

Étude sur la langue des outils de commerce électronique des entreprises

À propos de l'étude

L'*Étude sur la langue des outils de commerce électronique des entreprises* a pour objectif de dresser un portrait des langues utilisées par les entreprises situées au Québec pour vendre leurs produits et services en ligne et informer leur clientèle. Cette étude est réalisée à la demande de l'Office québécois de la langue française.

Participation obligatoire

Votre entreprise a été sélectionnée pour participer à cette étude. Compte tenu de l'importance des résultats de cette étude, la participation de votre entreprise est obligatoire, et ce, conformément à la Loi sur l'Institut de la statistique du Québec (RLRQ, chapitre I-13.011).

Confidentialité

Les renseignements doivent être transmis à l'Institut de la statistique du Québec (Statistique Québec) comme il vous est demandé dans ce questionnaire. Statistique Québec garantit la confidentialité des renseignements fournis par votre entreprise dans le cadre de cette étude.

Pour des fins de qualité et de formation, les conversations téléphoniques avec les agents de Statistique Québec sont enregistrées. Si une personne ne souhaite pas que la conversation soit enregistrée, elle peut signifier son refus à l'agent dès le début de l'appel.

Assistance

Pour toute assistance, veuillez communiquer avec la Direction de la gestion de la collecte au 1 800 561-0213, ou par courriel à collecte@stat.gouv.qc.ca.

Directives

- ▶ Ne retournez pas le questionnaire par la poste ou par télécopieur ; un agent de Statistique Québec communiquera avec vous au cours des prochains jours pour recueillir vos réponses.
- ▶ Si vous n'avez pas l'information exacte pour certaines parties du questionnaire, répondez du mieux que vous pouvez.
- ▶ Il est possible que la collaboration de plus d'une personne de votre entreprise soit nécessaire pour répondre à toutes les questions.

Définitions

Les définitions qui suivent se rapportent aux termes marqués d'un astérisque (*) dans le questionnaire.

RMR

Région métropolitaine de recensement.

Application

Application Web ou mobile qui permet à une entreprise de vendre ses produits et services en ligne, notamment en créant une boutique virtuelle, en recevant des paiements en ligne et en élaborant un catalogue en ligne.

Les applications Web sont des logiciels qui fonctionnent directement sur Internet, et qui n'ont pas besoin d'être installés sur un ordinateur, un téléphone intelligent, une tablette ou tout autre appareil.

Les applications mobiles sont des logiciels téléchargeables sur un téléphone intelligent ou une tablette à partir d'une plateforme en ligne d'applications comme App Store (iOS), Google Play (Android), Windows Store (Microsoft) ou Galaxy Store (Samsung).

Site Web ou application d'un tiers

Site Web ou application qui regroupe en un seul endroit les produits et services offerts par différentes entreprises ou organisations, comme le site Web ou l'application d'une association régionale ou industrielle ou d'une entreprise comme Amazon, Expedia, eBay, Just Eat, Doordash, etc.

Infolettre numérique

Courriel d'information auquel les internautes peuvent s'abonner pour recevoir régulièrement des nouvelles concernant les offres d'une entreprise.

Section 1 Profil de l'entreprise

1 Votre entreprise compte-t-elle d'autres établissements au Québec que celui situé à l'adresse indiquée dans le courriel ou la lettre que nous vous avons fait parvenir ?

- Oui
- Non → Passez à la question 6

2 Votre entreprise a-t-elle au moins un établissement dans les régions suivantes ?

| | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Île de Montréal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Laval | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Lanaudière | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Laurentides | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Montérégie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Ailleurs au Québec (Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Mauricie, Estrie, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Côte-Nord, Nord-du-Québec, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Chaudière-Appalaches, Centre-du-Québec) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Si vous avez répondu « Oui » à la question 2c, répondez à la question 3.

→ Si vous avez répondu « Oui » à la question 2d, répondez à la question 4.

→ Si vous avez répondu « Oui » à la question 2e, répondez à la question 5.

→ Si vous avez répondu « Non » aux questions 2c, 2d et 2e, passez à la question 6.

3 Dans Lanaudière, votre entreprise a-t-elle au moins un établissement dans les régions suivantes ?

| | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) RMR* de Montréal (Charlemagne, L'Assomption, Lavaltrie, L'Épiphanie, Mascouche, Repentigny, Saint-Lin–Laurentides, Saint-Sulpice, Terrebonne) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Ailleurs dans Lanaudière | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4 Dans les Laurentides, votre entreprise a-t-elle au moins un établissement dans les régions suivantes ?

| | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) RMR* de Montréal (Blainville, Boisbriand, Bois-des-Filion, Deux-Montagnes, Gore, Kanesatake, Lorraine, Mirabel, Oka, Pointe-Calumet, Rosemère, Saint-Colomban, Sainte-Anne-des-Plaines, Sainte-Marthe-sur-le-Lac, Sainte-Thérèse, Saint-Eustache, Saint-Jérôme, Saint-Joseph-du-Lac, Saint-Placide) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Ailleurs dans les Laurentides | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5 En Montérégie, votre entreprise a-t-elle au moins un établissement dans les régions suivantes ?

- | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) RMR* de Montréal (Beauharnois, Belœil, Boucherville, Brossard, Candiac, Carignan, Chambly, Châteauguay, Coteau-du-Lac, Delson, Hudson, Kahnawake, LaPrairie, Léry, Les Cèdres, Les Coteaux, L'Île-Cadieux, L'Île-Perrot, Longueuil, McMasterville, Mercier, Mont-Saint-Hilaire, Notre-Dame-de-l'Île-Perrot, Otterburn Park, Pincourt, Pointe-des-Cascades, Richelieu, Saint-Amable, Saint-Basile-le-Grand, Saint-Bruno-de-Montarville, Saint-Constant, Sainte-Catherine, Sainte-Julie, Saint-Isidore, Saint-Lambert, Saint-Lazare, Saint-Jean-sur-Richelieu, Saint-Mathias-sur-Richelieu, Saint-Mathieu, Saint-Mathieu-de-Belœil, Saint-Philippe, Saint-Zotique, Terrasse-Vaudreuil, Varennes, Vaudreuil-Dorion, Vaudreuil-sur-le-Lac, Verchères) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Ailleurs en Montérégie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6 En quelle année votre entreprise a-t-elle été constituée ?

7 Quel est le chiffre d'affaires de votre entreprise pour le dernier exercice financier complet ?

- Moins de 1 M\$
- 1 M\$ à moins de 10 M\$
- 10 M\$ ou plus

8 Votre entreprise est-elle franchisée ou rattachée à une enseigne (bannière), à une chaîne, à un groupe ou à une maison mère ?

- Oui
- Non

Section 2 Vente en ligne

9 Depuis combien d'années votre entreprise fait-elle de la vente en ligne ?

- Moins de 1 an
- 1 an à moins de 2 ans
- 2 ans à moins de 5 ans
- 5 ans ou plus

Par « biens physiques », on entend par exemple les vêtements, les livres, les jouets, les appareils électroniques, l'ameublement, les accessoires de maison, les aliments et boissons (vendus hors des restaurants), les produits de santé, etc.

10 Parmi les produits vendus en ligne par votre entreprise, y a-t-il des biens physiques ?

- Oui
- Non

Par « services », on entend par exemple les services de transport et d'hébergement, les aliments et boissons vendus dans les restaurants, les billets d'entrée pour des spectacles, des événements ou des lieux divers, les inscriptions à des activités, etc.

11 Parmi les produits vendus en ligne par votre entreprise, y a-t-il des services ?

- Oui
- Non

12 Parmi les produits vendus en ligne par votre entreprise, y a-t-il des produits numériques téléchargeables ou accessibles directement sur le Web autres que des cartes-cadeaux numériques ?

- Oui
- Non

Par « produits numériques », on entend par exemple le téléchargement de musique ou de vidéos, les livres électroniques, les journaux ou magazines en ligne, les jeux vidéo en ligne, les applications, les logiciels ou abonnements en ligne, les cours ou formations en ligne, etc.

13 Les ventes en ligne de votre entreprise sont-elles destinées aux marchés géographiques suivants ?

- | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Québec | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Extérieur du Québec (autres provinces du Canada ou extérieur du Canada) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14 Les ventes en ligne de votre entreprise sont-elles destinées aux clientèles suivantes ?

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Individus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Entreprises | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Gouvernements et autres organisations non commerciales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

15 Pour offrir ses biens et services, votre entreprise utilise-t-elle les outils suivants ?

| | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Un site Web propre à votre entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Une application* propre à votre entreprise | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Le site Web ou l'application* de l'enseigne (la bannière), de la chaîne, du groupe ou de la maison mère (si votre entreprise est rattachée à un de ces types d'organisation) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Le site Web ou l'application d'un tiers* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Section 3 Site Web de votre entreprise

→ Si vous avez répondu « Oui » à la question 15a, répondez à la section 3. Sinon, passez à la section 4.

16 Vous avez déclaré à la question 15a que votre entreprise utilise son propre site Web. Où sont généralement prises les décisions concernant le contenu du site Web de votre entreprise ?

- Au Québec
- Ailleurs au Canada
- À l'extérieur du Canada

17 Le site Web de votre entreprise est-il offert dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Si vous avez répondu « Oui » aux questions 17a et 17b, répondez à la question 18. Sinon, passez à la question 19.

18 Sur le site Web de votre entreprise, y a-t-il :

- autant de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en anglais qu'en français ?

Par « documents téléchargeables », on entend par exemple les modes d'emploi, les fiches techniques, les catalogues, les prospectus, les circulaires, les contrats, etc.

19 Sur le site Web de votre entreprise, trouve-t-on des documents téléchargeables, par exemple en format PDF ?

- Oui
- Non → Passez à la question 21

20 Les documents téléchargeables offerts sur le site Web de votre entreprise sont-ils disponibles en français ?

- Tous sont disponibles en français.
- Certains sont disponibles en français, d'autres pas.
- Aucun n'est disponible en français.

21 Sur le site Web de votre entreprise, y a-t-il un module qui permet de payer en ligne ?

- Oui, un module de paiement géré par notre entreprise
- Oui, un module de paiement géré par une entreprise externe de traitement des paiements
- Non → Passez à la section 4

22 Le module de paiement qui se trouve sur le site Web de votre entreprise est-il offert dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Section 4 Application de votre entreprise

→ Si vous avez répondu « Oui » à la question 15b, répondez à la section 4. Sinon, passez à la section 5.

23 Vous avez déclaré à la question 15b que votre entreprise utilise sa propre application*. Où sont généralement prises les décisions concernant le contenu de l'application* de votre entreprise ?

- Au Québec
- Ailleurs au Canada
- À l'extérieur du Canada

24 L'application de votre entreprise est-elle offerte dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Si vous avez répondu « Oui » aux questions 24a et 24b, répondez à la question 25. Sinon, passez à la section 5.

25 Sur l'application de votre entreprise, y a-t-il :

- autant de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en anglais qu'en français ?

Section 5 Site Web ou application de l'enseigne (bannière), de la chaîne, du groupe ou de la maison mère

→ Si vous avez répondu « Oui » à la question 15c, répondez à la section 5. Sinon, passez à la section 6.

26 Vous avez déclaré à la question 15c que votre entreprise utilise le site Web ou l'application* de son enseigne (bannière), de sa chaîne, de son groupe ou de sa maison mère. Où sont généralement prises les décisions concernant le contenu de ce site Web ou de cette application* ?

- Au Québec
- Ailleurs au Canada
- À l'extérieur du Canada

27 Le site Web ou l'application de l'enseigne (bannière), de la chaîne, du groupe ou de la maison mère de votre entreprise est-il offert dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Si vous avez répondu « Oui » aux questions 27a et 27b, répondez à la question 28. Sinon, passez à la section 6.

28 Sur le site Web ou l'application de l'enseigne (bannière), de la chaîne, du groupe ou de la maison mère de votre entreprise, y a-t-il :

- autant de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en anglais qu'en français ?

Section 6 Médias sociaux

29 Pour offrir ses biens et services à sa clientèle, votre entreprise utilise-t-elle un compte Facebook ?

Veillez exclure les comptes personnels des dirigeants ou des employés de votre entreprise.

- Oui
- Non → Passez à la question 33

30 Où sont généralement prises les décisions concernant le contenu du compte Facebook de votre entreprise ?

- Au Québec
- Ailleurs au Canada
- À l'extérieur du Canada

31 Le compte Facebook de votre entreprise est-il offert dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Si vous avez répondu « Oui » aux questions 31a et 31b, répondez à la question 32. Sinon, passez à la question 33.

32 Sur le compte Facebook, votre entreprise publie-t-elle :

- autant de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en anglais qu'en français ?

33 Pour offrir ses biens et services à sa clientèle, votre entreprise utilise-t-elle un compte Instagram ?

Veillez exclure les comptes personnels des dirigeants ou des employés de votre entreprise.

- Oui
- Non → Passez à la question 37A

34 Où sont généralement prises les décisions concernant le contenu du compte Instagram de votre entreprise ?

- Au Québec
- Ailleurs au Canada
- À l'extérieur du Canada

35 Le compte Instagram de votre entreprise est-il offert dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Si vous avez répondu « Oui » aux questions 35a et 35b, répondez à la question 36. Sinon, passez à la question 37A.

36 Sur le compte Instagram, votre entreprise publie-t-elle :

- autant de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en anglais qu'en français ?

37 A) Pour offrir ses biens et services à sa clientèle, votre entreprise utilise-t-elle d'autres médias sociaux parmi les suivants ?

Veuillez exclure les comptes personnels des dirigeants ou des employés de votre entreprise.

Cochez (✓) tous ceux qui s'appliquent.

- LinkedIn
- Twitter
- Pinterest
- YouTube
- TikTok
- Snapchat
- Aucun → Passez à la section 7

37 B) Sur lequel des médias sociaux cochés à la question 37A votre entreprise publie-t-elle le plus de contenu ?

38 Où sont généralement prises les décisions concernant le contenu du compte indiqué à la question 37B de votre entreprise ?

- Au Québec
- Ailleurs au Canada
- À l'extérieur du Canada

39 Le compte indiqué à la question 37B de votre entreprise est-il offert dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Si vous avez répondu « Oui » aux questions 39a et 39b, répondez à la question 40. Sinon, passez à la section 7.

40 Sur le compte indiqué à la question 37B, votre entreprise publie-t-elle :

- autant de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en français qu'en anglais ?
- davantage de contenu en anglais qu'en français ?

Section 7 Autres outils de commerce électronique

41 Pour offrir ses biens et services, votre entreprise utilise-t-elle une infolettre numérique* destinée à la clientèle ?

- Oui
- Non → Passez à la question 44

42 Où sont généralement prises les décisions concernant le contenu de l'infolettre numérique de votre entreprise ?

- Au Québec
- Ailleurs au Canada
- À l'extérieur du Canada

43 L'infolettre numérique de votre entreprise est-elle offerte dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

44 Lorsqu'un client fait une commande auprès de votre entreprise, reçoit-il un courriel automatisé lui confirmant que sa commande a été reçue ?

- Oui
- Non → Passez à la question 47
- Ne s'applique pas ; notre entreprise ne reçoit pas de commandes directement des clients
↳ Passez à la question 47

45 Le courriel de confirmation est-il envoyé aux clients dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Si vous avez répondu « Oui » aux questions 45a et 45b, répondez à la question 46. Sinon, passez à la question 47.

46 En ce qui concerne le français et l'anglais, le courriel de confirmation envoyé par votre entreprise est-il :

- unilingue en français ou en anglais, selon la langue de la commande reçue ?
- bilingue en français et en anglais ?

47 Lorsqu'un client fait un achat auprès de votre entreprise, la facture (numérique ou papier) est-elle envoyée dans les langues suivantes ?

| | Oui | Non |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Français | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Anglais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Autre(s) langue(s) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Si vous avez répondu « Oui » aux questions 47a et 47b, répondez à la question 48. Sinon, passez à la question 49.

48 En ce qui concerne le français et l'anglais, la facture envoyée par votre entreprise est-elle :

- unilingue en français ou en anglais, selon la langue de la commande reçue ?
- bilingue en français et en anglais ?

→ Si vous avez indiqué dans les questions précédentes que votre entreprise utilise uniquement ou davantage le français dans certains de ses outils de commerce électronique, répondez à la question 49. Sinon, passez à la question 50.

Par « outils de commerce électronique », on entend les sites Web, les applications*, les comptes de médias sociaux et les infolettres numériques*.

49 Quelle est la principale raison pour laquelle votre entreprise utilise uniquement ou davantage le français dans certains de ses outils de commerce électronique ?

- Notre clientèle est principalement francophone.
- Notre entreprise privilégie le français parce qu'elle est installée au Québec.
- Notre entreprise manque de ressources financières pour traduire ses outils de commerce électronique en anglais ou y ajouter du contenu en anglais.
- Notre entreprise n'a pas accès à du personnel qualifié pour la traduction ou la rédaction en anglais.
- Autre raison, précisez : _____

→ Si vous avez indiqué dans les questions précédentes que votre entreprise utilise uniquement ou davantage l'anglais dans certains de ses outils de commerce électronique, répondez à la question 50.

Par « outils de commerce électronique », on entend les sites Web, les applications*, les comptes de médias sociaux et les infolettres numériques*.

50 Quelle est la principale raison pour laquelle votre entreprise utilise uniquement ou davantage l'anglais dans certains de ses outils de commerce électronique ?

- Notre clientèle est principalement anglophone.
- Notre entreprise n'est assujettie à aucune obligation quant à la présence d'autres langues que l'anglais dans ses outils de commerce électronique.
- Notre clientèle est principalement constituée d'entreprises.
- Notre entreprise manque de ressources financières pour traduire ses outils de commerce électronique en français ou y ajouter du contenu en français.
- Notre entreprise n'a pas accès à du personnel qualifié pour la traduction ou la rédaction en français.
- Les décisions relatives au contenu des outils de commerce électronique relèvent d'unités administratives situées hors du Québec.
- Les produits vendus par notre entreprise et la documentation à leur sujet sont conçus hors du Québec.
- Autre raison, précisez : _____

Commentaires

Si vous avez des commentaires sur l'étude, veuillez les indiquer ci-dessous. Soyez assuré que nous passons en revue tous les commentaires reçus dans le but d'améliorer l'étude.

Statistique Québec vous remercie de votre collaboration.