

Rapport sur l'opération de surveillance sur de grandes artères commerciales

Avril 2026



Table des matières

1.	Contexte	3
2.	Obligations légales	3
3.	Méthodologie	4
3.1	Choix des secteurs géographiques.....	4
3.2	Démarche d'inspection.....	4
4.	Résultats et analyse	5
4.1	Données globales	5
4.2	Conformité par secteur géographique	6
4.3	Répartition des commerces non conformes	9
4.4	Conformité par élément.....	10
4.4.1	Langue de service	10
4.4.2	Affichage public extérieur	10
4.4.3	Factures.....	11
4.4.4	Terminaux de paiement.....	12
5.	Conclusion.....	12

1. Contexte

En vue de l'entrée en vigueur des nouvelles obligations en matière d'affichage public, l'Office québécois de la langue française a réalisé une opération de surveillance afin de vérifier si la nouvelle réglementation relative à la nette prédominance du français dans l'affichage public extérieur des commerces de grandes artères commerciales était respectée.

L'opération visait également à évaluer la conformité de la langue de service, des factures et des terminaux de paiement dans les commerces visités.

Cette opération de surveillance a permis d'assurer une présence accrue de l'Office sur le terrain, et plus particulièrement dans des secteurs géographiques pouvant présenter des enjeux en matière de respect de la *Charte de la langue française*.

2. Obligations légales

Les entreprises qui offrent des biens et des services au Québec doivent respecter le droit des consommateurs et consommatrices ainsi que de tout autre public d'être informés et servis en français.

Langue de service (article 50.2 de la *Charte*)

Les entreprises doivent s'assurer que le personnel qui est en contact avec le public a une connaissance du français suffisante pour répondre aux demandes de la clientèle. Il est important qu'il y ait toujours un ou plusieurs employés capables d'informer et de servir le public en français.

Affichage public (article 58 de la *Charte*)

L'affichage public et la publicité commerciale doivent se faire en français. Ils peuvent aussi être faits à la fois en français et dans une autre langue, pourvu que tous les messages dans une autre langue soient traduits en français et qu'il y ait une nette prédominance du français dans l'ensemble de l'affichage. Des règles spécifiques s'appliquent à l'affichage public des noms d'entreprises et des marques de commerce.

Factures (article 57 de la *Charte*)

Les factures doivent être rédigées en français. Elles peuvent être rédigées en français et dans une ou plusieurs autres langues, pourvu que la version française soit accessible dans des conditions au moins aussi favorables.

Terminaux de paiement (article 58 de la *Charte* et article 21 du *Règlement sur la langue du commerce et des affaires*)

L'affichage public du mode d'utilisation d'un appareil installé en permanence dans un lieu public peut être fait à la fois en français et dans une autre langue, pourvu que le français y figure de façon au moins aussi évidente que toute autre langue.

3. Méthodologie

3.1 Choix des secteurs géographiques

L'opération de surveillance visait les commerces situés sur le boulevard des Laurentides à Laval, sur le boulevard Taschereau sur la Rive-Sud ainsi que les commerces du Quartier latin à Montréal. Les inspections se sont déroulées entre les mois de janvier et de mai 2025.

Les deux premières artères commerciales ont été choisies parce qu'elles sont importantes dans leur région respective et comportent une forte concentration de commerces. L'Office souhaitait ainsi que ses interventions aient des retombées significatives dans ces secteurs donnés.

En ce qui concerne le Quartier latin, ce dernier a fait l'objet, à la fin de 2024, de plusieurs articles dans les médias qui soulevaient des enjeux relativement à la langue de service dans les commerces qui s'y trouvent. C'est pourquoi l'Office a effectué des inspections dans les commerces situés sur les rues avoisinant la rue Saint-Denis, entre la rue Sherbrooke et la rue Sainte-Catherine.

Préalablement au début des inspections, les associations locales de commerçants ont été informées de l'opération de surveillance à venir.

Les éléments inspectés étaient :

- la langue de service;
- l'affichage public extérieur;
- les factures;
- les terminaux de paiement.

3.2 Démarche d'inspection

Afin de vérifier la conformité de la langue de service, l'inspecteur ou l'inspectrice, en entrant dans le commerce, s'identifiait et demandait à parler à une personne responsable pour qu'elle réponde aux questions concernant la disponibilité du service en français dans le commerce.

La vérification de la conformité de l'affichage public extérieur, des factures et des terminaux de paiement nécessitait la prise de photos des éléments inspectés.

4. Résultats et analyse

Le nombre total de commerces inspectés dans les trois secteurs géographiques ciblés est de 996. Le tableau ci-dessous présente la répartition des commerces inspectés selon le secteur.

Répartition des commerces selon le secteur géographique

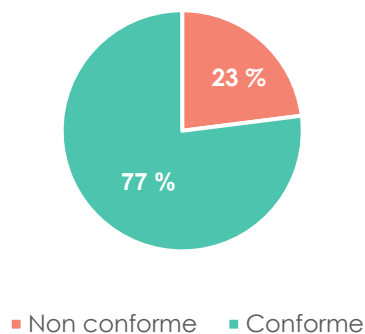
Secteur géographique	Nombre de commerces inspectés	Pourcentage
Boulevard des Laurentides	417	42 %
Quartier latin	109	11 %
Boulevard Taschereau	470	47 %
Total	996	100 %

Certains commerces ont été exclus de l'analyse des données, notamment parce qu'ils étaient fermés. Ainsi, 958 commerces ont été retenus pour les fins de l'analyse.

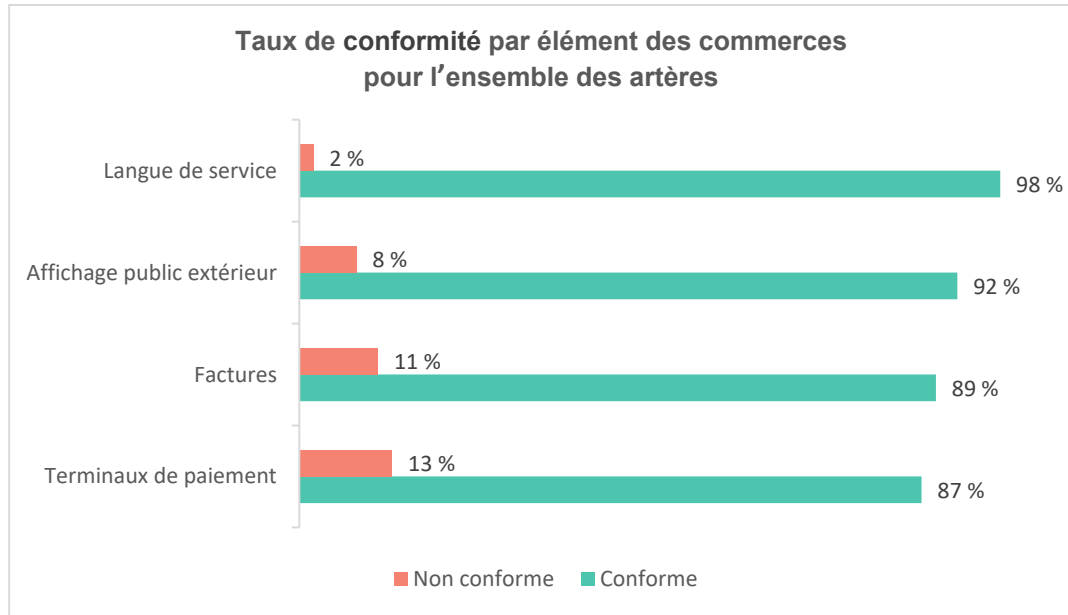
4.1 Données globales

Au total, 741 commerces (77 %) étaient conformes relativement aux éléments inspectés. À l'inverse, pour 217 commerces (23 %), au moins un des quatre éléments inspectés était non conforme. Soulignons qu'il n'y a aucun commerce où les quatre éléments inspectés étaient non conformes.

Taux de conformité global des commerces de l'ensemble des secteurs géographiques



Comme le montre le graphique ci-dessous, 13 % des commerces inspectés, soit 108 commerces, avaient des terminaux de paiement non conformes, 11 %, soit 93 commerces, avaient des factures non conformes, 8 %, soit 74 commerces, avaient de l'affichage public extérieur qui ne respectait pas les exigences de la *Charte* et, finalement, seuls 2 %, soit 23 commerces, ne pouvaient offrir le service en français.

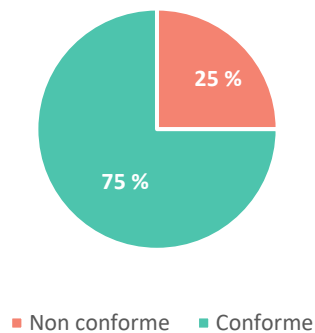


4.2 Conformité par secteur géographique

Boulevard des Laurentides

Comme le montre le graphique ci-dessous, les inspections effectuées sur le boulevard des Laurentides ont révélé que 25 % des commerces, soit 103 commerces, présentaient un ou plusieurs éléments à corriger.

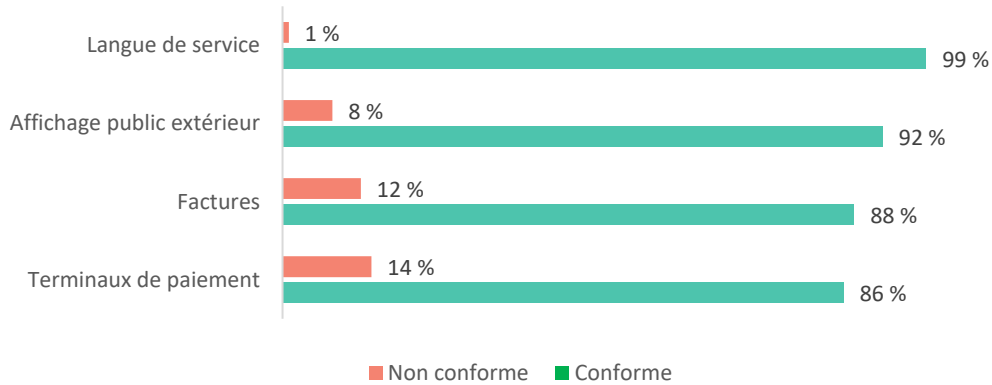
Taux de conformité global des commerces du boulevard des Laurentides



Les manquements le plus souvent observés dans les commerces du boulevard des Laurentides concernaient les terminaux de paiement et les factures, qui étaient non conformes dans respectivement 14 % (49 commerces) et 12 % (44 commerces) des cas.

Les taux de non-conformité de l'affichage public extérieur et de la langue de service étaient respectivement de 8 % (32 commerces) et de 1 % (4 commerces).

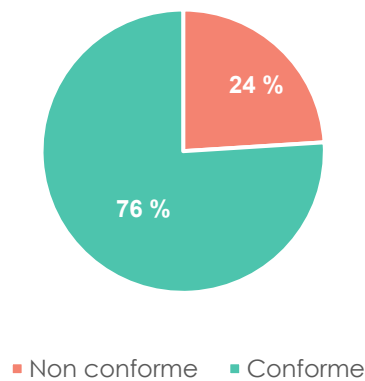
Taux de conformité par élément des commerces du boulevard des Laurentides



Quartier latin

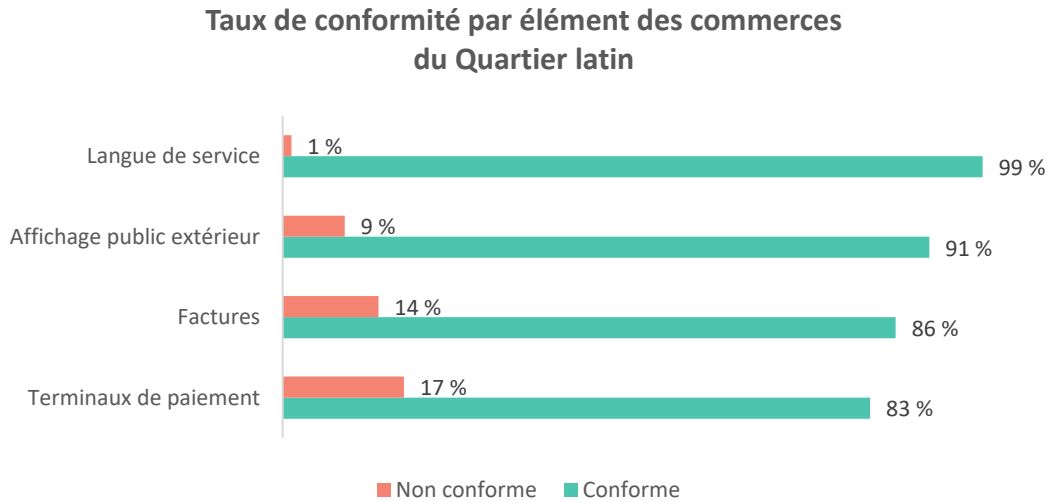
En ce qui concerne les commerces inspectés sur les principales artères du Quartier latin, le graphique ci-dessous indique que 24 % d'entre eux, soit 20 commerces, présentaient un ou plusieurs éléments à corriger.

Taux de conformité global des commerces du Quartier latin



Le graphique ci-dessous montre que les manquements concernant les terminaux de paiement et les factures sont ceux qui ont été le plus souvent observés dans les commerces du Quartier latin, dont les taux de non-conformité étaient respectivement de 17 % (13 commerces) et de 14 % (10 commerces).

L'affichage public extérieur avait un taux de non-conformité de 9 % (7 commerces) et la langue de service, de 1 % (1 commerce).

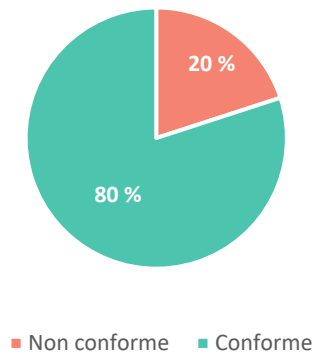


Boulevard Taschereau

Finalement, 20 % des commerces situés sur le boulevard Taschereau, soit 94 commerces, présentaient au moins un élément à corriger.

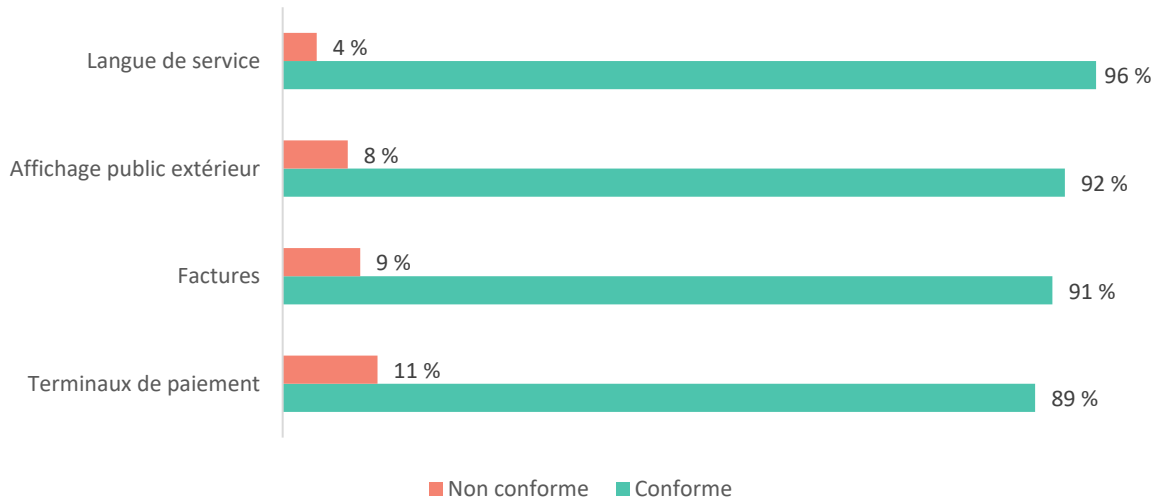
Ce secteur est celui qui présente le taux de conformité global le plus élevé des trois secteurs géographiques visités.

Taux de conformité global des commerces du boulevard Taschereau



Les taux de non-conformité des commerces étaient de 11 % (46 commerces) pour les terminaux de paiement, de 9 % (39 commerces) pour les factures, de 8 % (35 commerces) pour l’affichage public extérieur et de 4 % (18 commerces) pour la langue de service.

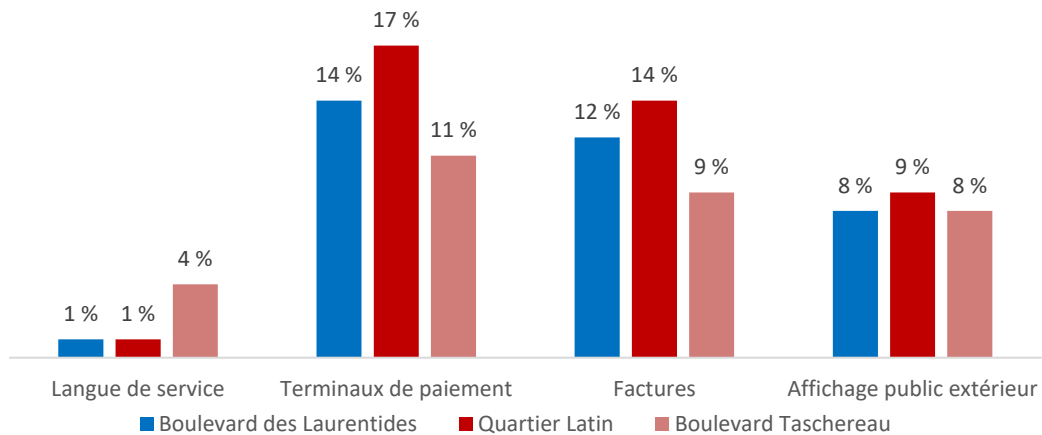
Taux de conformité par élément des commerces du boulevard Taschereau



4.3 Répartition des commerces non conformes

Le graphique ci-dessous révèle que le taux de non-conformité pour chacun des éléments inspectés est similaire dans chacun des secteurs géographiques. En effet, il oscille entre 1 % et 4 % pour la langue de service, entre 9 % et 14 % pour les factures, et entre 8 % et 9 % pour l’affichage public extérieur. Un écart plus important est toutefois constaté en ce qui concerne le taux de non-conformité des terminaux de paiement, qui varie entre 11 % et 17 % selon le secteur.

Taux de non-conformité par élément et par secteur géographique



Les commerces n'ayant pas pu offrir le service en français sont proportionnellement plus nombreux sur le boulevard Taschereau que dans les autres secteurs.

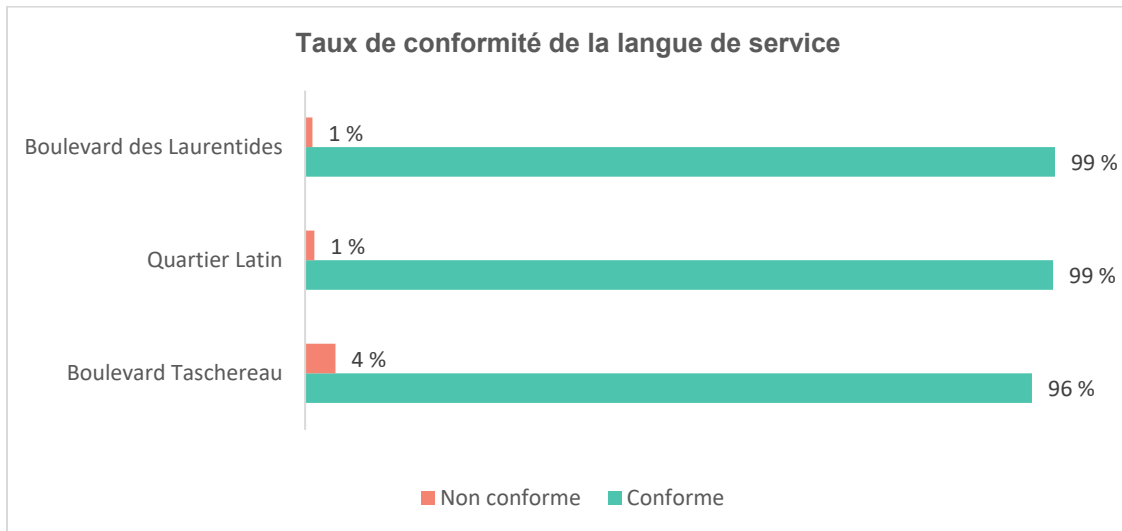
Toutefois, les commerces présentant les taux les plus élevés de non-conformité concernant les factures, les terminaux de paiement et l'affichage public extérieur se trouvent dans le Quartier latin.

4.4 Conformité par élément

4.4.1 Langue de service

La langue de service est l'élément dont le taux de conformité est le plus élevé (98 %). Seuls 23 commerces n'offraient pas le service en français, ce qui représente 2 % de l'ensemble des commerces inspectés.

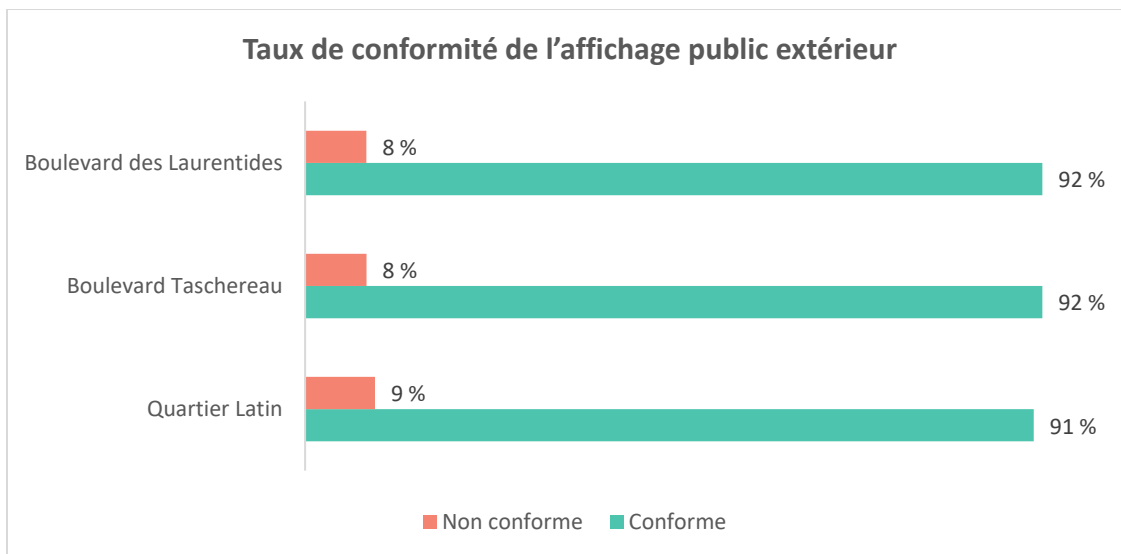
D'ailleurs, dans 913 commerces, l'inspectrice ou l'inspecteur a été accueilli en français. Concernant la disponibilité du service en français, dans 60 cas, elle ou il a dû demander à être servi en français.



Il est à noter que 914 commerces, soit 97 % de l'ensemble des commerces, ont affirmé avoir toujours sur place un employé ou une employée en mesure d'offrir le service en français.

4.4.2 Affichage public extérieur

Depuis le 1^{er} juin 2025, dans l'affichage public visible depuis l'extérieur d'un local, le français doit être nettement prédominant lorsqu'un nom d'entreprise ou une marque de commerce y figure dans une autre langue que le français. Les inspections ont permis de constater que les commerces présentaient un taux de conformité de 92 %.

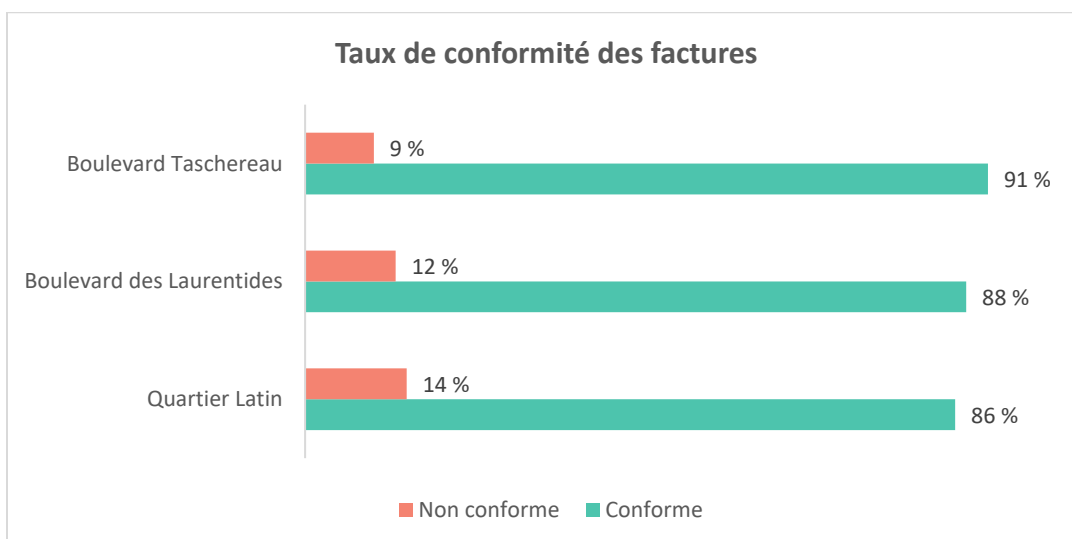


Le taux de non-conformité lié à l'affichage public extérieur est, toutes proportions gardées, sensiblement le même dans les trois secteurs géographiques, soit 8 % pour les commerces du boulevard des Laurentides et du boulevard Taschereau et 9 % pour les commerces du Quartier latin.

4.4.3 Factures

Les inspections ont permis de constater que 93 commerces remettaient des factures non conformes, ce qui représente un taux de non-conformité de 11 %.

Le graphique ci-dessous montre que le taux de non-conformité des factures le plus élevé (14 %) a été observé dans les commerces du Quartier latin.

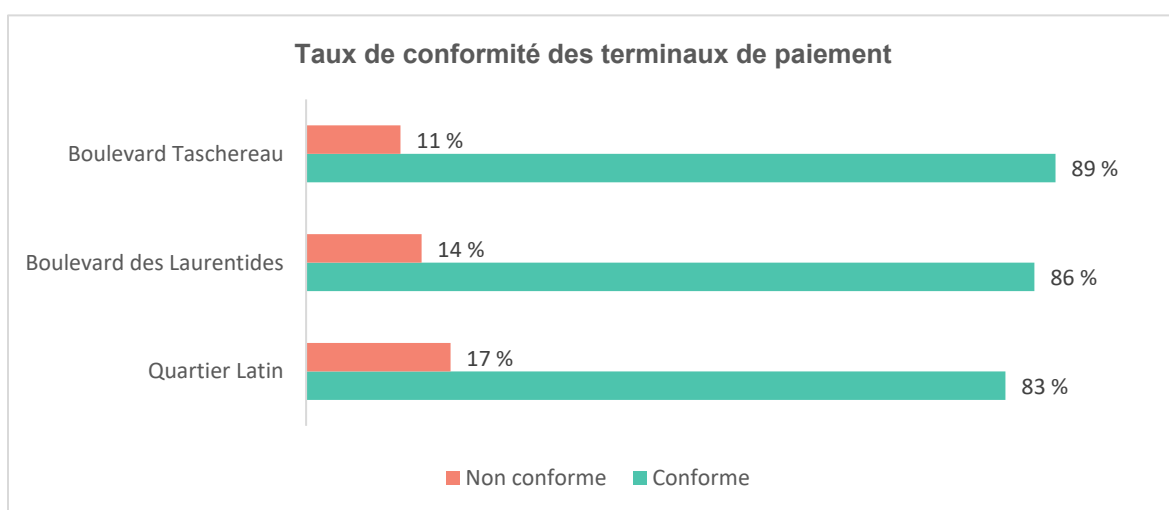


4.4.4 Terminaux de paiement

Le pourcentage de commerces dont les terminaux de paiement avaient des instructions en français est de 87 %. Au total, 108 commerces avaient un terminal de paiement qui n'était pas en français. Il faut noter que, dans 99 commerces, cet élément n'a pas été inspecté, notamment parce qu'il n'y avait pas de terminal de paiement.

Le taux de non-conformité le plus élevé concernant les terminaux de paiement est celui des commerces du Quartier latin (17 %).

Il est à noter qu'à l'arrivée de l'inspecteur ou de l'inspectrice, plusieurs terminaux de paiement n'étaient pas présentés en français à la clientèle. Au besoin, l'inspectrice ou l'inspecteur a aidé le commerçant à modifier la langue d'affichage du terminal afin que ce soit le français par défaut.



5. Conclusion

L'opération de surveillance a permis de constater que les commerces du boulevard des Laurentides ont le taux de non-conformité global le plus important. Ils sont toutefois suivis de près par les commerces du Quartier latin. Ceux du boulevard Taschereau ont un taux de non-conformité global inférieur aux deux autres.

Cependant, les commerces situés dans le Quartier latin affichent les taux de conformité les plus faibles en matière d'affichage public extérieur, de factures et de terminaux de paiement. Le boulevard Taschereau, quant à lui, a le plus grand pourcentage de commerces ne pouvant offrir le service en français.

Tous secteurs confondus, les taux de conformité des factures et des terminaux de paiement, respectivement de 89 % et de 87 %, sont assez semblables. L'affichage public extérieur présente un taux de conformité de 92 %. La langue de service affiche quant à elle un taux de conformité élevé, 98 % des commerces ayant pu offrir un service en français.

L'Office a communiqué avec les commerces non conformes afin de les informer des exigences de la *Charte de la langue française* et de les accompagner dans la mise en place de mesures de correction. Dans les cas de manquements mineurs, une intervention de sensibilisation a été effectuée, alors que, dans les autres cas, des corrections ont été exigées des commerces non conformes.