



Langue le plus fréquemment utilisée pour parler au personnel des commerces

Fiche-synthèse | Résultats 2025

L'Étude sur la situation des langues parlées au Québec est une enquête de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) qui a pour but de diffuser des statistiques fiables et objectives sur les langues qu'utilisent les Québécois et Québécoises dans divers contextes de vie. Réalisée à la demande du ministère de la Langue française, l'enquête vise notamment à produire certains indicateurs figurant dans le [Tableau de bord sur la situation linguistique au Québec](#). Les résultats de l'édition 2025 de l'enquête ont été produits par l'ISQ à partir de données fournies par 44 634 personnes ayant répondu à un questionnaire entre le 12 novembre 2024 et le 20 juillet 2025.

Résultats

En 2025, les Québécois et Québécoises de 15 ans et plus se répartissent ainsi en ce qui concerne la langue utilisée le plus fréquemment pour parler au personnel des commerces qu'ils et elles fréquentent habituellement :

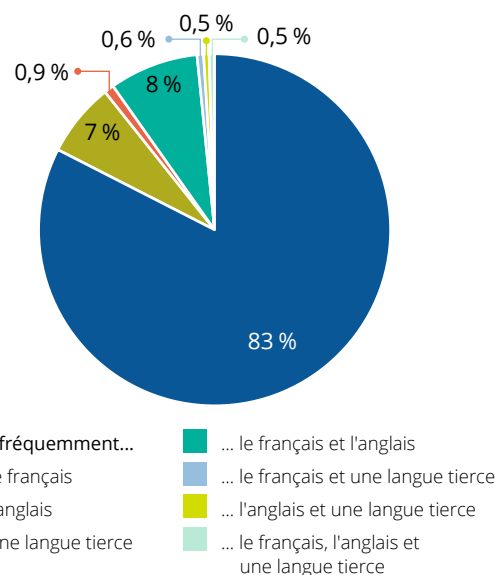
- 83 % utilisent le plus fréquemment le français ;
- 7 %, le plus fréquemment l'anglais ;
- 8 %, le plus fréquemment le français et l'anglais ;
- le reste des personnes utilisent le plus fréquemment une langue tierce¹ (0,9 %), ou le français et une langue tierce (0,6 %) ou l'anglais et une langue tierce (0,5 %) ou encore le français, l'anglais et une langue tierce (0,5 %).

Cette répartition est celle qui prévaut lorsque l'on considère la population de l'ensemble du Québec. Toutefois, d'un territoire de résidence à l'autre à l'intérieur du Québec, les pourcentages de la répartition peuvent varier (voir à ce sujet le tableau 1).

1. Une langue tierce est une langue autre que le français et l'anglais.

Figure 1

Langue le plus fréquemment¹ utilisée pour parler au personnel des commerces², personnes de 15 ans et plus³, Québec, 2025



1. Une personne peut utiliser pour parler au personnel des commerces d'autres langues en plus de celle(s) qu'elle utilise le plus fréquemment dans cette situation. Les résultats présentés ici ne rendent donc pas compte de l'ensemble des langues utilisées par chaque personne et il est important d'inclure la mention « le plus fréquemment » lorsque ces résultats sont cités.
2. Commerces habituellement fréquentés par la personne.
3. Personnes de 15 ans et plus qui fréquentent des commerces.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur la situation des langues parlées au Québec*, 2025.

Lorsque l'on additionne ensemble toutes les personnes ayant le français parmi les langues qu'elles utilisent le plus fréquemment pour parler au personnel des commerces, on constate que :

- le français fait partie des langues utilisées le plus fréquemment dans les commerces pour 92 % de la population de 15 ans et plus.

De même :

- l'anglais fait partie des langues utilisées le plus fréquemment dans les commerces pour 16 % de la population de 15 ans et plus ;
- une langue tierce fait partie des langues utilisées le plus fréquemment dans les commerces pour 2,5 % de la population de 15 ans et plus.

Tableau 1
Répartition des personnes de 15 ans et plus¹ selon la langue qu'elles utilisent le plus fréquemment² pour parler au personnel des commerces³, par territoire de résidence, Québec, 2025

	Le plus fréquemment le français	Le plus fréquemment l'anglais	Le plus fréquemment une langue tierce	Le plus fréquemment le français et l'anglais	Le plus fréquemment le français et une langue tierce	Le plus fréquemment l'anglais et une langue tierce	Le plus fréquemment le français, l'anglais et une langue tierce	Total ⁴
	%							
Ensemble du Québec	82,6	6,8	0,9	8,2	0,6	0,5	0,5	100,0
Île de Montréal ⁵	60,8 ^a	16,7 ^a	2,0 ^{abc}	16,8 ^a	1,3 ^{abc}	1,2 ^{ab}	1,2 ^{abc}	100,0
Partie de la RMR de Montréal située hors de l'île de Montréal	84,2 ^a	5,1 ^a	0,8 ^a	8,2 ^{ab}	0,6 ^a	0,4 ^{a *}	0,6 ^{ab}	100,0
Région administrative de la Capitale-Nationale	97,2 ^a	0,4 ^{a *}	0,3 ^{b **}	1,5 ^{ab}	0,3 ^{b **}	–	0,2 ^{a **}	100,0
Municipalité de Gatineau	71,3 ^a	11,1 ^a	0,4 ^{c **}	16,0 ^b	0,5 ^{c **}	0,3 ^{b **}	0,4 ^{c **}	100,0
Ailleurs au Québec	94,2 ^a	2,2 ^a	0,3 ^{a *}	2,9 ^{ab}	0,2 ^{a *}	0,1 ^{a **}	0,1 ^{b **}	100,0

Langue tierce : Langue autre que le français et l'anglais.

RMR : Région métropolitaine de recensement.

– Donnée infime.

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 % ; estimation à interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 % ; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

a,b,c,d Pour une catégorie linguistique donnée (p. ex. « Le plus fréquemment le français »), une même lettre (p. ex. « a ») indique qu'il y a une différence significative au seuil de 0,01 entre des proportions relatives à des territoires.

- Personnes de 15 ans et plus qui fréquentent des commerces.
- Une personne peut utiliser pour parler au personnel des commerces d'autres langues en plus de celle(s) qu'elle utilise le plus fréquemment dans cette situation. Les résultats présentés ici ne rendent donc pas compte de l'ensemble des langues utilisées par chaque personne et il est important d'inclure la mention « le plus fréquemment » lorsque ces résultats sont cités.
- Commerces habituellement fréquentés par la personne.
- En raison de l'arrondissement, la somme des parties peut dans certains cas ne pas équivaloir exactement à 100,0 %.
- Correspond à la région administrative de Montréal.

 Note : Pour connaître les intervalles de confiance de chaque donnée, consulter le fichier Excel disponible dans le [site Web de l'Institut](#).

 Source : Institut de la statistique du Québec, *Étude sur la situation des langues parlées au Québec*, 2025.

Informations méthodologiques concernant la variable « langue le plus fréquemment utilisée pour parler au personnel des commerces »

Dans l'*Étude sur la situation des langues parlées au Québec*, les statistiques relatives à la langue le plus fréquemment utilisée pour parler au personnel des commerces sont obtenues à partir des réponses données par les personnes répondantes à une question sur la fréquence d'utilisation de différentes langues pour parler au personnel des commerces.

Question sur la fréquence d'utilisation de différentes langues pour parler au personnel des commerces

Chaque personne était invitée à déclarer la fréquence à laquelle elle utilise diverses langues pour parler au personnel des commerces. La question était formulée ainsi : « À quelle fréquence parlez-vous en [langue 1] au personnel des commerces que vous fréquentez habituellement ? En [langue 2] ? En [langue 3] ? [Etc.] »

Les langues au sujet desquelles la personne répondante était interrogée étaient celles que cette personne avait déclaré connaître suffisamment pour tenir une conversation simple à la question 1² du questionnaire. La personne répondante avait aussi la possibilité de déclarer, comme langue utilisée pour parler au personnel des commerces, une langue autre que celle ou celles identifiées à la question 1. Pour chacune des langues, les fréquences d'utilisation proposées en guise de choix de réponse étaient : « toujours ou presque³ », « souvent⁴ », « parfois⁵ », « rarement⁶ » ou « jamais⁷ ». La personne pouvait aussi répondre qu'elle ne fréquentait pas de commerces.

Identification de la langue que la personne utilise le plus fréquemment pour parler au personnel des commerces

La langue (ou, le cas échéant, les langues) qu'une personne répondante utilise le plus fréquemment pour parler au personnel des commerces a été déterminée par l'ISQ à partir des fréquences d'utilisation indiquées par la personne pour chacune des langues au sujet desquelles elle a été questionnée. La langue ayant la fréquence d'utilisation la plus élevée est considérée comme la langue utilisée le plus fréquemment par la personne, et ce, quelle que soit l'intensité de cette fréquence (« toujours ou presque », « souvent », « parfois », « rarement »). Si, par exemple, la personne a indiqué utiliser « toujours ou presque » le français et « parfois » l'anglais, alors la langue qu'elle utilise le plus fréquemment est le français (cas 1 à la page suivante). Si la personne a indiqué la même fréquence pour deux langues (par exemple « souvent » pour l'anglais et « souvent » pour le français), alors il est considéré que la personne utilise le plus fréquemment ces deux langues (cas 2 à la page suivante). Dans les trois exemples de cas fictifs présentés à la page suivante, la ou les langues retenues comme ayant la fréquence d'utilisation la plus élevée pour parler au personnel des commerces sont indiquées en bleu gras.

2. En guise de réponse à la question 1, la personne répondante pouvait identifier jusqu'à cinq langues. On lui offrait un menu déroulant présentant 156 langues (avec, en ordre, le français, l'anglais, les différentes langues autochtones, puis les autres langues), et il était aussi possible pour la personne de taper elle-même dans les cases-réponse des noms de langue.

3. La définition de « toujours ou presque » fournie à la personne répondante était : « vous utilisez uniquement ou presque uniquement la langue indiquée pour réaliser l'action ».

4. La définition de « souvent » fournie à la personne répondante était : « vous utilisez la langue indiquée au moins la moitié des fois où vous réalisez l'action, mais pas toujours ou presque ».

5. La définition de « parfois » fournie à la personne répondante était : « vous utilisez la langue indiquée moins de la moitié des fois où vous réalisez l'action, tout en l'utilisant plus que de façon exceptionnelle ».

6. La définition de « rarement » fournie à la personne répondante était : « vous utilisez la langue indiquée de façon exceptionnelle pour réaliser l'action ».

7. La définition de « jamais » donnée à la personne répondante était : « vous n'utilisez pas la langue indiquée pour réaliser l'action ».

Cas 1 de personne répondante (fictif)

	Fréquence d'utilisation				
	Toujours ou presque	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
Français	X				
Anglais			X		

Cas 2 de personne répondante (fictif)

	Fréquence d'utilisation				
	Toujours ou presque	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
Français		X			
Anglais		X			
Espagnol				X	

Cas 3 de personne répondante (fictif)

	Fréquence d'utilisation				
	Toujours ou presque	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
Français					X
Anglais					X
Mandarin		X			

Classement de la personne dans l'une des sept catégories linguistiques de consommateurs et consommatrices

Une fois que la langue le plus fréquemment utilisée par la personne pour parler au personnel des commerces est identifiée, l'ISQ a recours à trois variables intermédiaires : une pour le français, une pour l'anglais et une pour toutes les langues autres que le français et l'anglais (langues dites « tierces »). Chaque variable intermédiaire peut avoir comme valeur :

- 1, si l'on a affaire à la langue ayant la fréquence d'utilisation la plus élevée ;
- 2, si ce n'est pas le cas.

Ainsi, la variable intermédiaire « français » a la valeur 1 si, pour la personne, le français est la langue (ou l'une des langues) ayant la fréquence d'utilisation la plus élevée, et la variable intermédiaire « anglais » a

la valeur 1 si, pour la personne, l'anglais est la langue (ou l'une des langues) ayant la fréquence d'utilisation la plus élevée. Pour les langues autres que le français et l'anglais, il suffit qu'une de ces langues soit celle ayant la fréquence d'utilisation la plus élevée pour que la variable intermédiaire « langues tierces » ait la valeur 1.

Ensuite, les différentes combinaisons des valeurs attribuées aux trois variables intermédiaires permettent de classer la personne dans l'une ou l'autre des sept catégories linguistiques de consommateurs et consommatrices présentées au tableau 2.

Pour plus d'information sur la méthodologie utilisée par l'ISQ pour produire les résultats de l'enquête (modalités d'échantillonnage, procédures de collecte, traitements statistiques à partir des données recueillies, pondération, etc.), voir le rapport méthodologique de l'*Étude sur la situation des langues parlées au Québec*.

Tableau 2

Les différentes combinaisons possibles et la catégorie finale de classement

Variables intermédiaires			Variable finale
Variable « Français »	Variable « Anglais »	Variable « Langues tierces »	Variable « Langue le plus fréquemment utilisée pour parler au personnel des commerces »
1	2	2	Le plus fréquemment le français
2	1	2	Le plus fréquemment l'anglais
2	2	1	Le plus fréquemment une langue tierce
1	1	2	Le plus fréquemment le français et l'anglais
1	2	1	Le plus fréquemment le français et une langue tierce
2	1	1	Le plus fréquemment l'anglais et une langue tierce
1	1	1	Le plus fréquemment le français, l'anglais et une langue tierce

Portée et limites des statistiques sur la langue le plus fréquemment utilisée pour parler au personnel des commerces

Les statistiques sur la langue le plus fréquemment utilisée pour parler au personnel des commerces donnent un aperçu des habitudes linguistiques des Québécois et Québécoises quant à leurs interactions avec le personnel des commerces « physiques »⁸. Ainsi, ces statistiques contribuent à mesurer le degré d'utilisation du français et des autres langues dans l'espace public au Québec.

Les éléments suivants doivent être pris en considération pour bien interpréter ces statistiques.

- Ces statistiques couvrent seulement la ou les langues utilisées le plus fréquemment par chaque personne. Or, une personne peut utiliser dans les commerces d'autres langues en plus de celle ou celles qu'elle y utilise le plus fréquemment.
- Elles concernent les commerces que chaque personne fréquente habituellement. La nature des commerces habituellement fréquentés (épiceries, restaurants, boutiques, magasins à grande surface, commerces ayant pignon sur rue ou commerces de centres d'achat, commerces de banlieue ou commerces de centre-ville, etc.) peut varier d'une personne à l'autre. Et en fonction de leur nature, certains commerces peuvent favoriser l'utilisation d'une langue plus que d'une autre. Conséquemment, on ne peut pas considérer que les statistiques linguistiques dont il est question ici s'appliqueraient à chacun des types de commerces pris indépendamment. Autrement dit, on ne peut pas considérer que ces statistiques reflètent, par exemple, l'usage des langues dans les épiceries. Dans ce type de commerce en particulier, les résultats pourraient être différents.

Suite à la page 7

8. Par « commerces physiques », on entend les lieux physiques où les consommateurs et consommatrices se présentent en personne pour magasiner ou profiter des services offerts. L'emploi du terme « physique » permet d'établir une distinction par rapport à l'activité commerciale qui se déroule en ligne, sur le Web.

- Les territoires auxquels les statistiques s'appliquent (soit l'ensemble du Québec et les cinq sous-territoires présentés au tableau 1) réfèrent au lieu de résidence des personnes, et non à la localisation des commerces qu'elles fréquentent. Par ailleurs, à la question posée aux personnes répondantes concernant leur usage des langues dans les commerces qu'elles fréquentent habituellement, on ne mentionnait pas que ces commerces devaient nécessairement être situés sur le territoire du Québec. Autrement dit, l'usage des langues dont il est question ici pourrait couvrir une petite part d'interactions que les personnes ont dans des commerces situés en dehors du Québec, par exemple dans une province voisine⁹.
- Elles ne tiennent pas compte de l'ampleur de la fréquentation de commerces par les personnes. Toutes les personnes sont traitées sur un pied d'égalité, peu importe qu'elles passent beaucoup ou peu de temps à fréquenter des commerces, qu'elles en fréquentent un grand nombre ou pas, et c'est la langue ayant la fréquence d'utilisation la plus élevée pour chaque personne qui est prise en considération.
- Elles ne doivent pas être interprétées comme reflétant des choix ou des préférences linguistiques des personnes, mais plutôt, simplement, des comportements linguistiques. En effet, la langue qu'une personne utilise dans le cadre d'une interaction avec le personnel d'un commerce ne dépend pas que de cette personne ; cette langue est susceptible d'être déterminée en partie par des facteurs ayant trait au contexte, aux circonstances, ainsi qu'aux prérogatives et habiletés linguistiques de l'interlocuteur ou interlocutrice avec qui cette personne interagit.
- Elles ne font pas de distinction entre la langue d'interaction lors de l'accueil (langue des premiers mots échangés lorsqu'un client ou une cliente se fait aborder par le personnel d'un commerce) et la langue d'interaction pour le service (langue utilisée lorsque le client ou la cliente se fait servir par le personnel ou lorsqu'il ou elle obtient réponse à une question).

9. Cela concerne particulièrement la population de la municipalité de Gatineau, étant donné que cette municipalité est limitrophe d'Ottawa, en Ontario.

Notice bibliographique suggérée

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2026). *Étude sur la situation des langues parlées au Québec. Langue le plus fréquemment utilisée pour parler au personnel des commerces. Fiche-synthèse. Résultats 2025*, [En ligne], L'Institut, 7 p. [statistique.quebec.ca/fr/fichier/eslpq-2025-langue-utilisee-commerces.pdf].

Ce document a été réalisé à l'Institut de la statistique du Québec par :

Direction des statistiques
sociodémographiques

Pour plus de renseignements :

Centre d'information et de documentation
Institut de la statistique du Québec
200, chemin Sainte-Foy, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 5T4

Téléphone :
418 691-2401
1 800 463-4090 (Canada et États-Unis)

Courriel : cid@stat.gouv.qc.ca

Site Web : statistique.quebec.ca

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
2^e trimestre 2026
ISBN 978-2-555-03742-7 (en ligne)

© Gouvernement du Québec
Institut de la statistique du Québec, 2026

Toute reproduction autre qu'à des fins de consultation personnelle est interdite sans l'autorisation du gouvernement du Québec. statistique.quebec.ca/fr/institut/nous-joindre/droits-auteur-permission-reproduction