



Public Services and
Procurement Canada

Services publics et
Approvisionnement Canada

Points de vue Autochtones sur les services de Postes Canada

Rapport final

Préparé à l'intention de Services publics et Approvisionnement Canada

Nom du fournisseur : Environics Research

Numéro de contrat : EP363-222453/001/CY

Valeur du contrat : 113 005,06 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution des services : 9 mars 2022

Date de livraison des services : 8 juin 2022

Numéro d'enregistrement : ROP 134-21

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport : TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada

Points de vue Autochtones sur les services de Postes Canada – rapport final

Préparé à l'intention de Services publics et Approvisionnement Canada par Environics Research

Juin 2022

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une étude quantitative réalisée par Environics Research pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada. L'étude consistait en un sondage téléphonique mené du 12 avril au 8 mai 2022 auprès de 425 Autochtones âgés de 18 ans et plus résidant dans les réserves et hors réserve partout au Canada.

Permission de reproduire

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation 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 : TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre de Services publics et Approvisionnement Canada, 2022

N° de catalogue P4-108/2-2022F-PDF
ISBN 978-0-660-44718-6

This publication is also available in English under the title *Indigenous Peoples' Views on Canada Post Services - Final report*

N° de catalogue P4-108/2-2022E-PDF
ISBN 978-0-660-44717-9

Table des matières

Résumé du rapport	i
Introduction	5
Constatations détaillées	6
I. Services actuels et utilisation des services postaux	6
II. Satisfaction et perceptions à l'égard des services de Postes Canada	12
III. Changements potentiels aux services de Postes Canada.....	17
IV. Suivi de l'étude de 2016	22
Annexe A : Méthodologie	24
Annexe B : Questionnaire	29



Résumé du rapport

A. Contexte et objectifs

Le Protocole du service postal canadien décrit les attentes du gouvernement fédéral concernant les normes de service et les activités connexes de Postes Canada pour ce qui est d'offrir des services postaux qui demeurent universels, abordables, fiables, pratiques, sécuritaires et attentifs aux besoins des clients du Canada.

Le gouvernement s'est engagé à réviser le Protocole du service postal canadien (adopté en 2009) tous les cinq (5) ans afin d'évaluer s'il est nécessaire de l'adapter à l'évolution des besoins.

La pandémie de COVID-19 a radicalement changé la façon dont les Canadiens et Canadiennes utilisent les services postaux. Étant donné cette transformation, une étude a été jugée nécessaire pour aider le gouvernement du Canada à mieux comprendre les Points de vue Autochtones quant à la façon dont Postes Canada leur est utile à l'heure actuelle et aux services qu'ils souhaitent obtenir à l'avenir de façon à veiller à ce que les services de Postes Canada et, en particulier, le Protocole du service continuent de répondre aux besoins de la population canadienne. En 2018, le gouvernement a affirmé que Postes Canada doit continuer de répondre aux attentes énoncées dans le Protocole.

Une recherche sur l'opinion publique a été conçue de façon à évaluer les opinions actuelles des Autochtones à l'égard de la poste et de déterminer quelles sont leurs attentes envers Postes Canada, surtout dans la foulée de la pandémie de COVID-19 et des pertes financières que Postes Canada continue d'enregistrer, afin de s'assurer que l'évolution de cette importante institution publique cadre avec leur interprétation de « services de qualité que les Canadiens peuvent se permettre ».

B. Méthodologie

Environics a réalisé, du 12 avril au 8 mai 2022, un sondage téléphonique auprès d'un échantillon aléatoire de 425 Autochtones. L'échantillon a été stratifié de façon à ce que 50 % des répondants vivent dans une réserve et 50 %, hors réserve. Cette stratification est importante parce que la distribution du courrier par Postes Canada diffère dans les réserves des Premières Nations, où il est acheminé dans un emplacement central, comme le bureau du conseil de bande ou un centre communautaire, sans que Postes Canada soit responsable de le livrer aux foyers individuels.

Les données ont été pondérées à l'étape de l'analyse de façon à ce que l'échantillon final soit représentatif de la population autochtone actuelle par province, milieu (urbain, rural ou réserve) et identité autochtone. La marge d'erreur pour l'échantillon total est de plus ou moins 4,9 points de pourcentage, avec un niveau de confiance de 95 %.

C. Principales constatations

Les résultats du sondage démontrent la grande diversité des méthodes par lesquelles les Autochtones reçoivent leur courrier : l'utilisation de boîtes postales dans un bureau de poste est beaucoup plus répandue (surtout dans les régions rurales et les réserves) que la distribution à domicile (plus courante en milieu urbain). Parmi les services offerts par Postes Canada, l'expédition et le ramassage de colis jouent manifestement un rôle important, surtout pour les Autochtones qui habitent en dehors des villes. Ces deux enjeux sont de toute évidence pris en compte lorsque les Autochtones évaluent les services actuels et réagissent aux options possibles pour les remplacer.

Dans l'ensemble, Postes Canada est perçue comme un service essentiel, et ses services suscitent un niveau élevé de satisfaction; cette satisfaction est toutefois plus faible chez les personnes qui ne reçoivent pas leur courrier à domicile. Dans ce contexte, quelle que soit la méthode de distribution du courrier, les gens manifestent leur préférence pour le statu quo, c'est-à-dire le maintien des services plutôt que leur réduction, et ce, même si cela nécessite du financement de la part du gouvernement fédéral. En outre, les résidents des régions rurales et des réserves privilégient des services additionnels, comme la possibilité d'accéder à d'autres services gouvernementaux, bancaires ou d'autres entreprises

dans les bureaux de poste. Une importante majorité estime également que tous les Canadiens devraient assumer les mêmes coûts pour l'expédition de colis, quelle que soit la destination (72 %).

En ce qui concerne les mesures précises visant à remédier à l'insuffisance des recettes de Postes Canada, les gens privilégient avant tout de mettre fin à la distribution du courrier à domicile (surtout chez la majorité d'Autochtones n'ayant pas accès à ce service), tandis que la réduction du nombre de bureaux de poste suscite le moins d'appui (ce qui fait ressortir la dépendance actuelle aux bureaux de poste pour le ramassage de colis). Les résultats laissent entendre une certaine flexibilité quant au franchisage, à la distribution du courrier tous les deux jours et au tarif d'affranchissement, mais l'augmentation des prix devra probablement être clairement justifiée, puisque peu de gens sont convaincus que le coût actuel des services postaux est inférieur à leur valeur.

Expérience relative aux services de Postes Canada

- Selon le recensement de 2016, plus de la moitié (55 %) des Autochtones du Canada résident en milieu urbain, alors qu'un peu moins de la moitié habitent en région rurale (25 %) ou dans une réserve des Premières Nations (20 %). La façon dont ils reçoivent leur courrier dépend de leur milieu de résidence. En général, les Autochtones reçoivent le plus souvent leur courrier dans une boîte postale située dans un bureau de poste ou un comptoir postal (46 %); ce segment de la population est plus susceptible que la moyenne de résider en région rurale ou dans une réserve. Le faible pourcentage de répondants dont le courrier est distribué à leur domicile (14 %) est en majorité composé de résidents de milieu urbain ou de banlieue.
- L'utilisation rapportée des services de Postes Canada vient souligner le rôle de la livraison de colis pour les communautés autochtones. Lorsqu'il est question de l'expédition de courrier, la correspondance personnelle (22 % des répondants en envoient une fois par mois) devance le paiement de factures (17 %) et l'expédition de colis (14 %). Ces trois activités sont toutefois devancées par le ramassage de colis au bureau de poste, le tiers des Autochtones le faisant au moins une fois par mois. Le ramassage de colis est particulièrement populaire à l'extérieur des villes (41 % contre 17 % en ville), ce qui cadre avec le fait que la distribution du courrier à domicile est plus répandue dans les villes, mais vient aussi souligner l'importance de la livraison de colis pour accéder à des biens qui ne sont pas offerts dans les réserves, les régions rurales et les plus petites localités. Cette dépendance aux colis explique aussi probablement pourquoi les coûts d'expédition de colis constituent un problème considérable pour près d'une personne sur cinq (18 %) résidant dans une région rurale ou une réserve.
- Chez les Autochtones qui disent avoir changé leur façon d'utiliser les services de Postes Canada en raison de la pandémie de COVID-19 (34 %), le changement le plus largement rapporté est l'augmentation des achats en ligne, ce qui vient aussi corroborer l'importance croissante de la livraison de colis.

Satisfaction à l'égard de Postes Canada et valeur perçue

- Les Autochtones accordent une importance considérable à Postes Canada, plus de sept répondants sur dix étant fortement d'avis qu'il s'agit d'un service essentiel pour les Canadiens et Canadiennes en général (77 %) et pour eux personnellement (73 %).
- Les Autochtones manifestent également un niveau de satisfaction globale élevé à l'égard des services de Postes Canada (88 % en sont satisfaits, dont 54 % qui sont très satisfaits). Ils sont avant tout satisfaits de l'endroit où ils reçoivent leur courrier (86 %, dont 57 % qui en sont très satisfaits), mais un peu moins de la livraison de colis (80 %, dont 43 % qui en sont très satisfaits). L'endroit est important, puisque le niveau de satisfaction à l'égard des deux aspects est plus élevé chez les Autochtones dont le courrier est distribué à domicile et plus faible chez ceux qui le reçoivent dans une boîte postale ou une boîte aux lettres se trouvant dans l'aire commune de leur immeuble.
- Malgré l'importance perçue de Postes Canada et le niveau de satisfaction à son égard, peu de gens considèrent que les frais d'affranchissement pour un envoi au pays sont inférieurs à la valeur du service offert. Les

Autochtones sont plus nombreux à être d'accord (57 %) qu'à être en désaccord (43 %) avec le fait que le prix des timbres pour envois au pays est au-dessous de leur valeur, mais peu (14 %) sont fortement de cet avis.

Remédier à l'insuffisance des recettes de Postes Canada

- Pour ce qui est de remédier à l'insuffisance des recettes de Postes Canada¹, les répondants affichent une préférence marquée pour le maintien du niveau de service et des prix actuels avec l'aide du financement du gouvernement fédéral (82 %) plutôt que pour la réduction des services de façon à cadrer avec le budget de Postes Canada (13 %), même si cette dernière option correspond au mandat actuel de l'organisation. Cette préférence est remarquablement répandue dans l'ensemble de la population.
- Pour ce qui est des mesures précises visant à réduire les pertes de Postes Canada, la fin de la livraison du courrier à domicile pour passer aux boîtes aux lettres communautaires se trouve en tête de liste. Sept répondants sur dix appuient cette mesure (71 % dans l'ensemble, dont 50 % qui l'appuient fortement). Et bien que le taux d'appui solide passe de 66 % en région rurale à 39 % en ville (et à 34 % chez ceux dont le courrier est actuellement livré à domicile), aucune autre option ne suscite un appui nettement supérieur chez les habitants des villes. Par exemple, la fin de la livraison quotidienne du courrier (c'est-à-dire une fréquence de livraison réduite à moins de 5 jours par semaine) obtient un appui identique ou légèrement inférieur (65 % dans l'ensemble, dont 38 % qui l'appuient fortement) dans tous les milieux de résidence.
- Une majorité s'oppose à la réduction du nombre de bureaux de poste pour pallier les pertes de Postes Canada (64 % s'y opposent et 30 % y sont favorables), ce qui s'explique probablement par l'importante utilisation du ramassage de colis décrite plus tôt. Les résultats laissent entendre une ouverture quant à d'autres modèles de prestation de services, comme le remplacement des bureaux de poste appartenant à la société par des franchises dans les épicerie et pharmacies (64 % y sont favorables, dont 30 % fortement) et l'installation d'armoires à colis automatisées (57 % y sont favorables, dont 32 % fortement); cette dernière option suscite d'ailleurs un appui particulièrement élevé auprès des résidents de région rurale.
- Les Autochtones sont ouverts à des changements de tarif pour remédier aux pertes de Postes Canada. En effet, la majorité d'entre eux appuient l'augmentation du prix de base des timbres de 0,25 \$ (65 % y sont favorables, dont 31 % fortement). Les répondants semblent aussi prêts à envisager de payer des tarifs différents pour l'envoi de lettres en fonction de destination; en effet, la majorité d'entre eux estiment raisonnable de payer 1,25 \$ pour l'envoi d'une lettre dans leur province (54 %) et 1,50 \$ ailleurs au pays (64 %), tandis que le quart sont prêts à payer plus de 1,00 \$ pour l'envoi d'une lettre dans leur ville ou village.
- En revanche, lorsqu'on les questionne au sujet d'un coût uniformisé pour l'envoi de colis, la majorité des Autochtones conviennent que tous les Canadiens devraient assumer les mêmes coûts, quelle que soit la destination (72 % sont d'accord, dont 44 % fortement). Il est intéressant de noter que cette option intéresse davantage les répondants qui résident en dehors des villes (48 % d'entre eux sont fortement en accord avec cet énoncé, contre 37 % chez les résidents d'une ville), probablement en raison des difficultés que présente le coût de l'expédition de colis pour les personnes résidant en région rurale et dans les réserves (décrites précédemment). Cette différence pourrait aussi refléter les inquiétudes des résidents urbains quant au financement des coûts d'expédition de colis pour les personnes hors des zones urbaines.

¹ L'explication suivante a été fournie aux répondants du sondage : « Postes Canada a connu des pertes de centaines de millions de dollars au cours des quatre dernières années. Cela s'explique par la baisse des revenus du courrier et le déficit généré par la prestation de services dans les régions rurales et éloignées. Postes Canada ne reçoit aucun financement du gouvernement fédéral, et doit subvenir à ses besoins financiers. Toutefois, pour atténuer ses pertes, la société doit se procurer du financement gouvernemental, augmenter ses revenus et diminuer ses coûts. »

Services en région rurale

- Les Autochtones appuient en général les efforts déployés pour maintenir les services postaux dans les communautés rurales, quel que soit le milieu où ils vivent. La majorité est favorable à l'idée que le gouvernement fédéral fournisse des subventions pour financer les services postaux plus coûteux et peu rentables dans les régions rurales et éloignées (73 % y sont favorables, dont 43 % fortement). La majorité convient aussi que le moratoire dans les régions rurales doit être maintenu moyennant certaines modifications, soit en révisant la définition de région rurale (84 %), soit en permettant le remplacement de bureaux de poste ruraux par des franchises (62 %); plus de la moitié des répondants sont en désaccord avec la levée pure et simple du moratoire.
- Les résidents des régions rurales et des réserves manifestent un intérêt considérable à l'égard de services additionnels dans les régions rurales. L'offre d'autres services gouvernementaux dans les bureaux de poste (85 %) et la création de centres de services partagés (80 %) sont les options qui suscitent le plus grand appui, suivies de l'accès à des services financiers dans les bureaux de poste (71 %).
- En ce qui a trait à l'utilisation réelle de ces services additionnels, de faibles pourcentages d'Autochtones indiquent qu'ils auraient certainement recours à des services gouvernementaux comme ceux offerts aux comptoirs de Service Canada (17 %) ou qu'ils deviendraient certainement clients des services bancaires de Postes Canada (5 %), bien que cette dernière option suscite davantage l'intérêt dans les réserves (10 %). Bien que ces pourcentages soient en général limités, il est tout de même important d'en tenir compte étant donné les difficultés avérées qu'ont les Autochtones à accéder à des services gouvernementaux et financiers.

D. Coût de la recherche

La valeur de ce contrat s'élève à 113 005,06 \$ (TVH incluse).

E. Énoncé de neutralité politique et coordonnées

Par la présente, je certifie, en tant que cadre supérieure d'Environics, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, comme elles sont définies 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. Plus particulièrement, les produits livrables ne font aucune mention des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des positions des partis ou de l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son chef.

Sarah Roberton
Vice-présidente, Affaires générales et publiques
Environics Research Group
sarah.roberton@environics.ca

Nom du fournisseur : Environics Research Group
Numéro de contrat de TPSGC : EP363-222453/001/CY
Date du contrat initial : 9 mars 2022

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada, à l'adresse : TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Introduction

Le Protocole du service postal canadien décrit les attentes du gouvernement fédéral concernant les normes de service et les activités connexes de Postes Canada pour ce qui est d'offrir des services postaux qui demeurent universels, abordables, fiables, pratiques, sécuritaires et attentifs aux besoins des clients du Canada.

Le gouvernement s'est engagé à réviser le Protocole du service postal canadien (adopté en 2009) tous les cinq (5) ans afin d'évaluer s'il est nécessaire de l'adapter à l'évolution des besoins.

La pandémie de COVID-19 a radicalement changé la façon dont les Canadiens et Canadiennes utilisent les services postaux. Étant donné cette transformation, la présente étude aidera le gouvernement du Canada à mieux comprendre les Points de vue Autochtones quant à la façon dont Postes Canada leur est utile à l'heure actuelle et aux services qu'ils souhaitent obtenir à l'avenir de façon à veiller à ce que les services de Postes Canada et, en particulier, le Protocole du service continuent de répondre aux besoins de la population canadienne.

La recherche portait notamment sur les thèmes suivants:

- La méthode actuelle de prestation des services et l'utilisation des services postaux
- Les changements dans l'utilisation des services postaux (surtout dans la foulée de la pandémie de COVID-19)
- La perception des services et les principales priorités en la matière
- La compréhension du manque à gagner et des activités de la SCP
- L'acceptation des changements dans les services de livraison du courrier
- La perception de la marque de la SCP, de son rôle au sein de la communauté et de la loyauté
- L'examen d'éventuels nouveaux secteurs d'activité
- L'appui au financement de Postes Canada par le gouvernement plutôt que d'augmenter ses prix, de réduire ses services ou de réduire le nombre d'emplois

Il convient de souligner que dans les réserves des Premières Nations, la SCP achemine le courrier dans un emplacement central, comme le bureau du conseil de bande ou un centre communautaire, mais n'est pas responsable de le livrer aux foyers individuels.

À propos de ce rapport

Le présent rapport commence par un résumé des principales constatations et conclusions de l'étude, suivi d'une analyse détaillée des données du sondage. Un document distinct renferme pour sa part un ensemble de tableaux croisés présentant les résultats obtenus à toutes les questions, en fonction de segments de la population définis par région et caractéristique démographique. Dans l'analyse détaillée, chacun de ces tableaux est associé à une question du sondage.

Dans le présent rapport, les résultats quantitatifs sont exprimés en pourcentage, à moins d'avis contraire. Il est possible que la somme des résultats ne soit pas égale à 100 % en raison de l'arrondissement des nombres ou de réponses multiples. Il est également possible que les résultats nets mentionnés dans le texte ne correspondent pas exactement aux résultats individuels figurant dans les tableaux en raison de l'arrondissement. Les réponses sont basées sur l'échantillon total, à moins d'indication contraire.

Constatations détaillées

I. Services actuels et utilisation des services postaux

A. Méthode de livraison

Les Autochtones reçoivent en majorité leur courrier dans une boîte postale située dans un bureau de poste ou un comptoir postal. La méthode de livraison varie toutefois en fonction du milieu de résidence, les boîtes aux lettres rurales et les boîtes postales communautaires étant plus courantes dans les régions rurales, tandis que la livraison à domicile se retrouve davantage dans les centres urbains.

Il est plus courant pour les Autochtones de recevoir leur courrier dans une boîte postale (46 %). Chez les autres, des pourcentages à peu près égaux reçoivent leur courrier dans une boîte postale communautaire (21 %), une boîte aux lettres rurale (15 %) ou à domicile (14 %). Très peu de gens reçoivent leur courrier dans une boîte aux lettres située dans l'aire commune d'un immeuble d'appartements ou en copropriété (4 %).

Le tableau ci-dessous présente un aperçu du profil des destinataires selon la façon dont ils reçoivent leur courrier. Il vient mettre en évidence que la méthode de livraison du courrier dépend principalement du milieu de résidence. Les Autochtones qui reçoivent leur courrier à domicile résident généralement dans une ville ou une banlieue, tandis que ceux dont le courrier est livré dans une boîte aux lettres rurale ou une boîte postale sont plus susceptibles que la moyenne de vivre en région rurale. En revanche, la méthode de livraison du courrier varie peu en fonction de l'identité autochtone, de l'âge ou du sexe des répondants. On observe toutefois une exception : les Autochtones qui reçoivent leur courrier à domicile tendent à être plus âgés que la moyenne (60 ans et plus).

Méthode de livraison – profil démographique

Q8. Comment recevez-vous votre courrier à la maison? Est-ce...?	Total (n = 425)	Dans une boîte postale d'un bureau de poste ou comptoir postal (n = 209)	Dans une boîte aux lettres située dans l'aire commune du bâtiment (immeuble/condo) (n = 105)	Dans une boîte aux lettres rurale en bordure de route (n = 66)	À la porte (n = 44)
Milieu de résidence					
En milieu urbain	33 %	19 %	37 %	27 %	78 %
En banlieue	20 %	21 %	25 %	11 %	19 %
En région rurale	24 %	31 %	12 %	49 %	<1 %
Dans une réserve des Premières Nations	22 %	29 %	27 %	14 %	3 %
Identité					
Membres des Premières Nations	60 %	58 %	58 %	61 %	68 %
Inuits	4 %	9 %	< 1 %	–	–
Métis	36 %	33 %	42 %	39 %	32 %
Sexe					
Hommes	49 %	40 %	56 %	57 %	58 %
Femmes	50 %	60 %	44 %	43 %	39 %
Âge					
De 18 à 34 ans	36 %	38 %	42 %	46 %	14 %
De 35 à 59 ans	46 %	50 %	42 %	37 %	48 %
60 ans ou plus	18 %	12 %	16 %	17 %	39 %

Échantillon : Tous les répondants

B. Fréquence de l'envoi de courrier

De petits pourcentages d'environ un répondant sur cinq ou moins envoient régulièrement du courrier.

Un Autochtone sur cinq (22 %) envoie régulièrement de la correspondance personnelle par la poste, et 14 % des répondants envoient des colis (au moins une fois par mois); ces deux types d'envois se font toutefois généralement quelques fois par années (52 % et 51 %, respectivement). On compte également 17 % des répondants qui envoient des paiements de factures par la poste au moins une fois par mois, bien que sept personnes sur dix (70 %) ne le fassent jamais.

Fréquence de l'envoi de courrier

Q10-12. À quelle fréquence envoyez-vous les articles suivants par la poste?	NET – Une fois par mois	Tous les jours	Une fois par semaine	Une fois par mois	Quelques fois par année	Jamais
Correspondance personnelle (p. ex., lettres ou cartes)	22 %	< 1 %	4 %	17 %	52 %	25 %
Paiements de factures	17 %	< 1 %	4 %	13 %	12 %	70 %
Colis	14 %	1 %	2 %	11 %	51 %	35 %

Échantillon : Tous les répondants

Les mêmes tendances sont observées dans l'ensemble de la population, à quelques exceptions près :

- Les répondants dont le revenu du ménage est plus élevé sont plus nombreux à envoyer régulièrement des colis par la poste, soit au moins une fois par mois (22 % chez ceux qui gagnent 60 000 \$ ou plus).
- L'envoi régulier de correspondance personnelle est plus courant dans les villes (28 %) et les banlieues (33 %) que dans les régions rurales (16 %) ou dans les réserves (9 %), ainsi que chez les personnes à mobilité réduite (31 %).

Il convient de souligner que l'on n'observe aucune différence significative en fonction de l'âge dans les pourcentages d'envoi de chaque type de courrier.

C. Utilisation des services postaux au cours de la dernière année

L'utilisation des services postaux au cours de la dernière année varie selon le type de service, mais est toutefois plus répandue pour le ramassage de colis, en particulier chez les Autochtones résidant en dehors d'une ville.

Le service le plus largement utilisé au bureau de poste au cours de la dernière année est le ramassage de colis, le tiers (33 %) des répondants y ayant eu recours au moins une fois par mois. Les autres services sont généralement utilisés quelques fois par année, comme l'achat de timbres (64 %) ou l'envoi d'un colis à un ami ou à un membre de la famille (58 %). La plupart des gens n'ont jamais accédé à des services financiers (87 %) ni retourné des articles achetés en ligne (69 %) au bureau de poste.

Utilisation des services postaux au cours de la dernière année

Q13-18. Au cours de la dernière année, avez-vous effectué chacun des éléments suivants au bureau de poste une fois par semaine, une fois par mois, quelques fois par année, ou jamais?	NET – Une fois par mois	Une fois par semaine	Une fois par mois	Quelques fois par année	Jamais
Ramasser un colis	33 %	8 %	25 %	42 %	25 %
Acheter des timbres	11 %	1 %	9 %	64 %	25 %
Expédier un colis à un proche (ami ou famille)	5 %	0 %	4 %	58 %	38 %
Retourner un article acheté en ligne	3 %	1 %	2 %	27 %	69 %
Utiliser des services financiers (p. ex., transfert MoneyGram ou prêt MonArgent de Postes Canada)	3 %	0 %	3 %	9 %	87 %

Échantillon : Tous les répondants

Le ramassage régulier (au moins une fois par mois) de colis au bureau de poste est plus courant en dehors des villes (41 %, contre 17 % en ville), de même que chez les Autochtones plus jeunes (73 % chez les moins de 60 ans) et ceux dont le revenu du ménage est plus élevé (54 % chez ceux qui gagnent 60 000 \$ ou plus).

D. Changements dans l'utilisation des services de Postes Canada en raison de la COVID-19

Le tiers des Autochtones affirment avoir modifié leur utilisation des services de Postes Canada en raison de la pandémie de COVID-19, le principal changement étant l'augmentation des achats en ligne.

Un Autochtone sur trois (34 %) affirme avoir modifié son utilisation des services de Postes Canada en raison de la pandémie. Ce pourcentage est plus élevé chez les personnes habitant dans une réserve (45 %) et en région rurale (40 %), et, par conséquent, plus élevé chez les membres des Premières Nations (39 %) que chez les Métis (20 %). En revanche, les Autochtones plus âgés sont moins nombreux à signaler que leur utilisation des services de Postes Canada a changé (21 % chez les 60 ans et plus).

Changements dans l'utilisation en raison de la COVID-19 – par milieu de résidence

Q22. La pandémie de la COVID-19 a-t-elle changé votre utilisation des services de Postes Canada?	Total (n = 425)	Dans une réserve (n = 214)	En milieu urbain (n = 92)	En banlieue (n = 52)	En région rurale (n = 67)	NET Hors réserve (n = 211)
Oui	34 %	45 %	24 %	30 %	40 %	30 %
Non	66 %	55 %	75 %	70 %	60 %	66 %

Échantillon : Tous les répondants

Changement d'utilisation rapporté. Chez les Autochtones dont l'utilisation des services de Postes Canada a changé en raison de la pandémie de COVID-19, le changement le plus souvent signalé est l'augmentation des achats en ligne (52 % des répondants en font beaucoup ou légèrement plus qu'avant la pandémie).

Utilisation accrue en raison de la COVID-19

Q23. Diriez-vous que vous faites chacune des activités suivantes beaucoup plus, légèrement plus, autant, légèrement moins ou beaucoup moins qu'avant la pandémie? (n = 131)	Beaucoup plus	Légèrement plus	Autant	Légèrement moins	Beaucoup moins
Faire des achats en ligne	28 %	24 %	20 %	2 %	15 %
Expédier des colis à vos proches (amis et famille)	6 %	14 %	48 %	11 %	19 %
Envoyer des lettres	5 %	11 %	54 %	6 %	22 %

Échantillon : Répondants dont l'utilisation des services a changé en raison de la COVID-19.

E. Intérêt dans de futurs services

L'intérêt pour l'utilisation d'autres services gouvernementaux dans les bureaux de poste locaux est limité; très peu d'Autochtones sont certains d'accéder aux services bancaires de Postes Canada.

Les répondants devaient indiquer la probabilité qu'ils utilisent de nouveaux services offerts dans les bureaux de poste; l'analyse des résultats porte sur les répondants qui sont certains d'utiliser de tels services, ce qui reflète avec le plus d'exactitude l'intérêt réel (les répondants indiquent souvent qu'ils le feront « probablement » puisqu'il s'agit d'une réponse socialement acceptable).

Un faible pourcentage d'Autochtones (17 %) indiquent qu'ils utiliseraient certainement des services gouvernementaux semblables à ceux offerts aux comptoirs de Service Canada. Seuls 5 % des gens deviendraient certainement clients des services bancaires de Postes Canada, un pourcentage légèrement plus élevé chez ceux qui résident dans une réserve (10 %). Bien que ces pourcentages soient en général limités, il est tout de même important d'en tenir compte étant donné les difficultés avérées qu'ont les Autochtones à accéder à des services gouvernementaux et financiers.

Probabilité d'utiliser les nouveaux services dans les bureaux de poste

Q20-21. Quelle serait la probabilité que vous utilisiez ces services s'ils étaient offerts à votre bureau de poste local?	Certainement	Probablement	Probablement pas	Certainement pas
Utiliser les services gouvernementaux comme ceux offerts aux comptoirs de Service Canada	17 %	45 %	26 %	10 %
Devenir client des services bancaires de Postes Canada	5 %	20 %	47 %	25 %

Échantillon : Tous les répondants

On n'observe aucune autre différence significative entre les segments de la population.

F. Distance du bureau de poste le plus près

Dans l'ensemble, plus de la moitié des Autochtones habitent dans un rayon de 2,5 km d'un bureau de poste, bien que ce soit le cas de seulement quatre personnes sur dix dans les réserves.

La plupart (84 %) des Autochtones résident dans un rayon de 15 km du bureau de poste le plus près; sept personnes sur dix (71 %) résident à 5 km ou moins, et un peu plus de la moitié (54 %), à 2,5 km ou moins.

La proximité avec le bureau de poste le plus près varie en fonction du milieu de résidence. Les personnes habitant en ville (59 %) ou en banlieue (65 %) sont plus susceptibles que celles habitant dans une réserve (42 %) ou en région rurale (50 %) de résider dans un rayon de 2,5 km d'un bureau de poste. En outre, un résident de réserve sur cinq (21 %) habite à plus de 15 km du bureau de poste le plus près.

Distance du bureau de poste le plus près – par milieu de résidence

Q9. À quelle distance de votre domicile se situe le bureau de poste le plus près?	Total (n = 425)	Dans une réserve (n = 214)	En milieu urbain (n = 92)	En banlieue (n = 52)	En région rurale (n = 67)	NET Hors réserve (n = 211)
2,5 km ou moins	54 %	42 %	59 %	65 %	50 %	58 %
Plus de 2,5 km mais moins de 5 km	17 %	16 %	26 %	11 %	10 %	17 %
De 5 km à 15 km	13 %	17 %	4 %	9 %	23 %	11 %
Plus de 15 km	12 %	21 %	5 %	8 %	15 %	9 %

Échantillon : Tous les répondants

G. Distance que les répondants sont prêts à parcourir pour se rendre à un bureau de poste

Dans l'ensemble, les Autochtones sont prêts à parcourir jusqu'à 2,5 km pour se rendre au bureau de poste le plus près, et plus de la moitié accepteraient de parcourir jusqu'à 5 km.

Les répondants devaient indiquer la distance maximale qu'ils seraient prêts à parcourir pour se rendre à un bureau de poste. Comme on pouvait s'y attendre, la volonté diminue à mesure que la distance augmente. Alors que presque tous les Autochtones (98 %) n'ont aucun problème à se rendre à un bureau de poste situé dans un rayon de 2,5 km, et qu'une majorité (57 %) accepterait de parcourir jusqu'à 5 km, le pourcentage diminue pour passer à une personne sur dix (12 %) disposée à parcourir plus de 15 km.

La distance que les Autochtones accepteraient de parcourir pour se rendre au bureau de poste le plus près varie en fonction du milieu de résidence; ceux qui habitent en ville (48 %) ou en banlieue (54 %) sont moins disposés à parcourir plus de 2,5 km, tandis que les personnes habitant dans une réserve ou en région rurale accepteraient davantage de parcourir de plus longues distances, 19 % d'entre eux indiquant qu'ils parcourraient plus de 15 km.

Distance que les répondants sont prêts à parcourir pour se rendre à un bureau de poste – par milieu de résidence

Q60. Quelle distance accepteriez-vous de parcourir pour vous rendre à un bureau de poste?	Total (n = 425)	Dans une réserve (n = 214)	En milieu urbain (n = 92)	En banlieue (n = 52)	En région rurale (n = 67)	NET – Hors réserve (n = 211)
2,5 km ou moins	98 %	99 %	98 %	97 %	98 %	98 %
Plus de 2,5 km mais moins de 5 km	57 %	62 %	48 %	54 %	66 %	55 %
De 5 km à 15 km	30 %	39 %	18 %	27 %	42 %	28 %
Plus de 15 km	12 %	19 %	6 %	4 %	19 %	9 %

Échantillon : Tous les répondants

Distance que les répondants sont prêts à parcourir pour se rendre à un bureau de poste – par distance actuelle du bureau de poste

Q60. Quelle distance accepteriez-vous de parcourir pour vous rendre à un bureau de poste?	Total (n = 425)	2,5 km ou moins (n = 231)	Plus de 2,5 km mais moins de 5 km (n = 72)	De 5 km à 15 km (n = 54)	Plus de 15 km (n = 50)
2,5 km ou moins	98 %	99 %	100 %	94 %	100 %
Plus de 2,5 km, mais moins de 5 km	57 %	40 %	75 %	83 %	90 %
De 5 km à 15 km	30 %	12 %	21 %	76 %	86 %
Plus de 15 km	12 %	5 %	1 %	11 %	61 %

Échantillon : Tous les répondants

Remarque à propos du calcul : Les pourcentages sont cumulatifs; ainsi, si un répondant indique être disposé à parcourir plus de 15 km, on suppose qu'il serait aussi prêt à parcourir de plus courtes distances.

Encore une fois, comme on s'y attendait, les personnes qui résident déjà à plus de 5 km d'un bureau de poste sont plus disposées à parcourir de plus longues distances. Celles qui vivent à moins de 5 km ne sont pas disposées à augmenter la distance parcourue.

II. Satisfaction et perceptions à l'égard des services de Postes Canada

A. Satisfaction globale

Le niveau de satisfaction à l'égard des services de Postes Canada est généralisé, plus de la moitié des Autochtones se disant très satisfaits.

Le niveau de satisfaction globale à l'égard de Postes Canada est élevé chez les Autochtones. Plus de la moitié d'entre eux sont très satisfaits (54 %), tandis qu'un autre tiers se disent plutôt satisfaits (34 %). Seuls 4 % des répondants sont insatisfaits. Les niveaux de satisfaction sont semblables dans l'ensemble des sous-groupes de la population, y compris dans les différents milieux de résidence (dans les réserves et hors réserve).

Satisfaction globale – par milieu de résidence

Q31. Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services offerts par Postes Canada?	Total (n = 425)	Dans une réserve (n = 214)	Hors réserve (n = 211)
Très satisfaits	54 %	55 %	53 %
Plutôt satisfaits	34 %	36 %	34 %
Ni satisfaits ni insatisfaits	7 %	5 %	7 %
Plutôt ou très insatisfaits	4 %	2 %	5 %

Échantillon : Tous les répondants

B. Satisfaction à l'égard des aspects des services

En ce qui a trait à des aspects précis des services de Postes Canada, les Autochtones sont plus satisfaits de l'endroit où leur courrier leur est livré que de la livraison de colis, bien que très peu aient exprimé une réelle insatisfaction pour l'un ou l'autre de ces services.

Des majorités d'au moins huit répondants sur dix se disent satisfaits de l'endroit où leur courrier leur est livré et de la livraison de colis, mais le taux de forte satisfaction (c'est-à-dire les répondants très satisfaits) est plus élevé pour la réception du courrier (57 %) que pour la livraison de colis (43 %). Les données recueillies ne permettent pas d'expliquer ce résultat.

Satisfaction à l'égard des aspects des services

Q27 et 30. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des aspects suivants des services de Postes Canada?	NET – Satisfaits	Très satisfaits	Plutôt satisfaits	Ni satisfaits ni insatisfaits	NET – Insatisfaits
L'endroit où votre courrier est livré (p. ex., à votre porte ou dans une boîte postale communautaire)	86 %	57 %	29 %	4 %	8 %
La livraison de colis par Postes Canada	80 %	43 %	37 %	6 %	8 %

Échantillon : Tous les répondants

Un niveau de satisfaction très élevé quant à l'endroit où le courrier est livré est plus courant chez les personnes qui reçoivent leur courrier à domicile (73 %), suivies de celles qui le reçoivent dans une boîte aux lettres rurale (65 %); il est plus faible chez celles qui reçoivent leur courrier dans une boîte postale (54 %) ou une boîte aux lettres située dans l'aire commune de leur immeuble (49 %).

Les personnes qui reçoivent leur courrier à domicile (57 %) sont aussi plus nombreuses que celles qui le reçoivent dans une boîte aux lettres située dans une aire commune (32 %) d'être très satisfaites de la livraison de colis.

C. Importance perçue des services de Postes Canada

La majorité des Autochtones estiment que Postes Canada est un service essentiel. Les opinions divergent quant à savoir s'ils remarqueraient ou non si le courrier prenait plus de temps à leur parvenir, mais les résidents de région rurale sont plus susceptibles de croire qu'ils s'en rendraient compte, tandis que ceux habitant dans une réserve sont les moins susceptibles de le remarquer.

Les répondants se sont vu poser une série de cinq questions sur l'importance perçue de Postes Canada, tant pour eux personnellement que pour les autres Canadiens et Canadiennes.

Des majorités de plus de sept personnes sur dix sont fortement d'avis que Postes Canada est un service essentiel pour eux (73 %) et pour la population canadienne en général (77 %), et que la livraison à domicile est essentielle pour les personnes âgées et à mobilité réduite (76 %). Un pourcentage légèrement plus faible, mais qui représente tout de même une majorité (58 %), se montre tout à fait flexible quant à l'emplacement des bureaux de poste, tant que les prix et les services offerts demeurent inchangés.

En revanche, les opinions divergent quant à savoir si les répondants se rendraient compte que la livraison du courrier prend deux fois plus de temps : la moitié (51 %) le remarquerait, tandis qu'un peu moins de la moitié (45 %) ne le remarquerait pas.

Importance perçue des services

Q33-37. Veuillez examiner les énoncés suivants et indiquer si vous êtes fortement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord, ou fortement en désaccord avec chacun d'eux.	NET En accord	Fortement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	NET En désaccord
Postes Canada demeure un service important et essentiel pour les Canadiens et les Canadiennes	97 %	77 %	19 %	1 %	1 %	2 %
Postes Canada demeure un service important et essentiel pour moi	97 %	73 %	24 %	1 %	1 %	2 %
La livraison du courrier à domicile est essentielle pour les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et celles ayant des problèmes de santé	92 %	76 %	16 %	2 %	1 %	3 %
Tant que les prix et les services offerts demeurent inchangés, il m'importe peu que le bureau de poste se trouve dans une pharmacie ou une épicerie, ou qu'il soit exploité par Postes Canada	83 %	58 %	25 %	9 %	7 %	16 %
Si une lettre prenait deux fois plus de temps à me parvenir, je ne le remarquerais probablement pas	51 %	20 %	31 %	19 %	26 %	45 %

Échantillon : Tous les répondants

Ces perceptions sont largement semblables dans tous les segments de la population, à quelques exceptions près. Le pourcentage de répondants qui sont fortement d'avis que la livraison du courrier à domicile est essentielle pour les personnes âgées et à mobilité réduite est plus élevé chez ceux qui reçoivent actuellement leur courrier à domicile (88 %) ou dans une boîte aux lettres située dans une aire commune (85 %), et, par conséquent, chez ceux qui habitent en milieu urbain (87 %); il ne varie pas en fonction de l'âge ou de la présence d'un handicap.

Les opinions quant à savoir si les répondants se rendraient compte ou non qu'une lettre prend plus de temps à arriver sont partagées de façon égale dans la plupart des sous-groupes de la population. Font toutefois exception les gens qui résident en région rurale, qui sont plus susceptibles de croire qu'ils remarqueraient un tel délai prolongé, et ceux qui résident dans une réserve, qui estiment qu'ils *ne le remarqueraient pas*.

D. Défis propres aux régions rurales et éloignées

Le coût d'expédition de colis constitue un important problème pour près d'une personne sur cinq résidant en région rurale ou dans une réserve. Un faible pourcentage de moins d'une personne sur dix trouve aussi que la distance à parcourir pour se rendre au bureau de poste, les heures d'ouverture de celui-ci et les délais de livraison de colis sont particulièrement difficiles.

Les répondants des régions rurales et des réserves se sont vu présenter quatre difficultés potentielles concernant les services postaux, puis devaient indiquer dans quelle mesure chacune constitue un problème pour eux personnellement. Relativement peu d'Autochtones considèrent ces facteurs comme étant des problèmes considérables, bien que le coût d'expédition de colis soit plus problématique que les autres éléments. En effet, près d'une personne sur cinq trouve que le coût d'expédition de colis à partir de sa communauté constitue un problème au moins plutôt important (18 %), tandis que moins d'une personne sur dix en dit de même au sujet de la distance jusqu'au bureau de poste (8 %), les heures d'ouverture (9 %) et les délais de livraison des colis (8 %).

Défis propres aux régions rurales et éloignées

Q38, 39, 41 et 43. Dans quelle mesure chacun des aspects suivants constitue-t-il un problème pour vous, personnellement? (n = 290)	NET – Problème important	Est un problème considérable	Est un problème plutôt important	Est un problème modéré	N'est qu'un problème mineur	N'est pas du tout un problème
Coût d'expédition de colis à partir de votre communauté	18 %	14 %	3 %	16 %	27 %	32 %
Heures d'ouverture du bureau de poste	9 %	6 %	3 %	13 %	56 %	75 %
Distance à parcourir pour se rendre au bureau de poste	7 %	5 %	2 %	8 %	23 %	62 %
Délais de livraison des colis	7 %	6 %	1 %	15 %	22 %	49 %

Échantillon : Répondants des régions rurales et des réserves.

Les répondants des groupes suivants sont plus susceptibles de trouver que ces facteurs sont des problèmes très ou plutôt importants :

Distance à parcourir pour se rendre au bureau de poste

- Les répondants plus âgés (25 % chez les 60 ans et plus).
- Ceux qui résident à plus de 2,5 km du bureau de poste le plus près (13 %, contre 2 % chez ceux qui résident à 2,5 km ou moins).

Coût d'expédition de colis

- Les répondants plus jeunes (23 % chez les 18 à 34 ans).
- Les femmes (29 %, contre 9 % chez les hommes).
- Les personnes à mobilité réduite (33 %).

E. Rapport qualité-prix

Les Autochtones sont plus enclins à être en accord qu'en désaccord avec l'idée que le coût des timbres pour envois intérieurs est inférieur à leur valeur, mais peu sont fortement en accord, ce qui laisse entendre une ouverture limitée à l'augmentation des tarifs d'affranchissement.

Actuellement, partout au Canada, le prix d'un timbre s'élève à 1,07 \$ ou à 0,92 \$ s'il est acheté en livret de dix unités. Les répondants devaient indiquer dans quelle mesure ils estiment que le coût des timbres pour envois intérieurs est inférieur à leur valeur, pour potentiellement démontrer l'ouverture à l'augmentation des tarifs d'affranchissement de façon à refléter la valeur réelle du service. Les Autochtones sont plus enclins à être en accord (57 %) qu'en désaccord (36 %) avec le fait que le prix des timbres pour envois au pays est inférieur à leur valeur, mais très peu (14 %) sont fortement en accord (14 %).

Valeur des timbres pour envois intérieurs

Q44. Au prix de 1,07 \$ pour un timbre unique et de 92 cents l'unité en livret de dix, le coût des timbres pour envois intérieurs est inférieur à leur valeur.	Total (n = 425)
Fortement en accord	14 %
Plutôt en accord	43 %
Plutôt en désaccord	21 %
Fortement en désaccord	14 %

Échantillon : Tous les répondants

Sont plus susceptibles d'être fortement en accord avec le fait que le coût des timbres est inférieur à leur valeur (et possiblement d'être disposées à payer plus) les personnes dont le revenu du ménage est moins élevé (19 % chez ceux qui gagnent moins de 60 000 \$) et celles qui sont très satisfaites des services de Postes Canada (22 %); autrement, le fort niveau d'accord varie peu dans l'ensemble de la population.

F. Prix maximum raisonnable pour un timbre

Les Autochtones indiquent différents prix maximums raisonnables par timbre selon la destination : la majorité est prête à payer 1,25 \$ pour les envois dans la province et 1,50 \$ pour les envois au pays, mais seulement le quart des répondants sont prêts à payer plus de 1,00 \$ pour les envois dans leur ville ou village.

À l'heure actuelle, le prix du timbre ne varie pas, quelle que soit la destination de l'envoi au Canada. Lorsqu'on leur demande leur réceptivité à certains tarifs en fonction de la distance, les Autochtones indiquent qu'ils pourraient envisager de payer différents tarifs. Cette constatation est la plus évidente pour l'envoi de courrier ailleurs au pays : la plupart (96 %) des Autochtones sont prêts à payer 1,00 \$ par timbre, dont des majorités qui accepteraient aussi de payer 1,25 \$ (79 %) ou même 1,50 \$ (64 %). Pour ce qui est de l'envoi de courrier ailleurs dans la province, la majorité des répondants (54 %) seraient prêts à payer 1,25 \$. Toutefois, la volonté de payer un timbre plus de 1,00 \$ pour un envoi dans la ville ou le village est limitée (par exemple, seul le quart des répondants seraient prêts à payer 1,25 \$ à cette fin).

Prix maximum raisonnable

Q45-47. Quel est le montant maximal qu'il est, selon vous, raisonnable de payer pour un timbre unique assurant la livraison d'une lettre...?	1,00 \$	1,25 \$	1,50 \$	1,75 \$	2,00 \$
Dans votre ville ou village	96 %	27 %	12 %	5 %	3 %
Dans votre province	95 %	54 %	30 %	9 %	6 %
N'importe où au pays	96 %	79 %	64 %	40 %	29 %

Échantillon : Tous les répondants

Prix maximum raisonnable – par milieu de résidence

Q45-47. Quel est le montant maximal qu'il est, selon vous, raisonnable de payer pour un timbre unique assurant la livraison d'une lettre...?	Total (n = 425)	Dans une réserve (n = 214)	Hors réserve (n = 211)
<i>Dans votre ville ou village</i>			
1,00 \$	96 %	98 %	95 %
1,25 \$	27 %	40 %	23 %
1,50 \$	12 %	21 %	9 %
1,75 \$	5 %	7 %	4 %
2,00 \$	3 %	5 %	3 %
<i>Dans votre province</i>			
1,00 \$	95 %	96 %	96 %
1,25 \$	54 %	66 %	52 %
1,50 \$	30 %	47 %	47 %
1,75 \$	9 %	31 %	44 %
2,00 \$	6 %	10 %	6 %
<i>N'importe où au pays</i>			
1,00 \$	96 %	95 %	95 %
1,25 \$	79 %	88 %	76 %
1,50 \$	64 %	82 %	58 %
1,75 \$	40 %	55 %	35 %
2,00 \$	29 %	44 %	24 %

Échantillon : Tous les répondants

Remarque à propos du calcul : Les pourcentages sont cumulatifs; ainsi, si un répondant indique être disposé à payer 2,00 \$, on suppose qu'il serait aussi prêt à payer les montants moins élevés.

Le pourcentage d'Autochtones qui considèrent les prix plus élevés comme étant raisonnables pour l'envoi d'une lettre aux trois destinations (c'est-à-dire dans leur ville ou village, dans leur province ou n'importe où au pays) est plus élevé dans les réserves que hors réserve. Ce résultat pourrait refléter le fait que les prix à la consommation sont systématiquement plus élevés dans ces milieux (ou même peut-être un biais de désirabilité sociale plus fort chez ces répondants qui influe sur leurs réponses); il ne doit donc pas être interprété comme une plus grande capacité à assumer des prix plus élevés.

III. Changements potentiels aux services de Postes Canada

A. Soutien aux mesures

Les Autochtones affichent une préférence marquée pour le maintien du niveau de service et des prix actuels avec l'aide du financement du gouvernement fédéral, plutôt que pour la réduction des services en fonction de ce que Postes Canada peut couvrir par ses propres revenus.

On a lu le paragraphe suivant aux répondants afin de leur expliquer la situation actuelle de Postes Canada : *Postes Canada a connu des pertes de centaines de millions de dollars au cours des quatre dernières années. Cela s'explique par la baisse des revenus du courrier et le déficit généré par la prestation de services dans les régions rurales et éloignées. Postes Canada ne reçoit aucun financement du gouvernement fédéral, et doit subvenir à ses besoins financiers. Toutefois, pour atténuer ses pertes, la société doit se procurer du financement gouvernemental, augmenter ses revenus et diminuer ses coûts.*

Les répondants devaient ensuite choisir laquelle des deux approches proposées ils préfèrent pour remédier à l'insuffisance actuelle des recettes de Postes Canada. Les Autochtones sont beaucoup plus nombreux à juger que Postes Canada devrait recevoir du financement du gouvernement fédéral pour maintenir le niveau de service et les prix actuels partout au pays (82 %) plutôt que de fournir seulement le niveau de service qu'elle peut couvrir par ses propres revenus (13 %). Cette préférence est remarquablement répandue dans l'ensemble de la population; aucun des sous-groupes ne se démarque comme étant particulièrement favorable à ce que Postes Canada dépende uniquement de ses propres revenus.

Soutien aux différentes mesures – par milieu de résidence

Q50. Lequel des deux énoncés suivants reflète le mieux votre opinion?	Total (n = 425)	Dans une réserve (n = 214)	Hors réserve (n = 211)
Postes Canada devrait recevoir du financement du gouvernement fédéral pour maintenir le niveau de service et les prix actuels partout au pays	82 %	85 %	82 %
Postes Canada devrait fournir seulement le niveau de service qu'elle peut couvrir par ses propres revenus	13 %	11 %	13 %

Échantillon : Tous les répondants

B. Soutien aux mesures visant à réduire les pertes de Postes Canada

Les Autochtones appuient la plupart des options visant à réduire les pertes de Postes Canada, mais seul le tiers d'entre eux sont favorables à la réduction du nombre de bureaux de poste.

Les répondants se sont vu présenter plusieurs options visant à réduire les pertes de Postes Canada, puis devaient indiquer dans quelle mesure ils appuient chacune d'elles. La plupart des mesures obtiennent l'appui de la majorité, à l'exception de la réduction du nombre de bureaux de poste, qui est approuvée par seulement trois personnes sur dix (30 %).

L'octroi de subventions par le gouvernement fédéral visant à financer les services postaux dans les régions rurales et éloignées est la mesure qui obtient le plus grand appui (73 %), suivie de la fin de la livraison du courrier à domicile et l'installation de boîtes aux lettres communautaires (71 %). Les deux tiers des Autochtones sont favorables à l'augmentation du prix de base des timbres de 0,25 \$ (65 %), à la réduction de la fréquence de livraison du courrier à tous les deux jours (65 %) et au remplacement des bureaux de poste par des comptoirs postaux dans les épiceries et les pharmacies (64 %). Plus de la moitié (57 %) des répondants appuient l'installation d'armoires à colis extérieures automatisées.

La mesure qui suscite la plus grande opposition est la réduction du nombre de bureaux de poste (64 %); le pourcentage de répondants qui s'opposent aux autres mesures varie entre le cinquième et un peu plus du tiers.

Soutien aux mesures visant à réduire les pertes de Postes Canada

Q51-57. Je vais vous lire quelques options visant à réduire les pertes de Postes Canada. Seriez-vous tout à fait pour, plutôt pour, plutôt contre ou tout à fait contre ces changements?	NET – Pour	Tout à fait pour	Plutôt pour	Plutôt contre	Tout à fait contre	NET – Contre
Recevoir des subventions directes du gouvernement du Canada pour financer les services postaux plus coûteux et peu rentables dans les régions rurales et éloignées	73 %	43 %	30 %	10 %	9 %	19 %
Mettre fin à la livraison porte-à-porte à domicile pour tout le monde, sauf les personnes âgées et celles qui ont des problèmes de mobilité ou de santé, et la remplacer par des boîtes aux lettres communautaires afin de réduire les coûts de moitié	71 %	50 %	21 %	8 %	15 %	23 %
Augmenter le prix de base des timbres d'environ 25 cents	65 %	31 %	33 %	15 %	19 %	34 %
Réduire la fréquence de livraison du courrier, en passant de cinq jours par semaine à tous les deux jours	65 %	38 %	27 %	11 %	22 %	33 %
Remplacer les bureaux de poste appartenant à la société par des franchises moins coûteuses dans les épiceries et les pharmacies	64 %	30 %	35 %	11 %	19 %	30 %
Installer des armoires à colis extérieures et automatisées, accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7	57 %	32 %	25 %	15 %	23 %	37 %
Réduire le nombre de bureaux de poste	30 %	12 %	19 %	22 %	42 %	64 %

Échantillon : Tous les répondants

Le soutien à certaines mesures augmente dans certains milieux de résidence. Il est particulièrement élevé pour la fin de la livraison du courrier à domicile chez les résidents des régions rurales (66 %) et plus faibles chez ceux des villes (39 %) ainsi que chez ceux qui reçoivent actuellement leur courrier à domicile (34 %). Les résidents des régions rurales (45 %) sont aussi plus nombreux que ceux des villes ou des banlieues (24 %) à appuyer fortement l'installation d'armoires à colis. Les Autochtones résidant dans une réserve sont davantage favorables à l'augmentation du prix de base des timbres d'environ 0,25 \$ (45 % sont tout à fait pour cette mesure).

Voici quelques autres différences démographiques quant au soutien élevé à certaines mesures:

- Les Métis (64 %) et les femmes (60 %) tendent davantage à appuyer fortement la fin de la livraison du courrier à domicile.
- Les répondants âgés de moins de 60 ans (70 %) sont plus enclins que les 60 ans et plus (19 %) à appuyer fortement l'installation d'armoires à colis.
- Les répondants dont le revenu du ménage est plus faible (moins de 60 000 \$) sont plus nombreux à appuyer fortement le remplacement des bureaux de poste appartenant à la société par des franchises moins coûteuses dans les épiceries et les pharmacies (36 %) ainsi que la réduction du nombre de bureaux de poste (16 %).

C. Accord avec les énoncés concernant le Protocole du service postal canadien

La plupart des répondants sont en accord avec l'idée que le coût de l'expédition de colis devrait être uniformisé et appuient la réduction de la fréquence de livraison du courrier afin de réduire les coûts.

Selon le Protocole du service postal canadien, Postes Canada livre les lettres, les colis et les publications cinq jours par semaine (sauf les jours fériés) à toutes les adresses canadiennes, sauf dans les régions éloignées où un service moins fréquent peut être nécessaire à cause d'un accès restreint à la collectivité.

Cette information n'a pas été fournie aux répondants, mais une question leur a été posée afin d'évaluer leur ouverture à une réduction de la fréquence de livraison des lettres. Près des deux tiers (65 %) des Autochtones sont en accord avec l'idée que les lettres soient livrées moins souvent que cinq jours par semaine (33 % sont fortement en accord et 32 % sont plutôt en accord avec cet énoncé). Cependant, une personne sur cinq (19 %) se dit fortement *en désaccord* avec la réduction de la fréquence de livraison. Les personnes hors réserve sont plus susceptibles d'être fortement en accord avec la réduction de la fréquence de livraison (36 %, contre 21 % chez celles qui habitent dans une réserve).

Sept Autochtones sur dix (72 %) sont d'avis que tous les Canadiens devraient assumer les mêmes coûts pour l'expédition de colis, quelle que soit la destination (44 % sont fortement en accord et 28 %, plutôt en accord avec cette idée).

Accord avec les énoncés concernant le Protocole du service postal canadien

Q58 et 59. Êtes-vous fortement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services de Postes Canada? (n = 425)	NET – En accord	Fortement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	NET – En désaccord
Tous les Canadiens devraient assumer les mêmes coûts pour la livraison de colis, quelle que soit la distance parcourue	72 %	44 %	28 %	15 %	9 %	25 %
Postes Canada devrait pouvoir livrer des lettres moins souvent que cinq jours par semaine afin de réduire ses coûts	65 %	33 %	32 %	13 %	19 %	32 %

Échantillon : Tous les répondants

On retrouve plus souvent un fort niveau d'accord avec les deux énoncés chez les Métis ainsi que chez les femmes, comparativement aux hommes. Les répondants qui jugent que Postes Canada devrait fournir seulement les services qu'elle peut couvrir avec ses propres revenus sont plus nombreux à être fortement en accord avec l'idée que la livraison des lettres devrait pouvoir se faire moins souvent que cinq jours par semaine (55 %). Ces résultats laissent aussi entendre un accord plus modéré avec l'uniformisation des coûts d'expédition de colis chez les résidents des villes (37 % sont fortement en accord avec cette idée) comparativement aux autres milieux de résidence (48 %), ce qui pourrait s'expliquer par les inquiétudes quant au financement des coûts d'expédition de colis pour les personnes hors des zones urbaines.

D. Moratoire dans les régions rurales

La majorité des Autochtones jugent que le moratoire dans les régions rurales devrait être maintenu moyennant certaines modifications, tandis que plus de la moitié sont en désaccord avec sa levée pure et simple.

L'explication suivante a été présentée aux répondants : « En raison d'un gel temporaire, également appelé moratoire, qui a été instauré par le gouvernement fédéral en 1994, Postes Canada n'est pas autorisée à fermer des bureaux de poste en région rurale ou à les convertir en franchises moins coûteuses. Ce moratoire empêche la fermeture ou le franchisage de plus de 3 000 bureaux de poste, dont la liste est demeurée inchangée depuis 1994. Depuis, bon nombre de ces localités protégées se sont urbanisées et leur nombre d'habitants a augmenté considérablement. »

Les répondants se sont vu présenter trois énoncés concernant le moratoire dans les régions rurales, puis devaient indiquer leur niveau d'accord avec chacun. La plupart (84 %) des Autochtones jugent que le moratoire doit être maintenu en révisant la définition de région rurale. Une majorité plus faible (62 %) appuie un moratoire modifié permettant de remplacer les bureaux de poste ruraux par des franchises. À titre de comparaison, moins de quatre personnes sur dix (39 %) estiment que le moratoire devrait être complètement levé, tandis qu'un pourcentage équivalent (37 %) sont fortement en désaccord avec cette option.

Niveau d'accord avec les énoncés portant sur le moratoire dans les régions rurales

Q61-63. Êtes-vous fortement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec chacun des énoncés suivants?	NET – En accord	Fortement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	NET – En désaccord
Le moratoire devrait être maintenu, mais la liste des localités protégées contre la fermeture et le franchisage des bureaux de poste devrait être mise à jour pour qu'il n'y figure que des régions effectivement rurales	84 %	47 %	37 %	10 %	2 %	12 %
Le moratoire devrait être modifié pour permettre le remplacement des bureaux de poste ruraux par des franchises dans les épiceries et les pharmacies	62 %	26 %	36 %	18 %	17 %	35 %
Le moratoire devrait être levé et Postes Canada devrait être autorisée à fermer les bureaux de poste sous-utilisés, même s'ils sont situés dans les régions rurales	39 %	12 %	27 %	19 %	37 %	56 %

Échantillon : Tous les répondants

Le niveau d'accord avec ces trois options concernant le moratoire dans les régions rurales est sensiblement le même dans l'ensemble de la population, à quelques exceptions près. Le maintien du moratoire en révisant la définition de région rurale suscite plus souvent un niveau d'accord élevé dans les régions rurales (57 %) et en banlieue (55 %) que dans les villes (41 %) et les réserves (38 %), de même que chez les femmes (56 %, contre 38 % chez les hommes).

E. Soutien aux services nouveaux ou supplémentaires dans les régions rurales et éloignées

Les résidents des régions rurales et des réserves affichent un soutien généralisé à l'égard de services additionnels dans les régions rurales.

Les Autochtones qui habitent en région rurale et dans les réserves ont été questionnés au sujet de différentes mesures visant à mieux servir les Canadiens et Canadiennes dans ces endroits. Des majorités d'au moins six personnes sur dix appuient l'ensemble des six options de changement. L'accès à d'autres services gouvernementaux dans les bureaux de poste des régions rurales (85 %) est la mesure qui suscite le plus grand soutien (85 %), suivie de la création de centres de services (80 %). On observe aussi un solide appui à l'offre de services financiers dans les bureaux de poste (71 %), à l'augmentation du nombre de bureaux de poste dans les régions rurales (68 %) et au regroupement de petits bureaux de poste d'une même région (68 %). Comme c'est le cas aux autres questions, un segment de la population s'oppose à certains des changements, en particulier au prolongement des heures d'ouverture des bureaux de poste dans les régions rurales (36 %). Ces opinions sont semblables dans l'ensemble de la population rurale et des réserves.

Soutien aux services nouveaux ou supplémentaires chez les résidents des régions rurales et des réserves

Q64-69. Dans quelle mesure êtes-vous pour, ou contre l'idée que Postes Canada procède aux changements suivants pour mieux desservir les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées? (n = 290)	NET – Pour	Tout à fait pour	Plutôt pour	Plutôt contre	Tout à fait contre	NET – Contre
Offrir un accès pratique à d'autres services gouvernementaux dans les bureaux des régions rurales et éloignées	85 %	42 %	43 %	7 %	4 %	25 %
Créer des centres de services au sein des communautés rurales qui comprennent un bureau de poste et proposent les services d'autres organisations ou entreprises locales	80 %	32 %	48 %	8 %	4 %	13 %
Fournir un accès à des services financiers dans les bureaux de poste des régions rurales et éloignées, où il n'y a pas de succursales bancaires	71 %	28 %	43 %	14 %	11 %	25 %
Regrouper les petits bureaux de poste ruraux d'une même région géographique pour offrir des services améliorés, tels que des armoires à colis automatisées, accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7	68 %	28 %	40 %	12 %	16 %	28 %
Augmenter le nombre de bureaux de poste dans les régions rurales	68 %	33 %	35 %	17 %	10 %	27 %
Prolonger les heures d'ouverture des bureaux de poste dans les régions rurales	60 %	31 %	29 %	24 %	12 %	36 %

Échantillon : Répondants des régions rurales et des réserves.

Le soutien à l'offre de services financiers dans les bureaux de poste des régions rurales et éloignées est plus répandu chez les personnes âgées de 18 à 34 ans (68 %) et de 35 à 59 ans (84 %) que chez les 60 ans et plus (35 %).

IV. Suivi de l'étude de 2016

Le questionnaire de 2022 a été rédigé à la lumière de la situation actuelle de Postes Canada; par conséquent, une importance moindre a été accordée aux questions de suivi. Cette section présente les résultats qui sont comparables à ceux de l'étude de 2016.

A. Satisfaction globale à l'égard des services de Postes Canada

Un peu plus de la moitié des Autochtones se disent très satisfaits de l'ensemble des services offerts par Postes Canada, et le tiers en sont plutôt satisfaits, des résultats qui ont peu changé depuis 2016.

Satisfaction globale

Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services offerts par Postes Canada?	2022 (n = 211)	2016 (n = 199)
Très satisfaits	53 %	55 %
Plutôt satisfaits	34 %	33 %
Ni satisfaits ni insatisfaits	7 %	4 %
Plutôt ou très insatisfaits	5 %	8 %

Échantillon : Répondants hors réserve seulement.

B. Satisfaction à l'égard des aspects des services

Le niveau de satisfaction quant à l'endroit où le courrier est livré et à la livraison de colis n'a pas connu de changement significatif entre 2016 et 2022.

Satisfaction à l'égard des aspects des services

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des aspects suivants des services de Postes Canada?	2022 (n = 211)	2016 (n = 199)
L'endroit où votre courrier est livré (p. ex., à votre porte ou dans une boîte postale communautaire)		
Très satisfaits	57 %	59 %
Plutôt satisfaits	28 %	29 %
Ni satisfaits ni insatisfaits	4 %	6 %
Plutôt ou très insatisfaits	8 %	5 %
La livraison de colis par Postes Canada		
Très satisfaits	43 %	47 %
Plutôt satisfaits	34 %	33 %
Ni satisfaits ni insatisfaits	7 %	8 %
Plutôt ou très insatisfaits	8 %	13 %

Échantillon : Répondants hors réserve seulement.

C. Importance perçue des services de Postes Canada

Les résultats diffèrent peu en ce qui concerne l'idée que le courrier prenne deux fois plus de temps à parvenir aux destinataires. Des pourcentages semblables de répondants en 2022 et en 2016 conviennent que la livraison du courrier à domicile est essentielle pour les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et celles ayant des problèmes de santé.

Importance perçue des services

<i>Veillez examiner les énoncés suivants et indiquer si vous êtes fortement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord, ou fortement en désaccord avec chacun d'eux.</i>	2022 (n = 211)	2016 (n = 199)
Si une lettre prenait deux fois plus de temps à me parvenir, je ne le remarquerais probablement pas		
Fortement en accord	19 %	22 %
Plutôt en accord	25 %	26 %
Plutôt en désaccord	21 %	18 %
Fortement en désaccord	30 %	33 %
La livraison du courrier à domicile est essentielle pour les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et celles ayant des problèmes de santé		
Fortement en accord	79 %	77 %
Plutôt en accord	14 %	17 %
Plutôt en désaccord	2 %	3 %
Fortement en désaccord	2 %	2 %

Échantillon : Répondants hors réserve seulement.

Remarque : La formulation des catégories a changé, passant de « totalement » à « fortement ».

Annexe A : Méthodologie

Contexte et objectifs de la recherche

Le Protocole du service postal canadien décrit les attentes du gouvernement fédéral concernant les normes de service et les activités connexes de Postes Canada pour ce qui est d'offrir des services postaux qui demeurent universels, abordables, fiables, pratiques, sécuritaires et attentifs aux besoins des clients du Canada.

Le gouvernement s'est engagé à réviser le Protocole du service postal canadien (adopté en 2009) tous les cinq (5) ans afin d'évaluer s'il est nécessaire de l'adapter à l'évolution des besoins.

La pandémie de COVID-19 a radicalement changé la façon dont les Canadiens et Canadiennes utilisent les services postaux. Étant donné cette transformation, la présente étude aidera le gouvernement du Canada à mieux comprendre les Points de vue Autochtones quant à la façon dont Postes Canada leur est utile à l'heure actuelle et aux services qu'ils souhaitent obtenir à l'avenir de façon à veiller à ce que les services de Postes Canada et, en particulier, le Protocole du service continuent de répondre aux besoins de la population canadienne.

Les thèmes de la recherche doivent inclure tous les aspects majeurs du Protocole du service postal canadien, comme le décrit l'énoncé des travaux. L'étude doit aussi comprendre la rédaction de questions et l'obtention de réponses aux questions suivantes :

- La méthode actuelle de prestation des services et l'utilisation des services postaux
- Les changements dans l'utilisation des services postaux (surtout dans la foulée de la pandémie de COVID-19)
- La perception des services et les principales priorités en la matière
- La compréhension du manque à gagner et des activités de la SCP
- L'acceptation des changements dans les services de livraison du courrier
- La perception de la marque de la SCP, de son rôle au sein de la communauté et de la loyauté
- L'examen d'éventuels nouveaux secteurs d'activité
- L'appui au financement de Postes Canada par le gouvernement plutôt que d'augmenter ses prix, de réduire ses services ou de réduire le nombre d'emplois

Il convient de souligner que dans les réserves des Premières Nations, la SCP achemine le courrier dans un emplacement central, comme le bureau du conseil de bande ou un centre communautaire, mais n'est pas responsable de le livrer aux foyers individuels.

Méthodologie

Environics a réalisé, du 12 avril au 8 mai 2022, un sondage téléphonique auprès d'un échantillon aléatoire de 425 Autochtones résidant dans les 10 provinces.

Conception et pondération de l'échantillon

La méthodologie utilisée pour cette étude, définie dans l'énoncé des travaux, consiste en un sondage téléphonique de 20 minutes auprès d'un échantillon aléatoire représentatif de 425 Autochtones âgés de 18 ans et plus, stratifié de façon à ce que 50 % des répondants habitent dans une réserve et 50 %, hors réserve. La marge d'erreur pour l'échantillon total est de plus ou moins 4,8 points de pourcentage; pour l'échantillon dans les réserves, elle se chiffre à plus ou moins

6,7 points de pourcentage tandis que hors réserve, elle est de plus ou moins 6,8 points de pourcentage, avec un niveau de confiance de 95 %.

L'échantillon n'était pas proportionnel à la répartition de cette population selon les données du recensement de 2016 : 20 % des Autochtones habitent dans les réserves (et sont principalement membres des Premières Nations) et 80 % habitent hors réserve (dont 55 % dans les zones urbaines et 25 % dans les régions rurales). Il correspond toutefois à la conception de l'échantillon de l'étude sur Postes Canada menée en 2016 auprès des Autochtones et permet de veiller à ce qu'un nombre adéquat d'Autochtones habitant dans les réserves soit inclus aux fins d'analyse. À l'étape de l'analyse, les données définitives seront pondérées de façon à ce qu'elles soient représentatives de la population autochtone par province, milieu de résidence et groupe identitaire.

L'approche d'échantillonnage différait pour les populations dans les réserves et hors réserve, comme décrit ci-dessous.

L'échantillon pour les entrevues dans les réserves a été généré en ciblant les codes postaux associés aux subdivisions de recensement associées à la population dans les réserves. Les numéros de téléphone accessibles ont ensuite été recueillis pour chacun de ces codes postaux. Dans cet échantillon, les ménages ont été choisis au hasard pour être inclus dans l'étude. Les répondants ont fait l'objet d'une sélection pour s'assurer qu'ils habitent réellement dans une réserve, qu'ils s'identifient comme membres des Premières Nations, Inuits ou Métis et qu'ils sont âgés de 18 ans ou plus.

Les entrevues ont été réparties de façon proportionnelle à la population dans les réserves, conformément aux données du recensement de 2016.

Région	Population	Échantillon (n)
Canada atlantique	8 %	16
Québec	11 %	22
Ontario	23 %	46
Manitoba	14 %	28
Saskatchewan	11 %	22
Alberta	16 %	32
C.-B.	17 %	34
Total	100 %	200

En ce qui concerne l'échantillon pour les entrevues hors réserve (zones urbaines et régions rurales), il a fallu utiliser les données superposées du recensement de 2016 afin de relever les aires de diffusion² où le pourcentage d'Autochtones est supérieur à la moyenne, puis sélectionner l'échantillon de façon aléatoire au sein de ces aires. Des quotas ont été établis pour s'assurer que l'échantillon était proportionnel à cette population par province, milieu de résidence (zones urbaines et régions rurales) et groupe identitaire, conformément aux données du recensement de 2016. Le pourcentage net d'Autochtones obtenu à partir de cette approche d'échantillonnage est estimé à 10 %. Comme pour l'échantillon dans les réserves, les répondants ont fait l'objet d'une sélection pour s'assurer qu'ils s'identifient comme membres des Premières Nations, Inuits ou Métis et qu'ils sont âgés de 18 ans ou plus.

Comme il était nécessaire d'effectuer un ciblage géographique, ce qui est impossible au moyen d'un échantillon par numéros de téléphone cellulaire, l'échantillon comptait uniquement des numéros de téléphone fixe tant pour les entrevues dans les réserves que hors réserve.

En ce qui concerne l'échantillon hors réserve, aucun quota n'a été établi pour les entrevues auprès de répondants dont le courrier est livré à domicile et ceux qui le reçoivent dans des boîtes postales communautaires. De la même façon, des

² Une aire de diffusion correspond à la plus petite unité géographique pour laquelle des données de recensement sont disponibles; elle compte une population de 400 à 700 habitants.

questions ont été posées de façon à cerner les personnes âgées autonomes et à mobilité réduite, mais la segmentation de ces groupes a été effectuée naturellement sans garantie de la taille du sous-échantillon.

Conception du questionnaire

Environics a collaboré avec SPAC à la mise au point d'un questionnaire d'une durée moyenne de 20 minutes et visant à répondre aux objectifs de l'étude. Le questionnaire a été conçu parallèlement à celui s'adressant à la population générale afin de permettre la comparaison des résultats lorsque possible. Des modifications ont été apportées pour que le groupe cible puisse mieux comprendre les questions, et des questions ont été supprimées afin de respecter la durée prévue de l'entrevue (un sondage téléphonique peut contenir moins de questions qu'un sondage en ligne de la même durée, et le rythme des entrevues téléphoniques avec des Autochtones tend à être légèrement plus lent qu'avec la population générale). Environics a traduit le questionnaire approuvé en français en utilisant lorsque possible la version française existante du sondage auprès de la population générale. L'introduction révélait aux répondants l'identité du commanditaire de l'étude et les informait de la durée du sondage et de leurs droits en matière de la protection des renseignements personnels en vertu des lois fédérales. Les versions anglaise et française du questionnaire définitif sont incluses à l'annexe B du présent document. Les personnes sondées ont mis en moyenne 22,1 minutes pour y répondre.

Test préliminaire

Un test préliminaire de 13 entrevues en anglais a été effectué le 12 avril 2022. Ces entrevues comprenaient des questions exploratoires standards du gouvernement du Canada. Elles ont duré en moyenne 23,9 minutes, et il a donc fallu supprimer plusieurs de questions afin de respecter la durée prévue de 20 minutes.

Travail sur le terrain

Les entrevues ont été réalisées par Telepoll, une société d'étude de marché possédant de l'expérience dans la réalisation de sondages téléphoniques auprès d'Autochtones, au moyen d'un système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO). Des superviseurs étaient présents sur le terrain en tout temps pour veiller au bon déroulement des entrevues et de la consignation des réponses. Au minimum, 10 % du travail de chaque intervieweur a fait l'objet d'un contrôle discret de la qualité, en conformité avec les normes établies par l'industrie.

Des analystes de données ont programmé le questionnaire dans le système ETAO avant de le soumettre à des tests approfondis afin d'assurer l'exactitude de l'organisation et de la collecte des données. Cette validation a permis de garantir que le processus de saisie des données était conforme à la logique de base du sondage. Le système ETAO a pris en charge la composition des numéros, les quotas et les réponses aux questionnaires (l'enchaînement des questions et les intervalles valides). Ce système assure également que les rappels sont effectués de manière opportune. Aucun numéro n'est composé deux fois au cours d'une même période de deux heures. Les rappels sont effectués lors de différentes journées de la semaine, et à différents moments de chaque journée (p. ex., le matin l'après-midi). Cela permet d'assurer que les rendez-vous prévus sont respectés, ce qui maximise le taux de réponse et la représentativité de l'échantillon. Jusqu'à huit rappels ont ainsi été tentés pour chaque numéro sélectionné de l'échantillon avant de le remplacer par un autre numéro comparable.

L'ensemble du travail de recherche a été effectué en conformité avec les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada, de même qu'avec les lois fédérales applicables (*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, ou LPRPDE).

Taux de réponse

L'échantillon sélectionné pour ce sondage consistait en 425 entrevues auprès d'Autochtones. Le taux de réponse net au sondage est de 9,4 %. Ce taux correspond au nombre de participants ayant répondu au sondage (entrevues menées, exclusions et participants en excédent du quota) divisé par la somme du nombre de numéros non résolus (occupé, pas de réponse), le nombre de ménages ou de personnes n'ayant pas participé (refus, barrière linguistique, rappels

manqués) et le nombre de participants interrogés $[R/(U+IS+R)]$. La répartition de tous les numéros est présentée dans le tableau ci-dessous.

TOTAL	
Nombre total de numéros composés	15 856
Inadmissibles (non valides)	1 742
Non résolus (U)	9 140
<i>Occupé</i>	312
<i>Aucune réponse</i>	3 560
<i>Messagerie vocale</i>	5 268
Admissibles sans réponse (IS)	3 643
<i>Barrière linguistique</i>	118
<i>Rappels manqués (répondants non disponibles)</i>	876
<i>Refus – ménage</i>	1 067
<i>Refus – répondant</i>	1 533
<i>Interruption</i>	49
Admissibles avec réponse (R)	1 331
<i>Entrevues achevées</i>	425
<i>Non admissible – quota atteint</i>	9
<i>Répondants non admissibles</i>	897
Taux de réponse	9,4 %
Fréquence	34,6 %
Durée du sondage	22,1

Analyse du biais de non-réponse

Le tableau ci-dessous présente le profil de l'échantillon final (non pondéré), comparativement à la population autochtone réelle du Canada (d'après les données du recensement de 2016). L'échantillon final sous-représente les personnes âgées de 18 à 34 ans, ce qui est une caractéristique courante des sondages d'opinion publique menés au Canada.

Analyse du biais de non-réponse

Type d'échantillon	Échantillon*	Population autochtone du Canada (recensement de 2016)
Sexe (18 ans et plus)		
Hommes	50 %	49 %
Femmes	50 %	51 %
Âge		
De 18 à 34 ans	18 %	36 %
De 35 à 59 ans	44 %	46 %
60 ans ou plus	38 %	18 %

* Les données ne sont pas pondérées et les pourcentages sont établis en fonction des personnes ayant répondu à chacune des questions démographiques.

Profil des répondants

Profil des répondants

Type d'échantillon	Total (n = 425)
Sexe	
Hommes	49 %
Femmes	51 %
Âge	
De 18 à 34 ans	36 %
De 35 à 59 ans	46 %
60 ans ou plus	18 %
Identité	
Membres des Premières Nations	60 %
Inuits	4 %
Métis	36 %
Milieu de résidence	
En milieu urbain	33 %
En banlieue	20 %
En région rurale	24 %
Dans une réserve des Premières Nations	22 %
Région	
Atlantique	8 %
Québec	11 %
Ontario	23 %
Ouest du Canada	58 %

Annexe B : Questionnaire

Environics Research

21 avril 2022

Postes Canada Sondage téléphonique auprès des peuples autochtones, 2022 Questionnaire DÉFINITIF

INTRODUCTION – SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : Lire l'introduction dans la langue dans laquelle la personne répond au téléphone.

Bonjour/bonsoir. Je m'appelle ____ et je travaille pour Environics Research Group, une société de recherche sur l'opinion publique. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

INSCRIRE la langue de l'entrevue

01 – Anglais

02 – Français

Nous menons aujourd'hui un sondage auprès des peuples autochtones au sujet de la livraison du courrier et de Postes Canada. Nous ne faisons aucune vente ou sollicitation. Le sondage est effectué sur une base volontaire, et vos réponses demeureront entièrement anonymes et confidentielles. Ce sondage est inscrit auprès du système national d'enregistrement des sondages, et sera administré conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il vous faudra environ 20 minutes pour y répondre.

[SI ON LE DEMANDE : Ce sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC), afin de vous permettre d'en vérifier la légitimité. Pour connaître les détails de cette recherche, rendez-vous sur le site Web du CRIC, à l'adresse : www.canadianresearchinsightscouncil.ca et indiquez le code de projet [XXXXX].]

Ce sondage vise à recueillir des commentaires qui permettront au gouvernement de respecter son engagement à mener un examen régulier du Protocole du service postal canadien pour évaluer s'il est nécessaire d'adapter les services postaux canadiens aux besoins en constante évolution. Votre opinion aidera le gouvernement à « veiller à ce que Postes Canada fournisse à un prix raisonnable, les services de grande qualité auxquels s'attendent les Canadiens et rejoigne plus efficacement les Canadiens vivant dans les régions rurales et éloignées ». Aucune des questions posées ne doit être interprétée comme une indication de l'orientation future, des politiques ou de mesures à l'étude.

1. Puis-je parler à la personne autochtone de votre foyer qui s'occupe du courrier?

Questions de recrutement

2. Lequel des énoncés suivants vous décrit le mieux? Êtes-vous...?

LIRE

01 – Membre des Premières Nations

05 – Inuit(e)

03 – Métis(se)

04 – Personne non autochtone

NE PAS LIRE

02 – Inuk

06 – Inuvialuit(e)

98 – Autre (veuillez préciser)

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

SI Q2=04 OU 99, POSER Q3. SINON, PASSER À Q4.

3. Y a-t-il quelqu'un d'autre dans votre foyer qui est membre des Premières Nations, Inuk ou Métis?

01 – Oui **DEMANDER À PARLER À CETTE PERSONNE; SE PRÉSENTER DE NOUVEAU ET COMMENCER À Q2**

02 – Non **REMERCIER ET TERMINER LE SONDAGE**

03 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre **REMERCIER ET TERMINER LE SONDAGE**

4. **INSCRIRE À PARTIR DE LA LISTE DE L'ÉCHANTILLON :**

01 – Terre-Neuve-et-Labrador

02 – Île-du-Prince-Édouard

03 – Nouvelle-Écosse

04 – Nouveau-Brunswick

05 – Québec

06 – Ontario

07 – Manitoba

08 – Saskatchewan

09 – Alberta

10 – Colombie-Britannique

11 – Yukon

12 – Territoires du Nord-Ouest

13 – Nunavut

5. Vivez-vous actuellement...?

LIRE

01 – En milieu urbain

02 – En banlieue

03 – En région rurale

04 – Dans une réserve des Premières Nations

NE PAS LIRE

99 – Je refuse de répondre

6. Auquel des groupes d'âge suivants appartenez-vous?

LIRE; ARRÊTER UNE FOIS LA CATÉGORIE APPROPRIÉE ATTEINTE.

01 – De 18 à 24 ans

02 – De 25 à 34 ans

03 – De 35 à 44 ans

04 – De 45 à 54 ans

05 – De 55 à 59 ans

07 – De 60 à 64 ans

06 – ou 65 ans et plus?

NE PAS LIRE

99 – Je refuse de répondre

7. À quel genre vous identifiez-vous?

NE PAS LIRE, SAUF POUR CLARIFIER

01 – Homme

02 – Femme

03 – Autre identité de genre **[NE PAS CODER]**

NE PAS LIRE

99 – Je refuse de répondre

Services actuels

8. Comment recevez-vous votre courrier à la maison? Est-ce...?

LIRE

01 – À la porte

02 – Dans une boîte aux lettres située dans l'aire commune du bâtiment (immeuble/condo)

03 – Dans une boîte postale communautaire

04 – Dans une boîte aux lettres rurale en bordure de route

05 – Dans une boîte postale d'un bureau de poste ou comptoir postal

NE PAS LIRE

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

9. À quelle distance de votre domicile se situe le bureau de poste le plus près?

LIRE

01 – 2,5 km ou moins

02 – Plus de 2,5 km, mais moins de 5 km

03 – De 5 km à 15 km

04 – Plus de 15 km

NE PAS LIRE

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

Utilisation

À quelle fréquence envoyez-vous les articles suivants par la poste? Commençons par [ARTICLE]; expédiez-vous ce type d'article postal tous les jours, une fois par semaine, une fois par mois, quelques fois par année, ou jamais?

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

Question	Jamais	Quelques fois par année	Une fois par mois	Une fois par semaine	Tous les jours	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
10. Correspondance personnelle (p. ex., lettres ou cartes)	01	02	03	04	05	99
11. Paiements de factures	01	02	03	04	05	99
12. Colis	01	02	03	04	05	99

Au cours de la dernière année, avez-vous effectué chacun des éléments suivants au bureau de poste une fois par semaine, une fois par mois, quelques fois par année, ou jamais?

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

Question	Jamais	Quelques fois par année	Une fois par mois	Une fois par semaine	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
13. Expédier un colis à un proche (ami ou famille)	01	02	03	04	99
14. Ramasser un colis	01	02	03	04	99
15. Retourner un article acheté en ligne	01	02	03	04	99
16. [ITEM SUPPRIMÉ]					
17. Acheter des timbres	01	02	03	04	99
18. Utiliser des services financiers (p. ex., transfert MoneyGram ou prêt MonArgent de Postes Canada)	01	02	03	04	99

19. [ITEM SUPPRIMÉ]	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ
---------------------	----------	----------	----------	----------	----------

Quelle serait la probabilité que vous utilisiez ces services s'ils étaient offerts à votre bureau de poste local? Pour ce qui d'/de [ITEM], le feriez-vous certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas?

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

Question	Certainement	Probablement	Probablement pas	Certainement pas	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
20. Devenir client des services bancaires de Postes Canada	01	02	03	04	99
21. Utiliser les services gouvernementaux comme ceux offerts aux comptoirs de Service Canada	01	02	03	04	99

Changements en raison de la COVID-19 :

22. La pandémie de la COVID-19 a-t-elle changé votre utilisation des services de Postes Canada?

01 – Oui

02 – Non

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

Diriez-vous que vous faites chacune des activités suivantes beaucoup plus, légèrement plus, autant, légèrement moins ou beaucoup moins qu'avant la pandémie?

Question	Beaucoup plus	Légèrement plus	Autant	Légèrement moins	Beaucoup moins	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
23. Envoyer des lettres	01	02	03	04	05	99
24. Faire des achats en ligne	01	02	03	04	05	99
25. Expédier des colis à vos proches (amis et famille)	01	02	03	04	05	99

26. [ITEM SUPPRIMÉ]

Satisfaction à l'égard des services de Postes Canada

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des aspects suivants des services de Postes Canada? Diriez-vous être très satisfait(e), plutôt satisfait(e), ni satisfait(e) ni insatisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) de [ITEM]?

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

Question	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
27. L'endroit où votre courrier est livré (p. ex., à votre porte ou dans une boîte postale communautaire)	01	02	03	04	05	99
28. [ITEM SUPPRIMÉ]	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ
29. [ITEM SUPPRIMÉ]	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ
30. La livraison de colis par Postes Canada	01	02	03	04	05	99

31. Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services offerts par Postes Canada?

RÉPÉTER L'ÉCHELLE SI NÉCESSAIRE SEULEMENT

01 – Très satisfait(e)

02 – Plutôt satisfait(e)

03 – Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)

04 – Plutôt insatisfait(e)

05 – Très insatisfait(e)

NE PAS LIRE

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

Perception et loyauté

Veillez examiner les énoncés suivants et indiquer si vous êtes fortement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec chacun d'eux.

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

Question	Fortement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
32. [ITEM SUPPRIMÉ]	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ
33. Si une lettre prenait deux fois plus de temps à me parvenir, je ne le remarquerais probablement pas	01	02	03	04	99
34. La livraison du courrier à domicile est essentielle pour les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et celles ayant des problèmes de santé	01	02	03	04	99
35. Tant que les prix et les services offerts demeurent inchangés, il m'importe peu que le bureau de poste se trouve dans une pharmacie ou une épicerie, ou qu'il soit exploité par Postes Canada	01	02	03	04	99
36. DIVISER L'ÉCHANTILLON/POSER À 50 % DES RÉPONDANTS : Postes Canada demeure un service important et essentiel pour les Canadiens et les Canadiennes	01	02	03	04	99
37. DIVISER L'ÉCHANTILLON/POSER À 50 % DES RÉPONDANTS : Postes Canada demeure un service important et essentiel pour moi	01	02	03	04	99

Défis propres aux régions rurales ou éloignées

SECTION À POSER UNIQUEMENT AUX RÉPONDANTS DE RÉGIONS RURALES OU DES RÉSERVES :

Dans quelle mesure chacun des aspects suivants constitue-t-il un problème pour vous, personnellement? Commençons par l'aspect suivant : **[PREMIER ITEM]**; est-ce que cela **[LIRE L'ÉCHELLE]**?

LIRE ET RÉPARTIR ALÉATOIREMENT. RÉPÉTER L'ÉCHELLE SI NÉCESSAIRE SEULEMENT.

Question	N'est pas du tout un problème	N'est qu'un problème mineur	Est un problème modéré	Est un problème plutôt important	Est un problème considérable	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
38. Distance à parcourir pour se rendre au bureau de poste	01	02	03	04	05	99
39. Heures d'ouverture du bureau de poste	01	02	03	04	05	99
40. [ITEM SUPPRIMÉ]	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ
41. Délais de livraison des colis	01	02	03	04	05	99
42. [ITEM SUPPRIMÉ]	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ
43. Coût d'expédition de colis à partir de votre communauté	01	02	03	04	05	99

Tarification et abordabilité des frais

POSER À TOUS

44. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant?

Au prix de 1,07 \$ pour un timbre unique et de 92 cents l'unité en livret de dix, le coût des timbres pour envois intérieurs est inférieur à leur valeur.

Êtes-vous...?

LIRE

01 – Fortement en accord

02 – Plutôt en accord

03 – Plutôt en désaccord

04 – Fortement en désaccord

NE PAS LIRE

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

Quel est le montant **maximal** qu'il est, selon vous, raisonnable de payer pour un timbre unique assurant la livraison d'une lettre [PREMIER ITEM]? Est-ce 1,00 \$, 1,25 \$, 1,50 \$, 1,75 \$ ou 2,00 \$?

LIRE DANS L'ORDRE INDIQUÉ.

Question	1,00 \$	1,25 \$	1,50 \$	1,75 \$	2,00 \$	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
45. Dans votre ville ou village	01	02	03	04	05	99
46. Dans votre province	01	02	03	04	05	99
47. N'importe où au pays	01	02	03	04	05	99

Réalités financières de Postes Canada et soutien aux différentes mesures

Postes Canada a connu des pertes de centaines de millions de dollars au cours des quatre dernières années. Cela s'explique par la baisse des revenus du courrier et le déficit généré par la prestation de services dans les régions rurales et éloignées. Postes Canada ne reçoit aucun financement du gouvernement fédéral, et doit subvenir à ses besoins financiers. Toutefois, pour atténuer ses pertes, la société doit se procurer du financement gouvernemental, augmenter ses revenus et diminuer ses coûts.

48. [ITEM SUPPRIMÉ]

49. [ITEM SUPPRIMÉ]

50. **Lequel** des deux énoncés suivants reflète le mieux votre opinion?

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

01 – Postes Canada devrait fournir seulement le niveau de service qu'elle peut couvrir par ses propres revenus

02 – Postes Canada devrait recevoir du financement du gouvernement fédéral pour maintenir le niveau de service et les prix actuels partout au pays

NE PAS LIRE

03 – Les deux, cela dépend

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

Je vais vous lire quelques options visant à **réduire les pertes de Postes Canada**. Seriez-vous tout à fait pour, plutôt pour, plutôt contre ou tout à fait contre ces changements?

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

Question	Tout à fait pour	Plutôt pour	Plutôt contre	Tout à fait contre	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
51. Réduire le nombre de bureaux de poste	01	02	03	04	99
52. Remplacer les bureaux de poste appartenant à la société par des franchises moins coûteuses dans les épiceries et les pharmacies	01	02	03	04	99
53. Mettre fin à la livraison porte-à-porte à domicile pour tout le monde, sauf les personnes âgées et celles qui ont des problèmes de mobilité ou de santé, et la remplacer par des boîtes aux lettres communautaires afin de réduire les coûts de moitié	01	02	03	04	99
54. Réduire la fréquence de livraison du courrier, en passant de cinq jours par semaine à tous les deux jours	01	02	03	04	99
55. Augmenter le prix de base des timbres d'environ 25 cents	01	02	03	04	99
56. Installer des armoires à colis extérieures et automatisées, accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 [SI ON LE DEMANDE : Une armoire à colis est une boîte postale qui permet la collecte de colis en libre-service. Il s'agit d'une option sans contact, sécuritaire et facile d'accès pour la livraison centralisée de colis.]	01	02	03	04	99
57. Recevoir des subventions directes du gouvernement du Canada pour financer les services postaux plus coûteux et peu rentables dans les régions rurales et éloignées	01	02	03	04	99

Protocole du service postal canadien

Êtes-vous fortement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services de Postes Canada?

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

Question	Fortement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
58. Tous les Canadiens devraient assumer les mêmes coûts pour la livraison de colis, quelle que soit la distance parcourue	01	02	03	04	99
59. Postes Canada devrait pouvoir livrer des lettres moins souvent que cinq jours par semaine afin de réduire ses coûts	01	02	03	04	99

Accès pratique aux services postaux

Quelle distance accepteriez-vous de parcourir pour vous rendre à un bureau de poste **LIRE LA LISTE.**

01 – 2,5 km ou moins

02 – Plus de 2,5 km, mais moins de 5 km

03 – De 5 km à 15 km

04 – Plus de 15 km

NE PAS LIRE

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

Moratoire dans les régions rurales

POSER À TOUS

En raison d'un gel temporaire, également appelé *moratoire*, qui a été instauré par le gouvernement fédéral en 1994, Postes Canada n'est pas autorisée à fermer des bureaux de poste en région rurale ou à les convertir en franchises moins coûteuses. Ce moratoire empêche la fermeture ou le franchisage de plus de 3 000 bureaux de poste, dont la liste est demeurée inchangée depuis 1994. Depuis, bon nombre de ces localités protégées se sont urbanisées et leur nombre d'habitants a augmenté considérablement.

Êtes-vous fortement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec chacun des énoncés suivants?

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

Question	Fortement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
60. Le moratoire devrait être maintenu, mais la liste des localités protégées contre la fermeture et le franchisage des bureaux de poste devrait être mise à jour pour qu'il n'y figure que des régions effectivement rurales	01	02	03	04	99
61. Le moratoire devrait être modifié pour permettre le remplacement des bureaux de poste ruraux par des franchises dans les épiceries et les pharmacies	01	02	03	04	99
62. Le moratoire devrait être levé et Postes Canada devrait être autorisée à fermer les bureaux de poste sous-utilisés, même s'ils sont situés dans les régions rurales	01	02	03	04	99

Soutien aux services nouveaux ou supplémentaires dans les régions rurales et éloignées

SECTION À POSER UNIQUEMENT AUX RÉPONDANTS DE RÉGIONS RURALES OU DES RÉSERVES :

Dans quelle mesure êtes-vous pour ou contre l'idée que Postes Canada procède aux changements suivants pour mieux desservir les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées?

LIRE; VARIER ALÉATOIREMENT L'ORDRE.

Question	Tout à fait pour	Plutôt pour	Plutôt contre	Tout à fait contre	[NE PAS LIRE] Je ne saurais dire/je refuse de répondre
63. Fournir un accès à des services financiers dans les bureaux de poste des régions rurales et éloignées, où il n'y a pas de succursales bancaires	01	02	03	04	99
64. Offrir un accès pratique à d'autres services gouvernementaux dans les bureaux des régions rurales et éloignées	01	02	03	04	99
65. Augmenter le nombre de bureaux de poste dans les régions rurales	01	02	03	04	99
66. Prolonger les heures d'ouverture des bureaux de poste dans les régions rurales	01	02	03	04	99
67. Regrouper les petits bureaux de poste ruraux d'une même région géographique pour offrir des services améliorés, tels que des armoires à colis automatisées, accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 [SI ON LE DEMANDE : Une armoire à colis est une boîte postale qui permet la collecte de colis en libre-service. Il s'agit d'une option sans contact, sécuritaire et facile d'accès pour la livraison centralisée de colis.]	01	02	03	04	99
68. Créer des centres de services au sein des communautés rurales qui comprennent un bureau de poste et proposent les services d'autres organisations ou entreprises locales	01	02	03	04	99

Caractéristiques démographiques

Nous avons presque terminé. Il ne nous reste que quelques questions aux fins de classification.

69. Quelle est la première langue que vous avez apprise et que vous comprenez encore aujourd'hui?

NE PAS LIRE, INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

01 – English/Anglais

02 – French/Français

03 – Autre (veuillez préciser)

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

70. Laquelle des catégories suivantes correspond le mieux au revenu total de votre ménage? Par cela, nous entendons le revenu total combiné de tous les membres de votre ménage, avant impôts.

LIRE, ARRÊTER UNE FOIS LA CATÉGORIE APPROPRIÉE ATTEINTE.

- 01 – Moins de 20 000 \$
- 02 – De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
- 03 – De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
- 04 – De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
- 05 – De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
- 06 – De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$
- 07 – 150 000 \$ et plus

NE PAS LIRE

99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

71. Avez-vous un problème de santé qui limite votre mobilité?

- 01 – Oui
- 02 – Non **PASSER À Q74**
- 99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre **PASSER À Q74**

72. **[SI Q72=01]** Recevez-vous une assistance ou êtes-vous bénéficiaire de mesures d'adaptation de la part de Postes Canada dans la façon dont vous recevez votre courrier?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

73. Vous identifiez-vous comme une personne présentant un handicap?

[SI ON LE DEMANDE : Par « personne présentant un handicap », nous entendons toute personne présentant une déficience récurrente ou à long terme (p. ex., touchant la vision, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale) ayant un impact sur ses activités quotidiennes.]

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 99 – Je ne saurais dire/je refuse de répondre

REMERCIER ET TERMINER