

LANGUE FRANÇAISE AU QUÉBEC : USAGES ET COMPORTEMENTS DES 18 À 34 ANS EN 2021

FASCICULE 1
LANGUE DE LA CONSOMMATION

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Données de catalogage avant publication

Langue française au Québec : usages et comportements des 18 à 34 ans en 2021. Fascicule 1, Langue de la consommation / Office québécois de la langue française.

Comprend des références bibliographiques.

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

P 119.32

306.449714

© Office québécois de la langue française, 2022

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022.

ISBN version électronique : 978-2-550-93288-8

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
DÉFINITIONS	5
FAITS SAILLANTS	6
RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	8
Québécois et Québécoises de 18 à 34 ans en mesure d'utiliser le français selon la complexité du service demandé	8
Langues d'usage dans les commerces de proximité	10
Préférences quant à la langue de service dans un commerce	14
Langues d'usage lors des achats en ligne	21
CONCLUSION	22
BIBLIOGRAPHIE	25
ANNEXE	26

INTRODUCTION

La présente étude vise à mettre en lumière les usages et les comportements linguistiques des Québécoises et des Québécois de 18 à 34 ans. Pour ce faire, 6 008 d'entre eux ont été sondés au téléphone ou en ligne entre février et avril 2021 au sujet de leur capacité à recevoir un service en français, de la ou des langues qu'ils utilisaient dans les commerces près de leur domicile, de la ou des langues dans lesquelles ils préféreraient être servis dans un commerce et de la ou des langues qu'ils utilisaient pour effectuer des achats en ligne. Parmi les 6 008 répondantes et répondants, une soixantaine de jeunes se sont portés volontaires pour participer à des groupes de discussion sur la langue de consommation. La tenue de ces groupes de discussion a permis de mieux comprendre les résultats du sondage et d'en approfondir certains aspects. Réalisée dans le cadre des travaux de l'Office québécois de la langue française relatifs au suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec, la présente étude dresse un portrait des langues utilisées par les jeunes dans l'espace public.

DÉFINITIONS

Pour les fins de l'analyse, la population à l'étude a été classée sur la base de la langue parlée le plus souvent à la maison. Ce classement tient compte des réponses multiples et comporte les catégories suivantes :

- **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 utilisant le français et l'anglais à la maison** : personnes parlant le plus souvent le français et l'anglais ou le français, l'anglais et autre langue à la maison.

Dans le cadre de cette étude, le Québec a été divisé selon les régions métropolitaines de recensement (RMR), soit la RMR de Montréal (divisée en trois secteurs : île de Montréal, Rive-Nord (Montréal), Rive-Sud (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 des RMR.

Notons que tous les pourcentages présentés dans les résultats de cette étude représentent le taux dans la population (pondéré) et que les n correspondent au nombre de répondants et de répondantes dans l'échantillon (non pondéré).

FAITS SAILLANTS

- En 2021, les Québécoises et les Québécois de 18 à 34 ans n'étaient pas tous en mesure d'effectuer en français des transactions simples (faire le plein d'essence, acheter des produits de base à l'épicerie, etc.) ou importantes (acheter une maison, une voiture ou de l'équipement spécialisé, conclure un contrat d'assurance, etc.).
- Dans l'ensemble du Québec, 49 % des 18 à 34 ans ont dit être en mesure d'effectuer une transaction importante en français, alors que 45 % ont affirmé être en mesure d'effectuer ce type de transaction autant en français qu'en anglais.
 - > Certains jeunes de 18 à 34 ans ne s'estimaient toutefois pas en mesure d'effectuer une transaction importante en français. Ainsi, un peu plus du tiers des anglophones (36 %) ont déclaré pouvoir effectuer une transaction de cette nature seulement en anglais.
 - > Les jeunes qui ont fait leurs études primaires et secondaires en français se disaient davantage en mesure d'effectuer une transaction importante en français. C'était notamment le cas de la majorité des allophones.

Langues d'usage dans les commerces de proximité

- La majorité des 18 à 34 ans du Québec (87 %) ont dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité en 2021.
 - > C'est sur l'île de Montréal que la proportion de jeunes ayant dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité était le moins élevée au Québec (75 %).
 - > Moins du tiers des anglophones résidant sur l'île de Montréal (30 %) ont affirmé utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité.
 - > Les allophones ayant déclaré utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité étaient proportionnellement plus nombreux à l'extérieur de l'île de Montréal (81 %) que sur l'île de Montréal (57 %).
 - > À l'extérieur de l'île de Montréal, c'est dans la RMR de Gatineau que la proportion de jeunes ayant dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité était le moins élevée (83 %).

Langues d'usage dans les commerces de proximité selon la langue des études postsecondaires au Québec

- La moitié des personnes ayant un diplôme d'études postsecondaires décerné par un établissement québécois de langue anglaise (52 %) ont dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité, comparativement à 95 % pour les personnes diplômées d'un établissement postsecondaire québécois de langue française.

Préférences quant à la langue de service dans un commerce

- Plus des deux tiers des 18 à 34 ans (68 %) ont dit préférer se faire servir en français lorsqu'ils fréquentent un commerce. Le cinquième d'entre eux (20 %) ont dit ne pas avoir de préférence linguistique lorsqu'ils reçoivent un service dans un commerce, ces personnes considérant avoir une bonne connaissance du français et de l'anglais.
 - > En tout, 80 % des francophones ont déclaré préférer se faire servir en français, tandis que 15 % d'entre eux ont indiqué ne pas avoir de préférence. Très peu de jeunes francophones ont dit préférer se faire servir en anglais ou en français et en anglais.
 - > Une part égale d'anglophones ont affirmé préférer recevoir un service en anglais (40 %) ou ne pas avoir de préférence quant à la langue de service (40 %).
 - > La moitié des allophones (50 %) ont dit préférer recevoir un service en français, alors que moins du tiers (30 %) ont dit ne pas avoir de préférence quant à la langue de service.
- Parmi les francophones qui ont obtenu un diplôme d'un établissement postsecondaire de langue française, 82 % ont dit préférer recevoir un service en français. Chez les allophones, cette proportion était de 69 %.
- Près des trois quarts des Québécoises et des Québécois de 30 à 34 ans (73 %) ont dit préférer se faire servir en français dans un commerce, comparativement aux deux tiers des 18 à 23 ans (66 %).
 - > Les francophones de 30 à 34 ans (85 %) ont davantage affirmé préférer se faire servir en français que ceux de 18 à 23 ans (76 %). De leur côté, les allophones de 18 à 23 ans (29 %) ont montré une moins grande préférence pour le service en français que ceux de 30 à 34 ans (63 %).
 - > Les anglophones de 18 à 23 ans (49 %) avaient davantage une préférence pour le service en anglais que ceux âgés de 30 à 34 ans (29 %). Près de la moitié des anglophones de 30 à 34 ans (46 %) ont déclaré ne pas avoir de préférence quant à la langue de service.

Langues d'usage lors des achats en ligne

- En tout, 43 % des jeunes de 18 à 34 ans ont dit utiliser le français le plus souvent pour effectuer leurs achats en ligne, alors que plus du tiers des jeunes (36 %) ont affirmé utiliser l'anglais le plus souvent.
 - > La moitié des francophones (50 %) ont dit utiliser le français le plus souvent pour effectuer des achats en ligne, tandis qu'environ le quart ont affirmé utiliser l'anglais le plus souvent (26 %) ou le français et l'anglais à égalité (24 %).
 - > La moitié des allophones (50 %) ont dit utiliser l'anglais le plus souvent pour faire des achats en ligne, et plus du tiers (36 %) ont affirmé utiliser le français le plus souvent.
 - > Chez les anglophones qui faisaient des achats en ligne, 4 % ont dit utiliser le français et 6 %, le français et l'anglais.

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

Québécois et Québécoises de 18 à 34 ans en mesure d'utiliser le français selon la complexité du service demandé

En 2021, plus des trois quarts (77,2 %) des jeunes ont dit être en mesure d'effectuer une transaction simple en français et en anglais (par exemple, faire le plein d'essence, acheter des produits de base à l'épicerie ou à la pharmacie ou commander au restaurant) et 20,0 % ont dit n'être en mesure de le faire qu'en français. De plus, 49,0 % des jeunes de 18 à 34 ans ont affirmé être en mesure d'effectuer une transaction importante en français (par exemple, acheter une maison, une voiture ou de l'équipement spécialisé, conclure un contrat d'assurance) et 45,1 % ont déclaré être en mesure de le faire en français et en anglais.

Quant aux anglophones, un peu plus du tiers d'entre eux (35,9 %) ont dit être en mesure d'effectuer une transaction importante seulement en anglais. Toutefois, la majorité d'entre eux (81,0 %) se sont dits capables d'effectuer une transaction simple en français et en anglais (voir le tableau 1).

Tableau 1. Répartition (en %) des personnes de 18 à 34 ans selon la situation de communication et selon le groupe linguistique, Québec, 2021

		Total	Groupes linguistiques			
			Francophones	Anglophones	Allophones	Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison
Effectuer des achats courants (transactions simples)	n	5 994	4 275	995	455	269
	En français	20,0 %	22,0 %	4,0 %	26,0 %	15,9 %
	En français et en anglais	77,2 %	77,4 %	81,0 %	67,2 %	82,6 %
	En anglais	2,7 %	0,6 %	15,0 %	6,8 %	1,5 %
	Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Effectuer des transactions importantes	n	5 985	4 266	996	455	268
	En français	49,0 %	56,4 %	7,5 %	42,7 %	21,4 %
	En français et en anglais	45,1 %	42,9 %	56,6 %	42,5 %	70,6 %
	En anglais	6,0 %	0,7 %	35,9 %	14,8 %	8,0 %
	Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Expliquer à un ou une médecin un problème de santé	n	5 991	4 272	995	455	269
	En français	48,2 %	55,7 %	8,8 %	39,4 %	16,4 %
	En français et en anglais	46,2 %	43,8 %	56,0 %	46,8 %	78,5 %
	En anglais	5,5 %	0,4 %	35,2 %	13,8 %	5,2 %
	Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Chez les anglophones nés à l'extérieur du Québec, 36,5 % ont affirmé pouvoir effectuer une transaction importante en français et en anglais, comparativement à près des deux tiers (64,6 %) des anglophones nés au Québec (voir le tableau A en annexe).

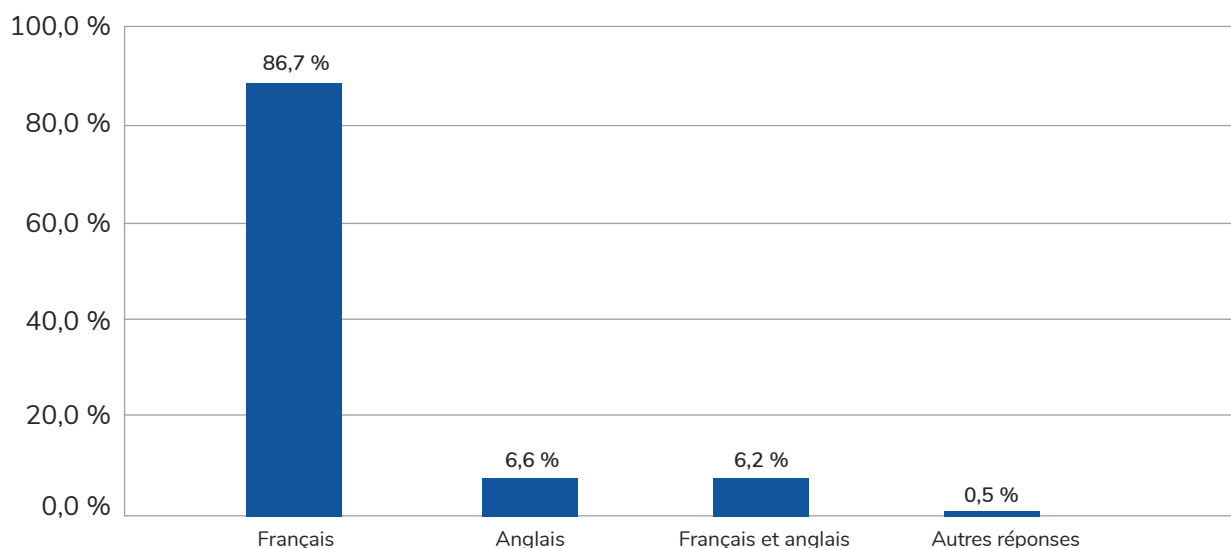
Un peu moins de la moitié des anglophones ayant effectué leurs études primaires et secondaires en anglais (47,4 %) ont dit pouvoir effectuer une transaction importante en français et en anglais. En comparaison, 69,0 % de ceux qui ont fait tout leur parcours scolaire en français et 74,5 % de ceux qui l'ont fait en français et en anglais se sont dits en mesure d'effectuer une transaction importante en français et en anglais (voir le tableau B.2 en annexe).

La majorité des allophones (67,2 %) se sont dits en mesure d'effectuer une transaction simple en français et en anglais, alors que 26,0 % ont affirmé être en mesure de le faire en français seulement. Concernant les transactions importantes, 42,7 % des allophones ont déclaré être en mesure de les effectuer en français, 42,5 %, de les effectuer en français et en anglais, et 14,8 %, de les effectuer seulement en anglais (voir le tableau 1).

La moitié (49,2 %) des jeunes allophones ayant fait leurs études primaires et secondaires en français au Québec ont dit être en mesure d'effectuer des transactions importantes en français, et 47,6 % ont dit être en mesure de le faire en français et en anglais. En comparaison, 36,5 % des allophones qui ont eu un parcours au primaire et au secondaire dans une autre langue ont affirmé n'être en mesure d'effectuer une transaction importante qu'en français, et 28,2 % ont dit être en mesure de le faire en français et en anglais (voir le tableau B.3 en annexe).

Ce ne sont donc pas tous les Québécois et Québécoises de 18 à 34 ans qui sont en mesure d'effectuer des transactions simples ou importantes en français ou en français et en anglais. C'est notamment le cas des anglophones nés à l'extérieur du Québec et des jeunes qui n'ont pas fait d'études primaires et secondaires en français. Fréquentant pour la plupart des établissements scolaires de langue française, les allophones sont quant à eux plus à l'aise d'effectuer des transactions en français.

Graphique 1. Répartition (en %) des langues utilisées le plus souvent par les personnes de 18 à 34 ans dans les commerces de proximité au Québec en 2021 (n = 6 008)



Langues d'usage dans les commerces de proximité

Dans les commerces de proximité, le français était la langue utilisée le plus souvent par 86,7 % des 18 à 34 ans. L'usage des langues en 2021 dans ces commerces était ainsi similaire à ce qui avait été mesuré dans une étude de l'Office québécois de la langue française portant sur les langues utilisées dans l'espace public en 2016¹. À ce moment, le français était la langue utilisée le plus souvent dans les commerces de quartier par 86,8 % des Québécoises et des Québécois et dans les centres commerciaux par 86,4 % d'entre eux.

En 2021, les trois quarts (74,5 %) des jeunes de 18 à 34 ans qui résidaient sur l'île de Montréal affirmaient utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité, comparativement à 96,7 % de ceux résidant dans la RMR de Québec.

C'est sur l'île de Montréal que les jeunes disant utiliser l'anglais seul (12,6 %) ou le français et l'anglais (12,1 %) dans les commerces de proximité étaient le plus nombreux en proportion. À l'extérieur de l'île de Montréal, c'est dans la RMR de Gatineau que la proportion de jeunes déclarant utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité était le moins élevée (83,3 %) (voir le tableau C en annexe).

1. Voir le graphique 3 (p. 7) de l'étude *Langue publique au Québec en 2016. 2, L'espace public*. Le rapport est disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2019/rapport-langue-publique-espace-public.pdf>.

Tableau 2. Répartition (%) des langues utilisées le plus souvent par les personnes de 18 à 34 ans dans les commerces de proximité selon le groupe linguistique et selon le lieu de résidence, Québec, 2021

Langue(s) utilisée(s) le plus souvent	Francophones			Anglophones			Allophones			Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison		
	Ensemble du Québec	Île de Montréal	Reste du Québec	Ensemble du Québec	Île de Montréal	Reste du Québec	Ensemble du Québec	Île de Montréal	Reste du Québec	Ensemble du Québec	Île de Montréal	Reste du Québec
<i>n</i>	4 280	1 070	3 210	1 004	654	350	455	274	181	269	126	143
Français	94,7 %	87,5 %	97,4 %	47,7 %	30,4 %	59,6 %	71,1 %	57,4 %	80,5 %	60,9 %	49,1 %	68,2 %
Anglais	1,7 %	3,8 %	0,9 %	35,4 %	46,1 %	28,1 %	12,4 %	21,3 %	6,3 %	8,6 %	17,1 %	3,3 %
Français et anglais	3,5 %	8,1 %	1,7 %	16,2 %	23,1 %	11,5 %	12,6 %	18,7 %	8,4 %	29,2 %	31,8 %	27,7 %
Autres réponses	0,2 %	0,7 %	0,0 %	0,7 %	0,4 %	0,9 %	3,8 %	2,5 %	4,7 %	1,3 %	2,1 %	0,8 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

La majorité des jeunes francophones (94,7 %) ont dit utiliser le plus souvent le français dans les commerces situés près de leur domicile, mais cet usage différerait selon le lieu de résidence. C'était ainsi le cas pour 87,5 % des francophones de l'île de Montréal et pour 97,4 % de ceux du reste du Québec. Sur l'île de Montréal, 8,1 % des francophones ont affirmé utiliser le français et l'anglais le plus souvent dans les commerces près de chez eux, comparativement à 1,7 % de ceux qui vivaient à l'extérieur de l'île (voir le tableau 2).

Dans l'ensemble du Québec, près de la moitié des jeunes anglophones (47,7 %) ont dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité. Sur l'île de Montréal, moins du tiers (30,4 %) ont affirmé utiliser le français le plus souvent et près de la moitié (46,1 %) ont dit utiliser l'anglais le plus souvent. Plus de la moitié des jeunes anglophones (59,6 %) qui habitaient en dehors de l'île ont déclaré utiliser le français le plus souvent.

Plus de sept jeunes allophones sur dix (71,1 %) ont dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité. Comme pour les anglophones, la proportion des allophones utilisant le français le plus souvent dans les commerces de proximité différerait selon qu'ils vivaient sur l'île de Montréal (57,4 %) ou dans le reste du Québec (80,5 %).

Tableau 3. Répartition (%) des langues utilisées le plus souvent par les personnes de 18 à 34 ans dans les commerces de proximité selon le groupe linguistique et selon le lieu de naissance, Québec, 2021

Langue(s) utilisée(s) le plus souvent	Francophones		Anglophones		Allophones		Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison	
	Québec	Extérieur du Québec	Québec	Extérieur du Québec	Québec	Extérieur du Québec	Québec	Extérieur du Québec ²
<i>n</i>	3 623	657	672	332	134	320	188	81
Français	95,5 %	89,5 %	54,3 %	30,7 %	71,4 %	71,0 %	62,5 %	57,4 %
Anglais	1,6 %	2,5 %	28,9 %	52,1 %	9,1 %	14,2 %	8,2 %	9,5 %
Français et anglais	2,9 %	7,0 %	15,9 %	17,2 %	9,5 %	14,2 %	27,6 %	32,6 %
Autres réponses	0,1 %	0,9 %	0,9 %	0,0 %	10,1 %	0,7 %	1,6 %	0,5 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Moins du tiers des anglophones nés à l'extérieur du Québec (30,7 %) ont dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité, comparativement à plus de la moitié de ceux nés au Québec (54,3 %).

Les francophones nés à l'extérieur du Québec (89,5 %) étaient également un peu moins nombreux proportionnellement à affirmer utiliser le français que ceux nés au Québec (95,5 %). Pour leur part, tous les allophones avaient un usage similaire du français, peu importe leur lieu de naissance.

2. Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants utilisant le français et l'anglais à la maison qui sont nés à l'extérieur du Québec.

Les personnes nées à l'extérieur du Québec, peu importe leur groupe linguistique, vivent pour la plupart dans la RMR de Montréal³. Dans cette région, la proportion de personnes qui ont dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité était moins élevée qu'ailleurs au Québec.

Le sujet de l'utilisation du français dans les commerces de proximité a été abordé dans les groupes de discussion. La majorité des anglophones et des allophones ayant participé aux groupes de discussion ont affirmé respecter le caractère francophone du Québec. Néanmoins, ils disaient souhaiter pouvoir être servis en anglais dans les commerces lorsqu'ils n'étaient pas en mesure de communiquer efficacement en français.

« C'est quand même drôle que je dise ça, en tant qu'anglophone, mais je suis surpris quand je vais dans un magasin et que l'on me parle en anglais. [...] Si je vais dans un centre d'achat ou ailleurs et que j'entends de l'anglais, ça sonne étranger même si c'est ma langue. Cela sonne étranger parce que c'est supposé parler français. [...] Je vais le dire si je ne comprends pas des trucs et je vais demander qu'on m'explique. »

(Homme, 18-34 ans, langue maternelle autre que le français et l'anglais, île de Montréal)

Les 18 à 34 ans dont le plus haut diplôme d'études postsecondaires obtenu provenait d'un établissement de langue française et ceux qui étudiaient au moment de l'étude dans un établissement postsecondaire de langue française ont majoritairement (plus de neuf personnes sur dix) affirmé utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité.

Près de la moitié des jeunes qui étudiaient au moment de l'étude dans un établissement postsecondaire québécois de langue anglaise (48,8 %) ont dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité, comparativement à 95,1 % de ceux qui étudiaient dans un établissement francophone. Cette situation est similaire à celle des jeunes ayant obtenu leur plus haut diplôme d'études postsecondaires d'un établissement anglophone du Québec (51,9 %, comparativement à 95,0 %).

Par ailleurs, la proportion de personnes ayant affirmé utiliser le français et l'anglais le plus souvent dans les commerces de proximité était plus importante chez les jeunes ayant obtenu un diplôme d'un établissement postsecondaire québécois de langue anglaise (19,4 %) que chez ceux dont le diplôme venait d'un établissement postsecondaire de langue française (3,3 %) ([voir le tableau D.1 en annexe](#)).

Il est à noter que plus des trois quarts (78,7 %) des francophones qui avaient obtenu un diplôme d'études postsecondaires d'un établissement non francophone, peu importe où celui-ci se trouvait, ont dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité, comparativement à 96,2 % de ceux qui étaient diplômés d'un établissement francophone.

Près de la moitié des allophones (48,4 %) diplômés d'un établissement postsecondaire non francophone ont dit utiliser le français le plus souvent dans les commerces, comparativement à 82,3 % des allophones ayant étudié dans un établissement postsecondaire francophone ([voir le tableau D.2 en annexe](#)).

3. Par exemple, selon Statistique Canada, en 2016, plus des trois quarts (77,0 %) des francophones ainsi que la majorité (89,4 %) des anglophones et des allophones (90,7 %) qui étaient immigrants résidaient dans la RMR de Montréal (tableau : 98-400-X2016194).

Préférences quant à la langue de service dans un commerce

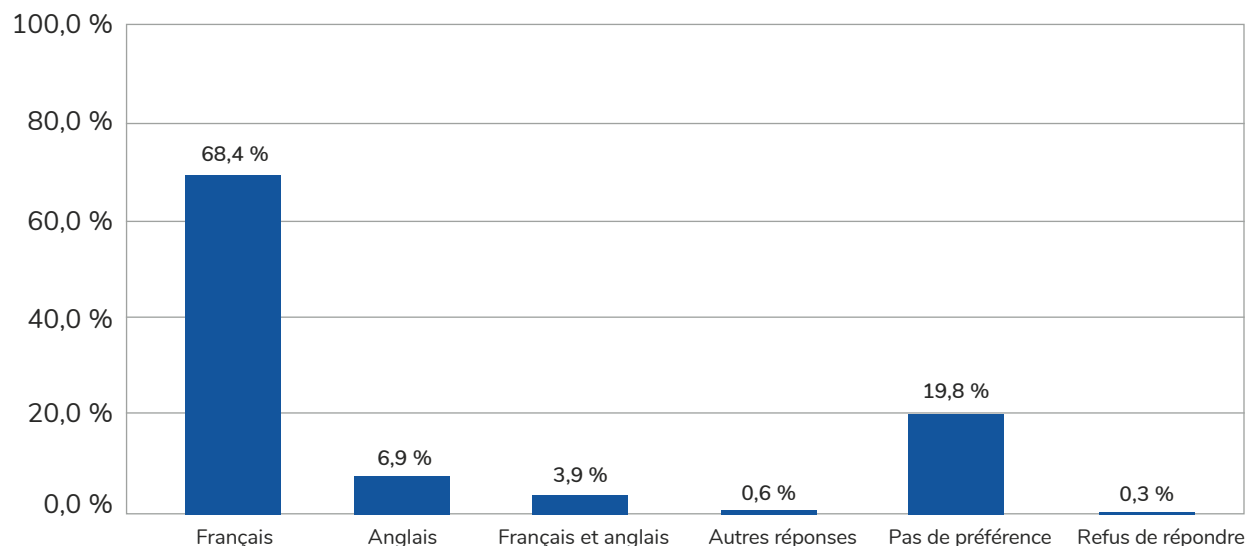
En 2021, plus des deux tiers (68,4 %) des jeunes de 18 à 34 ans du Québec ont dit préférer recevoir un service en français dans les commerces de proximité. Dans la même situation, près du cinquième (19,8 %) ont déclaré ne pas avoir de préférence pour le français, l'anglais ou une autre langue lorsqu'ils reçoivent un service (voir le graphique 2).

Dans une étude de l'Office réalisée en 2018⁴, alors que des personnes de tous âges étaient interrogées, 73,3 % de la clientèle de la RMR de Montréal indiquaient préférer se faire servir en français dans un commerce.

Toujours en 2018⁵, 64,9 % des 18 à 24 ans préféraient se faire servir en français et 21,7 % n'avaient pas de préférence. Chez les 25 à 34 ans, 75,7 % préféraient recevoir un service en français et 9,8 % n'avaient pas de préférence.

Dans la présente étude, 66,2 % des 18 à 23 ans ont indiqué préférer le français et 22,0 % ont dit ne pas avoir de préférence. Du côté des 30 à 34 ans, 73,4 % ont dit préférer recevoir un service en français et 16,4 % n'ont mentionné aucune préférence (voir le tableau F.1 en annexe).

Graphique 2. Répartition (en %) des langues dans lesquelles les personnes de 18 à 34 ans préfèrent recevoir un service dans un commerce de proximité, Québec, 2021 (n = 6 008)



4. « Tableau 15. Répartition de la clientèle de la RMR de Montréal selon le groupe linguistique et la préférence quant à la langue de service », [tableau], dans Éric DESAUTELS, *Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de la RMR de Montréal en 2018 : perceptions et comportements de la clientèle*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2019, p. 28.

5. « Tableau 15. Préférence de la clientèle quant à la langue de service », [tableau], dans Éric DESAUTELS, *Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de la RMR de Montréal en 2018 : perceptions et comportements de la clientèle : tableaux et méthodologie*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2019, p. 31.

La préférence quant à la langue de service varie selon les régions. Dans la RMR de Québec, 83,0 % des jeunes de 18 à 34 ans ont dit préférer recevoir un service en français, comparativement à 58,4 % des jeunes résidant sur l'île de Montréal. À cet endroit, 11,5 % des jeunes ont dit préférer se faire servir en anglais ([voir le tableau E en annexe](#)).

C'est sur l'île de Montréal qu'une plus grande proportion de jeunes ont mentionné ne pas avoir de préférence quant à la langue dans laquelle ils reçoivent un service, soit près du quart des jeunes (22,9 %, comparativement à 12,8 % dans la RMR de Québec).

Les personnes participant aux groupes de discussion ont affirmé que c'est à Montréal que l'accueil en anglais dans un commerce était le plus probable. Par contre, ils ont précisé qu'il était rare de ne pas y recevoir un service en français lorsqu'on le demandait.

C'est d'ailleurs ce que tendait à montrer une étude de l'Office sur la langue d'accueil et la langue de service dans les commerces de l'île de Montréal en 2017, menée à l'aide d'observateurs et d'observatrices. En effet, on y notait que le taux de service en français était de 96,4 %⁶.

Dans la présente étude, les francophones qui considéraient avoir un très bon ou un excellent niveau de compétences en anglais oral étaient proportionnellement plus nombreux à n'avoir aucune préférence quant à la langue de service (23,7 %). Cependant, la majorité d'entre eux affirmaient préférer tout de même recevoir un service en français (68,7 %).

De leur côté, les anglophones avec une moins bonne connaissance du français oral disaient préférer surtout se faire servir en anglais (85,4 %). Plus ils avaient une bonne connaissance du français, plus les anglophones se montraient indifférents quant à la langue de service ou disaient même, dans certains cas, préférer recevoir un service en français. En effet, 45,9 % de ceux qui avaient un très bon niveau de français oral ou plus ont dit être indifférents quant à la langue de service, et 19,5 % ont dit préférer se faire servir en français ([voir le tableau G en annexe](#)).

6. « Graphique 13. Répartition (en %) de la langue de service dans les commerces », [graphique], dans Éric DESAUTELS, *Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de l'île de Montréal en 2017 : point de vue des observatrices et des observateurs*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2019, p. 32.

Tableau 4. Répartition (%) des langues préférées par les personnes de 18 à 34 ans pour recevoir un service dans un commerce de proximité selon le groupe linguistique et selon le lieu de résidence, Québec, 2021

Langue(s) de préférence	Francophones			Anglophones			Allophones			Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison		
	Ensemble du Québec	Île de Montréal	Ailleurs au Québec	Ensemble du Québec	Île de Montréal	Ailleurs au Québec	Ensemble du Québec	Île de Montréal	Ailleurs au Québec	Ensemble du Québec	Île de Montréal	Ailleurs au Québec
<i>n</i>	4 280	1 070	3 210	1 004	654	350	455	274	181	269	126	143
Français	79,6 %	74,1 %	81,7 %	12,5 %	6,5 %	16,6 %	49,9 %	35,3 %	59,9 %	27,5 %	25,6 %	28,7 %
Anglais	1,2 %	1,8 %	0,9 %	39,8 %	48,6 %	33,7 %	13,6 %	21,4 %	8,3 %	12,9 %	15,6 %	11,2 %
Français et anglais	3,2 %	4,6 %	2,6 %	7,2 %	7,4 %	7,0 %	3,9 %	4,2 %	3,7 %	13,9 %	19,9 %	10,2 %
Pas de préférence	15,2 %	18,0 %	14,1 %	39,9 %	35,9 %	42,7 %	30,3 %	35,9 %	26,4 %	42,5 %	32,5 %	48,7 %
Autres réponses	0,5 %	1,3 %	0,2 %	0,2 %	0,5 %	0,0 %	2,2 %	3,0 %	1,7 %	3,2 %	6,4 %	1,3 %
Refus de répondre	0,3 %	0,2 %	0,4 %	0,4 %	1,1 %	0,0 %	0,1 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Dans l'ensemble du Québec, 79,6 % des francophones de 18 à 34 ans ont dit préférer se faire servir en français dans les commerces de proximité et 15,2 % ont affirmé ne pas avoir de préférence en ce qui concerne la langue dans laquelle on les sert dans un commerce. Sur l'île de Montréal, cette proportion était de 18,0 %.

Les allophones qui ont dit préférer recevoir un service en français étaient proportionnellement plus nombreux en dehors de l'île de Montréal (59,9 %) que sur l'île de Montréal (35,3 %). Comme pour les francophones, les allophones qui résidaient en dehors de l'île de Montréal étaient moins nombreux en proportion à ne pas avoir de préférence en la matière (35,9 % sur l'île, comparativement à 26,4 % ailleurs au Québec). De plus, les allophones qui résidaient en dehors de l'île de Montréal étaient proportionnellement moins nombreux à avoir une préférence pour le service en anglais.

Par rapport aux francophones (14,1 %) et aux allophones (26,4 %), les anglophones (42,7 %) étaient proportionnellement plus nombreux à n'avoir aucune préférence quant à la langue de service s'ils résidaient en dehors de l'île de Montréal. Sur l'île, près de moitié des anglophones (48,6 %) ont dit préférer se faire servir en anglais, tout comme le tiers (33,7 %) de ceux résidant à l'extérieur de l'île de Montréal.

Réactions lorsque le service en français n'est pas offert

Les Québécoises et Québécois de 18 à 34 ans sondés ont dû préciser de quelle façon ils réagissaient lorsqu'ils ne recevaient pas un service en français. Une grande partie (44,8 %) des jeunes préférant se faire servir en français ont dit s'adapter à leur interlocuteur ou interlocutrice parce que leur connaissance du français et de l'anglais était suffisante. Il est à noter que plus du tiers (36,2 %) ont aussi affirmé qu'ils s'adaptaient, même si ce n'était pas idéal pour eux. De plus, 26,5 % ont dit qu'ils continuaient de s'exprimer en français lorsqu'ils ne recevaient pas un service dans cette langue ([voir le tableau H en annexe](#)).

Il est important de souligner que, dans l'ensemble du Québec, la plupart des jeunes préférant se faire servir en français (46,3 %) ont dit qu'il leur arrivait de ne pas se faire servir dans cette langue quelques fois par année et que 30,2 % ont déclaré que cela ne leur était jamais arrivé. Cependant, près du quart (23,5 %) ont dit que cela leur arrivait au moins une fois par mois ([voir le tableau I en annexe](#)).

Peu importe le groupe linguistique, le fait de pouvoir recevoir un service en français au Québec était important pour les jeunes qui ont participé aux groupes de discussion. Certains jeunes soulignaient l'importance d'obtenir un service dans un français de qualité, tout en faisant preuve de tolérance envers les personnes qui ne maîtrisent pas le français, surtout si elles démontrent une volonté d'offrir un service dans cette langue.

Il ressort de nombreux cas rapportés pendant les groupes de discussion que **les jeunes tendent à s'adapter à la langue utilisée par une personne en situation de travail :**

- 1) s'ils le peuvent;
- 2) si l'achat qu'ils ont à faire est nécessaire;
- 3) s'il est évident que leur interlocuteur ou interlocutrice ne maîtrise pas suffisamment le français.

Par contre, si les deux personnes maîtrisent la langue française, cette dernière prévaut.

Quatre éléments influencent le comportement des jeunes préférant recevoir un service en français lorsqu'on les sert dans une autre langue que le français :

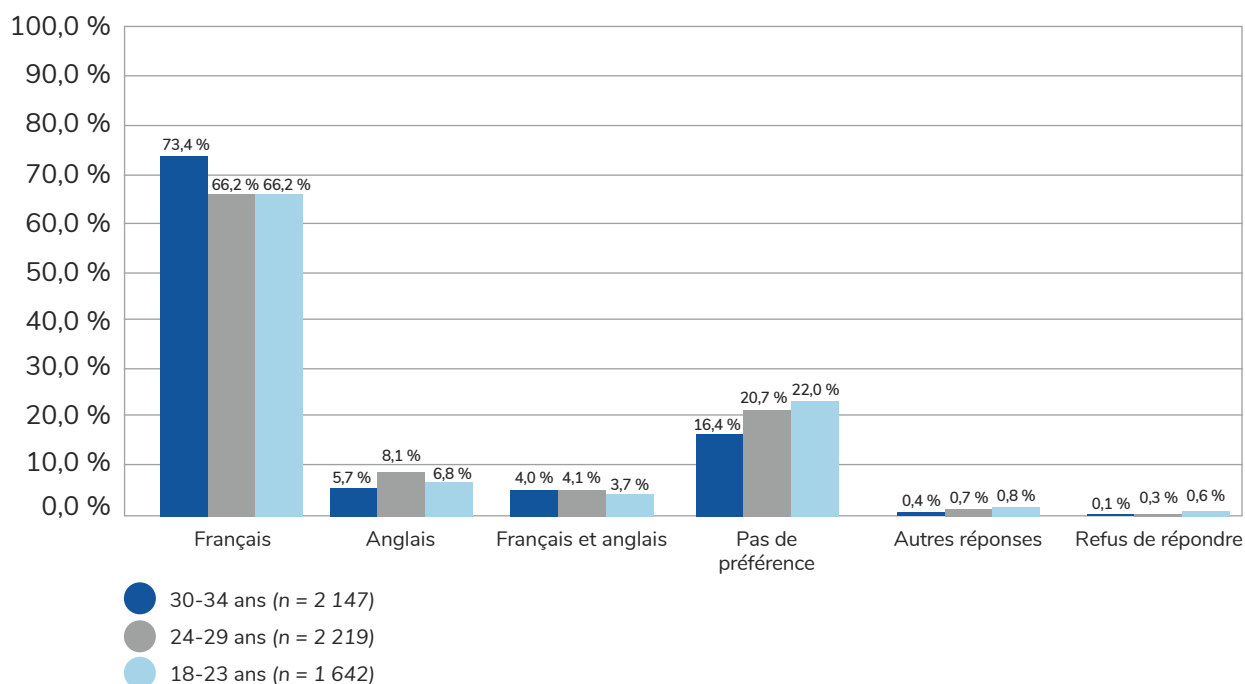
- 1) l'endroit où se trouve le commerce visité;
- 2) leur connaissance du français et de l'anglais ou celle de la personne en situation de travail;
- 3) l'urgence du service requis;
- 4) les efforts consentis par la personne en situation de travail pour les servir en français.

« Quand j'arrive dans un commerce et [que] j'ai l'impression que la personne fait des efforts, mais qu'elle n'a pas encore la capacité de parler en français, c'est sûr que je passe en anglais. Mais si la personne ne fait simplement pas des efforts, je risque de répéter en français pour qu'on me trouve quelqu'un qui parle en français. Sans être désagréable, [...] si je vois qu'il n'y a pas d'efforts, je vais continuer à insister pour qu'il [y] ait des efforts et qu'on me serve en français. »

(Homme, 18-34 ans, langue maternelle française, RMR de Sherbrooke)

Selon l'ensemble des jeunes ayant participé aux groupes de discussion, l'île de Montréal présente une situation linguistique particulière.

Graphique 3. Répartition (en %) des langues dans lesquelles les personnes de 18 à 34 ans préfèrent recevoir un service dans un commerce de proximité selon le groupe d'âge, Québec, 2021



Les deux tiers des jeunes de 18 à 29 ans (66,2 %) ont dit préférer recevoir un service en français. En ce qui concerne les jeunes de 30 à 34 ans, ils étaient près des trois quarts (73,4 %) à avoir dit préférer le service en français. Les 18 à 23 ans (22,0 %) étaient proportionnellement plus nombreux que les 30 à 34 ans (16,4 %) à ne mentionner aucune préférence quant à la langue de service.

Chez les anglophones, près de la moitié de ceux ayant un diplôme d'un établissement postsecondaire non francophone (44,3 %) ont dit ne pas avoir de préférence concernant la langue de service. Par ailleurs, les allophones ayant un diplôme d'études postsecondaires d'un établissement francophone ont majoritairement affirmé préférer se faire servir en français (68,6 %), tandis que près de la moitié des allophones ayant un diplôme d'études postsecondaires d'un établissement non francophone (48,8 %) ont dit ne pas avoir de préférence (voir le tableau J.1 en annexe).

Moins de la moitié des diplômées et diplômés d'un établissement postsecondaire anglophone du Québec (45,5 %) n'ont pas mentionné de préférence quant à la langue de service, alors que plus du quart (28,7 %) ont dit préférer se faire servir en anglais. Les jeunes diplômés d'un établissement postsecondaire francophone étaient proportionnellement plus nombreux à affirmer préférer se faire servir en français (78,8 %), alors qu'une partie d'entre eux (16,6 %) ont dit ne pas avoir de préférence en ce qui concerne la langue de service (voir le tableau J.2 en annexe).

Langues d'usage dans les commerces selon les préférences des jeunes

En règle générale, la langue dans laquelle les 18 à 34 ans préféraient se faire servir était aussi la langue qu'ils utilisaient le plus souvent dans les commerces près de chez eux.

La majorité (56,7 %) des 18 à 34 ans qui ont dit préférer recevoir un service en anglais ont affirmé utiliser aussi cette langue le plus souvent dans les commerces. De même, 97,3 % des jeunes qui ont dit préférer se faire servir en français ont déclaré utiliser cette langue le plus souvent dans les commerces. Ainsi, la plupart des jeunes utilisaient leur langue de préférence dans les commerces de proximité. Parmi les 19,8 % de jeunes qui n'avaient pas de préférence quant à la langue de service, plus des trois quarts (77,0 %) ont dit utiliser le français. Chez les francophones sans préférence, plus de huit personnes sur dix (87,9 %) ont dit utiliser le français dans les commerces de proximité. Cette situation était la même pour plus de la moitié des anglophones (59,1 %) et des allophones (60,6 %) (voir le tableau K en annexe).

Près des trois quarts (73,5 %) des jeunes qui ont dit ne pas avoir de préférence quant à la langue dans laquelle on les sert dans un commerce ont expliqué cette absence de préférence par le fait qu'ils avaient une bonne connaissance du français et de l'anglais (voir le tableau L en annexe).

Les groupes de discussion ont permis de comprendre qu'un environnement linguistique francophone favorise l'usage du français dans les commerces chez les jeunes dont la langue maternelle est autre que le français.

« Je pense que c'est important que ce soit en français [l'affichage]. Je me rappelle la première fois que je suis venu à Montréal. Quand je suis arrivé au Canada, j'ai dû beaucoup utiliser Google Translate [Google Traduction] pour traduire certaines choses, pour être certain de savoir où je m'en allais. Faire ce genre de chose m'a aidé. Si j'entendais certaines choses plus tard, je pouvais savoir ce que cela voulait dire. Cela pourrait être bien que ce soit aussi en anglais. Par contre, en traduisant avec Google Translate, j'ai appris beaucoup plus. Je pense que ce n'est pas une mauvaise décision ou choix [que ce soit en français]. »

(Homme, 18-34 ans, langue maternelle autre que le français ou l'anglais, RMR de Montréal)

Tableau 5. Répartition (%) des langues utilisées le plus souvent dans les commerces de proximité par les personnes de 18 à 34 ans selon la ou les langues préférées pour recevoir un service, Québec, 2021

Langue(s) utilisée(s) le plus souvent dans les commerces de proximité	Langue(s) préférée(s) pour recevoir un service			
	Français	Pas de préférence	Anglais	Français et anglais
<i>n</i>	3 760	1 359	603	242
Français	97,3 %	77,0 %	29,5 %	61,7 %
Anglais	0,7 %	9,0 %	56,7 %	4,8 %
Français et anglais	2,0 %	13,0 %	11,9 %	33,3 %
Autres réponses	0,1 %	1,0 %	1,9 %	0,2 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Langues d'usage lors des achats en ligne

Parmi les jeunes de 18 à 34 ans qui ont dit faire des achats en ligne, 42,9 % ont affirmé utiliser le français le plus souvent pour acheter en ligne, alors que 86,7 % d'entre eux disaient utiliser cette langue dans les commerces de proximité. Sur le Web, l'utilisation de l'anglais est proportionnellement plus élevée. En effet, plus du tiers (36,2 %) des jeunes ont affirmé utiliser la langue anglaise le plus souvent pour effectuer leurs achats en ligne⁷.

Par ailleurs, les jeunes les plus nombreux proportionnellement à avoir dit utiliser le français le plus souvent pour effectuer des achats en ligne étaient les femmes de 30 à 34 ans, alors que les jeunes les moins nombreux en proportion à avoir affirmé la même chose étaient les hommes de 18 à 29 ans. L'écart entre ces deux groupes était moins important lorsqu'il était question de l'utilisation du français le plus souvent dans les commerces de proximité (écart d'un point de pourcentage dans les commerces et de 15 points de pourcentage en ligne) (voir les tableaux M et O en annexe).

Le niveau de compétence en anglais écrit que les femmes de 30 à 34 ans estiment avoir pourrait exercer une influence sur le choix de la langue qu'elles utilisent lors des achats en ligne. En effet, 26,6 % des femmes de 30 à 34 ans interrogées à l'occasion de cette étude ont affirmé avoir un niveau faible ou n'avoir aucune compétence en anglais écrit, comparativement à 13,1 % des hommes de 18 à 29 ans et à 14,8 % des femmes de 18 à 29 ans (voir le tableau N en annexe).

La moitié des jeunes francophones (50,4 %) ont affirmé faire des achats en ligne en utilisant le français le plus souvent, 25,9 %, en utilisant l'anglais le plus souvent et 23,5 %, en utilisant le français et l'anglais (voir le tableau M en annexe). Chez les francophones, les jeunes femmes ont davantage dit utiliser le français le plus souvent (55,0 %) pour effectuer des achats en ligne que les jeunes hommes (45,7 %).

Près de huit jeunes sur dix ayant déclaré utiliser le plus souvent le français pour faire des achats en ligne (79,6 %) ont justifié cette situation par le fait qu'ils maîtrisaient mieux cette langue. C'est le cas de la majorité des francophones (80,2 %) et des allophones (73,5 %).

Près de la moitié des 18 à 34 ans (44,6 %) qui ont dit utiliser l'anglais le plus souvent pour effectuer leurs achats en ligne ont expliqué ce choix par le fait que la description des biens était meilleure dans cette langue. Cette raison était aussi principalement évoquée par les francophones (55,1 %) qui affirmaient utiliser l'anglais le plus souvent lors de leurs achats en ligne (voir les tableaux P.1 et P.2 en annexe).

La majorité des jeunes ayant déclaré utiliser à la fois le français et l'anglais pour effectuer leurs achats en ligne (60,8 %) considéraient que l'utilisation des deux langues leur permettait d'effectuer des achats diversifiés. Plus de la moitié des personnes composant ce groupe (55,2 %) ont aussi évoqué leur bonne connaissance du français et de l'anglais (voir le tableau Q).

7. Ont été exclues les personnes ayant mentionné ne pas faire d'achats en ligne ou ne pas utiliser Internet ainsi que les personnes n'ayant pas répondu à la question concernant les raisons d'utiliser une langue ou une autre lors d'achats en ligne.

CONCLUSION

Langues d'usage dans les commerces de proximité

Selon les résultats obtenus dans le cadre de cette étude, dans l'ensemble du Québec, la langue française était la langue utilisée le plus souvent par la majorité des jeunes de 18 à 34 ans dans les commerces de proximité en 2021 (86,7 %). Ce pourcentage est similaire à celui mesuré par l'Office québécois de la langue française en 2016 dans son étude sur les langues utilisées dans l'espace public (86,8 %)⁸.

Langues d'usage dans les commerces de proximité sur l'île de Montréal

Le fait qu'ils étaient plus exposés à la langue anglaise dans l'affichage public ou lors de l'accueil et du service dans les commerces a été largement souligné par les jeunes de l'île de Montréal dans les groupes de discussion.

Ainsi, 74,5 % des jeunes de l'île ont affirmé utiliser le français le plus souvent dans les commerces, et 58,4 % ont dit préférer recevoir un service dans cette langue. Ces pourcentages étaient plus élevés dans toutes les autres régions examinées.

Cette exposition à la langue anglaise sur l'île de Montréal serait circonscrite à certains secteurs. La plus grande présence de l'anglais dans les commerces de certains quartiers de Montréal était perçue, par les jeunes qui ont participé aux groupes de discussion, comme une situation « plus normale » qu'ailleurs au Québec. Celle-ci n'était pourtant pas acceptée sans réserve par l'ensemble des personnes participantes. Sur les vingt personnes qui ont participé aux groupes de discussion et qui se sont prononcées spécifiquement sur la question de la langue d'accueil et de la langue de service sur l'île de Montréal, douze affirmaient que l'utilisation du français devait être priorisée, alors que seulement quatre se disaient indifférentes à la question. Les quatre autres étaient d'avis que le plus important pour elles était que les travailleurs et travailleuses s'adaptent d'abord à la langue choisie par la clientèle.

Langues d'usage dans les commerces selon la langue des études postsecondaires

Les jeunes de 18 à 34 ans qui ont obtenu un diplôme d'études postsecondaires d'un établissement francophone, québécois ou non, disaient davantage utiliser le français dans les commerces de proximité. C'est notamment le cas des francophones (96,2 %), des allophones (82,3 %) et des anglophones (86,1 %). Toutefois, les jeunes ayant obtenu un diplôme d'études postsecondaires d'un établissement non francophone, situé au Québec ou non, étaient proportionnellement moins nombreux à utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité. En effet, cet usage s'observait chez 78,7 % des francophones et chez 48,4 % des allophones diplômés d'un établissement postsecondaire non francophone. Il est à noter que, parmi les personnes ayant obtenu un diplôme d'études postsecondaires d'un établissement québécois de langue anglaise, près du cinquième (19,4 %) ont dit utiliser le français et l'anglais le plus souvent dans les commerces de proximité.

8. En 2016, il n'y avait pas de différences statistiquement significatives entre les différents groupes d'âge.

Préférences quant à la langue d'accueil et à la langue de service dans les commerces

De nombreux jeunes ont dit qu'ils préféreraient se faire accueillir et servir en français. Les données de cette étude le démontrent bien : 68,4 % des 18 à 34 ans ont mentionné leur préférence pour le service en français dans les commerces de proximité.

Les préférences en matière de langue d'accueil et de service étaient différentes selon les groupes linguistiques. Par exemple, les francophones (79,6 %) affirmaient davantage préférer se faire servir en français que les anglophones (12,5 %) ou les allophones (49,9 %). De même, les 18 à 34 ans qui avaient étudié dans un établissement postsecondaire francophone (78,8 %) disaient davantage préférer se faire servir en français que ceux qui avaient fréquenté un établissement postsecondaire non francophone (16,0 %).

Même si l'usage des langues était similaire entre les groupes d'âge, il existait une différence quant aux préférences relatives à la langue de service. En effet, l'absence de préférence était plus répandue parmi les 18 à 23 ans (22,0 %) que parmi les 30 à 34 ans (16,4 %).

De plus, la préférence pour le service en français augmentait avec l'âge : c'est là un élément important à surveiller lors de prochaines études. Par exemple, 66,2 % des 18 à 23 ans ont dit préférer se faire servir en français, comparativement à 73,4 % des 30 à 34 ans.

Chez les francophones, la proportion de jeunes disant préférer recevoir un service en français était de 75,6 % chez les 18 à 23 ans et de 85,4 % chez les 30 à 34 ans. Chez les anglophones, la tendance était inverse : les 30 à 34 ans (29,2 %) étaient proportionnellement moins nombreux à préférer recevoir un service en anglais que les 18 à 23 ans (49,1 %).

En outre, des jeunes de 18 à 34 ans ont affirmé s'adapter, lorsqu'ils étaient en mesure de le faire, à la langue d'abord utilisée par la personne travaillant dans un commerce, que ce soit le français ou l'anglais. Il est alors possible que, dans certaines situations, ce ne soit pas la préférence linguistique qui guide l'utilisation d'une langue, mais plutôt l'adaptation à la situation.

En effet, parmi les jeunes qui ont dit préférer se faire servir en français, 44,8 % ont affirmé s'adapter à leur interlocuteur ou interlocutrice lorsqu'ils n'étaient pas servis dans la langue de leur choix parce qu'ils estimaient avoir une bonne connaissance du français et de l'anglais. Toujours parmi ceux-ci, 36,2 % ont dit s'adapter même si ce n'était pas idéal pour eux.

Dans un commerce, la majorité des jeunes en mesure d'échanger en anglais ont dit le faire seulement s'il était évident que la personne y travaillant faisait des efforts pour parler en français, mais ne maîtrisait pas suffisamment cette langue, ou encore si leur besoin était urgent. De plus, ils considéraient que la personne en situation de travail ou l'entreprise devaient d'abord s'adapter à la langue choisie par la clientèle.

Parmi les jeunes ayant participé à l'étude, 19,8 % n'ont mentionné aucune préférence en ce qui concerne la langue de service. Pour expliquer cette absence de préférence, 73,5 % d'entre eux ont précisé qu'ils avaient une bonne connaissance du français et de l'anglais.

Toutefois, plusieurs jeunes affirmant ne pas avoir de préférence linguistique disaient tout de même utiliser le français le plus souvent dans les commerces de proximité (77,0 %). Par ailleurs, près de la moitié (45,9 %) des anglophones ayant une très bonne connaissance du français ont dit ne pas avoir de préférence quant à la langue dans laquelle on les sert dans un commerce.

Langues d'usage lors des achats en ligne

L'usage du français chez les jeunes de 18 à 34 ans qui font des achats en ligne contraste avec leur usage de cette langue dans les commerces de proximité. En effet, 42,9 % d'entre eux ont dit utiliser la langue française le plus souvent pour effectuer des achats en ligne, comparativement à 86,7 % pour les achats dans les commerces de proximité. Plus du tiers des jeunes (36,2 %) ont affirmé utiliser l'anglais le plus souvent, et le cinquième (20,5 %) ont dit utiliser à la fois le français et l'anglais pour effectuer leurs achats en ligne.

La moitié des francophones de 18 à 34 ans (50,4 %) ont affirmé utiliser le français pour effectuer leurs achats en ligne. La majorité d'entre eux disaient le faire parce qu'il s'agissait de la langue qu'ils maîtrisaient le mieux. Les francophones utilisant l'anglais le plus souvent expliquaient principalement cette situation par le fait que plus d'options s'offraient à eux dans cette langue.

Les jeunes accordent une grande importance à la présence du français dans les commerces. La majorité des jeunes considèrent qu'un service au Québec doit toujours être accessible en français, sans pour autant être contre la possibilité qu'un service soit offert en anglais aux personnes qui le désirent.

En somme, le français demeure la langue majoritairement utilisée par les jeunes de 18 à 34 ans au Québec dans les commerces de proximité, mais ne l'est pas lorsqu'il est question d'effectuer des achats en ligne. De plus, le français est la langue utilisée le plus souvent dans les commerces de proximité par la grande majorité des jeunes qui préfèrent recevoir un service dans cette langue.

BIBLIOGRAPHIE

DESAUTELS, Éric. *Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de l'île de Montréal en 2017 : point de vue des observatrices et des observateurs*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2019, 57 p. Également disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2019/rapport-langue-accueil-commerces-ile-mtl.pdf>.

DESAUTELS, Éric. *Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de la RMR de Montréal en 2018 : perceptions et comportements de la clientèle*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2019, 57 p. Également disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2019/rapport-langue-accueil-commerces-RMR-mtl.pdf>.

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 à l'adresse suivante : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2019/rapport-langue-publique-espace-public.pdf>.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*, [Montréal], L'Office, 2019, 126 p. Également disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2019/rapport-evolution-situation-linguistique.pdf>.

ANNEXE

Tableau A. Répartition (en %) des personnes de 18 à 34 ans selon la situation de communication, selon le groupe linguistique et selon le lieu de naissance, Québec, 2021

Situation de communication		Total		Groupe linguistique							
				Francophones		Anglophones		Allophones		Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison	
		Québec	Extérieur du Québec	Québec	Extérieur du Québec	Québec	Extérieur du Québec	Québec	Extérieur du Québec	Québec	Extérieur du Québec*
Effectuer un achat courant	<i>n</i>	4 607	1 386	3 620	655	665	330	134	320	188	81
	En français	19,0 %	24,2 %	20,6 %	30,4 %	5,3 %	0,8 %	27,0 %	25,5 %	9,2 %	29,9 %
	En français et en anglais	80,0 %	65,9 %	78,9 %	68,1 %	89,9 %	59,0 %	71,2 %	65,1 %	89,0 %	69,3 %
	En anglais	1,0 %	9,9 %	0,4 %	1,5 %	4,9 %	40,2 %	1,8 %	9,4 %	1,8 %	0,8 %
Effectuer une transaction importante	<i>n</i>	4 603	1 381	3 613	653	668	328	134	320	188	80
	En français	50,7 %	41,8 %	56,4 %	56,4 %	10,3 %	0,5 %	51,7 %	38,1 %	18,8 %	27,3 %
	En français et en anglais	45,8 %	42,0 %	42,9 %	42,7 %	64,6 %	36,5 %	42,3 %	42,6 %	78,2 %	53,9 %
	En anglais	3,4 %	16,2 %	0,7 %	0,9 %	25,0 %	63,0 %	6,0 %	19,2 %	3,0 %	18,8 %
Effectuer un achat courant	<i>n</i>	4 608	1 382	3 618	654	668	327	134	320	188	81
	En français	49,4 %	43,5 %	55,3 %	58,1 %	12,0 %	1,0 %	34,4 %	42,0 %	14,1 %	21,2 %
	En français et en anglais	47,4 %	41,3 %	44,2 %	41,5 %	63,8 %	36,4 %	59,5 %	40,4 %	83,2 %	68,6 %
	En anglais	3,1 %	15,2 %	0,4 %	0,5 %	24,2 %	62,7 %	6,2 %	17,6 %	2,7 %	10,3 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants utilisant le français et l'anglais à la maison qui sont nés à l'extérieur du Québec.

Tableau B.1. Répartition (en %) des francophones de 18 à 34 ans selon la situation de communication et selon la ou les langues des études primaires et secondaires, Québec, 2021

		Langue(s) des études primaires et secondaires des francophones			
Situation de communication		Français	Anglais*	Français et anglais	Autres langues ou parcours atypique*
Effectuer un achat courant	<i>n</i>	3 973	69	139	94
	En français	21,8 %	10,7 %	14,0 %	49,7 %
	En français et en anglais	78,0 %	78,0 %	82,5 %	46,1 %
	En anglais	0,2 %	11,3 %	3,5 %	4,2 %
Effectuer une transaction importante	<i>n</i>	3 967	68	139	92
	En français	57,5 %	20,4 %	36,0 %	67,5 %
	En français et en anglais	42,2 %	64,8 %	61,0 %	27,8 %
	En anglais	0,3 %	14,8 %	3,0 %	4,7 %
Expliquer à un ou une médecin des problèmes de santé	<i>n</i>	3 972	69	139	92
	En français	56,8 %	15,4 %	33,5 %	72,2 %
	En français et en anglais	43,0 %	69,2 %	66,5 %	25,9 %
	En anglais	0,2 %	15,4 %	0,0 %	1,9 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants francophones ayant ce parcours scolaire au primaire et au secondaire.

Tableau B.2. Répartition (en %) des anglophones de 18 à 34 ans selon la situation de communication et selon la ou les langues des études primaires et secondaires, Québec, 2021

		Langue(s) des études primaires et secondaires des anglophones			
Situation de communication		Français	Anglais	Français et anglais	Autres langues ou parcours atypique*
Effectuer un achat courant	<i>n</i>	252	502	181	60
	En français	12,9 %	0,3 %	0,0 %	4,5 %
	En français et en anglais	85,0 %	76,7 %	97,3 %	44,6 %
	En anglais	2,1 %	23,0 %	2,7 %	50,9 %
Effectuer une transaction importante	<i>n</i>	250	503	182	61
	En français	26,1 %	0,0 %	0,0 %	4,3 %
	En français et en anglais	69,0 %	47,4 %	74,5 %	20,6 %
	En anglais	4,9 %	52,6 %	25,5 %	75,1 %
Expliquer à un ou une médecin des problèmes de santé	<i>n</i>	251	502	181	61
	En français	30,4 %	0,1 %	0,0 %	5,4 %
	En français et en anglais	63,8 %	47,5 %	79,9 %	18,5 %
	En anglais	5,8 %	52,4 %	20,1 %	76,1 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants anglophones ayant ce parcours scolaire au primaire et au secondaire.

Tableau B.3. Répartition (en %) des allophones de 18 à 34 ans selon la situation de communication et selon la ou les langues des études primaires et secondaires, Québec, 2021

		Langue(s) des études primaires et secondaires des allophones			
Situation de communication		Français	Anglais*	Français et anglais*	Autres langues ou parcours atypique
Effectuer un achat courant	<i>n</i>	282	51	20	102
	En français	28,4 %	3,8 %	1,2 %	29,7 %
	En français et en anglais	71,2 %	56,9 %	97,1 %	52,6 %
	En anglais	0,4 %	39,3 %	1,7 %	17,7 %
Effectuer une transaction importante	<i>n</i>	282	51	20	102
	En français	49,2 %	9,5 %	20,6 %	36,5 %
	En français et en anglais	47,6 %	28,6 %	57,3 %	28,2 %
	En anglais	3,3 %	61,9 %	22,1 %	35,3 %
Expliquer à un ou une médecin des problèmes de santé	<i>n</i>	282	51	20	102
	En français	43,0 %	7,7 %	20,6 %	41,7 %
	En français et en anglais	53,6 %	26,6 %	58,5 %	29,5 %
	En anglais	3,4 %	65,7 %	20,9 %	28,9 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants allophones ayant ce parcours scolaire au primaire et au secondaire.

Tableau B.4. Répartition (en %) des personnes de 18 à 34 ans utilisant le français et l'anglais à la maison selon la situation de communication et selon la ou les langues des études primaires et secondaires, Québec, 2021

		Langue(s) des études primaires et secondaires des personnes utilisant le français et l'anglais à la maison			
Situation de communication		Français	Anglais*	Français et anglais*	Autres langues ou parcours atypique*
Effectuer un achat courant	<i>n</i>	166	41	44	16
	En français	10,4 %	44,0 %	16,0 %	0,0 %
	En français et en anglais	89,3 %	53,2 %	79,3 %	94,2 %
	En anglais	0,3 %	2,8 %	4,7 %	5,8 %
Effectuer une transaction importante	<i>n</i>	166	41	44	16
	En français	20,9 %	38,1 %	4,0 %	13,5 %
	En français et en anglais	77,3 %	42,3 %	75,6 %	51,7 %
	En anglais	1,9 %	19,5 %	20,5 %	34,7 %
Expliquer à un ou une médecin des problèmes de santé	<i>n</i>	166	41	45	16
	En français	11,5 %	41,8 %	16,0 %	1,8 %
	En français et en anglais	86,9 %	46,3 %	69,1 %	86,9 %
	En anglais	1,6 %	11,9 %	14,9 %	11,4 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants utilisant le français et l'anglais à la maison ayant ce parcours scolaire au primaire et au secondaire.

Tableau C. Répartition (en %) des langues utilisées le plus souvent par les personnes de 18 à 34 ans dans les commerces de proximité selon le lieu de résidence, Québec, 2021

Langue(s) utilisée(s) le plus souvent dans les commerces	Ensemble du Québec	Lieu de résidence								
		RMR de Montréal			RMR de Québec	RMR de Gatineau	RMR de Sherbrooke	RMR de Trois-Rivières	RMR de Saguenay	Ailleurs au Québec
		Île de Montréal	Rive-Nord (Montréal)	Rive-Sud (Montréal)						
<i>n</i>	6 008	2 124	668	669	602	402	406	300	400	437
Français	86,7 %	74,5 %	92,1 %	88,5 %	96,7 %	83,3 %	93,0 %	92,6 %	96,6 %	92,8 %
Anglais	6,6 %	12,6 %	3,0 %	5,1 %	2,2 %	7,5 %	2,3 %	3,6 %	0,0 %	4,8 %
Français et anglais	6,2 %	12,1 %	4,3 %	6,3 %	1,2 %	9,1 %	4,7 %	3,8 %	3,4 %	1,7 %
Autres réponses	0,5 %	0,8 %	0,6 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,7 %

Tableau D.1. Répartition (en %) des langues utilisées le plus souvent par les personnes de 18 à 34 ans dans les commerces de proximité selon la langue de l'établissement postsecondaire du plus haut diplôme obtenu au Québec et selon la ou les langues de l'établissement postsecondaire québécois des études en cours, Québec, 2021

Langue(s) utilisée(s) le plus souvent dans les commerces	Langue de l'établissement postsecondaire du plus haut diplôme obtenu au Québec		Langue(s) de l'établissement postsecondaire québécois des études en cours ⁹		
	Français	Anglais	Français	Anglais	Français et anglais ¹⁰
<i>n</i>	2 971	804	1 577	428	49*
Français	95,0 %	51,9 %	95,1 %	48,8 %	71,9 %
Anglais	1,5 %	28,4 %	1,1 %	27,7 %	9,0 %
Français et anglais	3,3 %	19,4 %	3,6 %	23,1 %	19,0 %
Autres réponses	0,2 %	0,3 %	0,2 %	0,4 %	0,0 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants utilisant le français et l'anglais à la maison ayant ce parcours scolaire.

9. Cela comprend seulement les personnes qui ont affirmé être aux études au Québec dans un établissement postsecondaire au moment de l'enquête.

10. Cela peut inclure des personnes étudiant dans deux programmes de langues différentes.

Tableau D.2. Répartition (en %) des langues utilisées le plus souvent par les personnes de 18 à 34 ans dans les commerces de proximité selon la langue de l'établissement scolaire du plus haut diplôme obtenu et selon le groupe linguistique, Québec, 2021

Langue(s) utilisée(s) le plus souvent dans les commerces	Francophones			Anglophones		
	Établissements postsecondaires ¹¹		Établissements secondaires et moins	Établissements postsecondaires		Établissements secondaires et moins
	Francophones	Non francophones ¹²		Francophones	Non francophones	
<i>n</i>	2 772	204	1 304	111	664	229
Français	96,2 %	78,7 %	94,5 %	86,1 %	36,8 %	45,6 %
Anglais	1,1 %	9,6 %	1,6 %	4,6 %	42,4 %	38,2 %
Français et anglais	2,7 %	11,7 %	3,5 %	9,1 %	20,8 %	15,0 %
Autres réponses	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,1 %	0,0 %	1,2 %
Langue(s) utilisée(s) le plus souvent dans les commerces	Allophones			Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison		
	Établissements postsecondaires		Établissements secondaires et moins	Établissements postsecondaires		Établissements secondaires et moins
	Francophones	Non francophones		Francophones	Non francophones	
<i>n</i>	165	148	142	112	82*	75*
Français	82,3 %	48,4 %	72,6 %	69,7 %	48,4 %	59,1 %
Anglais	4,9 %	27,7 %	11,5 %	7,2 %	17,9 %	6,9 %
Français et anglais	10,1 %	22,2 %	11,0 %	19,2 %	33,1 %	34,0 %
Autres réponses	2,7 %	1,7 %	5,0 %	3,8 %	0,6 %	0,0 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants utilisant le français et l'anglais à la maison ayant ce parcours scolaire.

11. Cela comprend les établissements postsecondaires, qu'ils soient situés au Québec ou à l'extérieur du Québec, où le plus haut diplôme a été obtenu.

12. Cela comprend les établissements postsecondaires du Québec et de l'extérieur du Québec qui sont de langue anglaise ou de langue autre, ou qui sont bilingues français et anglais.

Tableau E. Répartition (en %) des langues préférées par les personnes de 18 à 34 ans pour recevoir un service dans un commerce selon le lieu de résidence, Québec, 2021

Langue(s) de préférence(s) pour recevoir un service dans un commerce	Ensemble du Québec	Lieu de résidence								
		RMR de Montréal			RMR de Québec	RMR de Gatineau	RMR de Sherbrooke	RMR de Trois-Rivières	RMR de Saguenay	Ailleurs au Québec
		Île de Montréal	Rive-Nord (Montréal)	Rive-Sud (Montréal)						
<i>n</i>	6 008	2 124	668	669	602	402	406	300	400	437
Français	68,4 %	58,4 %	71,8 %	67,5 %	83,0 %	70,0 %	77,2 %	73,5 %	81,0 %	71,1 %
Anglais	6,9 %	11,5 %	4,9 %	4,7 %	2,0 %	5,7 %	2,4 %	4,8 %	3,5 %	6,5 %
Français et anglais	3,9 %	5,4 %	3,4 %	5,1 %	2,1 %	2,6 %	3,8 %	2,8 %	0,5 %	3,1 %
Autres réponses	0,6 %	1,4 %	1,1 %	0,1 %	0,1 %	0,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Pas de préférence	19,8 %	22,9 %	18,8 %	22,6 %	12,8 %	21,0 %	16,6 %	18,6 %	14,9 %	18,5 %
Refus de répondre	0,3 %	0,4 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,8 %

Tableau F.1. Répartition (en %) des langues préférées par les personnes de 18 à 34 ans pour recevoir un service dans un commerce selon le groupe d'âge, Québec, 2021

Langue(s) préférée(s) pour recevoir un service dans un commerce	Groupe d'âge		
	18 à 23 ans	24 à 29 ans	30 à 34 ans
<i>n</i>	1 642	2 219	2 147
Français	66,2 %	66,2 %	73,4 %
Anglais	6,8 %	8,1 %	5,7 %
Français et anglais	3,7 %	4,1 %	4,0 %
Autres réponses	0,8 %	0,7 %	0,4 %
Pas de préférence	22,0 %	20,7 %	16,4 %
Refus de répondre	0,6 %	0,3 %	0,1 %

Tableau F.2. Répartition (en %) des langues préférées par les personnes de 18 à 34 ans pour recevoir un service dans un commerce selon le groupe linguistique et selon le groupe d'âge, Québec, 2021

Langue(s) préférée(s) pour recevoir un service dans un commerce	Groupe linguistique											
	Francophones			Anglophones			Allophones			Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison		
	18-23 ans	24-29 ans	30-34 ans	18-23 ans	24-29 ans	30-34 ans	18-23 ans	24-29 ans	30-34 ans	18-23 ans	24-29 ans	30-34 ans
<i>n</i>	1 188	1 579	1 513	225	401	378	163	135	157	66*	104	99*
Français	75,6 %	78,5 %	85,4 %	9,2 %	12,9 %	14,0 %	28,6 %	55,3 %	63,4 %	29,6 %	25,8 %	26,9 %
Anglais	1,9 %	1,0 %	0,6 %	49,1 %	43,1 %	29,2 %	15,4 %	11,5 %	14,2 %	11,5 %	9,3 %	19,6 %
Français et anglais	3,2 %	3,8 %	2,5 %	5,8 %	5,1 %	11,0 %	4,6 %	1,6 %	5,6 %	11,3 %	18,1 %	11,8 %
Autres réponses	0,7 %	0,5 %	0,3 %	0,4 %	0,3 %	0,0 %	0,7 %	3,1 %	2,7 %	6,6 %	2,2 %	0,3 %
Pas de préférence	18,1 %	16,0 %	11,1 %	34,9 %	38,0 %	45,8 %	50,8 %	28,2 %	14,2 %	41,1 %	44,6 %	41,5 %
Refus de répondre	0,6 %	0,2 %	0,2 %	0,7 %	0,7 %	0,0 %	0,0 %	0,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants utilisant le français et l'anglais à la maison appartenant à ce groupe d'âge.

Tableau G. Répartition (en %) des langues préférées par les francophones et les anglophones de 18 à 34 ans pour recevoir un service dans un commerce selon le niveau de compétence¹³ en français oral et en anglais oral, Québec, 2021

Langue(s) préférée(s) pour recevoir un service dans un commerce	Francophones			Anglophones		
	Niveau de compétence en anglais oral			Niveau de compétence en français oral		
	Faible ou aucune compétence	Bon	Très bon ou plus	Faible ou aucune compétence	Bon	Très bon ou plus
<i>n</i>	559	1 794	1 925	127	277	599
Français	95,6 %	84,4 %	68,7 %	2,0 %	1,1 %	19,5 %
Anglais	0,4 %	0,9 %	1,6 %	85,4 %	51,1 %	23,9 %
Français et anglais	1,4 %	2,1 %	4,9 %	5,0 %	2,0 %	9,8 %
Autres réponses	0,0 %	0,3 %	0,9 %	0,8 %	0,0 %	0,2 %
Pas de préférence	2,3 %	11,8 %	23,7 %	6,8 %	45,8 %	45,9 %
Refus de répondre	0,3 %	0,5 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,7 %

13. Le niveau de compétence correspond à une autoévaluation de la part des répondantes et des répondants.

Tableau H. Répartition en (%) des réactions des personnes de 18 à 34 ans ayant une préférence pour le service en français lorsqu'elles ne reçoivent pas un service dans cette langue, Québec, 2021

Réaction	Ensemble du Québec
<i>n</i>	3 759
Je m'adapte à mon interlocuteur ou interlocutrice, car je parle plusieurs langues	44,8 %
Je trouve que ce n'est pas idéal pour moi, mais je m'adapte à mon interlocuteur ou interlocutrice	36,2 %
Je continue de m'exprimer dans la langue que je préfère	26,5 %
Je demande au commerçant ou à la commerçante de me servir dans la langue que je préfère	18,2 %
Je ne fais rien, mais cela me dérange	9,0 %
Je demande de l'aide pour obtenir mon service	7,7 %
Je quitte le commerce	6,0 %

Tableau I. Fréquence à laquelle les personnes de 18 à 34 ans préférant recevoir un service en français se font servir dans une autre langue, Québec, 2021

Fréquence	Ensemble du Québec
<i>n</i>	3 760
Tous les jours	6,9 %
Toutes les semaines	6,5 %
Tous les mois	10,0 %
<i>Sous-total (mensuellement)</i>	23,5 %
Quelques fois par année	46,3 %
Jamais	30,2 %

Tableau J.1. Répartition (en %) des langues préférées pour recevoir un service dans un commerce selon la langue de l'établissement scolaire du plus haut diplôme obtenu et selon le groupe linguistique, Québec, 2021

Langue(s) préférée(s) pour recevoir un service dans un commerce	Francophones			Anglophones		
	Établissements postsecondaires ¹⁴		Établissements secondaires et moins	Établissements postsecondaires		Établissements secondaires et moins
	Francophones	Non francophones ¹⁵		Francophones	Non francophones	
<i>n</i>	2 772	204	1 304	111	664	229
Français	81,9 %	46,5 %	80,0 %	48,7 %	3,3 %	9,7 %
Anglais	0,6 %	4,5 %	1,4 %	4,0 %	46,9 %	43,6 %
Français et anglais	2,9 %	1,9 %	3,5 %	2,8 %	4,8 %	9,7 %
Autres réponses	0,2 %	6,0 %	0,3 %	0,1 %	0,6 %	0,0 %
Pas de préférence	14,4 %	34,0 %	14,6 %	44,3 %	44,3 %	36,1 %
Refus de répondre	0,0 %	7,1 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,8 %
Langue(s) préférée(s) pour recevoir un service dans un commerce	Allophones			Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison		
	Établissements postsecondaires		Établissements secondaires et moins	Établissements postsecondaires		Établissements secondaires et moins
	Francophones	Non francophones		Francophones	Non francophones	
<i>n</i>	165	148	142	112	82*	75*
Français	68,6 %	19,5 %	50,1 %	18,0 %	13,3 %	36,8 %
Anglais	5,4 %	28,5 %	13,1 %	18,1 %	16,2 %	9,1 %
Français et anglais	3,6 %	2,5 %	4,4 %	13,9 %	20,3 %	12,1 %
Autres réponses	1,3 %	0,7 %	3,1 %	2,7 %	5,9 %	2,8 %
Pas de préférence	20,8 %	48,8 %	29,3 %	47,3 %	44,3 %	39,2 %
Refus de répondre	0,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants utilisant le français et l'anglais à la maison ayant ce parcours scolaire.

Tableau J.2. Répartition (en %) des langues préférées pour recevoir un service dans un commerce selon la langue de l'établissement postsecondaire du plus haut diplôme obtenu au Québec et selon la ou les langues de l'établissement postsecondaire québécois des études en cours, Québec, 2021

Langue(s) préférée(s) pour recevoir un service dans un commerce	Langue de l'établissement postsecondaire du plus haut diplôme obtenu au Québec		Langue(s) de l'établissement postsecondaire des études en cours au Québec		
	Français	Anglais	Français	Anglais	Français et anglais
<i>n</i>	2 971	804	1 577	428	49*
Français	78,8 %	16,0 %	75,7 %	15,8 %	57,4 %
Anglais	1,2 %	28,7 %	1,3 %	33,0 %	9,1 %
Français et anglais	2,9 %	4,4 %	3,9 %	6,9 %	9,4 %
Autres réponses	0,3 %	2,3 %	0,3 %	1,1 %	0,0 %
Pas de préférence	16,6 %	45,5 %	18,8 %	39,6 %	24,1 %
Refus de répondre	0,1 %	3,1 %	0,1 %	3,6 %	0,0 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants.

Tableau K. Répartition (en %) des langues utilisées le plus souvent par les personnes de 18 à 34 ans n'ayant pas de préférence quant à la langue de service dans les commerces selon le groupe linguistique, Québec, 2021

Langue(s) utilisée(s) le plus souvent dans les commerces	Groupe linguistique			
	Francophones	Anglophones	Allophones	Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison
<i>n</i>	646	408	176	129
Français	87,9 %	59,1 %	60,6 %	63,5 %
Anglais	3,9 %	21,9 %	7,2 %	10,9 %
Français et anglais	8,1 %	18,7 %	23,4 %	25,3 %
Autres réponses	0,1 %	0,3 %	8,9 %	0,2 %

14. Cela comprend les établissements postsecondaires, qu'ils soient situés au Québec ou à l'extérieur du Québec, où le plus haut diplôme a été obtenu.

15. Cela comprend les établissements postsecondaires du Québec et de l'extérieur du Québec qui sont de langue anglaise ou de langue autre, ou qui sont bilingues français et anglais.

Tableau L. Répartition (en %) des raisons évoquées par les personnes de 18 à 34 ans pour expliquer l'absence de préférence pour une langue de service selon le groupe linguistique, Québec, 2021

Raison évoquée	Groupe linguistique				
	Total	Francophones	Anglophones	Allophones	Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison
<i>n</i>	1 359	646	408	176	129
J'ai une bonne connaissance du français et de l'anglais	73,5 %	73,5 %	73,5 %	63,9 %	94,2 %
Je peux exercer mon français ou mon anglais	33,4 %	35,2 %	34,0 %	21,7 %	31,1 %
Je souhaite obtenir le service le plus rapidement possible	27,0 %	28,2 %	22,2 %	27,9 %	35,2 %
Je n'ai pas besoin d'une aide précise pour recevoir un service, la plupart du temps	24,1 %	22,1 %	27,1 %	27,6 %	26,3 %
Je ne suis pas dérangé(e) selon l'endroit où le commerce se situe ou je n'ai pas de raison précise	9,5 %	10,9 %	3,2 %	15,1 %	13,8 %

Tableau M. Répartition (en %) des langues utilisées le plus souvent par les personnes de 18 à 34 ans pour effectuer des achats en ligne selon le groupe linguistique, Québec, 2021

Langue(s) utilisée(s) le plus souvent pour acheter en ligne	Groupe linguistique				
	Total ¹⁶	Francophones	Anglophones	Allophones	Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison
<i>n</i>	5 879	4 175	995	443	266
Français	42,9 %	50,4 %	3,6 %	36,2 %	14,2 %
Anglais	36,2 %	25,9 %	90,5 %	50,1 %	59,8 %
Français et anglais	20,5 %	23,5 %	5,8 %	11,7 %	23,5 %
Autres réponses	0,4 %	0,3 %	0,1 %	1,9 %	2,5 %

Tableau N. Répartition (en %) du niveau de compétence en anglais écrit des personnes de 18 à 34 ans selon le sexe et selon le groupe d'âge, Québec, 2021

Niveau de compétence en anglais écrit ¹⁷	Sexe et groupe d'âge			
	Femmes de 18 à 29 ans	Femmes de 30 à 34 ans	Hommes de 18 à 29 ans	Hommes de 30 à 34 ans
<i>n</i>	2 325	1 222	1 535	925
Faible ou aucune compétence	14,8 %	26,6 %	13,1 %	21,1 %
Bon	31,4 %	31,8 %	36,4 %	34,3 %
Très bon ou plus	53,8 %	41,6 %	50,4 %	44,5 %

16. Ce total comprend les personnes disant ne pas utiliser Internet ou ne pas acheter en ligne.

17. Le niveau de compétence correspond à une autoévaluation de la part des répondantes et des répondants.

Tableau O. Répartition (en %) des langues utilisées le plus souvent par les personnes de 18 à 34 ans pour effectuer des achats en ligne et dans les commerces de proximité selon le sexe et selon le groupe d'âge, Québec, 2021

		Sexe et groupe d'âge			
		Femmes de 18 à 29 ans	Femmes de 30 à 34 ans	Hommes de 18 à 29 ans	Hommes de 30 à 34 ans
Langue(s) utilisée(s) le plus souvent pour acheter en ligne	<i>n</i>	2 288	1 197	1 500	894
	Français	42,2 %	54,5 %	37,7 %	44,2 %
	Anglais	35,9 %	27,0 %	41,0 %	35,3 %
	Français et anglais	21,5 %	18,3 %	20,7 %	20,1 %
	Autres réponses	0,4 %	0,2 %	0,5 %	0,4 %
Langue(s) utilisée(s) le plus souvent dans les commerces de proximité	<i>n</i>	2 326	1 222	1 535	925
	Français	85,8 %	85,3 %	87,0 %	89,6 %
	Anglais	6,7 %	8,3 %	7,0 %	4,1 %
	Français et anglais	6,6 %	6,4 %	5,8 %	5,7 %
	Autres réponses	0,9 %	0,0 %	0,2 %	0,6 %

Tableau P.1. Répartition (en %) des raisons évoquées par les personnes de 18 à 34 ans préférant utiliser le français le plus souvent pour effectuer des achats en ligne selon le groupe linguistique, Québec, 2021

Raison évoquée	Groupe linguistique				
	Total	Francophones	Anglophones	Allophones	Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison
<i>n</i>	2 160	2 003	15*	104	38*
Je maîtrise mieux cette langue	79,6 %	80,2 %	63,9 %	73,5 %	77,6 %
Je préfère utiliser cette langue en ligne	28,3 %	28,9 %	38,9 %	16,1 %	24,4 %
Je suis indifférent(e) quant à la langue utilisée	17,0 %	16,0 %	0,4 %	33,9 %	27,7 %
Je trouve que la description des biens est meilleure dans cette langue	12,7 %	13,0 %	1,2 %	10,5 %	8,3 %
Je n'ai pas accès au site dans la langue de mon choix	7,7 %	7,3 %	0,0 %	16,6 %	7,3 %

* Il faut interpréter les résultats avec prudence en raison du nombre de répondantes et de répondants.

Tableau P.2. Répartition (en %) des raisons évoquées par les personnes de 18 à 34 ans préférant utiliser l'anglais le plus souvent pour effectuer des achats en ligne selon le groupe linguistique, Québec, 2021

Raison évoquée	Groupe linguistique				
	Total	Francophones	Anglophones	Allophones	Personnes utilisant le français et l'anglais à la maison
<i>n</i>	2 502	1 156	906	270	170
Je trouve que la description des biens est meilleure dans cette langue	44,6 %	55,1 %	36,0 %	30,3 %	49,4 %
Je préfère utiliser cette langue en ligne	39,3 %	38,3 %	41,4 %	38,3 %	39,7 %
Je suis indifférent(e) quant à la langue utilisée	25,3 %	27,0 %	20,8 %	26,2 %	34,2 %
Je maîtrise mieux cette langue	24,1 %	6,8 %	56,7 %	25,1 %	14,8 %
Je n'ai pas accès au site dans la langue de mon choix	23,1 %	29,0 %	11,4 %	23,2 %	28,7 %

Tableau Q. Répartition (en %) des raisons évoquées par les personnes de 18 à 34 ans préférant utiliser le français et l'anglais le plus souvent pour effectuer des achats en ligne selon le groupe linguistique, Québec, 2021

Raison évoquée	Groupe linguistique		
	Total	Francophones	Non-francophones
<i>n</i>	1 238	1 007	185
J'effectue des achats en ligne diversifiés, et donc cela dépend du site	60,8 %	63,2 %	38,1 %
J'ai une bonne connaissance du français et de l'anglais	55,2 %	55,3 %	54,5 %
J'utilise régulièrement des sites non hébergés au Québec	42,9 %	44,8 %	25,4 %
Je suis indifférent(e) quant à la langue utilisée	34,8 %	34,9 %	34,0 %
Je trouve que la description des biens est meilleure en anglais	31,5 %	32,7 %	20,2 %
Je trouve que la description des biens est meilleure en français	10,5 %	10,8 %	7,3 %
Je trouve que le choix des produits comportant un descriptif ou du contenu en anglais est plus grand	1,7 %	1,9 %	0,0 %
J'ai d'autres raisons	1,1 %	0,3 %	8,7 %

