

Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de six régions du Québec

*Rapport administratif
de la collecte*

Office québécois de la langue française

Juin 2023



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. PORTRAIT DE LA COLLECTE DES DONNÉES	5
3. PROBLÈMES PARTICULIERS RENCONTRÉS ET SOLUTIONS APPORTÉES	22
4. ANNEXE : QUESTIONNAIRE	25

1. INTRODUCTION



Introduction

Notre firme a été mandatée par l'Office québécois de la langue française (OQLF) pour réaliser une étude sur la langue d'accueil et la langue de service dans les commerces de six régions du Québec.

Cette enquête a été réalisée par une collecte de données par la visite de commerces en personne par nos agents en utilisant un questionnaire programmé sur des tablettes électroniques.

Segma a réalisé le mandat selon les étapes suivantes :

- Programmation et validation technique du questionnaire (2 août 2022);
- Prétest des questionnaires (15 et 16 août 2022);
- Collecte de données (entre le 22 août 2022 et le 8 avril 2023);
- Nettoyage et validation des données et envoi de la base de données à madame Lise Blanchette, responsable du projet à l'OQLF (5 mai 2023);
- Production d'un rapport administratif de la collecte (6 juin 2023).

2. PORTRAIT DE LA COLLECTE DES DONNÉES



Portrait et bilan de la collecte des données

La collecte a été réalisée entre le 15 août 2022 au 8 avril 2023. L'objectif du mandat était d'effectuer un maximum d'environ 14 000 visites de commerces, selon le plan d'échantillonnage conçu par l'Office. Le tableau ci-dessous représente les objectifs initiaux maximaux, selon le lieu (région ainsi que pignon sur rue ou centre commercial) et la visite (première visite ou deuxième visite). Les commerces à Québec, Sherbrooke et Magog ne devaient pas être visités deux fois.

	Première visite	Deuxième visite	Total
Montréal			
Pignon sur rue	2 400	2 400	4 800
Centre commercial	842	842	1 684
TOTAL	3 242	3 242	6 484
Laval			
Pignon sur rue	750	750	1 500
Centre commercial	228	228	456
TOTAL	978	978	1 956
Rive-Sud			
Pignon sur rue	725	725	1 450
Centre commercial	208	208	416
TOTAL	933	933	1 866
Gatineau			
Pignon sur rue	700	700	1 400
Centre commercial	158	158	316
TOTAL	858	858	1 716
Québec			
Pignon sur rue	800	0	800
Centre commercial	362	0	362
TOTAL	1 162	0	1 162
Sherbrooke et Magog			
Pignon sur rue	675	0	675
Centre commercial	145	0	145
TOTAL	820	0	820
TOTAL DES OBJECTIFS	7 993	6 011	14 004

Les objectifs constituaient des maximums, particulièrement dans le cas des deuxièmes visites, car celles-ci devaient être réalisées de soir et de fin de semaine (les premières visites étaient toutes de jour, sur semaine), moment où plusieurs commerces sont fermés.

Pour les commerces ayant pignon sur rue, le plan d'échantillonnage fourni par l'Office prévoyait un nombre de commerces à visiter dans chaque RTA ciblée, ainsi qu'une liste de codes postaux à visiter dans l'ordre. Les agents devaient utiliser un pas d'échantillonnage précis selon le nombre de commerces énumérés dans la section de rue visitée, soit un commerce visité sur quatre (plus de 25 commerces), un commerce visité sur deux (6 à 25 commerces) ou tous les commerces visités (5 commerces ou moins). Dans le cas des centres commerciaux, le pas d'échantillonnage était déjà prévu dans le plan d'échantillonnage fourni par l'Office.

La méthodologie a été appliquée conformément au devis, toute interprétation de celui-ci ayant été discutée avec les représentants de l'Office.

À la suite du prétest, des modifications mineures ont été faites dans l'ergonomie du questionnaire pour faciliter la collecte pour les agents. D'autres modifications ergonomiques ont été apportées en cours de collecte, parfois à la suggestion des agents. Voici les principaux ajustements apportés au questionnaire programmé à la suite de ces changements :

- Inclusion des règles de pas d'échantillonnage et des périodes de collecte dans le questionnaire programmé, à l'attention des agents à titre de rappel à chaque nouvelle saisie de données;
- Inclusion de la liste des commerces exclus;
- Rappel des instructions pour la deuxième visite;
- Saisie du numéro civique et du nom de la rue dans deux cases séparées pour éviter les erreurs de frappe.

La version finale du questionnaire, tel qu'apparent sur les tablettes pour les agents, est en annexe.

Un total de 23 agents a participé à la collecte au cours de l'ensemble du projet. Le bilan final de la collecte fait état de 10 378 visites complétées dans les commerces, en plus de 2 360 commerces fermés en deuxième visite. Le tableau ci-dessous présente le sommaire des résultats pour chacune des six régions.

Sommaire des résultats	Première visite	Deuxième visite	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
Montréal	2 981	1 774	4 755	1 207	5 962
Laval	837	409	1 246	428	1 674
Gatineau	781	424	1 205	333	1 538
Rive-Sud	875	483	1 358	392	1 750
Québec	1 073	0	1 073	0	1 073
Sherbrooke et Magog	741	0	741	0	741
TOTAL	7 288	3 090	10 378	2 360	12 738

Résultats détaillés par région

Les tableaux qui suivent présentent les résultats obtenus pour chacune de RTA et des centres commerciaux des six régions visitées. Les cellules en jaune représentent les RTA où le nombre de commerces en première visite présente une variation notable par rapport à la prévision.

Montréal (pignon sur rue)

Zone	RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
1	H2S	22	24	16	40	8	48
1	H2T	51	51	38	89	13	102
1	H2W	24	24	14	38	10	48
1	H2X	30	32	19	51	13	64
1	H2Y	61	51	29	80	22	102
1	H2Z	12	14	12	26	2	28
2	H3A	68	64	29	93	35	128
2	H3B	81	83	47	130	36	166
2	H3G	40	37	27	64	10	74
2	H3H	32	29	20	49	9	58
2	H3Z	54	50	27	77	23	100
3	H3R	9	8	3	11	5	16
3	H3S	46	42	30	72	12	84
3	H3T	17	17	12	29	5	34
3	H3V	7	7	6	13	1	14
3	H3W	39	39	27	66	12	78
3	H3X	23	20	16	36	4	40
3	H4P	59	64	13	77	51	128
4	H9R	103	54	16	70	38	108
4	H9S	12	11	7	18	4	22
5	H1A	15	18	11	29	7	36
5	H1B	24	21	7	28	14	42

Zone	RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
5	H1C	5	5	4	9	1	10
5	H1E	35	33	12	45	21	66
5	H1G	35	36	10	46	26	72
5	H1H	37	35	14	49	21	70
5	H1J	27	29	14	43	15	58
5	H1K	11	10	6	16	4	20
5	H1L	16	12	5	17	7	24
5	H1M	20	16	12	28	4	32
5	H1N	27	28	9	37	19	56
5	H1P	35	66	18	84	48	132
5	H1R	19	24	12	36	12	48
5	H1S	30	31	20	51	11	62
5	H1T	16	23	12	35	11	46
5	H1V	16	15	7	22	8	30
5	H1W	21	22	18	40	4	44
5	H1X	12	13	11	24	2	26
5	H1Y	16	16	13	29	3	32
5	H1Z	33	32	11	43	21	64
5	H2A	15	15	10	25	5	30
5	H2B	10	7	5	12	2	14
5	H2C	14	14	8	22	6	28
5	H2E	14	12	8	20	4	24
5	H2G	26	20	16	36	4	40
5	H2H	21	26	22	48	4	52
5	H2J	28	48	31	79	17	96
5	H2K	22	21	8	29	13	42
5	H2L	32	46	34	80	12	92
5	H2M	10	13	5	18	8	26

Zone	RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
5	H2N	44	39	8	47	31	78
5	H2P	19	19	7	26	12	38
5	H2R	27	25	17	42	8	50
5	H2S	40	40	25	65	15	80
5	H2T	16	4	1	5	3	8
5	H2V	34	26	13	39	13	52
5	H2W	11	21	16	37	5	42
5	H2X	21	21	14	35	7	42
5	H2Y	20	20	16	36	4	40
5	H2Z	11	11	7	18	4	22
5	H3C	36	36	13	49	23	72
5	H3E	9	9	4	13	5	18
5	H3J	10	10	9	19	1	20
5	H3K	14	14	2	16	12	28
5	H3L	22	23	13	36	10	46
5	H3M	10	13	3	16	10	26
5	H3N	28	24	18	42	6	48
5	H3P	7	6	2	8	4	12
5	H3Y/H4A	29	31	23	54	8	62
5	H4B	12	11	10	21	1	22
5	H4C	28	28	9	37	19	56
5	H4E	21	19	14	33	5	38
5	H4G	24	25	20	45	5	50
5	H4H	5	7	5	12	2	14
5	H4J	9	10	4	14	6	20
5	H4K	4	1		1	1	2
5	H4L	27	25	19	44	6	50
5	H4M	12	10	5	15	5	20

Zone	RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
5	H4N	38	33	13	46	20	66
5	H4R	45	19	11	30	8	38
5	H4S	44	39	2	41	37	78
5	H4T	38	36	5	41	31	72
5	H4V	7	9	9	18	0	18
5	H4W	8	2	2	4	0	4
5	H4X	6	6	3	9	3	12
5	H4Y	5	2	1	3	1	4
5	H8N	34	32	16	48	16	64
5	H8P	6	6	5	11	1	12
5	H8R	18	19	14	33	5	38
5	H8S	23	24	9	33	15	48
5	H8T	16	9	2	11	7	18
5	H8Y/H8Z/H9A	18	9	7	16	2	18
5	H9B	15	7	3	10	4	14
5	H9C	4	7	5	12	2	14
5	H9G	4	4	3	7	1	8
5	H9H	28	32	19	51	13	64
5	H9E/H9J/H9K	4	2	0	2	2	4
5	H9P	29	27	8	35	19	54
5	H9S	12	12	7	19	5	24
5	H9W	5	1	1	2	0	2
5	H9X	9	15	7	22	8	30
Total	2 398	2 308	1 230	3 538	1 078	4 616	

Montréal (centres commerciaux)

Centre commercial	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
Zone 2 : Centre-ville						
Centre Eaton de Montréal	42	42	41	83	1	84
Place Alexis Nihon	32	26	18	44	8	52
Complexe Desjardins	30	20	12	32	8	40
Place Ville Marie	25	12	7	19	5	24
Les cours Mont-Royal	23	14	13	27	1	28
Place Montréal Trust	20	16	16	32	0	32
Promenades Cathédrale	17	8	3	11	5	16
Halles de la Gare Centrale	20	18	9	27	9	36
Westmount Square	18	16	16	32	0	32
Carrefour Industrielle Alliance	18	13	12	25	1	26
Complexe Les ailes	13	*a été inclus dans le centre Eaton				
Centre du commerce mondial	13	8	1	9	7	16
Tour de la Bourse – Place Victoria	10	3	0	3	3	6
Forum Pepsi	5	3	3	6	0	6
Zone 3 : Côte-des-Neiges-Snowdon				0		0
Plaza Côtes Des Neiges	60	44	34	78	10	88
Carré Décarie	40	36	12	48	24	72
Centre Wilderton	12	11	8	19	3	22
Zone 5 : Pointe-Claire						
Fairview Pointe-Claire	90	79	73	152	6	158
Plaza Pointe-Claire	35	32	22	54	10	64
Zone 6 : Reste de l'île						
Place Versailles	35	29	28	57	1	58
Carrefour Angrignon	29	21	19	40	2	42
Galerias d'Anjou	31	30	29	59	1	60

Centre commercial	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
Centre Rockland	26	22	22	44	0	44
La Place Vertu	22	22	22	44	0	44
Place Bourassa	13	10	9	19	1	20
Centre Le Boulevard	14	7	7	14	0	14
Galeries des Sources	11	8	8	16	0	16
Quartier Cavendish	22	10	5	15	5	20
Carrefour Langelier	18	14	14	28	0	28
Carrefour de la Pointe	16	14	9	23	5	28
Galeries du Parc	12	8	7	15	1	16
Centre commercial Côte-Saint-Luc	14	15	12	27	3	30
Les Galeries Normandie	14	12	11	23	1	24
Place LaSalle	10	7	7	14	0	14
Les Galeries Lachine	14	11	4	15	7	22
Place Dupuis	14	7	7	14	0	14
Centre commercial Forest	12	17	17	34	0	34
Mail Léger Langelier	4	8	7	15	1	16
TOTAL	851	4 129	3 860	2 974	5 202	2 905

Laval (pignon sur rue)

RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
H7A/H7B	13	4	2	6	2	8
H7C	40	40	4	44	36	80
H7E/H7J	41	34	11	45	23	68
H7G	37	29	15	44	14	58
H7H/H7K	24	14	4	18	10	28
H7L	134	119	21	140	98	238
H7M	52	51	20	71	31	102
H7N	37	38	16	54	22	76
H7P	63	62	25	87	37	124
H7R	27	15	7	22	8	30
H7S	65	59	32	91	27	118
H7T	90	88	29	117	59	176
H7V	64	61	28	89	33	122
H7W	29	21	8	29	13	42
H7X/H7Z	34	18	8	26	10	36
Total	750	653	230	883	423	1 306

Laval (centres commerciaux)

Centre commercial	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
Carrefour Laval	130	114	113	227	1	228
Centre Laval	63	42	41	83	1	84
Centre Duvernay	35	28	25	53	3	56
TOTAL	228	184	179	363	5	368

Gatineau (pignon sur rue)

RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
J8L	45	42	23	65	30	95
J8M	28	25	17	42	7	49
J8N	13	0	0	0	0	0
J8P	89	83	35	118	48	166
J8R	38	30	14	44	16	60
J8T	153	140	77	217	62	279
J8V	25	16	7	23	9	32
J8X	51	46	21	67	25	92
J8Y	123	121	68	189	49	238
J8Z	44	41	13	54	28	82
J9A	19	15	7	22	8	30
J9H	53	50	21	71	29	100
J9J	32	32	18	50	14	64
Total	713	641	321	962	325	1287

Gatineau (centres commerciaux)

Centre commercial	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
Promenades Gatineau	70	69	62	131	1	132
Galeries de Hull	30	28	22	50	6	56
Galeries Aylmer	28	25	16	41	1	42
Place du Centre	30	18	3	21	0	21
TOTAL	158	140	103	243	8	251

Rive-Sud (pignon sur rue)

RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
J4B	114	112	49	161	63	224
J4G	59	59	15	74	44	118
J4H	62	64	25	89	39	128
J4J	52	52	29	81	23	104
J4K	77	77	42	119	35	154
J4L/J4M	25	24	15	39	9	48
J4N	26	25	13	38	12	50
J4P	44	46	25	71	21	92
J4R/J4S	24	13	8	21	5	26
J4W	44	43	21	64	22	86
J4V	43	44	16	60	28	88
J4X	18	14	8	22	6	28
J4Y	81	74	40	114	34	148
J4Z	56	57	20	77	37	114
Total	725	704	326	1 030	378	1 408

Rive-Sud (centres commerciaux)

Centre commercial	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
Mail Champlain	63	56	56	112	0	112
Place Longueuil	48	42	39	81	3	84
Place Portobello	28	20	16	36	4	40
Promenades Montarville	45	32	29	61	3	64
Place Desormeaux	25	21	17	38	4	42
TOTAL	209	171	157	328	14	342

Québec (pignon sur rue)

RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
G1B/G1C	49	42	0	42	0	42
G1E	21	18	0	18	0	18
G1G	20	15	0	15	0	15
G1H	35	32	0	32	0	32
G1J	22	24	0	24	0	24
G1K	71	62	0	62	0	62
G1L	30	32	0	32	0	32
G1M	45	49	0	49	0	49
G1N	53	56	0	56	0	56
G1R	57	49	0	49	0	49
G1S	30	29	0	29	0	29
G1T	8	5	0	5	0	5
G1V	73	70	0	70	0	70
G1P	41	48	0	48	0	48
G1W	19	21	0	21	0	21
G1X	24	24	0	24	0	24
G1Y	6	6	0	6	0	6
G2A*	5	5	0	5	0	5
G2B	19	14	0	14	0	14
G2C	15	15	0	15	0	15
G2E	32	32	0	32	0	32
G2G	19	13	0	13	0	13
G2J	23	25	0	25	0	25
G2K	33	36	0	36	0	36
G2L/G2M	7	8	0	8	0	8
G2N	14	14	0	14	0	14

RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
G3E	8	8	0	8	0	8
G3G	5	4	0	4	0	4
G3J	7	8	0	8	0	8
G3K	9	12	0	12	0	12
Total	800	776	0	776	0	776

Québec (centres commerciaux)

Centre commercial	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
Galeries de la Capitale	68	79	0	79	0	79
Place Laurier	58	52	0	52	0	52
Promenades Beauport	43	31	0	31	0	31
Place Ste-Foy	40	23	0	23	0	23
Place de la Cité	25	17	0	17	0	17
Fleur de lys	22	19	0	19	0	19
Place Duberger	8	6	0	6	0	6
Les halles Sainte-Foy	13	9	0	9	0	9
Les galeries Charlesbourg	13	11	0	11	0	11
Centre commercial Carrefour Les saules	8	5	0	5	0	5
Mail Cap-Rouge	6	3	0	3	0	3
Centre commercial Plaza Laval	15	13	0	13	0	13
Place des Quatre-Bourgeois	20	17	0	17	0	17
Les galeries de la Canardière	18	12	0	12	0	12
TOTAL	357	297	0	297	0	297

Sherbrooke et Magog (pignon sur rue)

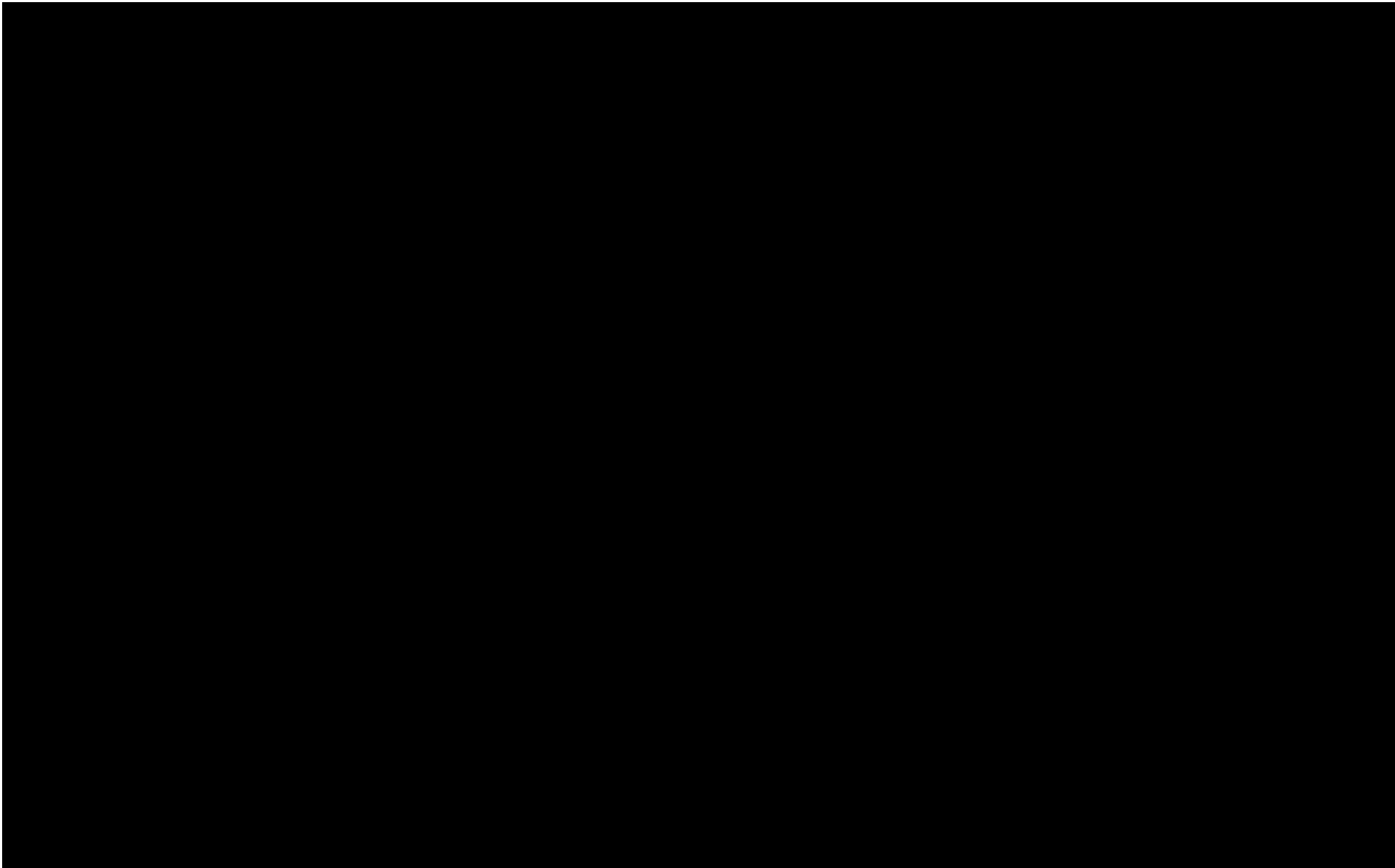
RTA	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
J1C	23	24	0	24	0	24
J1E	33	26	0	26	0	26
J1G	76	79	0	79	0	79
J1H	123	122	0	122	0	122
J1J	63	62	0	62	0	62
J1K	19	31	0	31	0	31
J1L	102	103	0	103	0	103
J1M	21	23	0	23	0	23
J1N	64	62	0	62	0	62
J1R	28	19	0	19	0	19
J1X	123	74	0	74	0	74
Total	675	625	0	625	0	625

Sherbrooke et Magog (centres commerciaux)

Centre commercial	Objectifs	Premières visites	Deuxièmes visites	Total (visites complétées)	Commerces fermés en deuxième visite	Total (incluant commerces fermés)
Carrefour de l'Estrie	75	62	0	62	0	62
Galeries 4 Saisons	30	26	0	26	0	26
Galeries Orford	25	16	0	16	0	16
Centre Sherbrooke	15	12	0	12	0	12
TOTAL	145	116	0	116	0	116

3. PROBLÈMES PARTICULIERS RENCONTRÉS ET SOLUTIONS APPORTÉES





Adéquation entre les listes de secteurs et les commerces réellement présents sur le terrain

L'Office a bâti le plan d'échantillonnage à partir de listes de commerces fournies par ASDE, conformément aux précédentes éditions de l'étude. La liste des RTA était adjointe de sections de rue par codes postaux qui devaient être visités dans l'ordre présenté. Pour beaucoup de RTA, cette méthode fonctionnait très bien. En revanche, dans certains cas, les sections de rue visitées ne comportaient pas de commerces étant possibles d'être visités par les agents. De nombreuses rues résidentielles sans commerces ouverts au public étaient présentes dans l'échantillon. La cause la plus probable de cet enjeu est la présence de commerces enregistrés à des adresses résidentielles. Au cours des dernières années, l'augmentation du commerce en ligne, la plus grande capacité à gérer un commerce à partir d'une résidence avec des outils Web et la tendance pandémique vers le travail à la maison ont potentiellement augmenté le taux de commerces étant enregistrés dans de tels secteurs. Les conséquences au niveau de la collecte ont été l'augmentation des déplacements infructueux vers des secteurs où aucun commerce ne pouvait être visité, augmentant le nombre d'heures nécessaires pour réaliser un même nombre de visites, ainsi que l'atteinte de la fin des listes des codes postaux sans avoir atteint l'objectif par RTA.

Après discussion avec l'Office, on nous a fourni davantage de codes postaux dans certains RTA où cet enjeu était plus problématique. Si ces échantillons additionnels ont permis d'atténuer le problème et de compléter certains RTA en vertu de l'objectif prévu, les objectifs n'ont pas été atteints dans plusieurs RTA. Les RTA où l'écart est significatif entre l'objectif initial et le nombre de commerces visités ont été identifiées en jaune dans la section précédente.

L'enjeu s'est aussi observé dans les centres commerciaux. L'impact sur la collecte ne s'est pas fait sentir de la même façon, étant donné que la liste des centres et le pas d'échantillonnage étaient prédéterminés. Ainsi, les agents se présentant dans les centres commerciaux n'ont eu qu'à appliquer le pas d'échantillonnage prévue et à collecter les données possibles selon le nombre de commerces réellement présents.

Nous recommandons aussi à l'Office de considérer ce phénomène dans la pondération des données, étant donné que les totaux de commerces calculés à partir des listes d'ASDE ne représentent pas tous nécessairement des commerces ouverts au public.

4. ANNEXE : QUESTIONNAIRE



REGLEMENTS

1^{re} visite: Du **lundi au vendredi de 9h le matin à 17h le soir**. Pour les premières visites, on respecte le **pas d'échantillonnage** pour les commerces sur les rues. Pour les commerces dans les centres d'achat, on respecte ce qui est marqué à **côté du nom du centre d'achat**.

2^e visite: **Jeudi et vendredi soir de 17h à 22h OU samedi de 10h le matin à 17h le soir**. On fait **TOUS TOUS TOUS** les commerces que [REDACTED] nous donne.

Quand le commerce est fermé, que ça soit en 1^{re} ou 2^e visite, on ne le fait pas.
Si vous ne trouvez pas le commerce, avertissez [REDACTED].

Si vous avez des **doutes**, il faut **demander à** [REDACTED]

EXCLUS

Établissements exclus

- 1.Établissements gouvernementaux (à l'exception de la SAQ, de la SQDC et de Loto-Québec, qui eux sont inclus)
- 2.Cliniques médicales
- 3.Commerces de gros
- 4.Établissements qui exercent leurs activités surtout par téléphone
- 5.Établissements dont la clientèle se présente exclusivement sur rendez-vous
- 6.Tours de bureaux avec un accès restreint
- 7.Entreprises manufacturières
- 8.Bureaux professionnels
- 9.Corporations
- 10.Organismes qui ne sont pas strictement des commerce
- 11.École

VILLE

Ville

- Montréal
- Laval
- Gatineau
- Rive-Sud de Montréal (Brossard, Boucherville ou Longueuil)
- Québec
- Sherbrooke et Magog

TYPE

Type de commerce

- Pignon sur rue

REGLES_RUE

Pratiquement tous les établissements commerciaux ayant pignon sur rue sont des commerces admissibles : les exceptions sont la liste en haut.

Le premier commerce est toujours visité, tant que son adresse est sur la rue en question.

Lorsqu'il y a des commerces sur plusieurs étages, on y va en ordre de numéro de local (A, B, C ou 1, 2, 3, ou 101, 102, 201, etc.). Si aucun numéro d'immeuble et la même adresse, on y va de bas en haut.

Si deux commerces ont la même adresse, on y va dans le sens où on se déplace.

Un commerce temporairement fermé (à cause de l'horaire) compte dans le pas de sélection. Un commerce fermé définitivement ne compte pas dans le pas de sélection.

La 1^{re} visite se fait de jour (du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h).

La 2^e visite se fait de soir ou de fin de semaine (le jeudi ou le vendredi entre 17 h et 22 h ou le samedi entre 10 h et 17 h). Québec et Sherbrooke/Magog n'ont pas de 2e visite.

Si on n'est pas sûr d'où commence la grappe, on se fie au code postal (vérifier Google Maps si nécessaire), sinon l'agent appelle [REDACTED]

La collecte doit donc se passer comme suit :

On identifie le code postal (grappe) à visiter : on commence par le premier dans la liste et on suit la liste ensuite.

L'agent regarde les numéros civiques à l'adresse indiquée et se déplace du côté où les numéros vont en baissant.

L'agent se rend au premier coin de rue dans cette direction et identifie le premier commerce éligible.

L'agent estime le nombre de commerces à faire, et détermine le pas d'échantillonnage en fonction de ce nombre (voir tableau ci-haut).

L'agent visite le premier commerce.

L'agent détermine le prochain commerce en fonction du pas d'échantillonnage (tous, ½ ou ¼). Seuls les commerces éligibles comptent dans l'échantillonnage.

L'agent continue selon ce pas d'échantillonnage jusqu'au prochain coin de rue.

On évalue le nombre d'observations pour la RTA.

Si on est à 2 ou moins de l'objectif, la RTA est complétée. Si on est à 3 ou plus de l'objectif, on passe au code postal (grappe) suivant dans la liste.

REGLES_CC

La collecte doit donc se passer comme suit :

L'agent entre dans le centre commercial et visite le premier commerce à sa droite.

L'agent détermine le prochain commerce en fonction du pas d'échantillonnage et le visite.

L'agent continue avec ce pas d'échantillonnage jusqu'à ce qu'il ait fait le tour du magasin et soit revenu au point de départ.

Si le centre a un ou des îlots centraux ou d'autres étages, l'agent continue sa collecte avec le même pas d'échantillonnage pour toutes les sections du centre commercial.

Les îlots doivent être collectés dans le sens des aiguilles d'une montre.

Les étages doivent être couverts en montant à partir du rez-de-chaussez (rendu à l'étage supérieur, on fait les étages sous-sol en commençant par le plus bas s'ils n'ont pas été couverts).

L'agent se rend au prochain centre commercial dans la liste.

Un commerce temporairement fermé (à cause de l'horaire) compte dans le pas de sélection. Un commerce fermé définitivement ne compte pas dans le pas de sélection.

La 1re visite se fait de jour (du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h).

La 2e visite se fait de soir ou de fin de semaine (le jeudi ou le vendredi entre 17 h et 22 h ou le samedi entre 10 h et 17 h). Québec et Sherbrooke/Magog n'ont pas de 2e visite.

CENTRE_VILLE_CC

Centres commerciaux - Centre-Ville (Montréal)

- Centre Eaton de Montréal (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Place Alexis Nihon (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Complexe Desjardins (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Place Ville Marie (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Les cours Mont-Royal (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Place Montréal Trust (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Promenades Cathédrale (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Halles de la Gare Centrale (Pas de sélection: 1 sur 2)

- Westmount Square (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Carrefour Industrielle Alliance (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Complexe Les ailes (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Centre du commerce mondial (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Tour de la Bourse – Place Victoria (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Forum Pepsi (Pas de sélection: 1 sur 2)

CDN_SNOWDON_CC

Centres commerciaux - Côte-des-Neiges-Snowdon (Montréal)

- Plaza Côtes Des Neiges (Pas de sélection: Tous)
- Carré Décarie (Pas de sélection: Tous)
- Centre Wilderton (Pas de sélection: Tous)

POINTE_CLAIRE_CC

Centres commerciaux - Pointe-Claire (Montréal)

- Fairview Pointe-Claire (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Plaza Pointe-Claire (Pas de sélection: 1 sur 2)

RESTE_MTL_CC

Centres commerciaux - Reste de l'île (Montréal)

- Place Versailles (Pas de sélection: 1 sur 5)
- Carrefour Angrignon (Pas de sélection: 1 sur 5)
- Galeries d'Anjou (Pas de sélection: 1 sur 5)
- Centre Rockland (Pas de sélection: 1 sur 5)
- La Place Vertu (Pas de sélection: 1 sur 5)
- Place Bourassa (Pas de sélection: 1 sur 5)
- Centre Le Boulevard (Pas de sélection: 1 sur 5)
- Galeries des Sources (Pas de sélection: 1 sur 5)
- Quartier Cavendish (Pas de sélection: 1 sur 5)
- Carrefour Langelier (Pas de sélection: 2 sur 5)

- Carrefour de la Pointe (Pas de sélection: 2 sur 5)
- Galeries du Parc (Pas de sélection: 2 sur 5)
- Centre commercial Côte-Saint-Luc (Pas de sélection: 2 sur 5)
- Les Galeries Normandie (Pas de sélection: 2 sur 5)
- Place LaSalle (Pas de sélection: 2 sur 5)
- Les Galeries Lachine (Pas de sélection: 2 sur 5)
- Place Dupuis (Pas de sélection: 2 sur 5)
- Centre commercial Forest (Pas de sélection: 2 sur 5)
- Mail Léger Langelier (Pas de sélection: 2 sur 5)

LAVAL_CC

Centres commerciaux (Laval)

- Carrefour Laval (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Centre Laval (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Centre Duvernay (Pas de sélection: Tous)

GATINEAU_CC

Centres commerciaux (Gatineau)

- Promenades Gatineau (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Galeries de Hull (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Galeries Aylmer (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Place du Centre (Pas de sélection: Tous)

RIVE_SUD_CC

Centres commerciaux (Rive-Sud de Montréal: Brossard, Boucherville ou Longueuil)

- Mail Champlain (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Place Longueuil (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Place Portobello (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Promenades Montarville (Pas de sélection: Tous)
- Place Desormeaux (Pas de sélection: Tous)

QUEBEC_CC

Centres commerciaux (Québec)

- Galeries de la Capitale (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Place Laurier (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Promenades Beauport (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Place Ste-Foy (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Place de la Cité (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Fleur de lys (Pas de sélection: 1 sur 3)
- Place Duberger (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Les halles Sainte-Foy (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Les galeries Charlesbourg (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Centre commercial Carrefour Les saules (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Mail Cap-Rouge (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Centre commercial Plaza Laval (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Place des Quatre-Bourgeois (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Les galeries de la Canardière (Pas de sélection: 1 sur 2)

SHER_MAGOG_CC

Centres commerciaux (Sherbrooke et Magog)

- Carrefour de l'Estrie (Pas de sélection: 1 sur 2)
- Galeries 4 Saisons (Pas de sélection: Tous)
- Galeries Orford (Pas de sélection: Tous)
- Centre Sherbrooke (Pas de sélection: Tous)

Q5

Selon votre décompte de commerces admissibles sur le segment de rue, combien sont-ils admissibles et quel est le pas d'échantillonnage à respecter?

- 1re visite: 5 commerces ou moins: Tous les commerces à visiter
- 1re visite: 6 à 25 commerces: 1 commerce sur 2 à visiter
- 1re visite: Plus de 25 commerces: 1 commerce sur 4 à visiter

1re visite: Aucun commerce

2e visite: On fait TOUS les commerces que [REDACTED] nous donne

ADRES_COMM

Quelle est l'adresse du commerce visité?

Le numéro civique

ADRES_RUE

Quelle est l'adresse du commerce visité?

Le nom de la RUE

NOM_COMM

Quel est le nom du commerce visité?

Q6

À quel moment de la journée la visite est-elle effectuée?

De jour (du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h) JUSTE LES 1res VISITES

De soir ou de fin de semaine (le jeudi ou le vendredi entre 17 h et 22 h ou le samedi entre 10 h et 17 h) JUSTE LES 2e VISITES

Q6A

Est-ce que le commerce est ouvert?

Oui

Non

Q8

Dans quel secteur d'activité le commerce visité œuvre-t-il?

- Entreprises en restauration (restaurants, bars, cafés, etc.)
- Dépanneurs
- Épiceries, boucheries et supermarchés
- Boulangeries et pâtisseries et confiseries
- Commerces de fruits et de légumes
- Autres commerces d'alimentation (fromageries, produits naturels, maisons de thé, etc.)
- Pharmacies
- Magasins à 1 \$ (magasins d'aubaines)
- Garderies
- Fleuristes
- Commerces de chaussures
- Commerces de vêtements
- Commerces de meubles, appareils ménagers et appareils électroniques
- Entreprises d'hébergement (hôtels, motels, etc.)
- Agences de voyages
- Commerces de véhicules automobiles, pièces et accessoires (stations-service, garages)
- Autres types de commerce (bijouterie, animalerie, galerie d'art, commerce d'articles ménagers ou de décoration, etc.)
- Entreprises du secteur financier (banques, caisses populaires)
- Entreprises offres des services aux entreprises (services de placement, services de comptabilité, bureaux d'architectes, d'ingénieurs et autres)
- Entreprises offrant des services de santé et connexes aux établissements de santé (cabinets privés de médecins, dentistes et autres praticiens du domaine de la santé)
- Entreprises de services de divertissement et loisirs (gymnases, cinémas, musées, etc.)
- Entreprises de services personnels et domestiques (salons de coiffure et de beauté, nettoyeurs, etc.)
- Entreprises offrant d'autres services (services après-sinistre, serruriers, agences immobilières, œuvres de bienfaisance, etc.)

- Imprimeries, papeteries, libraires
- Entreprises manufacturières
- Entreprises du secteur de la construction
- Entreprises du secteur du transport et de l'entreposage
- Entreprises du secteur des télécommunications (radiodiffusion et télévision) et autres services publics (électricité, gaz et eau)
- Autres types d'entreprises (entreprises d'import-export, écoles de musique ou de conduite, laboratoires de recherche, compagnies d'assurance, etc.)

Q9

Quelle a été la langue d'accueil, c'est-à-dire les premiers mots prononcés par l'employée ou l'employé?

Note: maximum de 5 minutes pour essayer que les premiers mots soient prononcés par l'employé.

- Français
- Anglais
- Bilingue (français et anglais)
- Autre(s) langue(s)
- Impossible d'avoir une réaction verbale

Q9A

Pourquoi a-t-il été impossible d'avoir une réaction verbale de l'employée ou de l'employé?

- L'employée ou l'employé a seulement réagi physiquement (sourire, signe de la main, etc.)
- L'employée ou l'employé approché n'a rien dit et n'a pas réagi ou attendait que je parle
- Il n'y avait aucun employé dans le commerce
- Autre raison : Précisez

Q10

Quelle a été la langue de service utilisée (les premiers mots utilisés) pour répondre d'emblée à votre demande d'information ou à votre question qui était prévue au scénario initial?

- Français

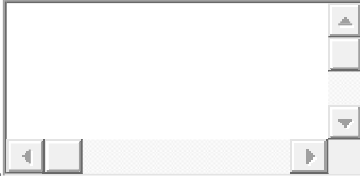
- Anglais
- Autre langue

Q11
Si vous avez reçu un service en anglais ou dans une autre langue que le français, avez-vous demandé à être servi en français?

- Oui
- Non, la personne est passée au français sans demande

Q12
Si vous avez demandé à être servi en français, quel a été le résultat de votre demande?

- L'employée ou l'employé est alors passé au français.
- L'employée ou l'employé est allé chercher quelqu'un qui parle français pour répondre à ma demande ou ma question.
- Vous n'avez pas pu vous faire servir en français.

- Autre situation : Précisez. 

COMMENT
Veuillez indiquer tout commentaire supplémentaire jugé pertinent en lien avec votre observation :

- Aucun commentaire

INT99
Le sondage est maintenant terminé. Merci de votre participation.