

67¢ - TAXES | ÎLES-DE-LA-MADÉLINE L355 | ÉDITION PROVINCIALE 89¢ + TPS + TVG | FLORIDE 2,25 \$ US

QUEBECOR

le **journal de** **montréal**

ASTÉRIX AUX JEUX OLYMPIQUES
Rousseau plus visible que Depardieu
LE JOURNAL À PARIS PAGES 59 ET 59

Montreal | Lundi 14 janvier 2008 | Vol. XLV N° 210 | 112 pages

Difficile d'être servi en français à Montréal

«SORRY, I DON'T SPEAK FRENCH»

Notre journaliste trouve 15 emplois en parlant seulement anglais **6 PAGES**

ALBI LE GÉANT **mazda** AUTOROUTE 640 SORTIE 44
13 ans de garantie - 1,74 litre de consommation

mazda 3 MILLÉNIUM DE 2008 COMPACTE ET ÉCONOMIQUE 1.8 LITRE 14950\$

mazda 6 MILLÉNIUM DE 2007 2438\$* 17925\$

RX8 GT 2007 GROUPE PERFORMANCE 4138\$* 29995\$ 450-474-5556

Servir les clients à Montréal comme unilingue : est-ce plus facile en français ou en anglais?

67¢ - TAXES | ÎLES-DE-LA-MADÉLINE L355 | ÉDITION PROVINCIALE 89¢ + TPS + TVG | FLORIDE 2,25 \$ US

QUEBECOR

3 docteurs à votre service TOUS LES LUNDIS PAGES 54, 55 ET 57

UN GALA À SAVEUR POLITIQUE
LE GROS LOT POUR LES LAVIGUEUR
10 PAGES SUR LES GÉMEUX

le **journal de** **montréal**

Montreal | Lundi 15 septembre 2008 | Vol. XLV N° 93 | 120 pages

Notre deuxième enquête sur la langue de travail à Montréal

REFUSÉE 20 FOIS

Pas de job pour notre journaliste unilingue francophone
UN DOSSIER SPÉCIAL DE 5 PAGES

«SORRY, I DON'T SPEAK FRENCH»

ALBI LE GÉANT **mazda** AUTOROUTE 640 SORTIE 44
13 ans de garantie - 1,74 litre de consommation

PLUS ÉQUIPÉ QUE JAMAIS! 13495\$*

mazda 3 MILLÉNIUM DE 2008

OUVERT jusqu'à minuit DE 9h à 21h 514-732-8888 450-474-5556 www.albi.net

Méthodologie et résultats de deux enquêtes terrain du *Journal de Montréal*

I DON'T SPEAK FRENCH



PHOTO PASCAL RATTHE

■ La représentante du *Journal* sert des clients en anglais à la caisse dans un magasin avant Noël.

MONTRÉAL | COMMERCE DU CENTRE-VILLE

Le français pas important

■ Notre journaliste se trouve 15 emplois alors qu'elle prétend dire seulement « bonjour »

Malgré les 30 ans de la loi 101, les francophones peinent encore à se faire servir dans leur langue à Montréal. Une de nos journalistes a pu trouver 15 emplois dans des commerces en parlant uniquement anglais.

NOÉE MURCHISON
Le Journal de Montréal

En quelques semaines, une représentante du *Journal* se faisant passer pour une unilingue anglophone a été embauchée dans plusieurs commerces avec un CV juste en anglais.

Dès la première journée, elle a obtenu deux emplois et trois entrevues, menant tous à son embauche.

Elle disait à tous les employeurs qu'elle savait dire un seul mot de français: « bonjour ».

Des « chialeux »

La journaliste, qui peut s'exprimer en anglais sans accent, a travaillé directement avec la clientèle en tant que vendeuse, serveuse ou caissière.

Dans huit endroits sur 15, elle n'a jamais été obligée de dire un seul mot de français.

Un seul magasin a finalement placé la repré-

sentante du *Journal* dans l'arrière-boutique parce qu'elle n'arrivait pas à servir les clients en français.

Dans les 14 autres commerces, les patrons jugeaient que ses lacunes en français n'étaient pas très importantes, et ce, malgré les plaintes de la clientèle. « Ce n'est pas grave, ces clients-là sont chialeux », disait notamment une patronne. Une gérante francophone est même allée jusqu'à demander l'assistance d'une employée bilingue pour traduire l'entrevue d'embauche de la journaliste.

Plaintes

La plupart des emplois obtenus étaient en plein cœur de Montréal, l'endroit qui suscite le plus de plaintes pour la langue de service, selon Gérard Paquette, porte-parole de l'Office québécois de la langue française (OQLF).

« Le centre-ville de Montréal a une valeur symbolique. On a un problème si on n'est pas capable de s'y faire accueillir et servir en français », dit-il.

Un expert de la situation linguistique au Québec remarque que les gens se plaignent de plus en plus qu'ils se font servir en anglais à Montréal. Charles Castonguay l'a lui-même observé en tant que client.

« On dirait qu'on est en train de perdre le contrôle de la situation et que l'anglais est en train de redevenir la langue principale dans le centre-ville », constate-il.

Cieffs francophones

La représentante du *Journal* a décroché aussi des emplois dans des lieux francophones comme la Rive-Sud et le Plateau Mont-Royal.

Elle a été engagée comme vendeuse sur le Plateau sans même que la gérante lui demande si elle parlait français.

Plusieurs patrons ont d'ailleurs félicité la journaliste, qui servait en anglais des clients majoritairement francophones.

« Tu es formidable avec les clients », disait un patron en qualifiant d'« excellent » le service offert par la journaliste.

nmurchison@journalmt.com

Trouvez-vous qu'il est difficile d'être servi en français à Montréal ?

ÉCRIREZ-NOUS : opinions@dm.canoe.ca

APPELÉZ-NOUS : Tél: (514) 529-4117 Ext: 1888 767-4962

AVIS À NOS LECTEURS

Nous avons choisi de ne pas publier les noms des commerces qui ont embauché la représentante du *Journal*. Nous souhaitons ainsi éviter de montrer du doigt seulement certaines entreprises alors que les résultats de l'enquête reflètent un phénomène largement répandu.

De plus, les questions linguistiques ayant par le passé été à l'origine d'actes de vandalisme, nous préférons taire le nom de ces commerces afin d'éviter qu'ils soient ciblés, le cas échéant.

LES FAITS

■ Une journaliste du *Journal de Montréal*, Noée Murchison, s'est rendue dans 97 commerces de la région de Montréal avec un curriculum vitae rédigé uniquement en anglais.

■ Le CV distribué indiquait l'anglais comme seule langue parlée, avec une certaine connaissance du français.

■ Quand un employeur questionnait la journaliste à savoir si elle parlait français, elle répondait: « Non, je comprends un peu, mais sans plus » ou « Non, je pourrais dire bonjour, mais c'est tout ».

■ La journaliste informait tous les employeurs qu'elle serait incapable de répondre aux clients en français et de les servir dans cette langue.

■ En entrevue, la journaliste refusait toujours de parler français. Quand on lui demandait si elle était prête à apprendre le français, elle répondait qu'elle « pourrait peut-être essayer ».

■ En servant les clients, elle ne disait au départ aucun mot de français. Lorsqu'un patron exigeait qu'elle salue ou remercie en français, elle se limitait à quelques mots comme « bonjour » et « merci ».

NOTRE ENQUÊTE

- AUJOURD'HUI**
15 commerces en anglais
- DEMAIN**
Les employeurs s'expliquent
- MERCREDI**
Des clients accommodants

Lisez le dossier complet
canoe.com/francophone

LE CONTEXTE

- 30 ans de la Loi 101
- Service en français peu évident au centre-ville
- **1ère enquête: « *Sorry, I don't speak French* »**
 - *Est-ce que le droit d'être servi en français est respecté à Montréal?*
- Commentaires et critiques à la suite de la parution (pénurie de main d'oeuvre, etc.)
- Comparaison des résultats en tant qu'unilingue francophone et anglophone
- **2ième enquête: *Refusée 20 fois***
 - *Est-ce que le droit de travailler en français est respecté à Montréal?*

LA MÉTHODOLOGIE

- Enquête journalistique
- Observation / expérimentation
- Première enquête
- Incarner une unilingue anglophone (CV, juste un mot)
- Cogner à la porte d'une centaine de commerces de

Montréal:

Service à la clientèle (vente au détail et restauration)

Choisis au hasard (offre d'emploi ou non)

Employeurs francophones, anglophones ou allophones

Petites et grandes surfaces

Novembre 2007 à janvier 2008 (7 semaines)

70% au centre-ville (aussi Plateau, Rive-Sud et Ouest-de-l'Île)

- Accepter les emplois et travailler comme unilingue:

Sans insister (pas de références, Sec. V)

Observer le milieu de travail et la clientèle (2 à 4 quarts de travail)

LES RÉSULTATS

L'ENQUÊTE EN CHIFFRES

97 commerces ont été approchés.

10 posaient la question dans un formulaire.

22 voulaient engager la journaliste tout de suite.

53 ont demandé si la journaliste parlait français.

8 ont refusé la demande d'emploi parce que la journaliste ne parlait pas français.

15 ont embauché la journaliste comme vendeuse, caissière ou serveuse.

34 n'ont pas demandé si la journaliste parlait français.

55 étaient prêts à embaucher la journaliste même si elle ne parlait pas français.

3 employeurs étaient francophones.

- Langue d'accueil pas notée systématiquement

Embauche

- Facile d'être embauchée en anglais (Rive-sud, Plateau)
- Connaissance du français pas demandée partout
- Très peu de refus
- Surtout des petites surfaces

LES RÉSULTATS-2

Travail

- Décisions des employeurs ne garantissent pas le droit d'être servi en français:

Formation et matériel en anglais

Dans 8 endroits sur 15, aucun mot de français exigé

Un seul patron refuse de servir les clients juste en anglais

Unilingues anglophones seuls sur le plancher (7 sur 15)

- Pas un cas unique

Dans 14 endroits sur 15, d'autres employés sont/étaient unilingues anglophones

- Acceptable

Malgré les plaintes de clients (4 commerces sur 15)

* 16e emploi à Westmount (à condition de parler français à la caisse)

QUELQUES CONSTATS

-Malgré la Charte de la langue française:

- Patrons et collègues très compréhensifs (sauf à un endroit)
- Le français pas perçu comme essentiel au centre-ville

- Clients tolérants

Juste un client par jour refuse d'être servi en anglais

Environ 80% se montrent compréhensifs / 20% expriment du mécontentement

La plupart passent à l'anglais (environ 70%)

- Explications des employeurs:

Clients compréhensifs (« chialeux » minoritaires)

Entreprises internationales

Touristes

Recrutement difficile

Ne pas discriminer

SECONDE ENQUÊTE

Méthodologie

- Comme la première fois mais en incarnant une **francophone** unilingue

CV en français (même contenu - expérience, éducation, etc.)

Une centaine de commerces équivalents (vente et restauration)

Choisis au hasard (offre d'emploi ou non)

Juillet à août 2008 (6 semaines)

70% au centre-ville (aussi Plateau, Rive-Sud, Ouest-de-l'Île et Vieux-Montréal)

- Processus jusqu'à l'embauche ou le refus

Vérifier la possibilité d'être embauché en français à Montréal

- Un emploi à Fairview Pointe Claire

Observer la réaction des clients anglophones

- La langue d'accueil a été notée

LES RÉSULTATS

NOTRE ENQUÊTE EN CHIFFRES

ANGLOPHONE UNILINGUE

- **L'HIVER DERNIER**, une journaliste du *Journal de Montréal*, Noée Murchison, s'est rendue dans 97 commerces avec un curriculum vitae en anglais.
- La journaliste prétendait être anglophone unilingue, incapable de répondre et de servir des clients en français.

Nombre de commerces qui ont été approchés, 67 au centre-ville. **97**

Nombre de commerces qui ont refusé la demande d'emploi parce que la journaliste ne parlait pas français. **8**

Nombre de commerces qui ont demandé si la journaliste parlait français. **53**

Nombre de commerces qui n'ont pas demandé si la journaliste parlait français. **34**

Nombre de commerces qui posaient la question dans un formulaire. **10**

Nombre de commerces qui étaient prêts à embaucher la journaliste même si elle ne parlait pas français. **55**

Nombre de commerces qui voulaient engager la journaliste tout de suite. **22**

FRANCOPHONE UNILINGUE

- **AU COURS DES DERNIÈRES SEMAINES**, la même journaliste a donc distribué 101 curriculum vitae en français dans les mêmes quartiers.
- La journaliste prétendait cette fois être francophone unilingue, incapable de répondre et de servir des clients en anglais.

101 commerces ont été approchés, 71 au centre-ville. **101**

20 ont refusé la demande d'emploi parce que la journaliste ne parlait pas anglais. **20**

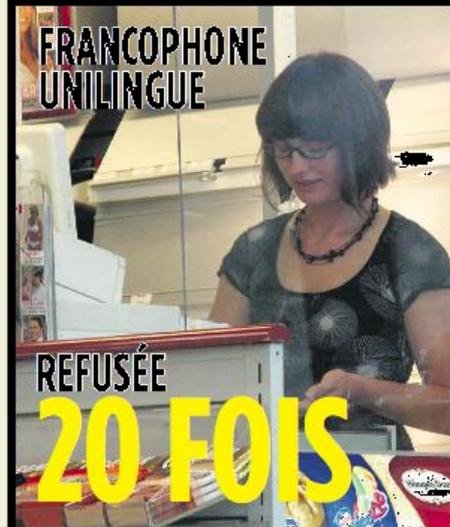
35 ont demandé si la journaliste parlait anglais. **35**

61 n'ont pas demandé si la journaliste parlait anglais. **61**

5 posaient la question dans un formulaire. **5**

48 étaient prêts à embaucher la journaliste même si elle ne parlait pas anglais. **48**

18 voulaient engager la journaliste tout de suite comme vendeuse, caissière ou serveuse. **18**





VOTRE ARGENT
Jean-Philippe Décarie
en Russie

PAGE 44

SOMMAIRE

Arts et spectacles	59
Bandes dessinées	83
Deschâtelets, Louise	58
Décès	92
En 5 minutes	11
Horaires cinéma	75
Horaires télé	70
Horoscope	85
Loteries	49
Météo	84
Mots croisés	87
Mot mystère	87
Opinions	36
Petites annonces	79
Sudoku	87
Votre Argent-Affaires	44
Votre Vie	53

LOTÉRIE

Aviez-vous gagné?
Tirage du 2008-09-14
234 9179

02	05	08	14	17
19	23	25	29	33
34	35	42	44	46
49	54	55	57	62

Extra
0543028

En cas de tirage égalitaire entre deux ou plusieurs numéros de billets gagnants, les gagnants recevront une somme égale à celle des billets gagnants.

Autres résultats page 49

MÉTÉO

Maximum: 19°
Minimum: 8°
Précipitation: 80%
Météo complète, page 84

ETHIER
maisonethier.com

ENQUÊTE EMPLOIS



PHOTOS LE JOURNAL - ARCHIVES ET DONALD COURCHESNE

■ Notre enquête souligne que la plupart des commerces qui ont refusé d'embaucher la postulante francophone étaient situés au centre-ville.

Plus facile en anglais

■ Pas évident de se trouver un boulot au centre-ville quand on ne parle que le français

Une francophone unilingue est refusée plus souvent en cherchant un emploi avec le public au centre-ville qu'une anglophone unilingue, nous révèle une enquête du Journal de Montréal.

NOÉE MURCHISON
Le Journal de Montréal

Une de nos journalistes, Noée Murchison, s'est vu refuser 20 emplois au cours des dernières semaines parce qu'elle disait parler uniquement le français.

«Ton CV est bon, tu as beaucoup de bons points [...] mais tu ne me conviens pas parce que j'ai besoin d'une anglophone», tranchait notamment une gérante au centre-ville.

Cette enquête fait suite au dossier publié dans nos pages l'hiver dernier et où notre journaliste avait trouvé facilement plusieurs emplois en ne parlant pas du tout le français.

Elle avait alors été refusée seulement huit fois en cherchant un emploi comme unilingue anglophone.

Mal reçue

Ce résultat a créé de vifs débats au Québec et jusqu'à l'Assemblée nationale. Plusieurs lecteurs nous ont ensuite demandé de vérifier si une francophone unilingue serait aussi bien traitée.

Pas du tout. En se cherchant un emploi comme francophone, la représentante du Journal a été accueillie en anglais 36 fois sur les 101 commerces approchés.

Dans trois autres magasins, la journaliste n'a même pas pu postuler car

« LA POSSIBILITÉ DE TRAVAILLER EN ANGLAIS APPARAÎT MIEUX RESPECTÉE QUE LE DROIT DE TRAVAILLER EN FRANÇAIS »

— Charles Castonguay

personne ne comprenait le français. Quand elle a réussi à déposer son CV, un employeur sur cinq a immédiatement rejeté sa candidature. Parfois dès la première rencontre, ou encore pendant l'entrevue d'embauche.

Injustice

Pour l'expert en analyse linguistique Charles Castonguay, les résultats de ces deux enquêtes mettent au jour une injustice entre francophones et

anglophones, malgré la Charte de la langue française adoptée il y a plus de 30 ans.

«La possibilité de travailler en anglais apparaît mieux respectée que le droit de travailler en français», affirme le professeur à la retraite du Département de statistique à l'Université d'Ottawa. Il ajoute que plusieurs études publiées récemment appuient ce constat.

Patrons anglophones

La plupart des commerces qui ont refusé d'embaucher la postulante francophone étaient situés au centre-ville, là où le droit de travailler en français et d'être servi dans cette langue a fait l'objet de chaudes luttes au fil des ans.

Mais une patronne a même refusé d'embaucher la représentante du Journal sur la Rive-Sud, une région pourtant majoritairement francophone.

Dans six commerces, la journaliste a été refusée juste parce que les patrons ou le personnel, qui parlaient seulement anglais, n'auraient pas été capables de communiquer avec elle en français.

«Le boss, c'est anglais anglais», lançait l'employé d'un restaurant du centre-ville en refusant de prendre son CV.

nmurchison@journalmt.com

AVIS À NOS LECTEURS

Nous avons choisi de ne pas publier les noms des commerces qui ont refusé un emploi à notre journaliste, comme ce fut le cas lors de notre première enquête du genre, en janvier dernier. Nous souhaitons ainsi éviter de montrer du doigt seulement certaines entreprises, alors que les résultats de l'enquête reflètent un phénomène largement répandu.

NOTRE ENQUÊTE

▶ AUJOURD'HUI

Bilinguisme exigé

■ DEMAIN

L'Ouest-de-l'Île

Lisez le dossier complet
canoe.com/dossiers/english

LES RÉSULTATS-2

- Plus de **refus** comme francophone unilingue qu'en tant qu'anglophone unilingue (20 contre 8)

Bilinguisme un réel critère d'embauche
En entrevue - jamais produit en anglais

- Presque autant d'emplois (18 contre 22)

Plusieurs sur la Rive-Sud
5 sur 18 offrent un poste de responsabilité

- **Accueil en anglais**

Dans 36 endroits sur 101, le personnel répond d'abord en anglais
Trois commerces ne comprennent même pas la demande d'emploi

- Patrons anglophones

Dans 6 commerces sur 20, l'emploi est refusé car les patrons ou les autres employés communiquent juste en anglais

QUELQUES CONSTATS

- Deux emplois dans l'Ouest-de-l'Île

Plus facile qu'au centre-ville

Trois quarts de travail

Clients anglophones tolérants

Aucune plainte

- L'unilinguisme français est mal vu

Attitudes parfois incrédules ou méprisantes de la part d'employeurs (francophones et anglophones)

- Bilinguisme exigé dans les grandes surfaces

- Raisons des employeurs (refus)

Respect de la clientèle anglophone

Langue de travail est l'anglais

- Raisons des employeurs (embauche)

Protéger le français

Loi 101

EN CONCLUSION

- Expérimentation non scientifique
- Respect de la Charte loin d'être une évidence
- Attrait de l'anglais comme langue commune entre employés
- Tension entre impératifs du commerce et Loi 101
- Importance de l'attitude et des demandes des clients
- Expérience plus difficile en tant que francophone unilingue que comme anglophone unilingue
- Pourquoi?