

Article

Commerce de détail et services en français

par Martin Turcotte



26 janvier 2010



Statistique
Canada

Statistics
Canada

Canada 

Signes conventionnels à Statistique Canada

Les signes conventionnels suivants sont employés dans les publications de Statistique Canada :

- . indisponible pour toute période de référence
- .. indisponible pour une période de référence précise
- ... n'ayant pas lieu de figurer
- 0 zéro absolu ou valeur arrondie à zéro
- 0^s valeur arrondie à 0 (zéro) là où il y a une distinction importante entre le zéro absolu et la valeur arrondie
- P provisoire
- r révisé
- x confidentiel en vertu des dispositions de la *Loi sur la statistique*
- E à utiliser avec prudence
- F trop peu fiable pour être publié

Commerce de détail et services en français

par Martin Turcotte

Pour la plupart des francophones, c'est-à-dire les personnes dont la première langue apprise est le français, être reçus et servis dans leur langue lorsqu'ils magasinent, vont au restaurant ou chez le coiffeur ne constitue pas un problème, ni même une préoccupation. En effet, la majorité d'entre eux vivent dans des régions où la population est très majoritairement francophone¹. La situation est néanmoins différente pour ceux qui vivent dans des milieux où leur langue maternelle est minoritaire. Elle peut aussi l'être pour ceux qui résident dans une région métropolitaine comme Montréal, où le français, bien que majoritaire dans l'ensemble, est minoritaire à certains endroits.

Dans quelle mesure les francophones peuvent-ils recevoir des services en français lorsqu'ils fréquentent les établissements commerciaux au sein de leur communauté? Dans cet article, on fournit certains éléments de réponse à cette question, en s'intéressant à la prévalence de la connaissance du français parmi les travailleurs des ventes et services qui interagissent de façon *directe* et *routinière* avec les consommateurs et les clients. (Pour obtenir plus de détails sur les professions incluses dans l'étude, consulter l'encadré « Ce qu'il faut savoir au sujet de la présente étude ».)

Dans d'autres études, des chercheurs se sont déjà intéressés à la possibilité pour les francophones de recevoir des services de santé ou gouvernementaux en français². Or on s'est très peu penché, en général, sur la connaissance et l'utilisation du français par les travailleurs des établissements commerciaux de consommation courante. Dans la présente étude, on cherche à évaluer dans quelle mesure les consommateurs francophones ont la possibilité d'utiliser leur langue au jour le jour, dans le cadre de transactions commerciales « ordinaires ». C'est pourquoi certaines autres professions ont été écartées, car elles comportent des interactions beaucoup plus épisodiques avec la clientèle. On a qu'à penser aux professions d'agents d'immeuble, de médecins et de policiers, par exemple.

En plus de la prévalence de la connaissance du français par les travailleurs des ventes et services à la clientèle, on examine la proportion d'entre eux qui l'utilisent dans le cadre de leurs fonctions.

Dans la première section de l'article, on présente des données pour le Canada, les provinces et territoires.

La deuxième section est consacrée aux travailleurs des ventes et services de quatre régions métropolitaines de recensement (RMR) en particulier. Il s'agit d'Ottawa-Gatineau (où l'on

distingue les parties québécoise et ontarienne de la RMR), de Moncton, de Grand Sudbury et de Montréal. Ces RMR ont été choisies en raison de leur contexte démographique et parce qu'elles regroupent un nombre suffisant de travailleurs qui connaissent le français et peuvent l'utiliser pour que l'on puisse comparer les résultats dans le temps.

Dans la partie ontarienne d'Ottawa-Gatineau, dans le Grand Sudbury et à Moncton, les francophones sont minoritaires. Y recevoir des services en français dans les commerces locaux peut y constituer un défi. En ce qui a trait à la RMR de Montréal, les francophones y sont majoritaires dans l'ensemble. Ils y représentent environ les deux tiers de la population. Toutefois, la répartition des francophones dans la RMR est très inégale. Alors qu'ils représentent plus de 80 % de la population dans les couronnes nord et sud de la RMR, les francophones sont légèrement minoritaires sur l'île de Montréal (49,8 % en 2006³) et sont minoritaires dans toutes les municipalités situées dans l'ouest de l'île. À titre d'exemple, les francophones représentent moins de 20 % de la population dans les municipalités de Dollard-des-Ormeaux et de Côte-Saint-Luc⁴. Étant donné cette dynamique linguistique, il est important de comprendre la façon dont le français est utilisé dans les commerces à Montréal.

Ce qu'il faut savoir au sujet de la présente étude

Les données utilisées proviennent du questionnaire complet des recensements de 1991, 1996, 2001 et 2006 (distribué à 20 % des ménages canadiens). Seules les personnes faisant partie de la population active occupée sont considérées dans cette étude, soit celles qui occupaient un emploi durant la semaine précédant le recensement. De plus, ces personnes devaient avoir un lieu de travail habituel ou travailler à domicile (autrement dit les personnes sans lieu de travail fixe sont exclues). Les statistiques à propos de la connaissance et l'utilisation du français par les travailleurs des ventes et services à la clientèle sont basées sur leur lieu de travail et non sur leur lieu de résidence. Par exemple, lorsqu'on fait référence à la proportion des travailleurs du centre-ville de Montréal qui étaient en mesure de soutenir une conversation en français, on fait référence aux personnes qui travaillent dans un établissement qui est localisé au centre-ville.

Définitions

Connaissance du français : Dans le recensement, on demande à chacune des personnes du ménage connaît « assez bien le français ou l'anglais pour soutenir une conversation? ». On considère que les personnes qui ont indiqué qu'elles connaissaient le « français seulement » ou le « français et l'anglais » avaient une connaissance du français. Il est à noter que la capacité à soutenir une conversation est autoévaluée par les recensés et que le fait de connaître le français ne veut pas nécessairement dire que l'offre de service en français sera faite automatiquement. Aussi, le niveau de connaissance peut varier sensiblement d'une personne à l'autre.

Utilisation du français au travail : Dans le recensement, on demande : « Dans cet emploi, quelle langue cette personne utilisait-elle le plus souvent » et « Cette personne utilisait-elle d'autres langues dans cet emploi? ». Celles qui ont répondu le français à l'une ou l'autre de ces questions étaient considérées comme utilisant le français au travail. Des données plus détaillées sur l'utilisation du français « le plus souvent » ou « régulièrement » sont fournies dans les tableaux.

Francophones : Dans cette étude, les francophones sont ceux qui ont indiqué que le français était la première langue qu'ils avaient apprise dans leur enfance et qu'ils comprenaient toujours (leur langue maternelle). Certaines personnes ont indiqué qu'elles avaient appris plusieurs langues simultanément. Dans ces cas, les personnes sont considérées comme francophones si l'une de ces langues était le français.

Allophones : Les allophones sont tous ceux qui ont indiqué que la première langue apprise dans leur enfance et encore comprise

n'était ni l'anglais, ni le français. Les personnes qui ont indiqué une langue non officielle en plus du français sont considérées comme francophones. De même, celles qui ont indiqué une langue non officielle et l'anglais sont considérées comme anglophones, sauf si elles ont aussi mentionné le français parmi leurs langues maternelles (auquel cas, elles sont considérées comme francophones).

Anglophones : Dans cette étude, les anglophones sont ceux qui ont indiqué que l'anglais était la première langue qu'ils avaient apprise dans leur enfance et qu'ils comprenaient toujours (leur langue maternelle). Les personnes qui ont indiqué qu'elles avaient appris le français et l'anglais simultanément sont considérées, dans cette étude, comme étant francophones.

Personnes de langue française : Dans certaines sections de l'article, on présente des résultats provenant de l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle (EVMLO). Ceux-ci portent sur les personnes de langue française à l'extérieur du Québec, soit celles qui : a) ont le français en tant que langue maternelle, seul ou avec une autre langue; b) ont une langue non officielle comme langue maternelle (les allophones) et qui, parmi les deux langues officielles, ne connaissent que le français; c) ont une langue non officielle comme langue maternelle, qui connaissent le français et l'anglais et qui parlent soit une langue non officielle, soit le français, seul ou avec une autre langue, le plus souvent à la maison.

Les professions des ventes et services à la clientèle

La classification nationale des professions — statistiques (CNP-S) s'inspire de la Classification nationale des professions (CNP) élaborée et tenue à jour par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC). Elle permet de définir et de classer de façon systématique la gamme complète des activités professionnelles au Canada. Cette classification compte 10 grandes catégories professionnelles.

Dans le cadre de cette étude, on s'intéresse à un groupe de professions appartenant à la catégorie « G », soit celle des ventes et services. Les professions incluses dans cette analyse sont les suivantes (selon les titres officiels) : vendeurs / vendeuses et commis-vendeurs / commis-vendeuses — commerce de détail; caissiers / caissières; maîtres d'hôtel et hôtes / hôtesse; barmans / barmaids; serveurs / serveuses d'aliments et de boissons; conseillers / conseillères en voyages; agents / agentes à la billetterie et aux services aériens; agents / agentes à la billetterie; et représentants / représentantes du service en matière de fret et personnel assimilé (sauf transport aérien); réceptionnistes d'hôtel; guides touristiques et guides itinérants /

Ce qu'il faut savoir au sujet de la présente étude (suite)

guides itinérantes, guides d'activités récréatives et sportives de plein air; personnel préposé au jeu dans les casinos; opérateurs / opératrices et préposés / préposées aux sports, aux loisirs et dans les parcs d'attractions; coiffeurs / coiffeuses et barbiers / barbières; esthéticiens / esthéticiennes, électrolystes et personnel assimilé; préposés / préposées de stations-service; commis d'épicerie et autres garnisseurs / garnisseuses de tablettes — commerce de détail. Certaines professions ont été regroupées avec d'autres qui leur sont apparentées dans le tableau 4.

Environ 50 % des professions appartenant à la catégorie « ventes et services » n'ont pas été considérées dans cette étude. Certaines d'entre elles ne comportent pas nécessairement de contacts directs avec les consommateurs et n'ont donc pas d'incidence sur la possibilité des consommateurs de recevoir des services en français (par exemple, superviseurs — commerce au détail; chefs ou cuisiniers; acheteurs des commerces de gros et de détail; gardiens de sécurité). D'autres professions comportent des contacts avec des « citoyens », plutôt qu'avec des consommateurs (par exemple, policiers). Finalement certaines professions sont associées à la vente de produits de services spécialisés, qui peuvent s'adresser au grand public comme à des entreprises ou à des organisations (par exemple agents et courtiers d'assurances). Étant donné que l'on s'intéresse dans cette étude aux travailleurs qui entrent en contact avec la population sur une base routinière, les travailleurs occupant ces professions ont aussi été exclus. Il peut exister certaines zones grises pour certaines professions qui ont été exclues, qui peuvent (ou non) avoir des contacts directs avec la clientèle (par exemple, soigneurs d'animaux). Étant donné qu'il est impossible de savoir, avec les données du recensement, s'il y a effectivement contact ou non avec la clientèle, l'approche la plus conservatrice a été adoptée, soit d'exclure les professions pour lesquelles on ne pouvait être absolument certain qu'il y avait interaction avec la clientèle.

Les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement

Dans cet article, on utilise une définition restreinte des régions urbaines. Celles-ci peuvent être regroupées en deux catégories : les régions métropolitaines de recensement (RMR) et les agglomérations de recensement (AR). Une RMR ou une AR est formée d'une ou de plusieurs municipalités adjacentes situées autour d'une grande région urbaine (appelée noyau urbain). Une RMR doit avoir une population d'au moins 100 000 habitants et le noyau urbain doit compter au moins 50 000 habitants. L'agglomération de recensement doit avoir un noyau urbain d'au moins 10 000 habitants. On comptait, en 2006, 33 RMR et 110 AR au Canada.

Afin de rendre comparable les données dans le temps, les frontières des RMR en 2006 ont été appliquées aux données 2001 et de 1996.

RMR de Montréal, île de Montréal, ville de Montréal et centre-ville de Montréal

La RMR de Montréal comprend la ville de Montréal, ainsi qu'une certaine de municipalités avoisinantes. Certaines sont situées dans les couronnes, d'autres, sur l'île de Montréal. Les couronnes nord et sud, telles que définies dans cette étude, comprennent les municipalités de Laval, Longueuil, Terrebonne, Brossard et plusieurs autres. L'île de Montréal regroupe quant à elle la ville de Montréal, de même que 15 autres municipalités qui sont regroupées sous la catégorie « autres municipalités de l'île de Montréal dans les tableaux.

Dans cette étude, le centre-ville de Montréal est défini comme le quadrilatère qui se situe de part et d'autres de la principale artère commerciale, la rue Sainte-Catherine. L'ensemble du territoire est délimité à l'ouest par la rue Atwater, au nord, par la rue Sherbrooke, à l'est, par la rue Amherst et au sud, par la rue Saint-Antoine. Il est cependant à noter qu'entre la rue Guy et Atwater, la limite sud est plutôt située un peu au nord de l'autoroute Ville-Marie.

En somme, dans ces quatre RMR, des contacts entre francophones et personnes appartenant à d'autres groupes linguistiques se produisent quotidiennement, notamment dans le cadre de transactions commerciales courantes. Il est

possible de déterminer, à l'aide des données du recensement, quelle proportion de travailleurs sont en mesure, grâce à leur connaissance du français, d'offrir des services dans cette langue (selon l'endroit où ils

travaillent). Dans la dernière partie de l'article, on enrichit ce portrait en présentant quels travailleurs des ventes et services sont les plus ou les moins susceptibles de connaître le français.

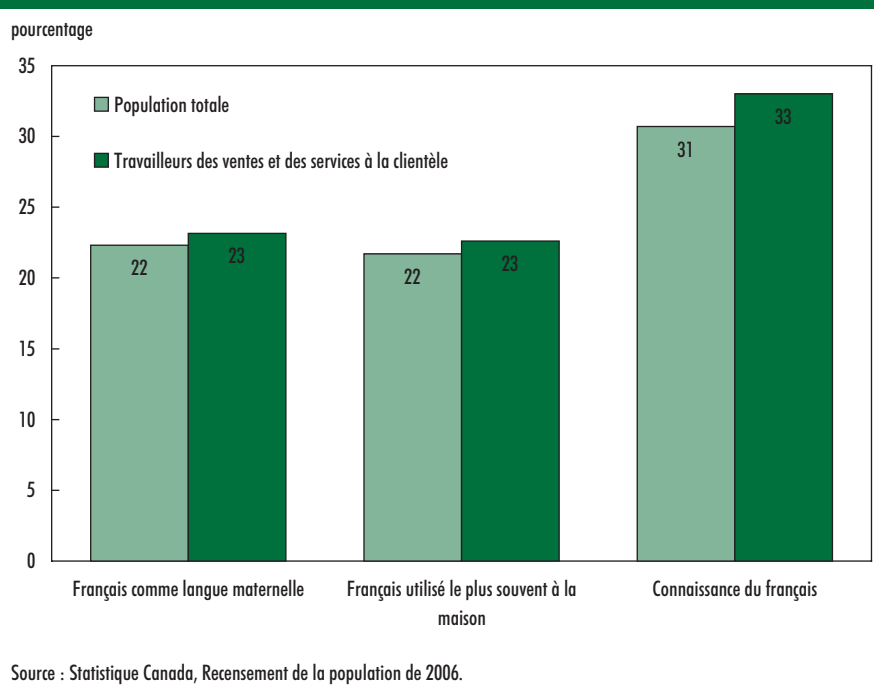
Portrait du Canada et de ses régions urbaines

La proportion des travailleurs des ventes et services à la clientèle qui connaissent le français est généralement plus élevée que la proportion de francophones au sein de la région

En 2006, on a dénombré 6 970 405 francophones au Canada, c'est-à-dire les personnes dont la langue maternelle ou l'une des langues maternelles était le français (pour plus de détails sur ces concepts, consulter l'encadré : « Ce qu'il faut savoir au sujet de la présente étude »). Ces personnes ayant le français comme langue maternelle représentaient alors 22 % de la population. La proportion de Canadiens qui peuvent soutenir une conversation en français était plus élevée, soit de 31 %. Cela s'explique par le fait que certaines personnes dont la langue maternelle n'est pas le français sont en mesure de soutenir une conversation en français.

Les personnes dont le travail consiste à servir la clientèle des commerces, restaurants et autres établissements de services étaient un peu plus susceptibles de connaître le français que l'ensemble des Canadiens. En 2006, 33 % d'entre elles étaient en mesure de soutenir une conversation en français. L'écart entre les travailleurs des ventes et services à la clientèle et la population d'une région donnée, en ce qui a trait à la connaissance du français, se reflétait dans presque toutes les provinces (tableau 1). Dans plusieurs régions, les travailleurs des ventes et services à la clientèle étaient plus susceptibles de connaître le français que les travailleurs des autres professions. Cela peut notamment s'expliquer par le fait que les travailleurs des ventes et services sont en moyenne plus jeunes que les autres travailleurs (âge médian de 33 ans pour les travailleurs des ventes et services à la clientèle,

Graphique 1 Les travailleurs des ventes et des services à la clientèle sont plus susceptibles de pouvoir soutenir une conversation en français que l'ensemble de la population, Canada, 2006



comparativement à 41 ans pour les autres professions). En effet, à l'extérieur du Québec, les jeunes adultes sont plus susceptibles d'être bilingues que les personnes faisant partie des autres groupes d'âge⁵.

Comme on le constate au graphique 2, dans toutes les régions où 80 % ou plus de la population est francophone, la presque totalité des travailleurs des ventes et services à la clientèle sont en mesure de soutenir une conversation en français.

Dans les régions urbaines au sein desquelles les personnes de langue maternelle française sont minoritaires, il existe une hétérogénéité et une variabilité beaucoup plus grandes de la connaissance du français. Plusieurs facteurs peuvent avoir une incidence sur la connaissance du français pour les résidents d'une région donnée : l'histoire, les politiques

linguistiques, l'emplacement géographique, la provenance des résidents, la prévalence des unions linguistiques mixtes, la formation en français langue seconde dans les établissements scolaires locaux et ainsi de suite. Comme on pouvait s'y attendre, dans les régions où moins de 5 % de la population était francophone, moins de 25 % des travailleurs des ventes et services à la clientèle pouvaient tenir une conversation en français.

La connaissance du français chez les travailleurs des ventes et services à la clientèle progresse au Nouveau-Brunswick, à Terre-Neuve-et-Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Yukon

Dans l'ensemble du Canada, la prévalence de la connaissance du français par les travailleurs des

Tableau 1 Connaissance du français des travailleurs des ventes et des services à la clientèle et de l'ensemble de la population, selon la province et le territoire, 1991 à 2006

	Travailleurs des ventes et des services à la clientèle				Ensemble de la population
	1991	1996	2001	2006 †	2006
	pourcentage				
Canada	33,2	33,0	33,0	33,0	30,7
Province ou territoire de travail					
Terre-Neuve-et-Labrador	4,2*	4,2*	5,8*	7,5	4,7
Île-du-Prince-Édouard	13,2*	15,3	15,8	17,6	10,6
Nouvelle-Écosse	11,1*	12,0	13,2	12,8	12,8
Nouveau-Brunswick	44,1*	46,1*	47,1	48,3	43,6
Québec	97,2*	97,8	98,2*	97,8	94,5
Ontario	14,5*	14,8*	14,2*	12,7	11,9
Manitoba	11,1	12,8	13,1*	11,8	9,3
Saskatchewan	5,2*	6,6	7,2	6,7	5,0
Alberta	8,7	9,4*	9,3*	8,5	6,9
Colombie-Britannique	8,3	9,5*	9,1*	8,5	7,3
Territoire du Yukon	11,2*	10,5*	14,5	17,4	9,1
Territoires du Nord-Ouest	8,3	8,2	10,0	9,5	11,8
Nunavut	6,2	5,5	4,0

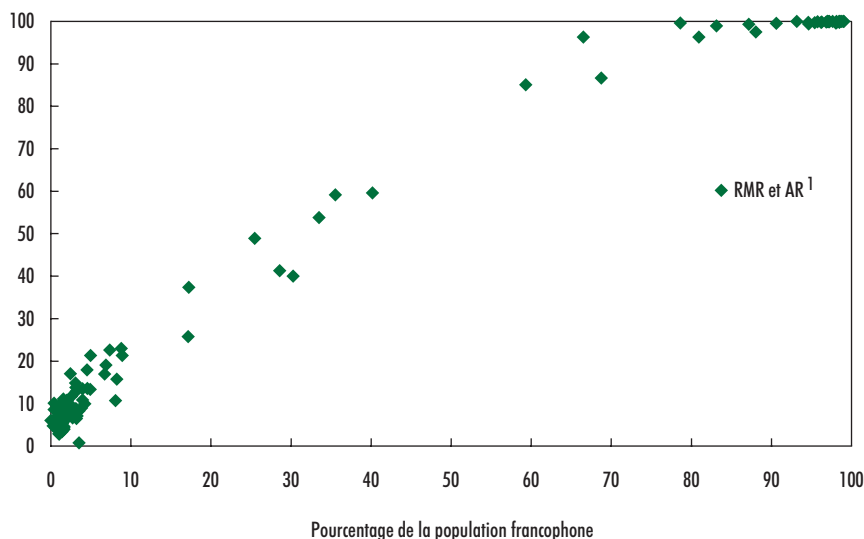
† groupe de référence

* différence statistiquement significative par rapport au groupe de référence à $p < 0,05$

Sources : Statistique Canada, recensements de la population de 1991 à 2006.

Graphique 2 Dans les communautés où 80 % ou plus des résidents sont francophones, la presque totalité des travailleurs des ventes et des services à la clientèle sont en mesure de soutenir une conversation en français, 2006

Pourcentage des travailleurs des ventes et des services à la clientèle qui sont en mesure de soutenir une conversation en français



1. Région métropolitaine de recensement et agglomération de recensement.

Source : Statistique Canada, Recensement de la population de 2006.

ventes et services à la clientèle n'a pratiquement pas varié entre 1991 et 2006. Pour ce qui est des provinces, cependant, on constate une certaine hétérogénéité, la connaissance du français par les travailleurs ayant de façon générale progressé plus vigoureusement dans les provinces atlantiques (tableau 1). En effet, autant à Terre-Neuve-et-Labrador qu'à l'Île-du-Prince-Édouard et au Nouveau-Brunswick, la proportion des travailleurs des ventes et services à la clientèle qui étaient capables de soutenir une conversation en français avait augmenté. On constatait une tendance similaire au Yukon. Les variations peuvent notamment résulter d'un changement dans le poids relatif des francophones ou de changements dans la prévalence de la connaissance du français.

À l'inverse, en Ontario, le pourcentage de travailleurs de ces catégories d'emploi ayant une connaissance du français était plus faible en 2006 que lors des trois recensements précédents. Ailleurs

dans les autres provinces, la situation était relativement stable.

Plus les francophones représentent une part importante de la population totale, plus la proportion de travailleurs des ventes et services à la clientèle qui utilisent le français au travail est élevée

Il a été démontré, dans des études antérieures, que plus le niveau de concentration géographique des membres d'un groupe linguistique minoritaire augmentait, plus la vitalité linguistique de cette communauté, était forte⁶. Ainsi, plus les francophones sont représentés au sein d'une communauté donnée, plus le sentiment d'appartenance

au groupe minoritaire est fort, plus on a tendance à considérer qu'il est important d'utiliser le français dans la vie de tous les jours et, ultimement, plus le français est utilisé régulièrement.

On constate un phénomène similaire en ce qui a trait à la prévalence de l'utilisation du français par les travailleurs qui interagissent directement avec les clients des établissements commerciaux d'une région donnée : plus la proportion de francophones est élevée dans une région, plus la proportion de travailleurs des ventes et services à la clientèle oeuvrant dans cette région et utilisant le français au travail, de façon prédominante ou régulière, est élevée.

Dans plusieurs régions, bon nombre de travailleurs connaissent le français, mais peu l'utilisent

Dans la presque totalité des régions urbaines du Québec, la proportion de travailleurs qui connaissaient le français était pratiquement équivalente à la proportion des travailleurs qui l'utilisaient dans leurs fonctions. À l'extérieur du Québec, cependant, on constate que la proportion de travailleurs qui utilisaient le français au travail était toujours plus faible que celle des travailleurs qui le comprenaient, car plusieurs de ces travailleurs oeuvraient au sein de marchés où très peu de clients demandent à être servis en français (données non montrées).

Portrait des RMR de Moncton, Grand Sudbury, Ottawa-Gatineau et Montréal

Dans cette section, on s'intéresse à l'évolution de la connaissance du français et de son utilisation par les travailleurs des ventes et services à la clientèle de quatre régions. Afin de donner plus de détails et de contexte, le tableau A.1, mis en annexe, présente un profil linguistique des travailleurs des ventes et services à la clientèle qui connaissent le français en comparaison avec celui des travailleurs des autres professions.

RMR de Moncton : les francophones représentent plus du tiers de la population

La RMR de Moncton, avec ses 126 400 résidents, est la région urbaine la plus peuplée du Nouveau-Brunswick. La région arrive au premier rang, parmi l'ensemble des régions métropolitaines du Canada (RMR), à l'exception de celles au Québec, en ce qui a trait au poids de sa minorité francophone (36 % de langue maternelle française).

Étant donné cette réalité démolinguistique, il n'est pas surprenant de constater que la capacité de converser en français des travailleurs des établissements commerciaux de Moncton était, comparativement à celle enregistrée dans la plupart des autres régions urbaines situées en dehors du Québec, relativement forte. En 2006, 59 % des travailleurs des ventes et services à la clientèle dont le lieu de travail se situait dans la RMR de Moncton connaissaient suffisamment bien le français pour soutenir une conversation. Cette proportion était en hausse par rapport à celle enregistrée en 2001 (53 %) (tableau 2).

La connaissance du français, par les travailleurs des ventes et services, variait selon les différents secteurs et municipalités de la région métropolitaine de Moncton. Par exemple, alors que 71 % des travailleurs dont le lieu de travail se situait à Dieppe connaissaient le

français, cette proportion était de 58 % dans la municipalité de Moncton (où les francophones représentent une part plus faible de la population) (données non montrées).

RMR de Moncton : Une proportion grandissante de travailleurs des ventes et services à la clientèle utilisent le français au travail

En 2006, un peu plus de la moitié (51 %) des travailleurs des ventes et services à la clientèle de Moncton utilisaient le français au travail, soit une hausse par rapport à 2001. Et l'augmentation était attribuable à la hausse de la proportion de travailleurs ayant utilisé le français de manière prépondérante (tableau 3).

Selon l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle de 2006 (EVML0), 60 % des *personnes de langue française*⁷ de la région de Moncton considéraient que la présence du français avait fait des gains dans leur municipalité depuis dix ans.

Tableau 2 Connaissance du français des travailleurs des ventes et des services à la clientèle, 1996, 2001 et 2006

	Connaissance du français					
	Travailleurs des ventes et services			Travailleurs des autres professions		
	1996	2001	2006 †	1996	2001	2006
	pourcentage					
Lieu de travail (RMR¹)						
Moncton	54,8*	53,2*	59,1	50,8‡	53,0	55,1‡
Grand Sudbury	41,9	43,3	41,3	40,3	40,7	41,5
Ottawa-Gatineau	56,3*	56,6*	53,8	54,9‡	54,7‡	56,4‡
Ottawa-Gatineau (Qc)	97,8	98,3	97,8	88,8‡	89,1‡	90,6‡
Ottawa-Gatineau (Ont.)	45,6*	45,0*	41,1	47,8‡	47,8‡	49,2‡
Colline parlementaire	51,6	50,5	51,8	61,8‡	63,2‡	66,2‡
Marché By	57,0*	50,7	45,0	55,5	54,5	56,8‡
Montréal	96,3	97,0*	96,3	93,5‡	94,2‡	94,2‡
Couronnes	99,0	99,2	99,0	97,8‡	98,2‡	98,1‡
Île de Montréal	94,5	95,4*	94,2	91,6‡	92,5‡	92,2‡
Ville de Montréal (sans le centre-ville)	..	96,0*	95,2	..	93,0‡	92,8‡
Autres municipalités de l'Île de Montréal	..	93,2*	90,5	..	87,1‡	86,7‡
Centre-ville	93,9	95,0*	93,4	94,0	95,1	94,2
Est de Saint-Laurent	95,6	95,9	95,2	97,8‡	98,2‡	97,2
Entre Saint-Laurent et Peel	94,8	95,6*	93,1	94,7	95,8	94,9‡
Ouest de Peel	91,4	93,6	93,0	90,3	91,7‡	91,1

† groupe de référence

* différence statistiquement significative par rapport au groupe de référence à $p < 0,05$

‡ différence statistiquement significative entre les travailleurs des ventes et services à la clientèle et les travailleurs des autres professions (pour la même année de référence)

1. Région métropolitaine de recensement.

Source : Statistique Canada, Recensement de la population, 1996 à 2006.

RMR du Grand Sudbury : 3 personnes sur 10 sont des francophones

En 2006, 44 690 francophones, soit 29 % de la population, résidaient dans la RMR du Grand Sudbury, dans le nord de l'Ontario. Les racines de la communauté francophone de Sudbury sont profondes et cette dernière peut être considérée comme « une communauté de souche ». Des médias, organismes et institutions francophones bien présents dans le milieu sont tous des exemples d'une culture, d'une identité et d'une vie francophones à Sudbury.

En 2006, 41 % des travailleurs des ventes et services à la clientèle

du Grand Sudbury avaient une connaissance du français suffisante pour soutenir une conversation. Cette proportion n'avait pratiquement pas changé au cours des dix années précédentes. Il est intéressant de noter que dans cette RMR, les francophones étaient proportionnellement moins représentés dans les professions des ventes et services à la clientèle (25 % des travailleurs) qu'au sein des autres professions (29 %) (tableau A.1).

Par ailleurs, la proportion des travailleurs qui utilisaient le français au travail est demeurée relativement stable entre 2001 et 2006, soit autour de 30 % (tableau 3).

Cette stabilité de la connaissance du français ainsi que de son utilisation par les travailleurs des ventes et services à la clientèle se reflétait dans les perceptions du français dans cette communauté. Selon les données de l'EVLMO, presque la moitié des personnes de langue française de Sudbury considéraient que la présence du français dans leur municipalité de résidence était demeurée la même depuis dix ans (les autres se divisant de façon presque égale entre celles qui croyaient que la situation s'était améliorée et celles pensant qu'elle s'était détériorée).

RMR d'Ottawa-Gatineau : deux rives, deux réalités bien différentes pour les francophones

En 2006, 374 200 francophones résidaient dans la RMR d'Ottawa-

Gatineau, soit environ un tiers de la population totale.

Le fait que les francophones soient beaucoup plus fortement concentrés sur la rive québécoise que sur la rive ontarienne a bien

entendu des conséquences sur la proportion de travailleurs des ventes et services qui connaissent le français et qui peuvent l'utiliser des deux côtés de la rivière. Ainsi, en 2006, pratiquement tous les travailleurs des ventes et services à la clientèle dont le lieu de travail se situait du côté québécois d'Ottawa-Gatineau connaissaient le français (98 %). Du côté ontarien, 41 % des travailleurs pouvaient soutenir une conversation en français. Cette proportion variait sensiblement selon que les quartiers ou les municipalités de la RMR comptaient une plus ou moins forte proportion de francophones au sein de leur population locale. Par exemple, 89 % des travailleurs des ventes et services à la clientèle dont le lieu de travail se situait dans la municipalité de Rockland, majoritairement francophone, connaissaient le français.

L'utilisation du français par les consommateurs

L'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle (EVMLLO) de 2006 renferme des renseignements sur l'utilisation du français par les consommateurs. Celle-ci permet d'enrichir les données du recensement sur l'utilisation du français par les travailleurs. Selon les données de l'Enquête, 55 % des *personnes de langue française* résidant à Moncton utilisaient le français lorsqu'elles s'adressaient aux employés des commerces qu'elles fréquentaient le plus souvent (les autres ayant utilisé plus régulièrement ou uniquement l'anglais)⁸. La proportion correspondante était de 38 % pour celle d'Ottawa-Gatineau (rive ontarienne seulement). (Consulter l'encadré « Ce qu'il faut savoir au sujet de la présente étude » pour connaître la distinction entre *personne de langue française* et *francophone*).

Tableau 3 Utilisation du français au travail par les travailleurs des ventes et des services à la clientèle, 2001 et 2006

Lieu de travail (RMR ¹)	Utilisation du français au travail					
	Le plus souvent		Régulièrement		Total	
	2001	2006 †	2001	2006 †	2001	2006 †
	pourcentage					
Moncton	16,3*	21,4	29,8	29,2	46,1*	50,5
Grand Sudbury	6,7	6,1	23,3	22,8	30,0	28,9
Ottawa-Gatineau	27,3	27,2	17,6*	16,1	44,8*	43,3
Ottawa-Gatineau (Qc)	93,1	93,2	3,2	3,8	96,2	97,0
Ottawa-Gatineau (Ont.)	9,0	8,1	21,6*	19,7	30,6*	27,8
Colline parlementaire	12,7	9,5	29,4	30,4	42,1	39,9
Marché By	8,8	7,7	32,4	29,8	41,2	37,5
Montréal	86,5*	85,5	9,3*	10,1	95,8	95,6
Couronnes	97,0*	96,4	1,8	2,2	98,8	98,6
Île de Montréal	78,8*	76,7	14,9*	16,5	93,6	93,2
Ville de Montréal (sans le centre-ville)	85,5*	83,4	9,3*	11,1	94,8	94,5
Autres municipalités de l'île de Montréal	54,7*	50,4	34,7*	37,7	89,4	88,0
Centre-ville	74,6	73,2	18,5	19,2	93,1	92,4
Est de Saint-Laurent	87,7	86,1	7,0	8,9	94,7	95,0
Entre Saint-Laurent et Peel	75,5	74,5	17,7	17,3	93,1	91,8
Ouest de Peel	67,5	65,8	24,9	26,7	92,4	92,5

† groupe de référence

* différence statistiquement significative par rapport au groupe de référence à $p < 0,05$

1. Région métropolitaine de recensement.

Sources : Statistique Canada, recensements de la population de 2001 et de 2006.

Dans le quartier comprenant la colline parlementaire et le centre-ville d'Ottawa, qui accueille bon nombre de touristes canadiens et internationaux et qui constitue le lieu de travail de nombreux fonctionnaires francophones, un peu plus de la moitié des travailleurs des ventes et services à la clientèle étaient en mesure de soutenir une conversation en français en 2006 (52 %). La proportion correspondante était de 45 % pour les travailleurs qui oeuvraient dans le secteur du marché By, bien connu pour ses restaurants, son marché public et ses bars (tableau 2).

RMR d'Ottawa-Gatineau : la connaissance du français des travailleurs des ventes et services est stable au Québec et un peu moins élevée qu'il y a cinq ans en Ontario

Sur la rive québécoise de la RMR d'Ottawa-Gatineau, peu de choses ont changé entre 1996 et 2006 en ce qui a trait à la connaissance du français par les travailleurs des ventes et services à la clientèle. Par contre, sur la rive ontarienne de la RMR, elle a diminué depuis 2001. Cette diminution a d'ailleurs grandement contribué à la baisse de la proportion de travailleurs des ventes et services à la clientèle qui connaissaient le français pour l'ensemble de l'Ontario.

Ce déclin sur la rive ontarienne est contraire à ce qui s'est produit dans les autres professions, où les travailleurs étaient plus susceptibles de connaître le français en 2006 qu'ils ne l'étaient en 2001 et en 1996 (tableau 2). Deux phénomènes peuvent aider à comprendre cette tendance. Tout d'abord, une plus grande proportion d'allophones travaillaient dans les ventes et les services à la clientèle. Leur proportion a légèrement augmenté entre 2001 et 2006, passant de 16 % à 20 %. Deuxièmement, ces travailleurs allophones plus nombreux étaient moins susceptibles de connaître le français en 2006 (23 %)

qu'ils ne l'étaient en 2001 (32 %). Ces deux mouvements n'étaient pas perceptibles dans les autres professions (données non montrées).

RMR d'Ottawa-Gatineau : l'utilisation du français, moins fréquente que sa connaissance sur la rive ontarienne

Bon nombre de travailleurs des ventes et services à la clientèle qui oeuvrent dans la partie ontarienne de la RMR seraient susceptibles d'offrir un service en français, mais n'ont pas indiqué avoir utilisé cette langue régulièrement. En effet, 28 % des travailleurs ont déclaré utiliser le français au travail (au moins régulièrement), alors que 41 % d'entre eux connaissaient la langue (tableaux 2 et 3).

Au moins deux explications peuvent être évoquées pour expliquer cette réalité. Premièrement, les résidents francophones sont peu nombreux dans certains secteurs de la ville faisant en sorte que, même si plusieurs employés des établissements commerciaux connaissent le français, ils n'ont pas à l'utiliser régulièrement.

Deuxièmement, les clients francophones ne font pas toujours la demande de services en français. D'ailleurs, les données de l'EVMLO soulignent que lorsqu'ils s'adressent aux employés des commerces qu'ils fréquentent le plus souvent, 62 % des adultes de langue française résidant sur la rive ontarienne d'Ottawa-Gatineau ont dit avoir utilisé beaucoup plus souvent l'anglais que le français¹⁰.

RMR de Montréal : les travailleurs du centre-ville sont un peu moins susceptibles de connaître le français que ceux du reste de la ville de Montréal

En 2006, la presque totalité des travailleurs des professions des ventes et services à la clientèle qui oeuvraient au Québec connaissaient le français (98 %) (tableau 1). Dans la plupart des régions urbaines,

cette proportion avoisinait les 100 % (données non montrées).

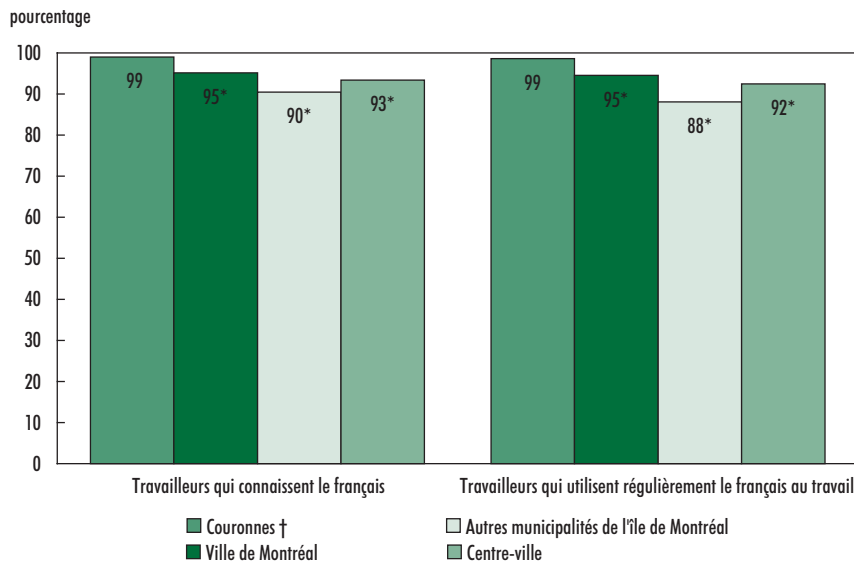
Dans la RMR de Montréal, 96 % des travailleurs des professions des ventes et services à la clientèle connaissaient le français. Étant donné la répartition géographique des anglophones, allophones et francophones dans la RMR, cette proportion de travailleurs connaissant le français était plus élevée dans les couronnes (99 %) que dans la ville de Montréal (95 %) et qu'au sein de l'ensemble des autres municipalités situées sur l'île de Montréal (90 %). Au centre-ville de Montréal, la proportion de travailleurs connaissant le français était de 93 % en 2006 (graphique 3). Cette proportion ne variait pas de façon statistiquement significative entre les secteurs est et ouest du centre-ville (tableau 2).

Dans les autres municipalités de l'île de Montréal (où les francophones représentent, dans l'ensemble, le quart de la population), le pourcentage de travailleurs connaissant le français variait de l'une à l'autre. À titre d'exemple, le pourcentage des travailleurs des ventes et services à la clientèle qui travaillaient à Côte-Saint-Luc et qui pouvaient parler français était de 82 %. Les proportions correspondantes étaient de 86 % pour ceux travaillant à Dollard-des-Ormeaux et de 93 % pour ceux dont le lieu de travail était la municipalité de Pointe-Claire (données non montrées).

RMR de Montréal : la proportion des travailleurs du centre-ville qui connaissent le français est demeurée relativement stable entre 1996 et 2006

Dans la RMR de Montréal, la proportion des travailleurs des professions des ventes et services à la clientèle qui connaissaient le français s'élevait à 96 % en 2006, le même niveau qu'en 1996. La situation était pratiquement la même au centre-ville, avec néanmoins une diminution de la connaissance du français un peu plus forte dans le secteur du

Graphique 3 La proportion des travailleurs des ventes et des services à la clientèle qui connaissent et utilisent le français est plus faible au centre-ville de Montréal que dans les couronnes, 2006

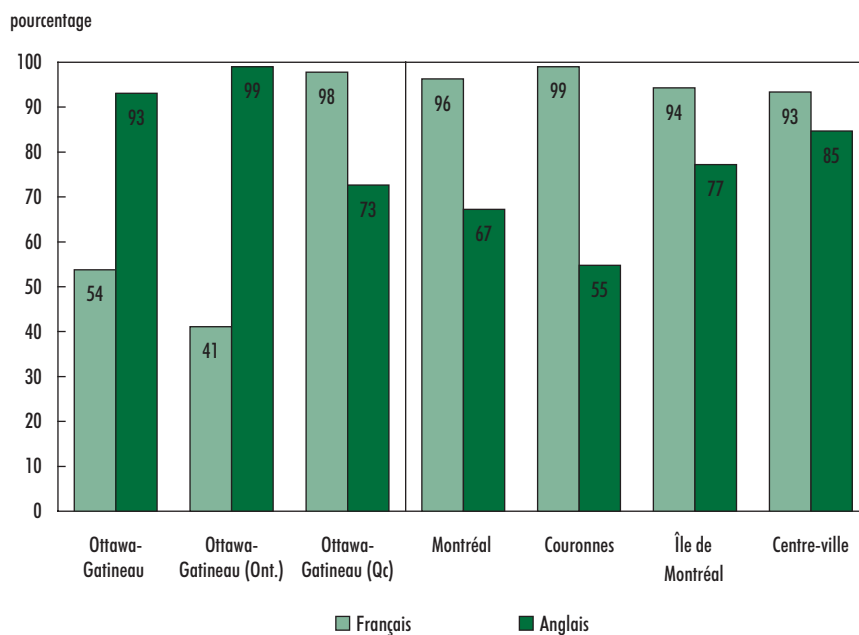


† groupe de référence
 * différence statistiquement significative par rapport au groupe de référence à $p < 0,05$
 Source : Statistique Canada, Recensement de la population de 2006.

centre-ville situé entre les rues Saint-Laurent et Peel, où se trouvent la majorité des grands magasins, centres commerciaux, restaurants et bars du centre-ville. Dans ce secteur, la proportion de travailleurs des ventes et services à la clientèle qui connaissaient le français était de 93 % en 2006, comparativement à 96 % en 2001 (tableau 2).

Cette diminution de la proportion des travailleurs connaissant le français dans ce secteur du centre-ville s'explique essentiellement par le fait qu'un plus faible pourcentage de travailleurs étaient de langue maternelle française. En 2006, 51 % des travailleurs des professions des ventes et services à la clientèle qui oeuvraient entre les rues Saint-Laurent et Peel étaient francophones, par rapport à 59 % en 2001 (tableau A.1). Par contre, la propension des travailleurs allophones et des anglophones à connaître la langue française ne s'est pas modifiée sensiblement entre 2001 et 2006.

Graphique 4 Au centre-ville de Montréal, les travailleurs des ventes et des services à la clientèle sont presque aussi susceptibles de connaître l'anglais que le français, 2006



Source : Statistique Canada, Recensement de la population de 2006.

Profil des travailleurs qui sont les plus et les moins susceptibles de connaître et d'utiliser le français au travail dans les RMR de Moncton, de Grand Sudbury, d'Ottawa-Gatineau et de Montréal

Les travailleurs plus jeunes sont plus susceptibles de connaître le français

Chez les anglophones à l'extérieur du Québec, le niveau de bilinguisme anglais-français est nettement plus élevé chez les jeunes âgés entre 10 et 29 ans que dans tous les autres groupes d'âge¹. Cela peut s'expliquer par l'enseignement du français langue seconde à l'école ou encore par les nombreux programmes d'immersion

française offerts partout au Canada. Au Québec, la très forte majorité des enfants qui n'ont ni le français ni l'anglais comme langue maternelle (allophones) doivent fréquenter l'école primaire et secondaire en français depuis l'adoption du projet de loi 101 en 1977, soit la *Charte de la langue française*. Les jeunes travailleurs des ventes et services à la clientèle des quatre RMR sont donc plus susceptibles que leurs aînés de connaître le français (tableau 4).

L'écart entre les travailleurs les plus jeunes et les plus âgés est particulièrement marqué à Moncton. En effet, en 2006, 71 % des travailleurs des ventes et services à la clientèle âgés entre 15 et 24 ans et oeuvrant à Moncton avaient une connaissance du français suffisante pour soutenir une conversation, comparativement à 40 % de ceux âgés de 55 ans ou plus.

Tableau 4 Connaissance du français des travailleurs des ventes et services à la clientèle, selon certaines caractéristiques, 2006

	Régions métropolitaines de recensement								
	Moncton	Grand Sudbury	Ottawa-Gatineau			Montréal			
			Total	Partie québécoise	Partie ontarienne	Total	Couronnes	Île de Montréal	Centre-ville
	pourcentage								
Profession									
Vendeurs / vendeuses et commis-vendeurs / commis-vendeuses †	57,5	38,9	52,3	97,2	41,8	96,7	99,0	94,7	94,6
Caissiers / caissières	54,0	45,1	54,8	99,2*	39,9	96,2	99,1	93,5*	90,4*
Serveurs / serveuses d'aliments et de boissons	70,5*	39,3	58,6*	98,9*	44,8	95,7*	98,8	93,6	91,0*
Coiffeurs / coiffeuses et esthéticiens / esthéticiennes	69,7*	37,3	49,5	99,0	34,9*	95,7*	98,9	92,5*	91,9
Commis d'épicerie et autres garnisseurs / garnisseuses de tablettes	44,3*	46,3	49,6	95,5	32,4*	95,9	98,6	92,5*	95,3
Autres professions des ventes et des services	67,0*	46,0	58,5*	97,0	46,8*	96,7	99,4	95,7*	95,1
Groupe d'âge									
15 à 24 ans †	70,6	50,1	59,4	99,3	47,8	98,7	99,6	97,9	97,3
25 à 34 ans	65,3*	32,6*	51,8*	96,2*	39,7*	95,4*	98,4*	93,8*	93,5*
35 à 44 ans	49,4*	34,4*	48,9*	97,3*	33,4*	94,5*	98,3*	91,9*	92,2*
45 à 54 ans	51,3*	40,3*	45,4*	95,7*	30,2*	94,3*	98,5*	90,9*	86,7*
55 ans et plus	40,3*	32,9*	45,9*	95,2*	34,2*	93,4*	98,3*	89,5*	86,3*
Langue maternelle¹									
Anglais	34,7*	23,8*	34,4*	81,4*	32,8*	87,9*	92,4*	86,8*	87,8*
Français †	99,6	98,2	99,5	99,9	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0
Autre	44,7*	6,6*	28,8*	87,4*	23,4*	87,8*	91,6*	86,9*	85,7*
Statut d'immigrant									
Immigrant †	43,2	2,0	27,0	86,8	22,0	86,2	90,6	85,1	85,1
Non immigrant	59,6*	42,8*	59,8*	98,5*	46,5*	98,7*	99,6*	97,7*	97,5*

† groupe de référence

* différence statistiquement significative par rapport au groupe de référence à $p < 0,05$

1. Personnes dont la langue maternelle ou l'une des langues maternelles est le français.

Sources : Statistique Canada, Recensement de la population de 2006.

La prévalence de la connaissance du français varie aussi selon la profession. Trois professions représentent à elles seules, et ce dans les quatre RMR, environ 7 travailleurs des professions des ventes et services à la clientèle sur 10 : vendeurs et commis-vendeurs, caissiers/caissières et serveurs/serveuses d'aliments et de boissons. À Moncton, les francophones avaient généralement plus de chances de pouvoir communiquer en français s'ils allaient au restaurant que s'ils s'adressaient à un vendeur dans un commerce.

Au centre-ville de Montréal, c'est l'inverse, avec un écart cependant beaucoup moins prononcé : les vendeurs et les commis-vendeurs étaient un peu plus susceptibles de connaître le français (95 %) que les serveurs dans les restaurants (91 %) (tableau 4).

La forte majorité des anglophones et des allophones des ventes et services à la clientèle travaillant au Québec connaissent le français

Pour les travailleurs des ventes et services à la clientèle anglophones, la propension à connaître le français variait fortement en fonction de leur lieu de travail. En effet, alors que 33 % des anglophones qui travaillaient sur la rive ontarienne de la RMR d'Ottawa-Gatineau connaissaient le français, cette proportion atteignait 81 % chez ceux qui travaillaient sur la rive québécoise de la RMR et 88 % chez ceux oeuvrant dans la RMR de Montréal.

Les allophones qui travaillaient au Québec étaient proportionnellement presque aussi nombreux que les anglophones à connaître le français (87 % sur la rive québécoise d'Ottawa-Gatineau et 88 % dans la RMR de Montréal).

Dans la RMR de Montréal, les travailleurs de langue maternelle chinoise sont proportionnellement moins nombreux à connaître le français

Dans la RMR de Montréal, la proportion de travailleurs allophones connaissant le français variait sensiblement d'une langue maternelle à l'autre (données non montrées). Parmi eux, ceux qui avaient l'espagnol, l'arabe, l'italien ou le portugais comme langue maternelle étaient les plus susceptibles de connaître le français (plus de 95 % dans tous les cas). À l'opposé, 56 % des travailleurs des ventes et services ayant le chinois comme langue maternelle connaissaient le français.

Résumé

La très grande majorité des francophones ont la possibilité de recevoir des services en français, parce que la plupart d'entre eux vivent au sein de communautés où leur langue maternelle est celle de la majorité. Ailleurs qu'au Québec, le niveau de connaissance du français dans les établissements commerciaux varie d'une région à l'autre, entre autres en fonction du poids démographique des francophones vivant dans la région. Au Québec, en 2006, la proportion des travailleurs des ventes et services connaissant le français avoisinait les 100 % dans la plupart des agglomérations. Dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal, cette proportion était de 99 % en dehors de l'île de Montréal (couronnes nord et sud), de 95 % dans le territoire de la ville de Montréal et de 91 % dans l'ensemble des autres municipalités situées sur l'île. Dans la RMR d'Ottawa-Gatineau, 98 % des travailleurs des ventes et services sur la rive québécoise pouvaient soutenir une conversation en français ; cette proportion était de 41 % sur la rive ontarienne. Finalement, dans les deux RMR avec les plus fortes concentrations de francophones à l'extérieur du Québec, soit Moncton et Grand Sudbury, les proportions

correspondantes étaient de 59 % et 41 %.

En ce qui a trait à l'évolution dans le temps de la prévalence de la connaissance du français des travailleurs des ventes et services à la clientèle, il existe une grande stabilité pour l'ensemble du Canada, mais une certaine hétérogénéité à l'échelon provincial et territorial (hausse à Terre-Neuve-et-Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick et au Yukon; légère baisse en Ontario; et stabilité dans les autres provinces et territoires).

Dans les quatre RMR analysées dans cet article, la proportion de travailleurs connaissant le français a augmenté légèrement dans la RMR de Moncton de 1996 à 2006 et est demeurée relativement stable à Sudbury. Dans la RMR d'Ottawa-Gatineau, elle est demeurée stable sur la rive québécoise, mais a reculé sur la rive ontarienne. Au cours de la même période, la proportion de travailleurs des ventes et services qui connaissaient le français est demeurée relativement stable sur l'île de Montréal, au centre-ville de Montréal et dans les couronnes. Dans cette RMR, la majorité des travailleurs des ventes et services anglophones et allophones étaient en mesure de soutenir une conversation en français.



Martin Turcotte est analyste principal à la revue *Tendances sociales canadiennes* de la Division de la statistique sociale et autochtone de Statistique Canada.

1. Dans cet article, on considère que les personnes ayant indiqué que le français était une des langues qu'elles avaient apprises en premier lieu dans leur enfance et qu'elles comprenaient toujours étaient francophones. Certaines personnes, bien qu'elles constituent une minorité, fournissent plusieurs réponses à la question portant sur la première langue apprise à la maison durant leur enfance (par exemple, anglais et français, français et une autre langue non officielle, etc.). Dans cet article, elles sont considérées comme francophones dès que le français est l'une des premières langues apprises.

Tableau A.1 Connaissance du français par les travailleurs des ventes et services à la clientèle et par les travailleurs des autres professions, 2006

Lieu de travail (RMR ¹)	Travailleurs des ventes et services		Travailleurs des autres professions	
	Francophones ² †	Utilisent le français à la maison ³ †	Francophones ²	Utilisent le français à la maison ³
pourcentage				
Moncton	37,4	38,8	40,2	41,2
Grand Sudbury	24,9	23,4	29,3*	26,9*
Ottawa-Gatineau	31,3	34,7	33,9*	37,2*
Ottawa-Gatineau (Qc.)	86,2	93,4	74,3*	80,3*
Ottawa-Gatineau (Ont.)	15,5	17,8	25,3*	28,0*
Colline parlementaire	19,7	22,4	36,9*	41,1*
Marché By	17,6	19,2	28,3*	34,3*
Montréal	69,9	81,3	69,8	80,6*
Couronnes	87,4	93,3	86,1*	92,7*
Île de Montréal	55,9	71,7	61,8*	74,6*
Ville de Montréal (sans le centre-ville)	61,7	77,2	63,8*	76,9
Autres municipalités de l'île de Montréal	34,8	48,0	46,8*	58,9*
Centre-ville	51,1	70,2	65,7*	78,1*
Est de Saint-Laurent	69,9	83,9	79,5*	91,3*
Entre Saint-Laurent et Peel	50,9	70,7	68,2*	80,2*
Ouest de Peel	43,9	63,6	53,0*	66,7*

† groupe de référence

* différence statistiquement significative par rapport au groupe de référence à $p < 0,05$

1. Région métropolitaine de recensement.

2. Personnes dont la langue maternelle ou l'une des langues maternelles est le français.

3. Utilisent le français à la maison le plus souvent ou régulièrement.

Sources : Statistique Canada, Recensement de la population de 2006.

2. Par exemple, Marmen L., et Delisle, S. (2003). Les soins de santé en français à l'extérieur du Québec *Tendances sociales canadiennes*. N° 11-008-XIF. Voir aussi Blaser, C. (2009). *Professionnels de la santé et minorités de langue officielle au Canada*. Statistique Canada. N° 91-550-X au catalogue, Ottawa : ministre de l'Industrie.
3. Il s'agit du pourcentage selon la répartition proportionnelle des réponses multiples à la question du recensement sur la langue maternelle. Si on considère comme francophones tous ceux qui ont répondu que le français était leur langue maternelle ou l'une de leurs langues maternelles, comme on le fait dans cet article, cette proportion était de 50,9 %.
4. Sur l'île de Montréal, ces deux municipalités arrivaient au deuxième et troisième rang, loin après la ville de Montréal, en ce qui a trait à la taille de leur population (respectivement 48 930 pour Dollard-Des Ormeaux et 31 395 pour Côte-Saint-Luc). En 2006, la population de la ville de Montréal atteignait 1 620 693 personnes.
5. Statistique Canada. (2007). *Le portrait linguistique en évolution, Recensement de 2006*. N° 97-555-XIF au catalogue. Ottawa : ministre de l'Industrie.
6. Corbeil, J-P., Grenier, C., et Lafrenière, S. A. (2007). *Les minorités prennent parole : résultats de l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle*. N° 91-548-XWF au catalogue. Ottawa : ministre de l'Industrie.
7. Dans l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle, les personnes de langue française sont :
 - a) celles qui ont le français comme langue maternelle, seul ou avec une autre langue;
 - b) celles qui ont une langue non officielle comme langue maternelle (les allophones) et qui, des deux langues officielles, ne connaissent que le français;
 - c) celles qui ont une langue non officielle comme langue maternelle, qui connaissent le français et l'anglais et qui parlent soit une langue non officielle soit le français, seul ou avec une autre langue, le plus souvent à la maison. Dans le reste
- de l'étude, on fait plutôt référence aux francophones, soit aux personnes qui ont déclaré le français comme leur langue maternelle (uniquement ou, dans certains cas, en conjonction avec une ou d'autres langues maternelles).
8. Inclut 35 % des personnes qui utilisaient le français et l'anglais à égalité, 14 % qui utilisaient beaucoup plus le français que l'anglais et 5 % qui utilisaient uniquement le français.
9. Commissariat aux langues officielles. (2007). *Les indicateurs de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire 1 : les francophones en milieu urbain — La communauté francophone de Sudbury*. Ministre des travaux publics et des services gouvernementaux Canada.
10. On ne sait cependant pas dans quelle mesure ils essayaient ou non d'obtenir des services en français.
11. Statistique Canada. (2007). *Le portrait linguistique en évolution, Recensement de 2006*. N° 97-555-XIF au catalogue. Ottawa : ministre de l'Industrie.