



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Points de vue des Canadiens sur les services de Postes Canada

Sommaire

Préparé à l'intention de Services publics et Approvisionnement Canada

Nom de la firme de recherche : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

Numéro de contrat : EP363-222457/001/CY

Valeur du contrat : 144 182,09 \$

Date d'attribution des services : 14 mars 2022

Date de livraison des services : 13 septembre 2022

Numéro d'enregistrement : ROP 133-21

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à :

TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

This report is also available in English

Canada 

Points de vue de Canadiens sur les services de Postes Canada

Sommaire

Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada

Nom du fournisseur : **LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.**

Date : Septembre 2022

Cette recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne mené par les Associés de recherche EKOS inc. pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada. Cette étude a été menée auprès de 3 433 Canadiens entre le 15 et le 30 avril 2022.

This publication is also available in English under the title: Canadians' View on Canada Post Services.

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales. Pour toute autre utilisation, veuillez obtenir au préalable une permission écrite de Services publics et Approvisionnement Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à l'adresse suivante :

TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Numéro de catalogue : P4-108/3-2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-44720-9

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 133-21)

Numéro de catalogue P4-108/3-2022E-PDF

ISBN 978-0-660-44719-3

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2022.

SOMMAIRE

A. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le Protocole du service postal canadien décrit les attentes du gouvernement du Canada concernant les normes de service de Postes Canada et ses activités connexes dans la prestation de services postaux afin de veiller à ce qu'ils demeurent universels, abordables, fiables, pratiques, sécuritaires et attentifs aux besoins des clients de Postes Canada. Le gouvernement s'est engagé à procéder à l'examen du Protocole du service postal canadien (établi en 2009) tous les cinq ans pour évaluer la nécessité de l'adapter aux exigences changeantes. En 2018, le gouvernement affirmait qu'il était attendu de la Société canadienne des postes qu'elle continue de répondre aux attentes exposées dans le protocole.

La présente recherche vise à saisir les points de vue de Canadiens sur le courrier et à comprendre leurs attentes à l'égard de Postes Canada, particulièrement à la suite de la pandémie de COVID-19 et des pertes financières continues qu'essuie Postes Canada, afin de veiller à ce que l'évolution de cette importante institution publique reflète sa compréhension de ce qu'est un « service de qualité que les Canadiens peuvent se permettre ».

Cette recherche aidera le gouvernement du Canada à mieux comprendre les opinions de Canadiens sur la façon dont Postes Canada offre des services aujourd'hui et sur la manière dont ils souhaitent recevoir des services à l'avenir pour s'assurer que la Société canadienne des postes, et en particulier le protocole, continue de répondre à leurs besoins.

Objectifs

La présente recherche aborde les thèmes suivants :

- méthode actuelle de livraison du courrier et utilisation des services postaux;
- changements dans l'utilisation des services postaux, particulièrement dans le contexte de la pandémie de COVID-19;
- perception à l'égard des services et des principaux services prioritaires;
- compréhension du déficit de financement et de l'exploitation de la SCP¹;
- acceptation de changements dans les services de livraison du courrier;
- perception de la marque de la SCP, rôle dans la collectivité et sentiment d'appartenance;

¹ L'exploitation du Groupe d'entreprises de Postes Canada est financée par les recettes que génère la vente de ses produits et services, et non par l'argent des contribuables. La Société canadienne des postes a essuyé une perte avant impôt de 779 millions de dollars en 2020, ce qui constituait le troisième exercice consécutif où elle enregistrait des pertes, en dépit de la livraison d'un volume record de colis à l'échelle nationale. Postes Canada prévoit d'engendrer des pertes constantes à l'avenir.

- examen de nouveaux secteurs d'activité potentiels;
- soutien à l'égard du financement public de Postes Canada au lieu d'une augmentation des prix, de la diminution des services ou de la réduction du nombre d'emplois.

B. MÉTHODOLOGIE

Le sondage se fonde sur 3 433 questionnaires remplis par des Canadiens âgés de 18 ans ou plus, ce qui comprend des suréchantillons de résidents de la Colombie-Britannique (555), des provinces de l'Atlantique (au moins cent dans chacune d'elles, pour un total de 663), des territoires (104) et d'autres régions rurales à l'extérieur des territoires (869). Étaient également ciblés les aînés autonomes² (948), les personnes ayant un problème de mobilité (515), les répondants qui s'identifient comme des membres d'une minorité visible (446), des Autochtones (255) et les membres de la communauté LGBTQ2+ (254).

L'échantillon du sondage est issu du panel *Probit* des Associés de recherche EKOS, assemblé au moyen de la composition aléatoire pour échantillonnage à partir d'une base composée de personnes dotées d'un téléphone cellulaire ou filaire, ce qui offre un recoupement de l'ensemble des Canadiens munis d'un accès téléphonique. Ce panel peut ainsi être considéré comme représentatif de la population générale du Canada et des marges d'erreur peuvent être attribuées. Quinze pour cent des cas ont été recueillis par des enquêteurs bilingues formés, alors que la majorité l'a été par le biais d'un questionnaire en ligne autoadministré.

Le sondage a été mené en avril 2022. Sa durée moyenne était de 15 minutes en ligne (23 minutes au téléphone) et le taux de réponse obtenu est de 25 %. Des détails sur le taux de participation sont disponibles à l'annexe A. Le questionnaire est fourni à l'annexe B.

Cet échantillon probabiliste recruté de façon aléatoire présente une marge d'erreur de +/-1,7 % à un intervalle de confiance de 95 pour cent. Les résultats sont pondérés selon des proportions de population pour la région et le type de collectivité (urbaine ou rurale), l'âge et le genre, ainsi que pour les membres d'une minorité visible ou de la communauté LGBTQ2+. Un test du chi carré a été utilisé pour comparer les sous-groupes du reste de l'échantillon (p. ex., Ontario par rapport au reste du Canada, femmes par rapport aux hommes).

² Définis comme des personnes de 60 ans ou plus sans problème de mobilité.

C. PRINCIPALES CONSTATATIONS

Vous trouverez ci-dessous un sommaire des résultats. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à la section des résultats détaillés du présent rapport.

Services postaux reçus

- Des proportions à peu près égales de Canadiens reçoivent leur courrier ordinaire à la porte (35 %) ou dans une boîte aux lettres communautaire. Environ une personne sur cinq (21 %) dit recevoir son courrier dans une boîte aux lettres centralisée de leur appartement ou condo. Une moindre proportion le reçoit dans une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route (7 %) ou dans une boîte postale d'un bureau de poste ou d'un point de vente au détail (6 %).
- La plupart des Canadiens (70 %) disent habiter à moins de 2,5 kilomètres du bureau de poste le plus proche. Un peu moins d'une personne sur cinq (17 %) habite à plus de 2,5 kilomètres, mais moins de cinq kilomètres. Une moindre proportion (9 %) habite à plus de cinq kilomètres, mais moins de quinze kilomètres, et deux pour cent vivent à une distance supérieure.
- Environ trois Canadiens sur quatre envoient des colis ou des correspondances personnelles (76 %), quoique la vaste majorité ne le fait que quelques fois par année. Seize pour cent des Canadiens envoient des correspondances personnelles tous les mois (12 %) ou tous les jours (4 %). Un moins grand nombre paie ses factures par la poste : 76 % ne le font jamais et 16 % ne le font que quelques fois par année.
- Peu de Canadiens disent utiliser fréquemment des services postaux. Près de la moitié des répondants n'utilisent jamais de services postaux, sauf pour acheter des timbres et pour envoyer ou recevoir des colis. Bien que huit Canadiens sur dix aient ramassé un colis à un bureau de poste au cours de la dernière année, 66 pour cent ne l'ont fait que quelques fois au cours de l'année et dix pour cent l'ont fait toutes les semaines ou tous les mois. Environ trois Canadiens sur quatre affirment avoir acheté des timbres (72 %) ou avoir ramassé un colis (76 %). Cependant, la plupart d'entre eux ne l'ont fait que quelques fois au cours de la dernière année. Deux Canadiens sur trois ont envoyé un colis à des amis ou à de la famille au cours de la dernière année (64 %), quoique 61 % ne l'aient fait qu'à quelques reprises. La moitié a acheté quelques fois des fournitures à un bureau de poste pour envoyer du courrier. Environ la moitié a retourné un article acheté en ligne (50 %) ou a envoyé du courrier recommandé (44 %), bien qu'une très faible proportion l'ait fait plus que quelques fois au cours de la dernière année. Cinq pour cent des Canadiens ont accédé à des services financiers à quelques reprises au cours de la dernière année, quoique cette proportion soit plus élevée parmi certains segments (minorités visibles, personnes nées à l'extérieur du Canada, Autochtones).
- La plupart des Canadiens (66 %) disent que l'utilisation de services gouvernementaux à leur bureau de poste local, comme ceux offerts dans les bureaux de Service Canada, les

intéresserait certainement (42 %) ou probablement (24 %). L'intérêt est plus faible lorsqu'il est question de devenir un client des services bancaires de Postes Canada, une personne sur cinq (19 %) répondant « probablement » (14 %) ou « certainement » (5 %).

- Un Canadien sur cinq (22 %) a changé la façon dont il utilise les services de Postes Canada au cours de la pandémie de COVID-19. La plupart d'entre eux (83 %) disent avoir commandé des colis en ligne plus souvent (57 % l'ont fait beaucoup plus souvent). Près de quatre répondants sur dix (39 %) déclarent avoir envoyé plus de colis à des amis et à des membres de leur famille, et 24 pour cent a envoyé plus de lettres pendant la pandémie.

Satisfaction et perceptions

- La plupart des Canadiens (83 %) sont satisfaits des services généraux qu'offre Postes Canada, bien que cette proportion soit plus faible que celle enregistrée dans le sondage de 2016 (91 %). La satisfaction est également élevée en ce qui concerne la fréquence de la livraison du courrier (87 %, comparativement à 91 % en 2016) et le lieu de livraison du courrier (85 %, comparativement à 88 % en 2016). Environ trois Canadiens sur quatre sont satisfaits de la livraison de colis par Postes Canada (79 %, en harmonie avec les 81 % de 2016) et de la vitesse de la livraison du courrier (75 %, en baisse par rapport aux 85 % de 2016).
- La livraison du courrier à domicile est considérée comme essentielle par 92 pour cent des aînés et des personnes ayant un problème de mobilité ou de santé. Plus de huit personnes sur dix (84 %) conviennent qu'il importe peu si un bureau de poste est une franchise qui se trouve dans une pharmacie ou dans une épicerie, ou s'il est détenu et exploité par Postes Canada, pour autant que les prix et les services soient les mêmes. Moins de la moitié (43 %) est d'accord pour dire qu'elle ne remarquerait pas s'il fallait deux fois plus de temps pour recevoir une lettre, ce qui est en harmonie avec les 44 % obtenus en 2016, mais une faible majorité (56 %) affirme qu'elle remarquerait, comme c'était aussi le cas en 2016.
- Les Canadiens ont des points de vue partagés lorsqu'il est question de déterminer si les timbres sont sous-évalués ou non à un prix de 1,07 \$ (ou de 0,92 \$ pour un feuillet de dix timbres). En fait, des proportions égales sont d'accord (42 %) et en désaccord (42 %). Un peu plus d'un répondant sur quatre croit fermement que les timbres sont sous-évalués (12 %) ou non (15 %).
- Les Canadiens sont plus ouverts à une augmentation du prix des timbres si la livraison se fait à des endroits plus lointains. En fait, 27 pour cent sont disposés à payer jusqu'à deux dollars pour la livraison d'une lettre à l'autre bout du pays, quoique 22 pour cent ne soient pas ouverts à une augmentation. Lorsqu'il est question de livraison dans une même ville, 65 pour cent des répondants ne sont pas disposés à accepter une augmentation, bien que 14 pour cent accepteraient de payer 1,25 \$ et 13 pour cent de payer 1,50 \$ ou plus.

Modèles financiers

- Soixante-treize pour cent des Canadiens sont d'accord pour que le gouvernement fédéral finance Postes Canada afin d'en maintenir les services actuels et 27 pour cent préfèrent un niveau de service se basant sur les revenus.
- Les Canadiens sont ouverts à la possibilité de subventions gouvernementales pour aborder l'enjeu du dépassement des coûts, particulièrement dans les régions rurales et éloignées plus coûteuses (76 % sont d'accord). Ils appuient également des modèles de franchise moins onéreux (75 % sont d'accord).
- Soixante-quatre pour cent sont favorables à la réduction de la fréquence de la livraison de courrier et environ la même proportion est favorable à l'utilisation d'armoires à colis. Une moindre proportion, mais quand même une majorité (60 %), appuie une augmentation de 0.025 \$ du prix des timbres.
- Les répondants sont en grande partie favorables à ce qui suit :
 - octroi de subventions pour des services postaux;
 - exploitation de modèles de franchise moins onéreux pour remplacer les bureaux de poste détenus et exploités par la SCP;
 - diminution des services de livraison de lettres;
 - utilisation d'armoires à colis;
 - augmentation du prix des timbres.
- Lorsqu'il est question de mettre fin à la livraison à la porte pour tout le monde, sauf pour les aînés et les personnes ayant un problème de mobilité, les Canadiens sont divisés (55 % sont favorables, dont 29 % sont tout à fait favorables, alors que 43 % sont contre, dont 26 tout à fait contre).
 - L'opposition est plus forte parmi les personnes qui reçoivent actuellement du courrier à la porte (62 %), alors que celles qui utilisent des boîtes aux lettres communautaires sont pour (77 %).
- La plupart des Canadiens sont plutôt défavorables (19 %) ou tout à fait défavorables (35 %) à l'idée de remplacer la livraison du courrier et des colis à la porte par l'utilisation de boîtes aux lettres communautaires avec des armoires à colis, même lorsqu'on les avertit que le changement permettrait la livraison sécurisée et préviendrait le vol de colis.
- Comme pour le soutien à la réduction globale de la livraison du courrier, 66 pour cent sont d'accord avec la livraison moins de cinq jours par semaine.
- Il y a une forte division entre les Canadiens lorsqu'il est question de savoir si tout le monde devrait payer les mêmes frais pour la livraison d'un colis. Bien que la moitié soit d'accord, 44 pour cent sont en désaccord.
- En général, 45 pour cent des Canadiens sont disposés à aller un peu plus loin qu'à l'heure actuelle pour se rendre au bureau de poste, quoique 49 pour cent ne soient pas favorables à cette possibilité. La vaste majorité des personnes qui accepteraient d'aller plus loin habitent à moins de 2,5 kilomètres de leur bureau de poste local et sont ouvertes à l'idée de se rendre à plus de 2,5 kilomètres, mais à moins de 5 kilomètres.

Bureaux de poste en région rurale et points de vue des résidents de ces régions

- Parmi les résidents de régions rurales, 49 pour cent affirment que les frais d'expédition constituent à tout le moins un problème moyen. À cet égard, ils sont plus souvent favorables que les autres Canadiens à ce que tout le monde paie les mêmes frais pour la livraison de colis.
- Environ une personne sur cinq considère les heures d'ouverture des bureaux de poste (27 %) ainsi que les délais de livraison des colis (25 %) ou du courrier (20 %) comme un problème moyen ou important, tout comme la distance jusqu'au bureau de poste (18 %). Une moindre proportion de répondants (14 %) considère comme un problème l'emplacement des bureaux de poste par rapport à d'autres boutiques et services.
- Comme le suggéraient les résultats plus tôt, 77 pour cent des Canadiens sont d'accord pour remplacer les bureaux de poste ruraux par des modèles de concession de franchise moins onéreux. Le soutien est plus bas chez les répondants de régions rurales (61 %), mais représente tout de même une forte majorité. Dans un même ordre d'idées, les Canadiens sont généralement d'accord pour actualiser la liste des emplacements qui sont réellement ruraux afin d'assurer la protection de ces bureaux de poste uniquement (76 %). Toutefois, les Canadiens ne sont pas d'accord pour dire que toutes les mesures de contrôle devraient être supprimées lors de l'étude d'une possible fermeture de bureaux de poste (60 %, dont 31 % sont fortement en désaccord).
- Parmi les six options présentées aux résidents de régions rurales pour améliorer la portée, le soutien est considérable lorsqu'il est question d'accéder à d'autres services gouvernementaux dans les bureaux de poste ruraux (89 %) et de créer des centres de services où les bureaux sont regroupés avec d'autres entreprises locales (85 %). Le soutien est moins fort en ce qui a trait à l'accès à des services financiers dans des bureaux de poste ruraux (73 %).
- Plus de la moitié des résidents de régions rurales sont favorables à la combinaison de petits bureaux de poste dans des régions géographiques adjacentes, notamment à un service d'armoires à colis améliorés (58 %) ou à des heures d'ouverture prolongées pour mieux joindre les résidents de ces régions (56 %). Ils sont divisés en ce qui concerne le besoin d'un plus grand nombre de bureaux de poste, les mêmes proportions étant favorables (44 %) et défavorables (43 %) à cette idée, quoique la plupart n'aient pas une opinion arrêtée. En outre, 69 pour cent des résidents de régions rurales sont contre le fait de réduire le nombre de bureaux de poste pour diminuer les pertes de Postes Canada.

D. NOTE AUX LECTEURS

Les résultats détaillés de l'étude sont présentés dans les sections ci-dessous. Les résultats globaux sont présentés dans la section principale du rapport et sont normalement appuyés par un graphique ou une présentation tabulaire. Les résultats pour la proportion de répondants de l'échantillon qui ont répondu « je ne sais pas » ou qui n'ont pas fourni une réponse peuvent ne pas être indiqués dans la représentation graphique des résultats dans tous les cas, particulièrement lorsqu'ils ne sont pas appréciables (p. ex., 5 % ou moins). Aussi, il est possible que les résultats ne donnent pas cent pour cent en raison des arrondissements. Pour certaines questions, les résultats sont comparés à ceux d'un sondage mené auprès de 2 246 Canadiens en 2016.

Des textes à puces sont également utilisés pour mettre en évidence des différences statistiques importantes entre des sous-groupes de répondants. Les principaux modèles démographiques d'intérêt sont décrits dans le rapport. Seules les différences qui sont statistiquement et considérablement différentes (p. ex., cinq points de pourcentage avec la moyenne globale) sont présentées.

Des détails sur la méthodologie et les caractéristiques de l'échantillon sont disponibles à l'annexe A. Le questionnaire du sondage se trouve à l'annexe B.

E. CERTIFICATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

À titre de cadre supérieur des Associés de recherche EKOS Inc., j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique.

En particulier, les documents remis ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé par :



Susan Galley (Vice-présidente)