communiquent avec un service de livraison de repas que les francophones utilisent l'anglais dans une plus grande proportion (4,4 %).

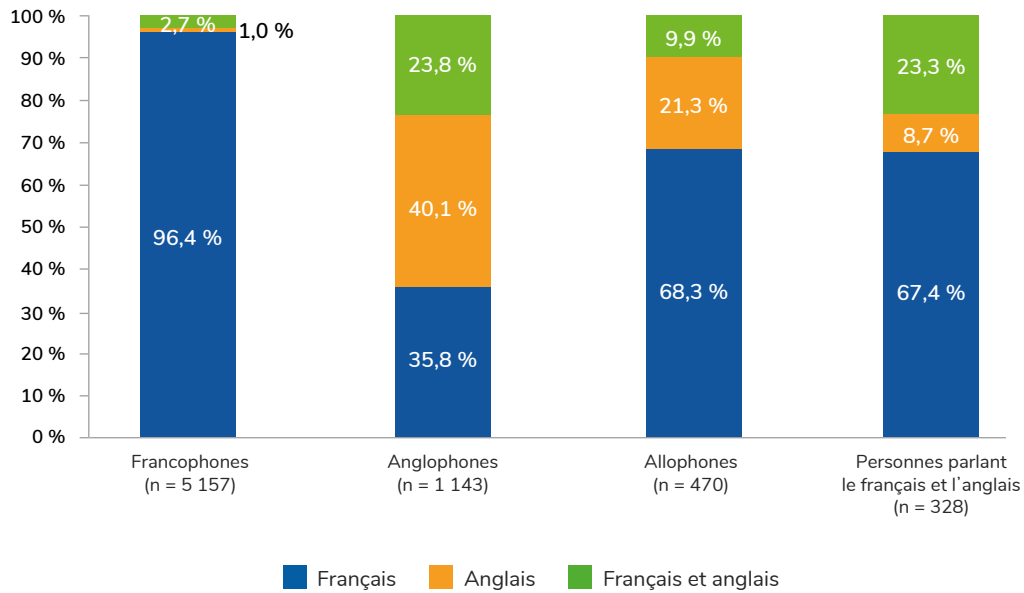
Chez les francophones, 96,2 % utilisent le français pour communiquer avec le personnel des **commerces de proximité**. Cette proportion est de 69,8 % chez les allophones, de 67,9 % chez les personnes parlant le français et l'anglais à la maison et de 38,5 % chez les anglophones.

**Graphique 15. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec le personnel des commerces de proximité et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



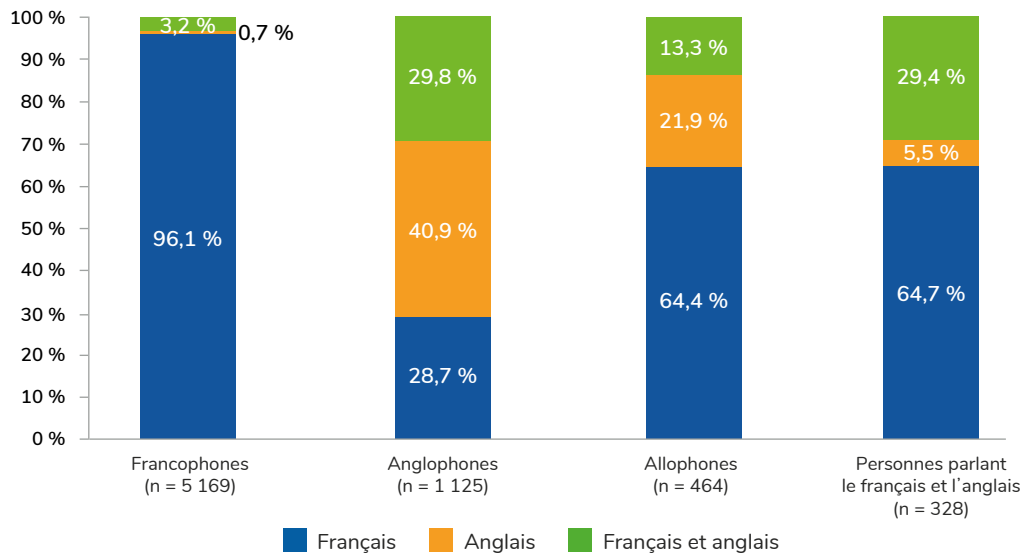
La majorité des francophones (96,4 %), des allophones (68,3 %) et des personnes parlant le français et l'anglais à la maison (67,4 %) utilisent le plus souvent le français pour communiquer avec le personnel des commerces situés dans des **centres commerciaux**. Parmi les anglophones, 35,8 % utilisent le français dans cette situation.

**Graphique 16. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec le personnel des commerces situés dans des centres commerciaux et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



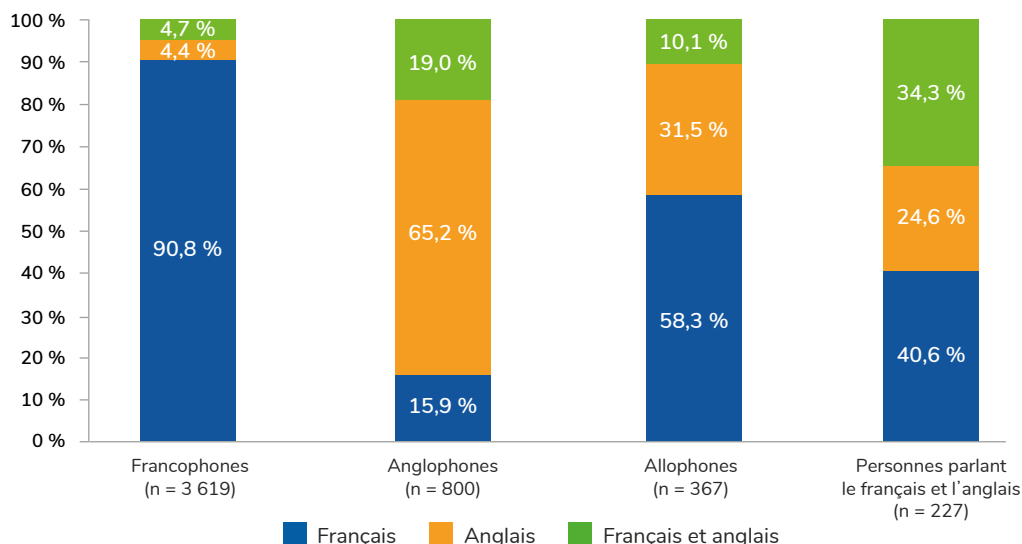
Près des deux tiers des allophones et des personnes parlant le français et l'anglais à la maison utilisent le plus souvent le français pour communiquer avec le personnel des **restaurants** (respectivement 64,4 % et 64,7 %). Cette proportion est plus élevée chez les francophones (96,1 %) et moins élevée chez les anglophones (28,7 %). L'anglais est la langue utilisée le plus souvent dans cette situation par 40,9 % des anglophones et 21,9 % des allophones. Le français et l'anglais sont utilisés par 29,8 % des anglophones et 29,4 % des personnes parlant le français et l'anglais à la maison. Le français et l'anglais sont utilisés par 29,8 % des anglophones et 29,4 % des personnes parlant le français et l'anglais à la maison.

**Graphique 17. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec le personnel des restaurants et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



Parmi les quatre situations de communication liées à des activités commerciales, la communication avec un service de **livraison de repas**<sup>7</sup> constitue celle où la part des personnes utilisant le plus souvent le français est la moins élevée. En effet, parmi les anglophones et le groupe de personnes parlant le français et l'anglais à la maison, moins de la moitié des personnes utilisent le français dans cette situation (respectivement 15,9 % et 40,6 %). Cette proportion est plus élevée chez les francophones (90,8 %) et les allophones (58,3 %). L'anglais est la langue utilisée par près des deux tiers des anglophones (65,2 %) et environ le tiers des allophones (31,5 %) dans cette situation.

**Graphique 18. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec un service de livraison de repas et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



## 2.3 Selon le lieu de résidence

Dans cinq des sept régions étudiées, plus de neuf personnes sur dix utilisent le plus souvent le français pour communiquer avec le personnel des **commerces de proximité**. Dans les sept régions à l'étude, les proportions de personnes utilisant le plus souvent le français dans cette situation de communication sont les suivantes :

- 100,0 % dans la RMR de Saguenay;
- 98,9 % dans la RMR de Québec;
- 97,9 % dans la RMR de Trois-Rivières;
- 96,9 % dans la RMR de Sherbrooke;
- 96,7 % dans le territoire situé en dehors des RMR (hors RMR);
- 79,7 % dans la RMR de Gatineau;
- 77,2 % dans la RMR de Montréal.

Dans les RMR de Montréal et de Gatineau, les proportions de personnes utilisant le plus souvent l'anglais pour communiquer avec le personnel des commerces de proximité sont de 10,5 % (RMR de Montréal) et de 11,0 % (RMR de Gatineau) (voir le [graphique C](#) à l'annexe B).

7. La question qui a été posée aux répondantes et répondants faisait référence aux communications à l'oral et à l'écrit avec un service de livraison de repas offert en ligne.



Lors des groupes de discussion, les participantes et participants ont indiqué que certains secteurs semblaient plus francophones ou anglophones que d'autres, surtout dans les RMR de Gatineau et de Montréal : « En banlieue, à Mascouche, je n'ai jamais eu de problème à me faire servir en français. Ce n'est vraiment pas un enjeu du quotidien. C'est sûr que, si tu vas dans les plus grands centres, comme Montréal, ou juste aussi quand j'ai déménagé à Gatineau, pour un laps de temps, j'ai quand même pu voir la différence. » [femme francophone, 27 ans, RMR de Montréal]

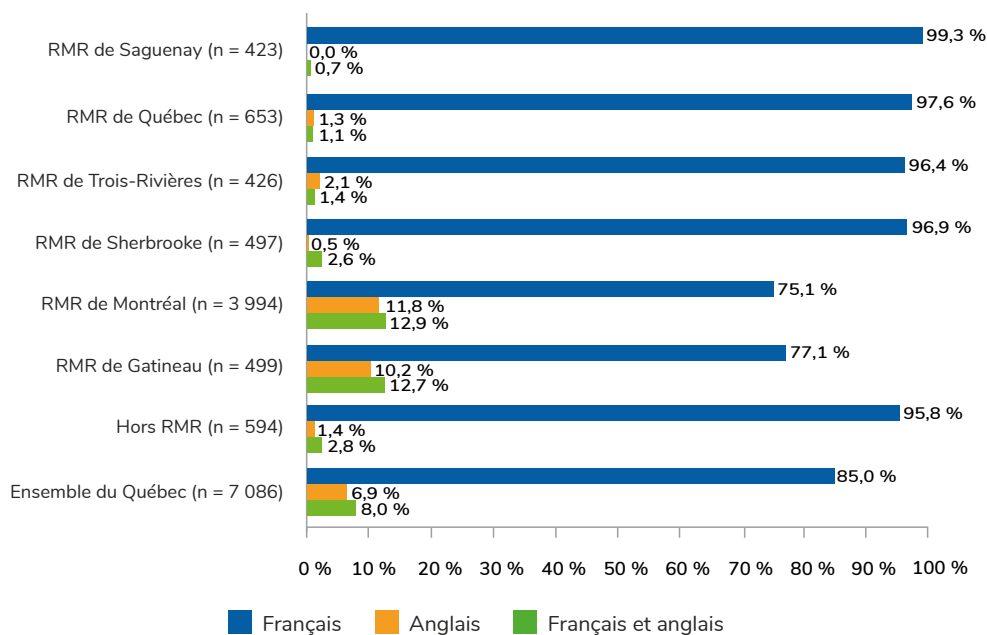
Pour ce qui est des communications avec le personnel des commerces situés dans des **centres commerciaux**, le français est la langue utilisée par la majorité des Québécoises et Québécois. Dans les sept régions à l'étude, les proportions de personnes utilisant le plus souvent le français dans cette situation de communication sont les suivantes :

- 100,0 % dans la RMR de Saguenay;
- 98,3 % dans la RMR de Québec;
- 97,1 % dans la RMR de Trois-Rivières;
- 96,4 % dans le territoire situé en dehors des RMR (hors RMR);
- 96,3 % dans la RMR de Sherbrooke;
- 81,9 % dans la RMR de Gatineau;
- 76,8 % dans la RMR de Montréal.

L'anglais est la langue utilisée dans cette situation de communication par 12,2 % des résidentes et résidents des RMR de Montréal et de Gatineau (voir le [graphique D](#) à l'annexe B).

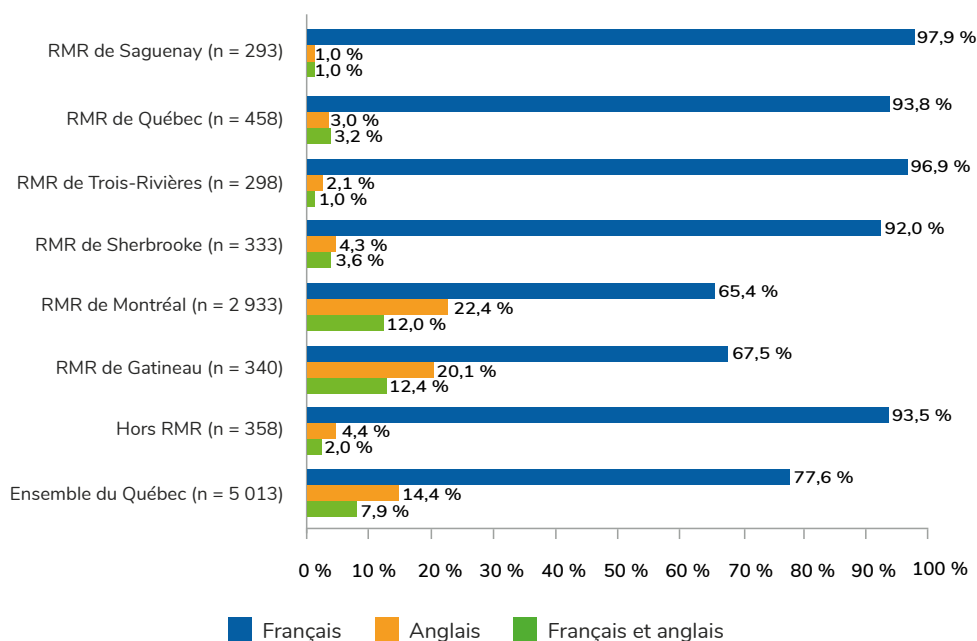
Au Québec, plus de quatre personnes sur cinq (85,0 %) utilisent le plus souvent le français dans leurs communications avec le personnel des **restaurants**. Les proportions varient de 75,1 % (RMR de Montréal) à 99,3 % (RMR de Saguenay). Les RMR de Montréal et de Gatineau sont celles où les proportions de personnes utilisant le français et l'anglais sont les plus élevées (12,9 % et 12,7 %, respectivement).

**Graphique 19. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec le personnel des restaurants et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



La part des personnes utilisant le plus souvent l'anglais ainsi que celle des personnes utilisant le français et l'anglais sont plus élevées lorsqu'il s'agit de communiquer avec un service de **livraison de repas** que lorsqu'il s'agit de communiquer avec le personnel des restaurants, des commerces de proximité ou des commerces situés dans des centres commerciaux. Dans la RMR de Montréal, 22,4 % des résidentes et résidents utilisent l'anglais pour communiquer avec un service de livraison de repas et 12,0 %, le français et l'anglais. Dans la RMR de Gatineau, ces proportions sont de 20,1 % pour l'anglais et de 12,4 % pour le français et l'anglais. Le français est tout de même la langue utilisée par la majorité des Québécoises et Québécois dans cette situation, bien que les proportions soient plus faibles dans les RMR de Montréal et de Gatineau (65,4 % et 67,5 %, respectivement).

**Graphique 20. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec un service de livraison de repas et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



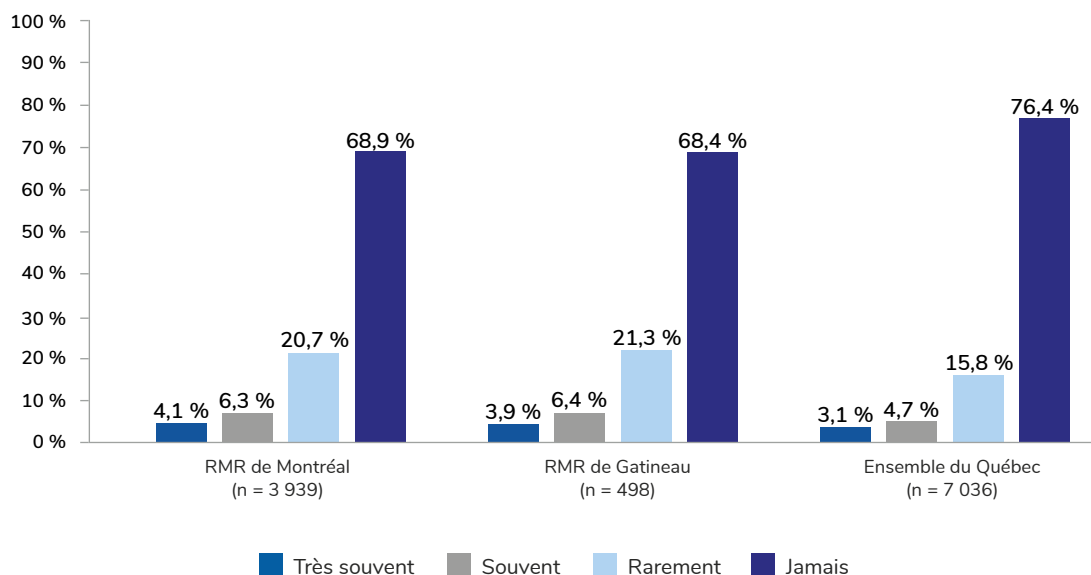
## 2.4 Importance de l'utilisation du français dans les activités commerciales et les services

En plus de brosser un portrait des langues utilisées dans différentes situations de communication liées à des activités commerciales, cette étude a également permis d'évaluer l'importance accordée à l'utilisation du français dans ces situations. Ainsi, certains aspects comme l'incapacité à se faire servir en français dans un commerce et les réactions à un service reçu en anglais dans un commerce de proximité ont été abordés avec les personnes ayant répondu au sondage. Les sections qui suivent présentent les résultats en lien avec ces aspects.

## Incapacité à se faire servir en français dans un commerce

Les répondantes et répondants ont été sondés sur la fréquence à laquelle, au cours des six mois précédant le sondage, il leur était arrivé de ne pas pouvoir se faire servir en français dans un commerce du Québec. Dans l'ensemble du Québec, environ trois personnes sur quatre (76,4 %) ont déclaré qu'il leur était toujours possible de se faire servir en français dans un commerce. Cette proportion est moindre dans les RMR de Montréal et de Gatineau (respectivement 68,9 % et 68,4 %).

**Graphique 21. Répartition des répondantes et répondants selon la fréquence de l'incapacité à se faire servir en français dans un commerce, RMR de Montréal, RMR de Gatineau et ensemble du Québec, 2022**



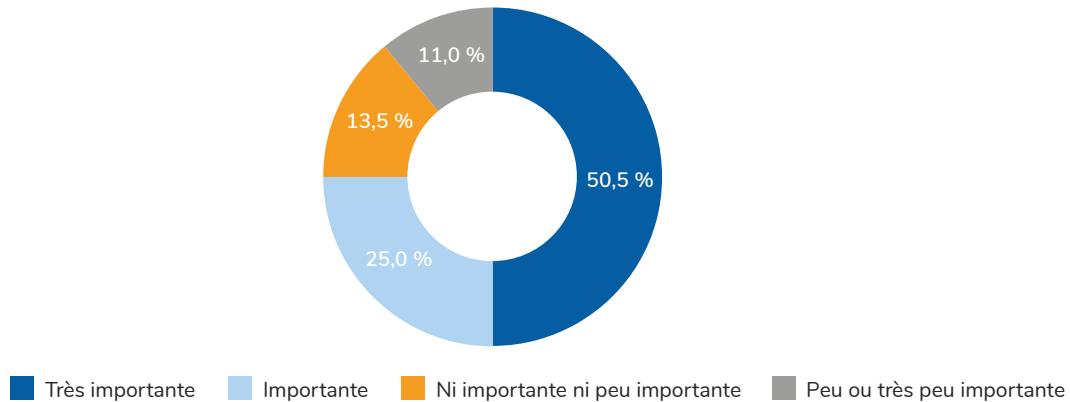
Dans la RMR de Montréal, la proportion de **francophones** ayant déclaré qu'il ne leur arrivait jamais de ne pas pouvoir se faire servir en français dans un commerce (63,5 %) est plus faible que celle observée chez l'ensemble des résidentes et résidents de cette RMR (68,9 %). Par ailleurs, 25,9 % des francophones de la RMR de Montréal ont déclaré qu'il leur arrivait rarement de vivre cette situation, un pourcentage supérieur à celui observé chez l'ensemble de la population de cette RMR (20,7 %) (voir le [graphique E](#) à l'annexe B).

Il est important de noter que les personnes ont répondu au questionnaire selon l'expérience qu'elles ont vécue au cours des six mois précédant le sondage, peu importe l'endroit au Québec où elles n'ont pu être servies en français dans un commerce. Ainsi, dans les groupes de discussion, de nombreuses personnes ont mentionné que, dans leur région de résidence (lorsque celle-ci n'est ni Montréal ni Gatineau), elles pouvaient toujours être servies en français dans un commerce, mais que ce n'était pas le cas à Montréal ni en Outaouais. C'est généralement lors d'un passage dans l'une ou l'autre de ces régions qu'elles n'auraient pu être servies en français.

## Importance de l'utilisation du français dans les commerces de proximité

Les personnes qui ont participé à l'étude ont été questionnées sur l'importance qu'elles accordent à l'utilisation du français lorsqu'elles sont servies dans un commerce de proximité. Pour la moitié d'entre elles (50,5 %), il est très important de pouvoir se faire servir en français dans les commerces de proximité. En contrepartie, près d'une personne sur quatre (24,5 %) est indifférente à l'utilisation du français dans ce contexte, c'est-à-dire qu'elle y accorde peu ou très peu d'importance (11,0 %) ou qu'elle estime cela ni important ni peu important (13,5 %).

**Graphique 22. Répartition de l'ensemble des répondantes et répondants selon l'importance accordée à l'utilisation du français dans les communications avec le personnel des commerces de proximité, ensemble du Québec, 2022 (n = 7 162)**

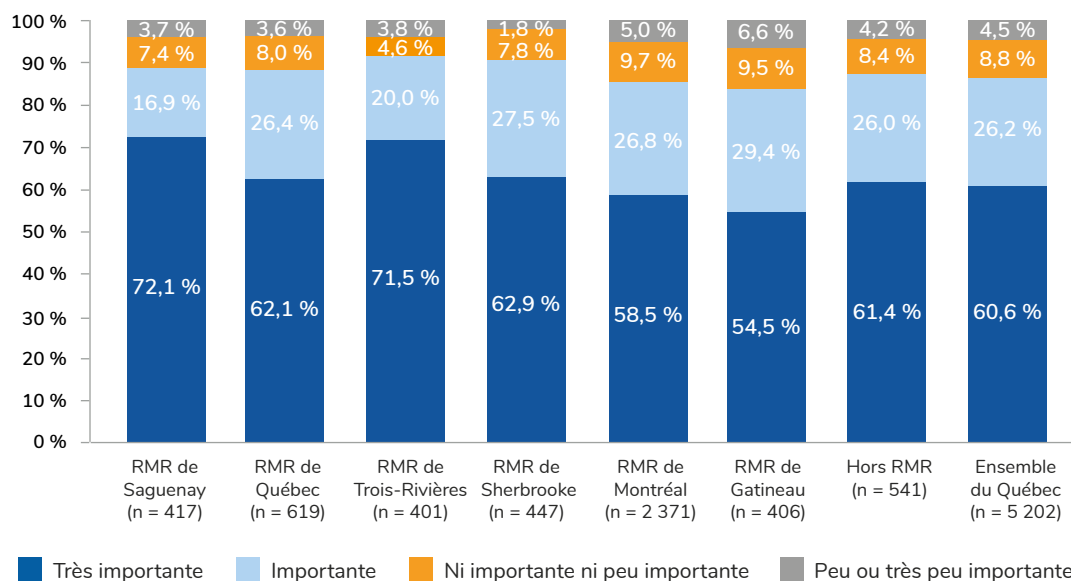


Lors des groupes de discussion, l'importance de l'utilisation du français dans les communications avec le personnel des commerces de proximité a été évoquée. Une participante a illustré cette importance ainsi : « Oui, c'est sûr, il y a une importance pour le français. Mais, vu que je suis une anglophone, je peux changer et je peux m'adapter. C'est sûr. Mais je comprends les francophones. C'est leur langue. Ils veulent la parler. Je comprends l'importance. » [femme anglophone, 21 ans, RMR de Montréal]

Une autre participante s'est quant à elle exprimée ainsi : « Je crois que, si quelqu'un décide d'immigrer ici, au Québec, c'est un peu normal que les gens s'attendent à ce qu'il parle le français. Je ne dis pas que c'est obligatoire. Je vais dans les commerces tout le temps et il y a beaucoup de gens qui ne parlent pas français, et ça ne me choque pas. Cela dit, je ne pense pas qu'on devrait s'étonner que certaines personnes s'attendent à ce que vous parliez français. » [traduction libre des propos d'une femme allophone, 26 ans, RMR de Montréal]

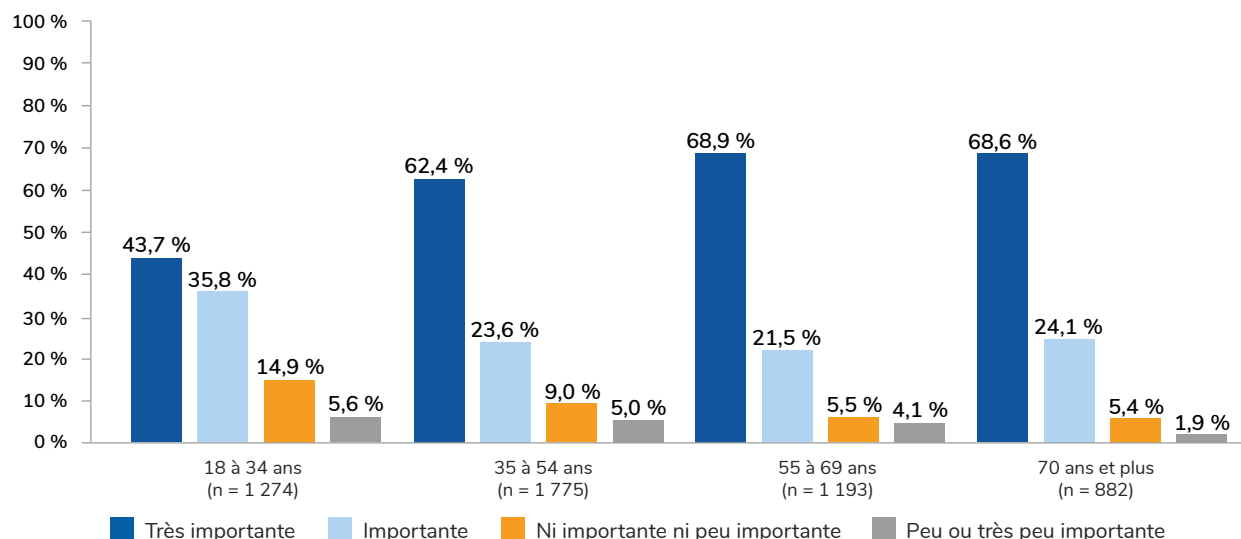
Parmi les régions étudiées, les RMR de Saguenay et de Trois-Rivières sont celles où les **francophones** sont proportionnellement plus nombreux à juger très importante l'utilisation du français dans les communications avec le personnel des commerces de proximité (72,1 % et 71,5 %, respectivement). À l'opposé, les RMR de Montréal et de Gatineau sont les régions où les francophones sont les moins nombreux, en proportion, à juger cela très important (58,5 % et 54,5 %, respectivement).

**Graphique 23. Répartition des répondantes et répondants francophones selon l'importance accordée à l'utilisation du français dans les communications avec le personnel des commerces de proximité et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



Chez les francophones, l'importance accordée à l'utilisation du français dans les communications avec le personnel des commerces de proximité varie selon le groupe d'âge. En effet, moins de la moitié des 18 à 34 ans jugent très important l'usage du français dans ce contexte (43,7 %), alors que chez les 35 à 54 ans, les 55 à 69 ans et les 70 ans et plus, les proportions sont plus élevées (respectivement 62,4 %, 68,9 % et 68,6 %).

**Graphique 24. Répartition des répondantes et répondants francophones selon l'importance accordée à l'utilisation du français dans les communications avec le personnel des commerces de proximité et selon le groupe d'âge, ensemble du Québec, 2022**



## Réactions à un service reçu en anglais dans un commerce de proximité

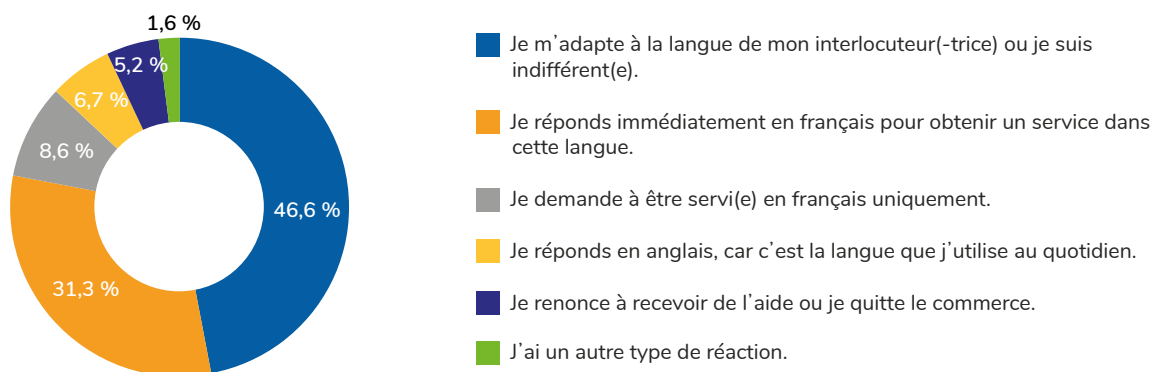
Les personnes qui ont participé à l'étude ont été invitées à indiquer la réaction qu'elles ont si un membre du personnel d'un commerce de proximité leur répond uniquement en anglais. Un peu plus de la moitié d'entre elles ont mentionné réagir en répondant à celui-ci en anglais. Plus précisément, elles ont déclaré :

- s'adapter à la langue de leur interlocutrice ou interlocuteur ou être indifférentes au fait de se faire servir en anglais (46,6 %);
- répondre à leur interlocutrice ou interlocuteur en anglais, car il s'agit de la langue qu'elles utilisent au quotidien (6,7 %).

Pour un peu moins de la moitié des personnes, il est important de se faire servir en français. Elles ont plus précisément mentionné :

- répondre à leur interlocutrice ou interlocuteur en français pour obtenir un service dans cette langue (31,3 %);
- demander à être servies en français uniquement (8,6 %);
- renoncer à recevoir de l'aide ou quitter le commerce (5,2 %)<sup>8</sup>.

**Graphique 25. Répartition des répondantes et répondants selon le type de réaction à un service reçu en anglais dans un commerce de proximité, ensemble du Québec, 2022 (n = 7 119)**



Les propos des participantes et participants aux groupes de discussion témoignent bien des avis variés sur le sujet. Voici quelques exemples de propos recueillis :

« Moi, je changerais d'interlocuteur. Je pense qu'on est au Québec. La langue de travail, c'est supposé être le français. Si c'est une personne qui est au travail, moi, j'exige que la personne s'adresse à moi en français. » [homme francophone, 69 ans, RMR de Québec]

« Puis quand les gens ne parlent pas français, comme je vous dis, j'embarque dans la game et je parle en anglais. J'aime mieux me faire comprendre que d'avoir l'air d'une extraterrestre. » [femme francophone, 32 ans, RMR de Saguenay]

« Par exemple, il y a un dépanneur pas loin de chez moi. [...] Ils parlent anglais. Au début, je ne savais pas, mais je me suis habituée. Je m'adapte à n'importe quelle langue. » [femme allophone, 32 ans, RMR de Montréal]

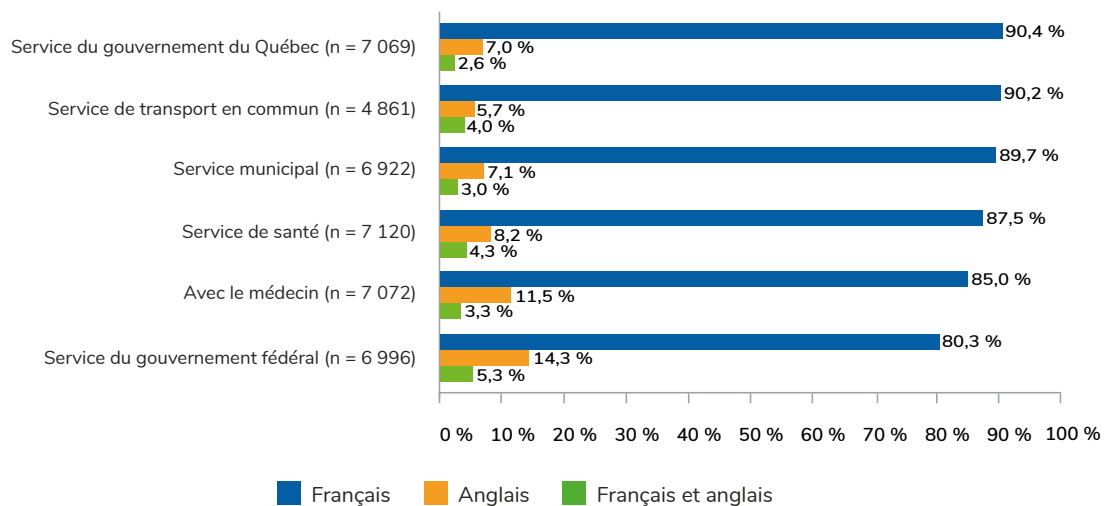
8. Les personnes ont également donné d'autres réponses. Celles-ci comprennent entre autres les réactions suivantes : « Cela n'arrive jamais proche de mon domicile », « Je serais déçu(e) ou fâché(e) », « Je demande l'aide d'une personne autour de moi » et « Cela dépend de la situation ou du secteur ».

## CHAPITRE 3. SITUATIONS DE COMMUNICATION EN LIEN AVEC LES SERVICES PUBLICS

### 3.1 Résultats pour l'ensemble du Québec

Six différentes situations de communication liées aux services publics ont été étudiées. Parmi ces situations, la communication avec les services du gouvernement du Québec est celle où la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français est la plus grande (90,4 %), tandis que la communication avec les services du gouvernement fédéral est celle où cette proportion est la plus faible (80,3 %). Dans les autres situations de communication liées aux services publics, la proportion de personnes utilisant le français varie de 85,0 % à 90,2 %.

**Graphique 26. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec des services publics, ensemble du Québec, 2022**



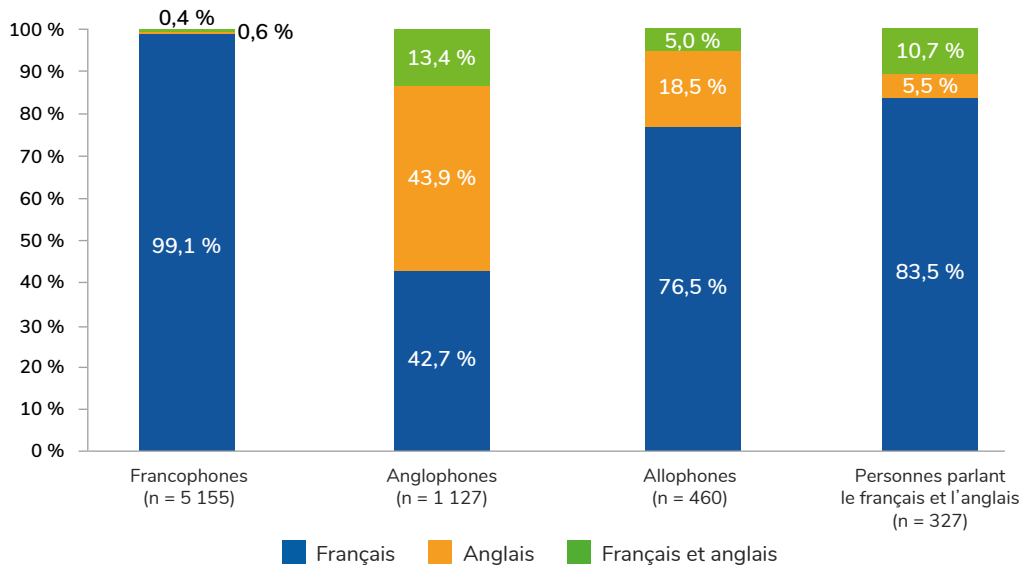
Lors des groupes de discussion, les participantes et participants ont indiqué s'attendre à être d'emblée servis en français lorsqu'ils communiquent avec un service du gouvernement du Québec : « Quand c'est de juridiction provinciale, c'est certain que je vais exiger que ça soit en français. Ou municipale. Ça, c'est clair, net et précis. » [homme francophone, 52 ans, RMR de Gatineau]

### 3.2 Selon le groupe linguistique

Les anglophones sont plus nombreux, en proportion, à utiliser le français pour communiquer avec le personnel des services de transport en commun (53,8 %) que pour communiquer avec les services du gouvernement fédéral (10,9 %). Les personnes parlant le français et l'anglais à la maison utilisent dans des proportions similaires le français pour communiquer avec le personnel des services de transport en commun (78,5 %) et les services municipaux (77,3 %).

La quasi-totalité des francophones utilisent le français dans leurs communications avec les **services du gouvernement du Québec** (99,1 %). Cette proportion diminue à environ quatre personnes sur cinq chez les personnes parlant le français et l'anglais à la maison (83,5 %), à un peu plus de trois personnes sur quatre chez les allophones (76,5 %) et à approximativement deux personnes sur cinq chez les anglophones (42,7 %).

**Graphique 27. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec les services du gouvernement du Québec et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



Dans tous les groupes linguistiques, la majorité des Québécoises et Québécois utilisent le français lors de leurs communications avec le personnel des **services de transport en commun**. Plus précisément, dans cette situation, le français est la langue utilisée le plus souvent par :

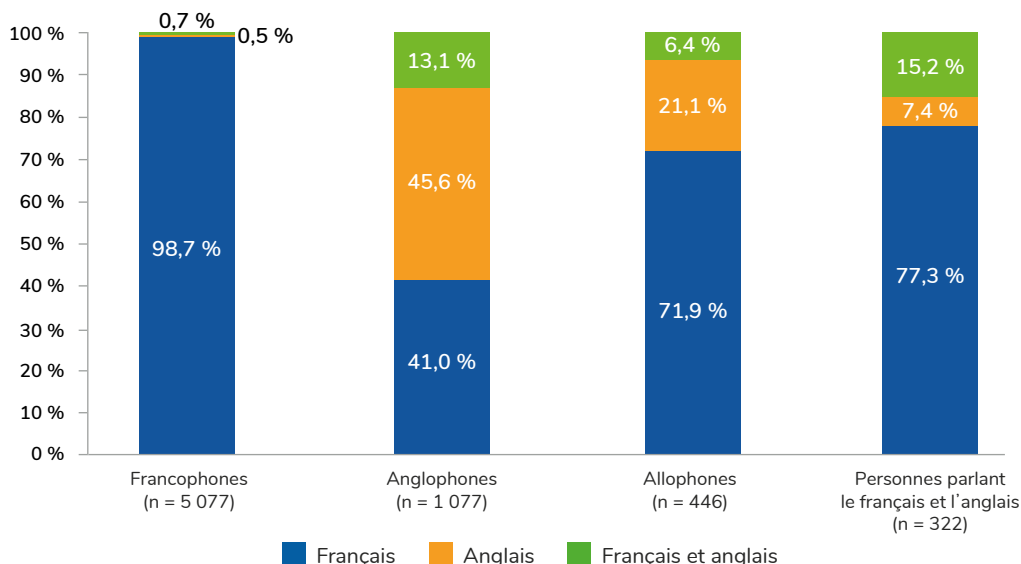
- 53,8 % des anglophones;
- 78,5 % des personnes parlant le français et l'anglais à la maison;
- 80,3 % des allophones;
- 97,3 % des francophones.

L'anglais est la langue utilisée par près du tiers des anglophones (32,1 %) pour communiquer avec le personnel des services de transport en commun (voir le [graphique F](#) à l'annexe B).



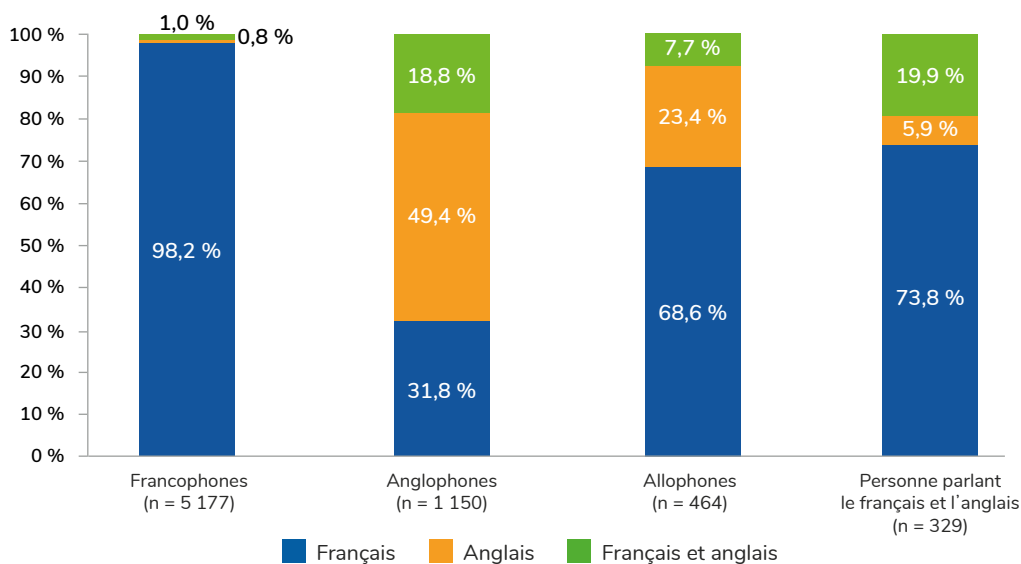
En ce qui concerne les communications avec les **services municipaux**, ce sont les francophones qui utilisent dans la plus grande proportion le français (98,7 %). Suivent ensuite les personnes parlant le français et l'anglais (77,3 %), les allophones (71,9 %) et les anglophones (41,0 %).

**Graphique 28. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec les services municipaux et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



Dans les communications avec les **services de santé**, l'utilisation du français se révèle majoritaire chez les francophones (98,2 %), les allophones (68,6 %) et les personnes parlant le français et l'anglais (73,8 %). Chez les anglophones, la communication avec les services de santé est la situation de communication liée aux services publics où l'utilisation du français et de l'anglais est la plus répandue (18,8 %).

**Graphique 29. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec les services de santé et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**

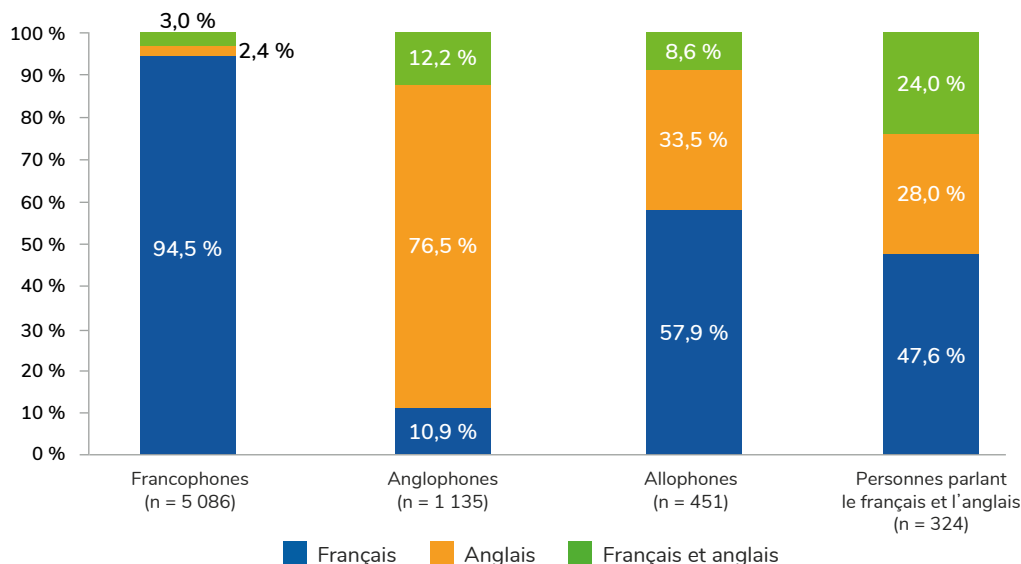


Plus des deux tiers des anglophones (69,2 %) et du quart des allophones (26,5 %) utilisent le plus souvent l'anglais pour communiquer avec un **médecin**. Dans cette situation de communication, le français est la langue utilisée par une majorité de francophones (97,4 %), d'allophones (64,1 %) et de personnes parlant le français et l'anglais à la maison (70,2 %) (voir le [graphique G](#) à l'annexe B).

Dans les groupes de discussion, des anglophones ont manifesté le souhait de pouvoir parler en français dans l'espace public. Entre autres, l'un d'entre eux a évoqué les interactions avec son médecin : « Moi, j'ai un nouveau médecin à Sherbrooke, au CHU [centre hospitalier universitaire]. Il m'a offert de parler en anglais. J'ai dit non, non, non. On va parler en français. Pour moi, je suis fier d'être capable de le faire et ça va bien, ça me donne un avantage. » [homme anglophone, 78 ans, RMR de Sherbrooke]

La majorité des francophones et des allophones utilisent le français pour communiquer avec les **services du gouvernement fédéral** (94,5 % et 57,9 %, respectivement). Un anglophone sur dix (10,9 %) et un peu moins de la moitié des personnes parlant le français et l'anglais à la maison (47,6 %) utilisent le français dans cette situation de communication. Une majorité d'anglophones utilisent l'anglais (76,5 %).

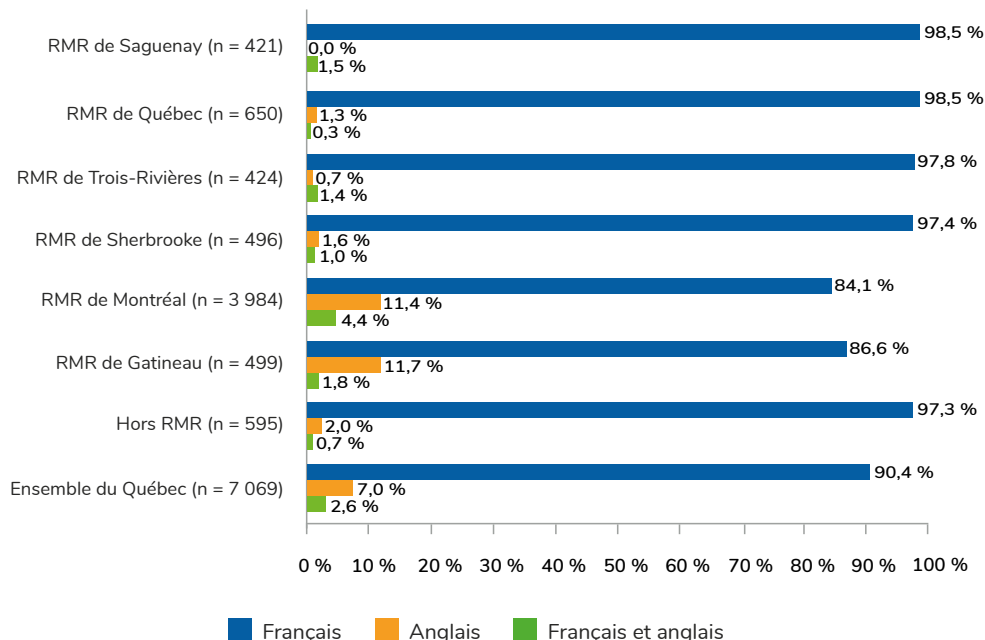
**Graphique 30. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec les services du gouvernement fédéral et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



### 3.3 Selon le lieu de résidence

Dans l'ensemble du Québec, neuf personnes sur dix (90,4 %) utilisent le plus souvent le français dans leurs communications avec les **services du gouvernement du Québec**. C'est dans la RMR de Montréal que cette proportion est la moins élevée (84,1 %).

**Graphique 31. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec les services du gouvernement du Québec et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**

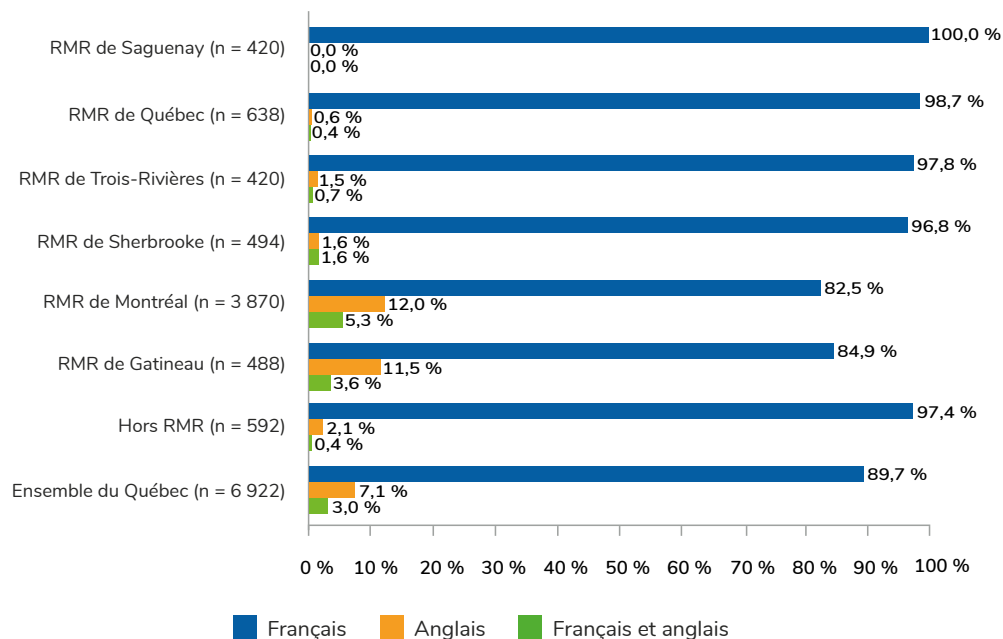


Parmi les régions à l'étude, la RMR de Gatineau est celle où la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français pour communiquer avec le personnel des **services de transport en commun** est la moins élevée (79,5 %). À l'inverse, la RMR de Saguenay est la région où cette proportion est la plus élevée (100,0 %). Dans leurs communications avec le personnel des services de transport en commun, les résidentes et résidents des autres régions utilisent le français le plus souvent dans les proportions suivantes (voir le [graphique H](#) à l'annexe B) :

- 98,8 % dans la RMR de Trois-Rivières;
- 98,6 % dans la RMR de Québec;
- 96,9 % dans le territoire situé en dehors des RMR (hors RMR);
- 95,4 % dans la RMR de Sherbrooke;
- 85,8 % dans la RMR de Montréal.

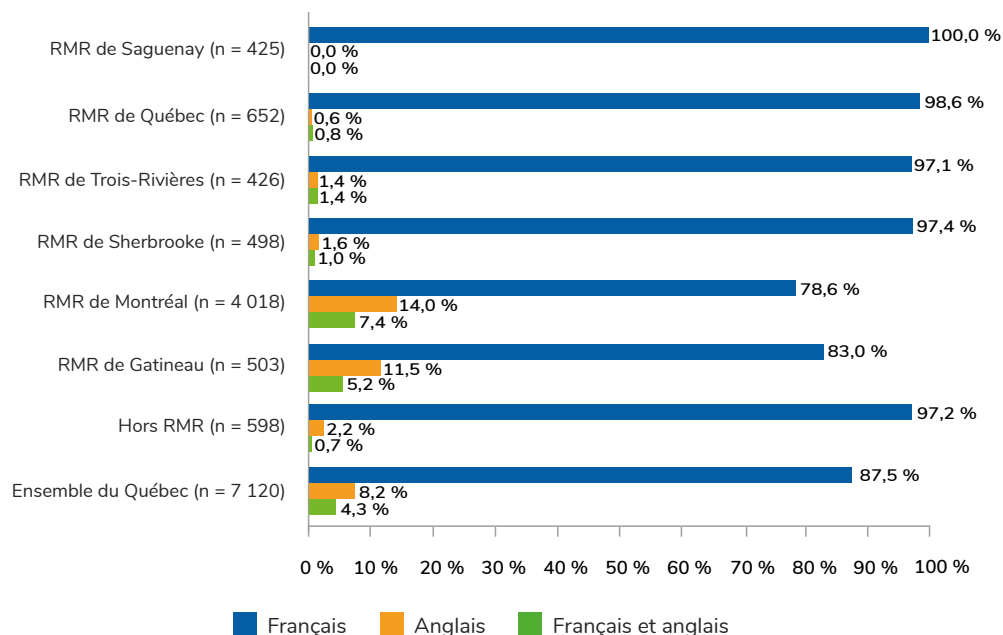
Au Québec, au moins huit personnes sur dix utilisent le français dans leurs communications avec les **services municipaux**. Les proportions varient de 82,5 % (RMR de Montréal) à 100,0 % (RMR de Saguenay).

**Graphique 32. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec les services municipaux et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



Dans la RMR de Saguenay, la totalité des résidentes et résidents utilisent le français pour communiquer avec les **services de santé** (100,0 %). Cette proportion est plus faible dans les RMR de Montréal (78,6 %) et de Gatineau (83,0 %) qu'ailleurs au Québec.

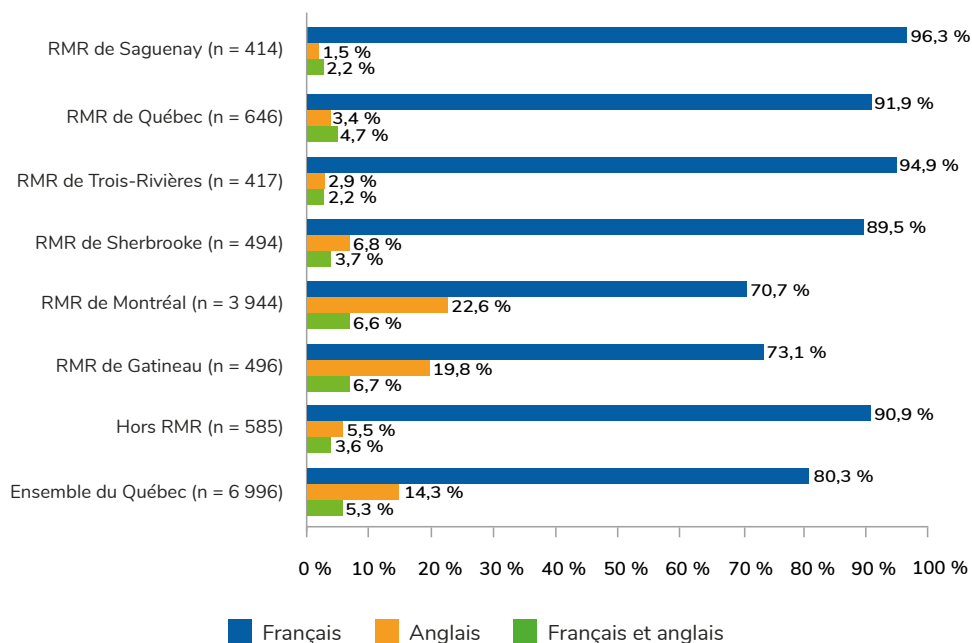
**Graphique 33. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec les services de santé et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



Le français est la langue utilisée le plus souvent pour communiquer avec le **médecin** dans des proportions allant de 74,8 % (RMR de Montréal) à 100,0 % (RMR de Saguenay). Les résidentes et résidents des RMR de Montréal et de Gatineau sont ceux qui utilisent dans de plus grandes proportions l'anglais dans cette situation de communication (respectivement 19,3 % et 17,6 %) (voir le [graphique I](#) à l'annexe B).

Dans chacune des RMR, le français est utilisé pour communiquer avec les **services du gouvernement fédéral** par au moins sept personnes sur dix. Les proportions varient de 70,7 % (RMR de Montréal) à 96,3 % (RMR de Saguenay). Dans les RMR de Montréal et de Gatineau, environ une personne sur cinq utilise l'anglais dans cette situation de communication (22,6 % et 19,8 %, respectivement).

**Graphique 34. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec les services du gouvernement fédéral et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**

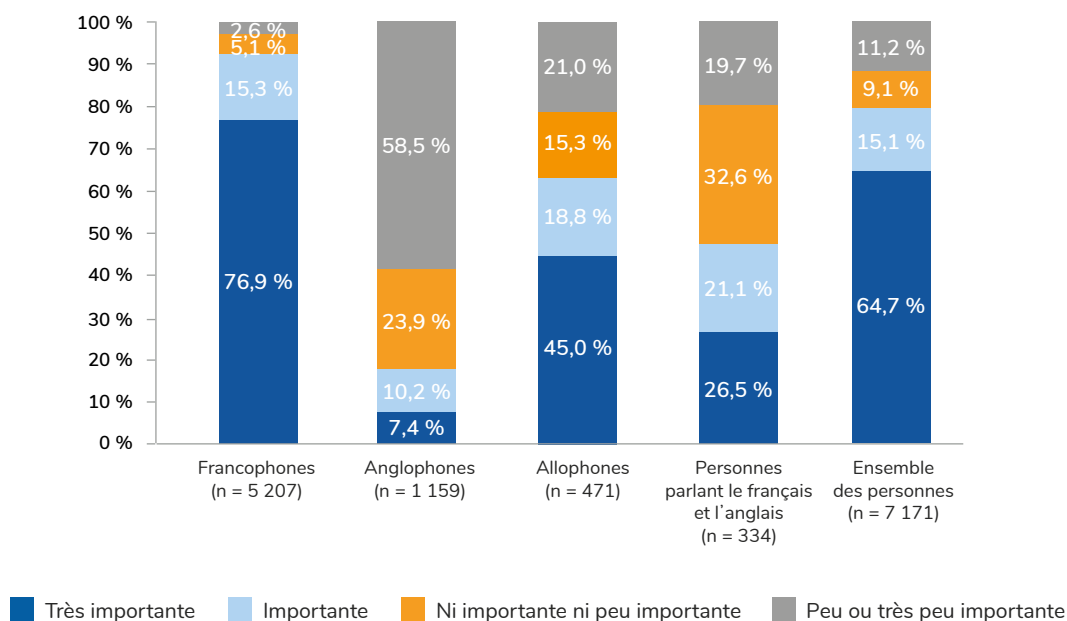


### 3.4 Importance de l'utilisation du français dans les services publics

#### Lors de la prestation de soins de santé

Près des deux tiers des Québécoises et Québécois jugent très importante l'utilisation du français lorsqu'ils reçoivent des soins d'une ou d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier. Plus particulièrement, trois francophones sur quatre (76,9 %) considèrent qu'il est très important que le français soit utilisé lorsqu'ils reçoivent des soins de santé. Plus de la moitié des anglophones (58,5 %) considèrent comme peu ou très peu importante l'utilisation du français dans ce contexte. Les allophones jugent que l'utilisation du français lors de la prestation de soins de santé est très importante dans une plus grande proportion que les personnes parlant le français et l'anglais à la maison (45,0 % et 26,5 %, respectivement).

**Graphique 35. Répartition des répondantes et répondants selon l'importance accordée à l'utilisation du français lors de la prestation de soins de santé et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



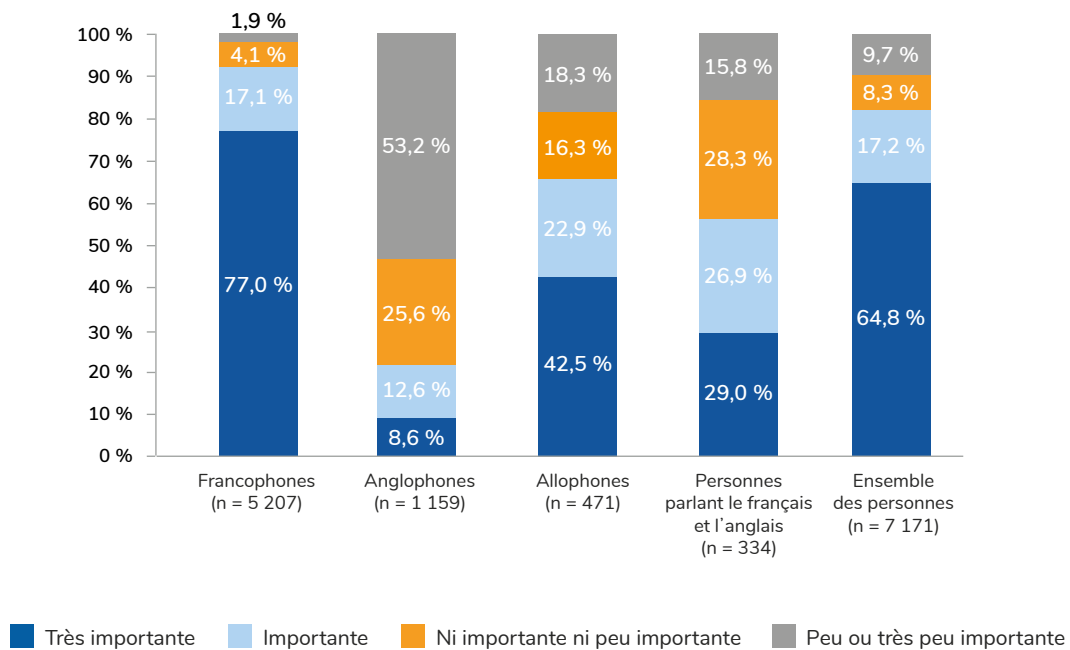
Les participantes et participants aux groupes de discussion ont fait valoir l'importance de l'usage du français lors de la prestation de soins de santé. Ils ont indiqué que cette importance découlait de la nécessité de comprendre les termes techniques utilisés dans un tel contexte et des lourdes conséquences sur leur bien-être ou sur celui de leurs proches que peut entraîner une mauvaise compréhension.

#### Dans les interactions avec les services du gouvernement du Québec

Près des deux tiers des Québécoises et Québécois (64,8 %) jugent très important l'usage du français lors des communications par téléphone ou en personne avec les services du gouvernement du Québec. Environ une personne sur dix (9,7 %) trouve peu important ou très peu important de recevoir un service en français dans cette situation.

Les résultats obtenus montrent que l'importance accordée à l'usage du français dans les interactions avec les services du gouvernement du Québec est plus élevée chez les francophones que chez les autres groupes linguistiques. En effet, trois francophones sur quatre (77,0 %) considèrent comme très important l'usage du français dans les interactions avec les services du gouvernement du Québec (différence de 12,2 points de pourcentage par rapport à l'ensemble des personnes). Cette proportion est moindre chez les autres groupes linguistiques, s'établissant à 8,6 % chez les anglophones, à 42,5 % chez les allophones et à 29,0 % chez les personnes parlant le français et l'anglais à la maison.

**Graphique 36. Répartition des répondantes et répondants selon l'importance accordée à l'utilisation du français dans les interactions avec les services du gouvernement du Québec et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



## CONCLUSION

### Usage général des langues dans l'espace public

Au Québec, en 2022, selon les résultats de l'étude, 79 % de la population utilise le plus souvent le français dans l'espace public, 8 %, l'anglais et 13 %, le français et l'anglais. En outre, la proportion de personnes utilisant le français dans l'espace public est demeurée stable entre 2007 et 2022 (79 % en 2007, 78 % en 2016 et 79 % en 2022). La proportion de personnes utilisant l'anglais est restée stable entre 2007 (10 %) et 2016 (11 %), puis elle a connu une baisse en 2022 (8 %). De plus, la proportion de personnes utilisant le français et l'anglais est demeurée stable entre 2007 (11 %) et 2016 (10 %), puis elle a augmenté en 2022 (13 %).

Pour chacun des groupes linguistiques, la comparaison entre les données recueillies en 2016 et celles recueillies en 2022 révèle des variations. Chez les francophones, la proportion de personnes utilisant le plus souvent l'anglais dans l'espace public a diminué (de 3 % à 2 %), tandis que celle des personnes utilisant le français et l'anglais a augmenté (de 6 % à 8 %). Chez les anglophones, la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français a augmenté (de 20 % à 25 %), alors que la proportion de celles utilisant l'anglais a diminué (de 57 % à 43 %). Chez les allophones, la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français a augmenté (de 54 % à 57 %), et celle des personnes utilisant l'anglais a diminué (de 27 % à 23 %). Chez les personnes parlant le français et l'anglais à la maison, la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français a augmenté (de 40 % à 48 %), tandis que la proportion de celles utilisant le plus souvent l'anglais a diminué (de 17 % à 6 %).

L'examen des données selon le lieu de résidence permet de noter que, sur l'île de Montréal, la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français dans l'espace public est demeurée stable entre 2016 et 2022. Toutefois, dans la couronne de Montréal et la RMR de Montréal, une baisse est observée (de 80 % à 76 % dans la couronne et de 69 % à 68 % dans la RMR).

De façon générale, les Québécoises et Québécois sont proportionnellement plus nombreux à utiliser le français dans l'espace public lorsqu'ils parlent le plus souvent le français à la maison, lorsqu'ils déclarent avoir une faible maîtrise de l'anglais, lorsqu'ils résident dans le territoire situé en dehors des RMR à l'étude (hors RMR) ou dans les RMR de Saguenay, de Québec, de Trois-Rivières et de Sherbrooke, et lorsqu'ils ont étudié en français pour obtenir leur plus haut diplôme.

### Utilisation du français dans diverses situations de communication

Parmi l'ensemble des situations de communication étudiées, les communications avec les services du gouvernement du Québec et les communications avec le personnel des services de transport en commun sont celles où les proportions de personnes ayant déclaré utiliser le plus souvent le français sont les plus élevées (90 % dans les deux situations), tandis que la communication avec un service de livraison de repas est la situation où cette proportion est la moins élevée (78 %). Ainsi, au moins trois personnes sur quatre ont indiqué utiliser le français dans toutes les situations de communication à l'étude.



Des différences sont observées selon les groupes linguistiques. Chez les francophones et le groupe de personnes parlant le français et l'anglais à la maison, la communication avec les services du gouvernement du Québec est la situation où la proportion de personnes utilisant le plus souvent le français est la plus élevée (99 % et 84 %, respectivement). Chez les anglophones et les allophones, c'est plutôt la communication avec le personnel des services de transport en commun qui est la situation où cette proportion est la plus élevée (54 % et 80 %, respectivement).

## **Perception de la situation du français au Québec**

Au sein de la population québécoise, la protection de la langue française dans l'espace public est jugée importante ou très importante par 83 % des personnes. Toutefois, pour près d'une personne sur dix, pouvoir communiquer en français avec le personnel des commerces de proximité est jugé peu ou très peu important (11 %).

## **Incapacité à se faire servir en français dans un commerce**

Dans l'ensemble du Québec, 8 % des personnes affirment qu'il leur arrive souvent ou très souvent de ne pas pouvoir être servies en français dans un commerce. Dans la RMR de Montréal, cette proportion est de 10 %. Ainsi, dans cette région, une personne sur dix se voit régulièrement dans l'incapacité de se faire servir en français dans un commerce. Pourtant, en vertu de la *Charte de la langue française*, les entreprises ont l'obligation de s'assurer qu'en tout temps au moins une employée ou un employé est capable de servir la clientèle en français. Le non-respect de cette obligation peut conduire à des sanctions. Cette situation est préoccupante, puisqu'elle laisse entrevoir qu'un nombre important d'entreprises ne respecteraient pas le droit des consommatrices et consommateurs d'être informés et servis en français. Elle pourrait également être à l'origine de l'augmentation importante de la proportion de plaintes déposées à l'Office au sujet de la langue de service dans la région de Montréal. De toutes les plaintes relatives à la région de Montréal déposées en 2022-2023, 38 % concernent la langue de service. Cette proportion était de 34 % en 2021-2022 et de 26 % en 2020-2021.

## ANNEXE A. MÉTHODOLOGIE

Afin d'analyser l'usage des langues dans l'espace public au Québec, l'Office a sondé des adultes de 18 ans et plus résidant au Québec. Le questionnaire utilisé a été conçu à partir de ceux d'études antérieures menées par l'Office (en 2016<sup>9</sup>) et par le Conseil supérieur de la langue française (en 2010<sup>10</sup> et en 1997<sup>11</sup>).

Le sondage a été réalisé par la firme SEGMA Recherche auprès d'un échantillon de 7 171 personnes. La collecte des données s'est déroulée du 9 mars au 6 mai 2022. Elle était divisée en deux volets :

- volet quantitatif (sondage électronique et téléphonique);
- volet qualitatif (groupes de discussion).

### Volet quantitatif

Un plan d'échantillonnage a été élaboré par l'Office et stratifié de manière non proportionnelle selon le lieu de résidence. Un minimum de 7 000 répondantes et répondants au sondage était exigé afin que l'échantillon soit représentatif des régions du Québec (les six RMR du Québec en 2016 et le regroupement des territoires situés en dehors de ces RMR). L'échantillonnage a aussi été stratifié non proportionnellement selon trois groupes établis en fonction de la langue maternelle (le français, l'anglais ou une autre langue) afin d'assurer une plus grande représentativité des résultats pour les allophones et les anglophones<sup>12</sup>. Le [tableau i](#) présente le plan d'échantillonnage de l'étude.

---

9. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. *Langue publique au Québec en 2016. 2, L'espace public*, [Montréal], L'Office, 2019, 54 p. Également disponible en ligne : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2019/rapport-langue-publique-espace-public.pdf>.

10. PAGÉ, Michel et OLIVIER, Charles-Étienne. *Importance et priorité du français pour la population québécoise : étude exploratoire*, [Québec], Conseil supérieur de la langue française, 2012, 116 p.

11. BÉLAND, Paul. *Le français, langue d'usage public au Québec en 1997 : rapport de recherche*, [Québec], Conseil supérieur de la langue française, 1999, 123 p.

12. Pour chacun des groupes de langue maternelle, les proportions ont été déterminées en fonction des données du recensement canadien de 2016. Ce choix a été effectué en raison de la non-disponibilité, au moment de la collecte des données, des données linguistiques du recensement de 2021, lesquelles ont été diffusées le 17 août 2022.

**Tableau i. Plan d'échantillonnage**

Régions étudiées		Langue maternelle			
		Français	Anglais	Autre langue	Total
		n	n	n	n
RMR de Montréal	Île de Montréal	850	450	825	<b>2 125</b>
	Rive-Nord	500	150	250	<b>900</b>
	Rive-Sud	500	175	200	<b>875</b>
Sous-total		1 850	775	1 275	<b>3 900</b>
RMR de Québec		600	20	30	<b>650</b>
RMR de Gatineau		400	65	35	<b>500</b>
RMR de Sherbrooke		470	15	15	<b>500</b>
RMR de Trois-Rivières		415	5	5	<b>425</b>
RMR de Saguenay		415	5	5	<b>425</b>
Hors RMR		520	45	35	<b>600</b>
Sous-total		2 820	155	125	<b>3 100</b>
<b>Total</b>		<b>4 670</b>	<b>930</b>	<b>1 400</b>	<b>7 000</b>

Un sondage hybride a été effectué afin de joindre la population ciblée. Ainsi, 60 % des entretiens ont été réalisés par voie téléphonique (dont un quota de 35 % par l'entremise d'un numéro de téléphone cellulaire) et 40 %, par voie électronique.

Le questionnaire a été mis à la disposition des répondantes et répondants en français et en anglais. Ce questionnaire comprenait cinquante-six questions, dont deux questions ouvertes et une trentaine de questions semi-ouvertes.

Au total, 7 171 personnes ont répondu au sondage :

- 2 963 questionnaires ont été remplis électroniquement (41,3 % de l'échantillon);
- 4 208 questionnaires ont été remplis par voie téléphonique (58,7 % de l'échantillon) :
  - > 2 326 entrevues téléphoniques ont été réalisées sur une ligne cellulaire (55,2 % des entrevues téléphoniques);
  - > 1 882 entrevues téléphoniques ont été réalisées sur une ligne filaire (44,8 % des entrevues téléphoniques).

Afin que les résultats obtenus reflètent le mieux possible la population du Québec âgée de 18 ans et plus, les données ont été pondérées selon cinq variables : le lieu de résidence, l'âge, le sexe, le plus haut diplôme obtenu et la langue parlée le plus souvent à la maison. Afin de réduire les écarts pouvant être générés par la pondération à cinq variables, SEGMA Recherche a procédé à la collecte des données en se fixant des objectifs minimaux de répondantes et répondants selon le sexe (homme, femme) et selon le groupe d'âge (18 à 34 ans, 35 à 54 ans, 55 ans et plus). Cette démarche a permis de générer un échantillon viable et assez représentatif de la population adulte québécoise. Le [tableau ii](#) présente l'échantillon sondé par SEGMA Recherche.

**Tableau ii. Profil des répondantes et répondants de l'étude *Langue de l'espace public au Québec en 2022***

Lieu de résidence	Sexe		Âge			Langue maternelle			Total
	Femme	Homme	18-34 ans	35-44 ans	55 ans et plus	Français	Anglais	Autre langue	
	n	n	n	n	n	n	n	n	n
RMR de Montréal – île de Montréal	1 116	1 101	591	793	833	942	450	825	2 217
RMR de Montréal – Rive-Nord	416	514	248	329	353	530	150	250	930
RMR de Montréal – Rive-Sud	428	478	201	324	381	531	175	200	906
RMR de Québec	313	341	166	206	282	601	22	31	654
RMR de Gatineau	230	279	120	188	201	407	67	35	509
RMR de Sherbrooke	219	281	86	157	257	450	23	27	500
RMR de Trois-Rivières	171	255	99	138	189	408	8	10	426
RMR de Saguenay	205	220	71	123	231	417	5	3	425
Reste du Québec	320	284	176	175	253	534	35	35	604
<b>Total</b>	<b>3 418</b>	<b>3 753</b>	<b>1 758</b>	<b>2 433</b>	<b>2 980</b>	<b>4 820</b>	<b>935</b>	<b>1 416</b>	<b>7 171</b>

Deux types d'analyses ont été réalisées dans le cadre de la présente étude, soit des analyses univariées et des analyses bivariées. Les analyses univariées présentent les informations descriptives en fonction d'une variable de l'échantillon (par exemple, la répartition de la population en fonction de la langue parlée le plus souvent à la maison). Toutefois, la majorité des analyses effectuées et présentées dans cette étude ont été réalisées avec des tableaux croisés (analyses bivariées). Le niveau de signification de chacune des analyses bivariées a été déterminé au moyen du test du khi carré de Pearson ( $\chi^2$ ). Les résultats sont qualifiés de statistiquement significatifs lorsque le seuil de signification est plus petit ou égal à 5 % ( $p \leq 0,05$ ). Tous les résultats présentés sont statistiquement significatifs.

Les pourcentages présentés dans les résultats représentent le taux dans la population (en fonction de la pondération) et les n correspondent au nombre de répondantes et répondants au total ou pour une question donnée. Tous les résultats excluent les réponses manquantes, lesquelles correspondent à différents cas de figure : les personnes ne connaissaient pas la réponse à la question, les personnes ne voulaient pas répondre à la question ou la question ne s'appliquait pas à la situation des personnes. Pour cette raison, les n varient d'une analyse à l'autre.

## Volet qualitatif

Afin d'approfondir les résultats obtenus au moyen du sondage, neuf groupes de discussion ont été formés avec des répondantes et répondants au sondage. La tenue de ces groupes de discussion a eu lieu par visioconférence et a pris en compte le profil sociodémographique des participantes et participants ainsi que leur lieu de résidence<sup>13</sup>.

- Trois groupes ont été formés avec des répondantes et répondants résidant dans la RMR de Montréal :
  - > Un groupe a été formé avec des résidentes et résidents de l'île de Montréal.
  - > Un groupe a été formé avec des résidentes et résidents de la Rive-Nord et de la Rive-Sud.

13. La tenue des groupes de discussion a débuté une fois que 50 % du sondage hybride a été réalisé.

- > Un groupe a été formé avec des résidentes et résidents de langue maternelle anglaise ou d'une langue maternelle autre que le français ou l'anglais.
- Cinq groupes ont été formés avec des répondantes et répondants résidant dans chacune des RMR suivantes : Québec, Gatineau, Sherbrooke, Trois-Rivières et Saguenay.
- Un groupe a été formé avec des répondantes et répondants résidant à l'extérieur de ces RMR.

Après avoir rempli le questionnaire du sondage, les personnes ont été invitées à participer aux groupes de discussion. Au total, 55 personnes ont participé à ces groupes.

Le recrutement des participantes et participants aux groupes de discussion a été effectué en tenant compte du sexe, de l'âge et de la langue maternelle, et ce, afin d'avoir une représentation semblable à l'échantillon. Le tableau iii présente le profil de ces personnes.

**Tableau iii. Profil des participantes et participants aux groupes de discussion**

	Île de Montréal	Rive-Nord et Rive-Sud	RMR de Québec	RMR de Trois-Rivières	RMR de Saguenay	RMR de Gatineau	RMR de Sherbrooke	Hors RMR	Groupe anglophone et allophone (RMR de Montréal)	Total
	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n
<b>Sexe</b>										
Femme	3	3	4	3	3	3	1	2	5	<b>27</b>
Homme	3	4	2	3	4	3	4	3	2	<b>28</b>
<b>Âge</b>										
18 à 34 ans	2	1	3	1	3	2	0	4	4	<b>20</b>
35 à 54 ans	2	4	1	4	0	2	3	1	3	<b>20</b>
55 à 64 ans	2	0	1	1	0	1	1	0	0	<b>6</b>
65 ans et plus	0	2	1	0	4	1	1	0	0	<b>9</b>
<b>Langue maternelle</b>										
Français	3	5	6	6	7	5	4	5*	2**	<b>43</b>
Anglais	1	0	0	0	0	1	1	1*	4	<b>8</b>
Autre langue	2	2	0	0	0	0	0	0	2**	<b>6</b>

\* Une personne a indiqué avoir le français et l'anglais comme langues maternelles.

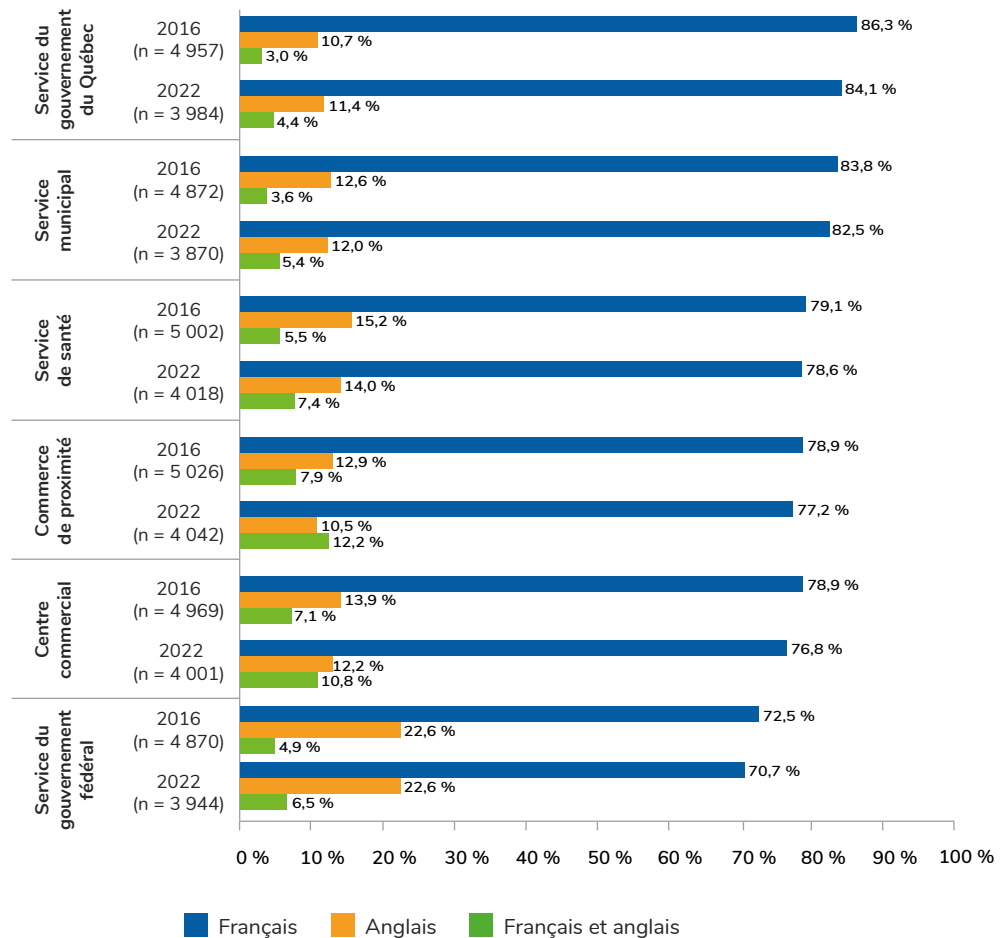
\*\* Une personne a indiqué avoir le français et le vietnamien comme langues maternelles.

Les agents de SEGMA Recherche ont animé les groupes de discussion au moyen d'un guide conçu par l'Office. L'utilisation de ce guide, qui traite de plusieurs thèmes, a permis d'alimenter les échanges et d'approfondir les résultats obtenus au moyen du sondage.

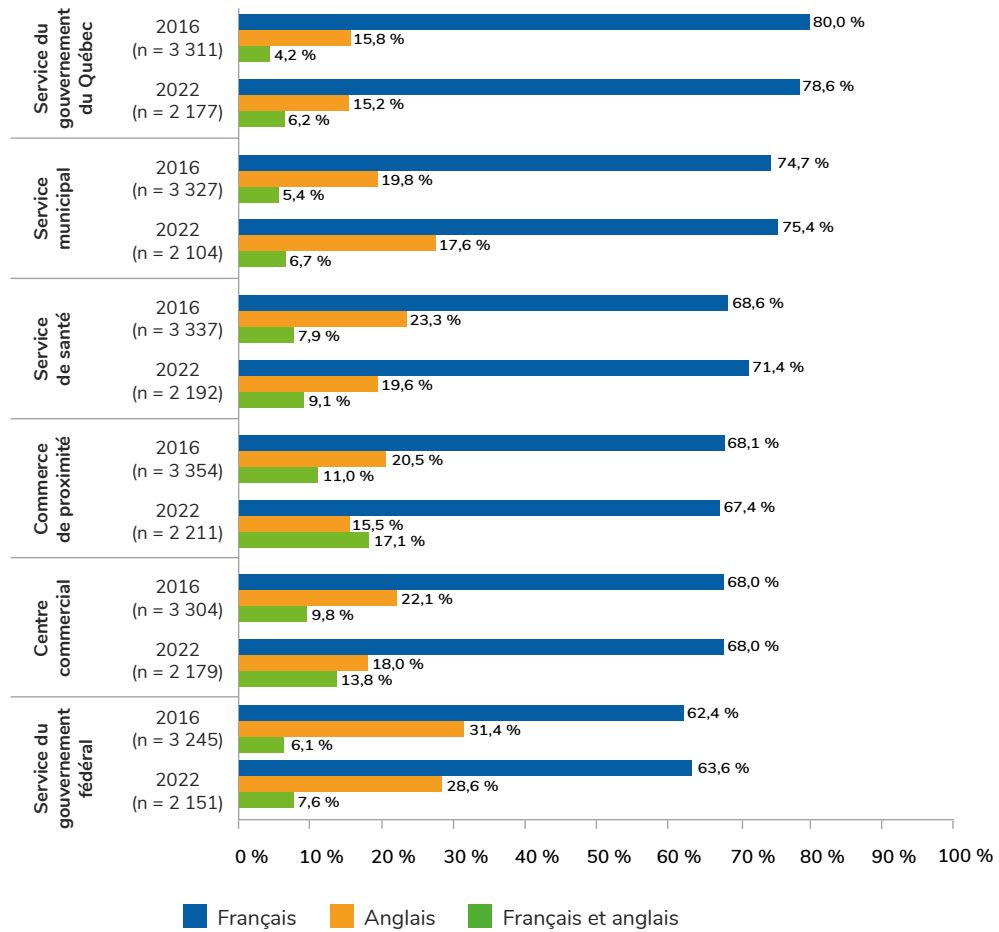
La durée des groupes de discussion était d'environ 90 minutes. Cette période comprenait une introduction par l'animateur, consacrée à la présentation de la démarche et du déroulement du groupe de discussion, ainsi qu'une confirmation du consentement des participantes et participants à l'enregistrement des séances. Ces enregistrements ont facilité la transcription complète des échanges ayant eu lieu lors des différents groupes de discussion. Une codification des informations nominatives a permis d'assurer la confidentialité des renseignements personnels des participantes et participants.

## ANNEXE B. GRAPHIQUES SUPPLÉMENTAIRES

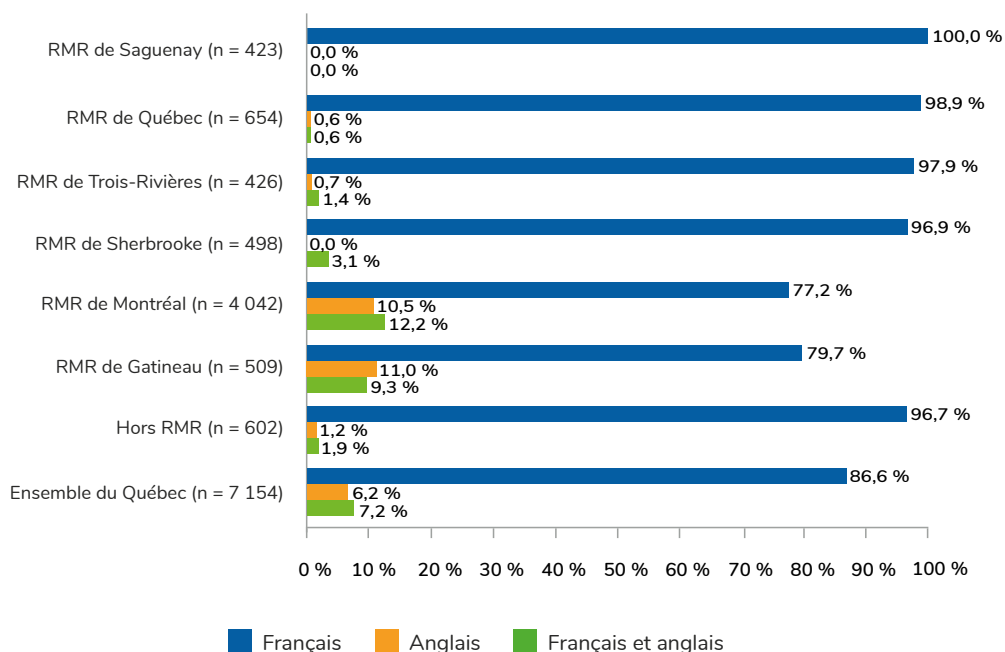
**Graphique A. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans six situations de communication, RMR de Montréal, 2016 et 2022**



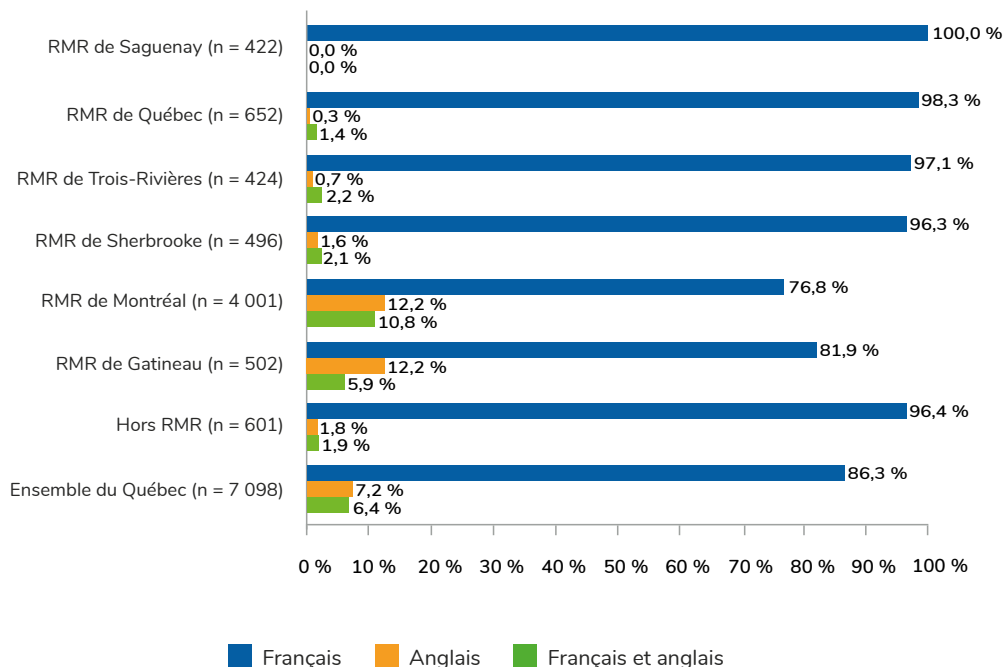
**Graphique B. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans six situations de communication, île de Montréal, 2016 et 2022**



**Graphique C. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec le personnel des commerces de proximité et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**

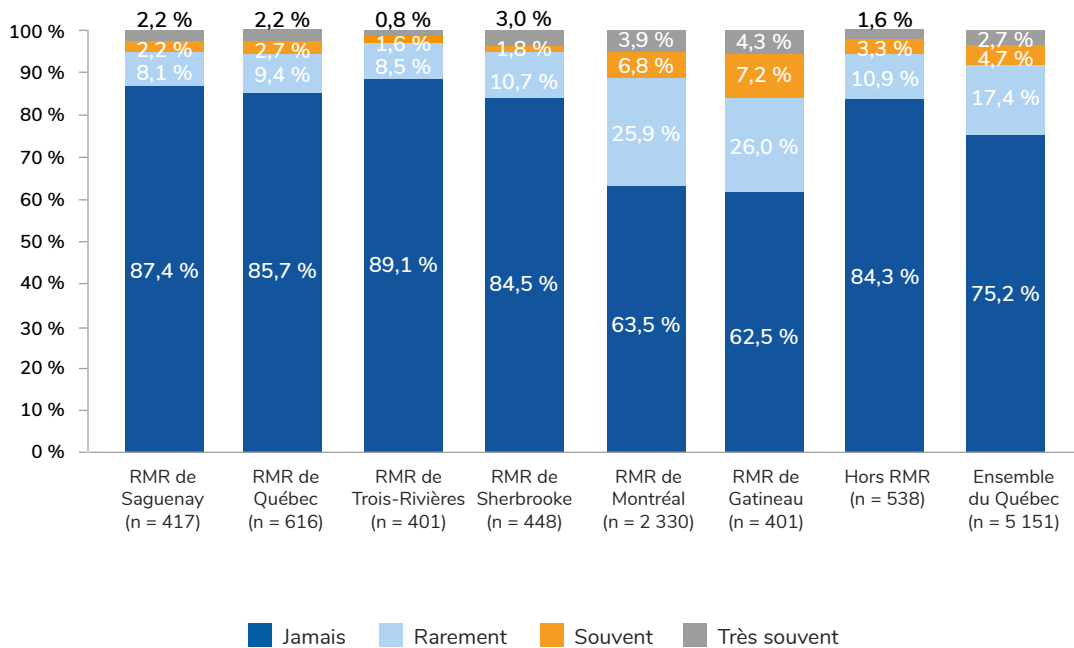


**Graphique D. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec le personnel des commerces situés dans des centres commerciaux et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**

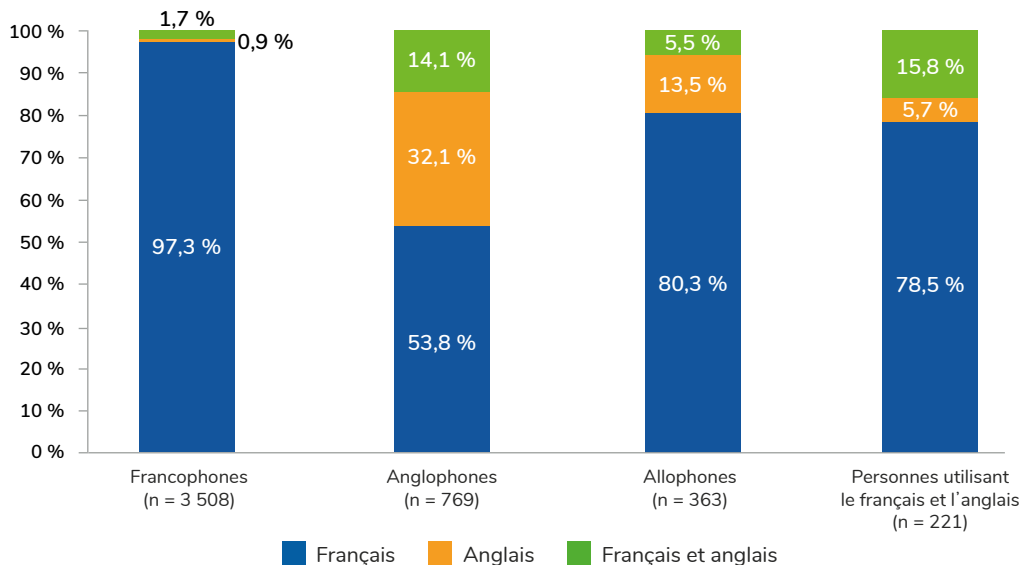




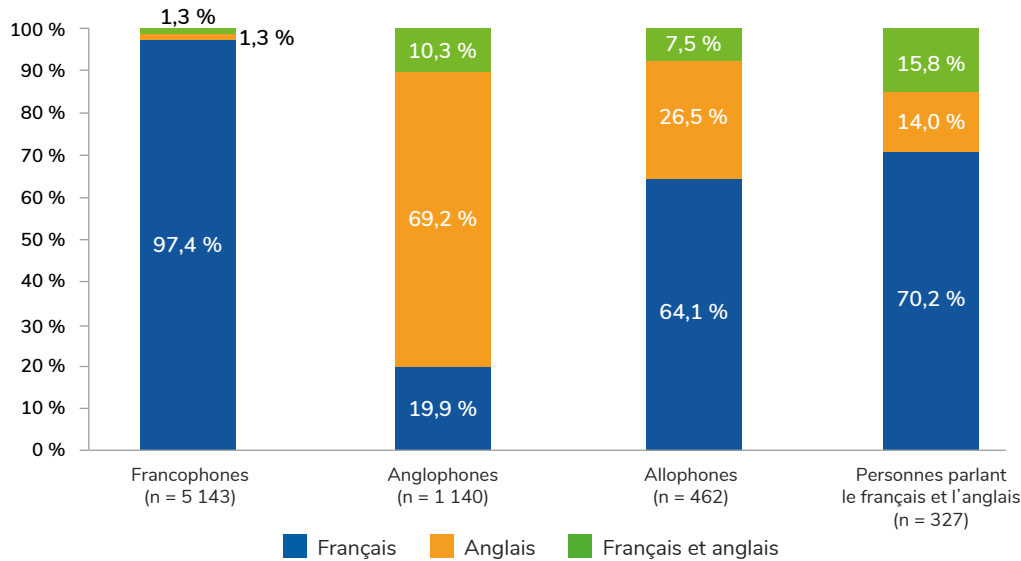
**Graphique E. Répartition des répondantes et répondants francophones selon la fréquence de l'incapacité à se faire servir en français dans un commerce et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



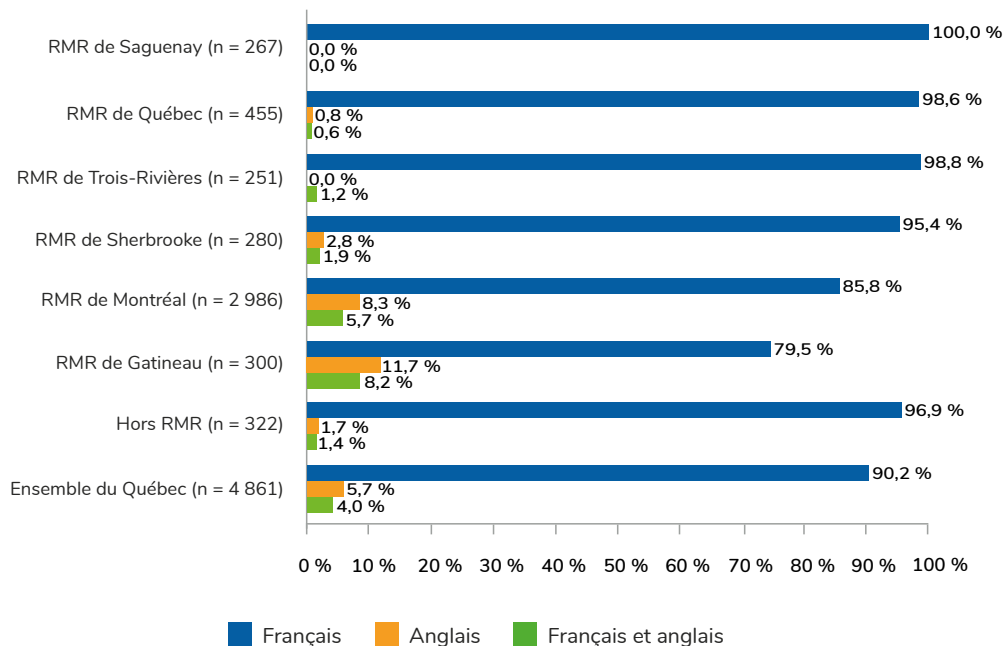
**Graphique F. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec le personnel des services de transport en commun et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



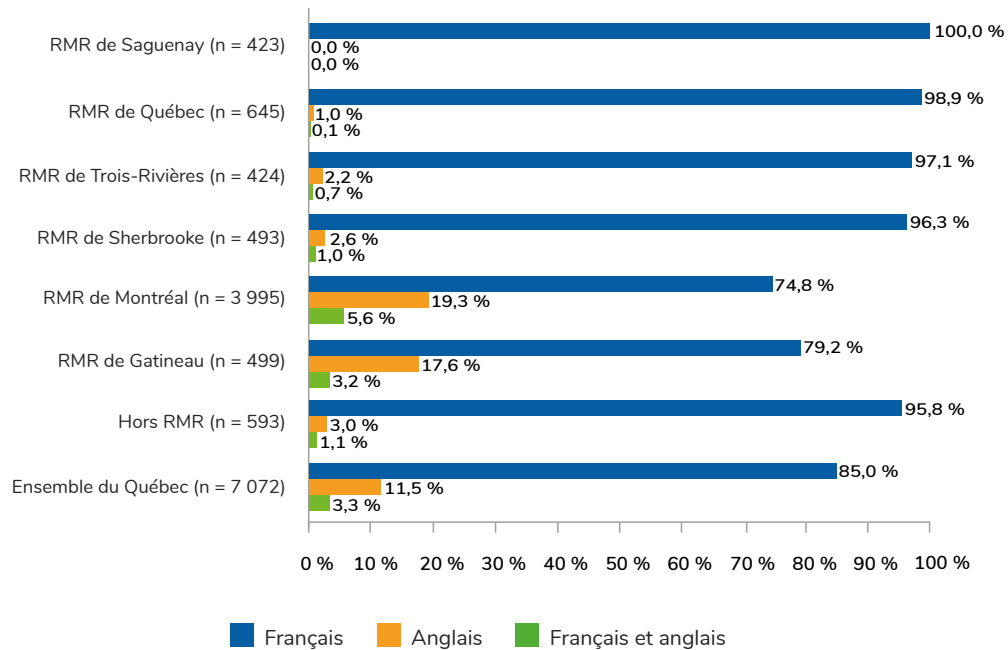
**Graphique G. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec un médecin et selon le groupe linguistique, ensemble du Québec, 2022**



**Graphique H. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec le personnel des services de transport en commun et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



**Graphique I. Répartition des répondantes et répondants selon la ou les langues utilisées le plus souvent pour communiquer avec un médecin et selon la RMR de résidence, ensemble du Québec, 2022**



**Graphique J. Répartition des répondantes et répondants francophones selon la ou les langues utilisées le plus souvent dans l'espace public et selon la langue du plus haut diplôme obtenu, ensemble du Québec, 2022**

