

Bulletin de service

Services de réparation et d'entretien

2007



Faits saillants

- Les revenus d'exploitation enregistrés dans l'industrie des services de réparation et d'entretien ont augmenté de 5,2 % par rapport à 2006 pour atteindre 19,9 milliards de dollars.
- Les plus grandes entreprises de l'industrie des services de réparation et d'entretien de véhicules, ont réalisé 59,7 % des revenus d'exploitation totaux, ayant affiché des gains de 11,9 milliards de dollars en 2007, en hausse de 2 % comparativement à 2006.
- La marge bénéficiaire dans le secteur de l'automobile s'est établie à 6,9 % en 2007, en hausse par rapport à 6,6 % en 2006. Une hausse modeste des revenus d'exploitation fait en sorte que les bénéfices sont demeurés pour ainsi dire inchangés.
- Les dépenses d'exploitation ont crû de 1,6 % par rapport à l'année précédente pour s'établir à 11,1 milliards de dollars. Le coût des biens vendus est demeuré le plus important poste de dépenses d'exploitation, à 43 %, suivi des salaires et traitements et des avantages sociaux, à 28 %.
- La croissance des revenus de l'industrie est attribuable aux petites entreprises puisque les 20 plus grandes entreprises n'ont réalisé que 6 % du total des revenus d'exploitation en 2007.
- Les entreprises qui fournissent des services de réparation d'appareils électriques, de machines et de matériel d'usage commercial et industriel ont réalisé le reste des revenus d'exploitation, ceux-ci s'étant élevés à 8,0 milliards de dollars en 2007, en hausse de 10,2 % par rapport à 2006.
- Les dépenses d'exploitation de ce secteur ont augmenté de 9,8 % pour s'élever à 7,3 milliards de dollars en 2007. La hausse des dépenses s'explique en partie par l'augmentation des salaires et traitements. Ainsi, la marge bénéficiaire d'exploitation des entreprises de ce secteur a connu une légère hausse, passant de 9,1 % en 2006 à 9,4 % en 2007. Les salaires et traitements et les avantages sociaux représentaient 31 % des dépenses d'exploitation totales.

Nota : Cette enquête exclut les réparations de véhicules automobiles effectuées dans les stations-service, chez des détaillants comme les concessionnaires automobiles, et dans les chaînes de magasins de détail. Les dépenses en salaires et traitements ne tiennent pas compte des honoraires payés aux travailleurs à contrat. Toutes les données sont exprimées en dollars courants.

Tableaux statistiques

Tableau 1

Statistiques sommaires pour les services de réparation et d'entretien, Canada, 2005 à 2007¹

	Revenu d'exploitation	Salaires, traitements et avantages sociaux	Dépenses d'exploitation	Marge bénéficiaire d'exploitation
	millions de dollars			pourcentage
2007				
Terre-Neuve-et-Labrador	210,2	72,4	195,7	6,9
Île-du-Prince-Édouard	48,8	11,6	44,0	9,8
Nouvelle-Écosse	323,2	92,6	295,5	8,6
Nouveau-Brunswick	290,6	81,4	271,3	6,6
Québec	4 184,7	1 119,9	3 831,7	8,4
Ontario	6 214,5	1 798,9	5 905,1	5,0
Manitoba	629,4	180,3	582,3	7,5
Saskatchewan	661,5	181,9	581,4	12,1
Alberta	4 560,5	1 320,9	4 063,3	10,9
Columbia-Britannique	2 790,0	841,3	2 568,4	7,9
Territoires ²	x	x	x	x
Canada	19 943,3	5 708,3	18 364,4	7,9
2006^r				
Terre-Neuve-et-Labrador	203,1	73,5	194,0	4,5
Île-du-Prince-Édouard	45,9	11,7	41,9	8,6
Nouvelle-Écosse	324,1	89,3	303,7	6,3
Nouveau-Brunswick	297,4	73,0	279,1	6,1
Québec	4 124,1	1 065,8	3 860,9	6,4
Ontario	5 918,1	1 639,1	5 571,3	5,9
Manitoba	555,5	176,9	525,5	5,4
Saskatchewan	595,3	184,5	549,5	7,7
Alberta	4 242,9	1 221,9	3 761,2	11,4
Columbia-Britannique	2 633,5	808,6	2 423,4	8,0
Territoires ²	x	x	x	x
Canada	18 965,2	5 350,7	17 532,4	7,6
2005				
Terre-Neuve-et-Labrador	178,2	49,5	172,0	3,5
Île-du-Prince-Édouard	50,3	11,4	46,4	7,8
Nouvelle-Écosse	345,7	91,9	325,2	5,9
Nouveau-Brunswick	298,4	75,5	283,8	4,9
Québec	4 331,6	1 124,4	4 031,1	6,9
Ontario	5 914,3	1 679,6	5 605,5	5,2
Manitoba	524,2	148,9	489,1	6,7
Saskatchewan	513,1	140,9	465,1	9,3
Alberta	3 661,1	1 045,0	3 346,5	8,6
Columbia-Britannique	2 353,5	729,5	2 204,2	6,3
Territoires ²	x	x	x	x
Canada	18 198,3	5 104,0	16 993,9	6,6

1. Les estimations pour l'année la plus récente constituent des résultats provisoires. Les données provisoires sont susceptibles d'être révisées.

2. Les territoires incluent le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut

Note(s) : Selon le système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN 811). Voir la section « Source de données, définitions et méthodologie » à la fin des tableaux. Les chiffres ayant été arrondis, les totaux peuvent ne pas correspondre.

Tableau 2

Statistiques sommaires pour les services de réparation et d'entretien de véhicules automobiles, Canada, 2005 à 2007¹

	Revenu d'exploitation	Salaires, traitements et avantages sociaux	Dépenses d'exploitation	Marge bénéficiaire d'exploitation
	million de dollars			pourcentage
2007				
Terre-Neuve-et-Labrador	106,0	29,0	99,5	6,2
Île-du-Prince-Édouard	37,1	8,8	33,5	9,6
Nouvelle-Écosse	226,3	61,2	206,8	8,6
Nouveau-Brunswick	196,7	54,0	183,1	6,9
Québec	2 669,7	665,4	2 447,2	8,3
Ontario	4 175,8	1 171,5	3 998,3	4,3
Manitoba	493,8	138,3	461,8	6,5
Saskatchewan	394,1	109,2	356,5	9,6
Alberta	1 809,9	521,4	1 625,7	10,2
Columbia-Britannique	1 767,4	534,1	1 647,3	6,8
Territoires ²	x	x	x	x
Canada	11 898,4	3 298,1	11 078,7	6,9
2006 r				
Terre-Neuve-et-Labrador	112,3	36,6	108,3	3,5
Île-du-Prince-Édouard	36,3	9,1	33,1	8,8
Nouvelle-Écosse	228,8	57,3	214,0	6,5
Nouveau-Brunswick	205,1	46,9	192,9	6,0
Québec	2 780,5	672,6	2 562,1	7,9
Ontario	4 125,7	1 116,8	3 912,6	5,2
Manitoba	436,5	136,8	408,8	6,3
Saskatchewan	367,7	123,2	358,2	2,6
Alberta	1 644,5	501,5	1 498,7	8,9
Columbia-Britannique	1 711,5	529,2	1 595,5	6,8
Territoires ²	x	x	x	x
Canada	11 666,2	3 234,5	10 899,4	6,6
2005				
Terre-Neuve-et-Labrador	111,9	30,7	108,2	3,3
Île-du-Prince-Édouard	41,0	8,9	38,0	7,2
Nouvelle-Écosse	225,7	55,2	211,7	6,2
Nouveau-Brunswick	211,8	50,9	202,8	4,3
Québec	2 977,7	731,6	2 777,8	6,7
Ontario	4 205,2	1 191,0	4 037,8	4,0
Manitoba	410,2	114,2	383,6	6,5
Saskatchewan	340,5	99,0	318,1	6,6
Alberta	1 530,1	444,3	1 440,7	5,8
Columbia-Britannique	1 660,2	523,7	1 573,2	5,2
Territoires ²	x	x	x	x
Canada	11 731,4	3 254,3	11 107,4	5,3

1. Les estimations pour l'année la plus récente constituent des résultats provisoires. Les données provisoires sont susceptibles d'être révisées.

2. Les territoires incluent le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut

Note(s) : Selon le système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN 8111). Voir la section « Source de données, définitions et méthodologie » à la fin des tableaux. Les chiffres ayant été arrondis, les totaux peuvent ne pas correspondre.

Tableau 3

Statistiques sommaires pour les services de réparation et d'entretien de machines et de matériel d'usage électronique, commercial et industriel, Canada, 2005 à 2007¹

	Revenu d'exploitation	Salaires, traitements et avantages sociaux	Dépenses d'exploitation	Marge bénéficiaire d'exploitation
	million de dollars			pourcentage
2007				
Terre-Neuve-et-Labrador	104,2	43,4	96,3	7,6
Île-du-Prince-Édouard	11,7	2,8	10,5	10,4
Nouvelle-Écosse	96,9	31,4	88,7	8,5
Nouveau-Brunswick	93,8	27,4	88,2	6,0
Québec	1 515,0	454,5	1,384,5	8,6
Ontario	2 038,7	627,4	1,906,8	6,5
Manitoba	135,6	42,0	120,6	11,1
Saskatchewan	267,3	72,6	224,9	15,9
Alberta	2,750,6	799,4	2,437,6	11,4
Columbia-Britannique	1 022,5	307,2	921,1	9,9
Territoires ¹	x	x	x	x
Canada	8 044,9	2 410,2	7,285,7	9,4
2006 r				
Terre-Neuve-et-Labrador	90,8	36,8	85,7	5,7
Île-du-Prince-Édouard	9,6	2,6	8,8	8,0
Nouvelle-Écosse	95,2	32,0	89,8	5,7
Nouveau-Brunswick	92,3	26,1	86,3	6,5
Québec	1,343,6	393,1	1 298,8	3,3
Ontario	1,792,4	522,3	1 658,6	7,5
Manitoba	119,1	40,1	116,7	2,0
Saskatchewan	227,6	61,3	191,3	16,0
Alberta	2,598,3	720,4	2,262,4	12,9
Columbia-Britannique	922,0	279,4	827,9	10,2
Territoires ¹	x	x	x	x
Canada	7 299,0	2 116,2	6 633,0	9,1
2005				
Terre-Neuve-et-Labrador	66,4	18,7	63,8	3,9
Île-du-Prince-Édouard	9,3	2,5	8,4	10,3
Nouvelle-Écosse	120,0	36,7	113,5	5,5
Nouveau-Brunswick	86,6	24,6	81,1	6,4
Québec	1 353,9	392,8	1 253,4	7,4
Ontario	1 709,1	488,6	1 567,7	8,3
Manitoba	114,1	34,7	105,5	7,5
Saskatchewan	172,5	41,9	147,0	14,8
Alberta	2 131,0	600,7	1 905,8	10,6
Columbia-Britannique	693,3	205,8	631,0	9,0
Territoires ¹	x	x	x	x
Canada	6 466,9	1 849,9	5 886,5	9,0

1. Les territoires incluent le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut

Note(s) : Selon le système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN 8112 et 8113). Voir la section « Source de données, définitions et méthodologie » à la fin des tableaux. Les chiffres ayant été arrondis, les totaux peuvent ne pas correspondre.

Tableau 4
Répartition des dépenses d'exploitation pour les services de réparation et d'entretien de véhicules automobiles,
Canada, 2007¹

	Dépenses d'exploitation
	<u>pourcentage</u>
Salaires et traitements des employés qui ont reçu un feuillet T4	28
Part des avantages sociaux versée par l'employeur	3
Commissions versées à des personnes autres que les employés	0
Frais de services professionnels et commerciaux	2
Dépenses de sous-traitance	2
Frais pour des services fournis par votre siège social	0
Coût des biens vendus	43
Fourniture de bureau	1
Location et crédit-bail	5
Réparation et entretien	3
Assurances	1
Publicité, marketing et promotions	1
Frais de déplacement, de repas et de représentation	1
Services publics et services de télécommunications	2
Impôts fonciers et taxes d'affaires, licences et permis	1
Redevances, droits, contrats de licence et redevances de franchisage	0
Frais de livraison, d'entreposage, de poste et de messagerie	0
Frais de services financiers	1
Amortissement et dépréciation des actifs corporels et incorporels	2
Créances irrécouvrables	0
Toutes les autres dépenses	3
Total des dépenses d'exploitation	100

1. Les estimations pour l'année la plus récente constituent des résultats provisoires. Les données provisoires sont susceptibles d'être révisées.

Note(s) : Selon le système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN 8111). Partie visée par l'enquête seulement. Voir la section « Source de données, définitions et méthodologie » à la fin des tableaux. Les chiffres ayant été arrondis, les totaux peuvent ne pas correspondre.

Tableau 5

Répartition des dépenses d'exploitation pour les services de réparation et d'entretien de machines et de matériel d'usage électronique, commercial et industriel, Canada, 2007¹

	Dépenses d'exploitation
	pourcentage
Salaires et traitements des employés qui ont reçu un feuillet T4	31
Part des avantages sociaux versée par l'employeur	3
Commissions versées à des personnes autres que les employés	0
Frais de services professionnels et commerciaux	2
Dépenses de sous-traitance	6
Frais pour des services fournis par votre siège social	0
Coût des biens vendus	35
Fourniture de bureau	1
Location et crédit-bail	3
Réparation et entretien	4
Assurances	1
Publicité, marketing et promotions	1
Frais de déplacement, de repas et de représentation	1
Services publics et services de télécommunications	2
Impôts fonciers et taxes d'affaires, licences et permis	0
Redevances, droits, contrats de licence et redevances de franchisage	0
Frais de livraison, d'entreposage, de poste et de messagerie	0
Frais de services financiers	1
Amortissement et dépréciation des actifs corporels et incorporels	4
Créances irrécouvrables	0
Toutes les autres dépenses	5
Total des dépenses d'exploitation	100

1. Les estimations pour l'année la plus récente constituent des résultats provisoires. Les données provisoires sont susceptibles d'être révisées.

Note(s) : Selon le système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN 8112 et 8113). Partie visée par l'enquête seulement. Voir la section « Source de données, définitions et méthodologie » à la fin des tableaux. Les chiffres ayant été arrondis, les totaux peuvent ne pas correspondre.

Qualité des données, définitions et méthodologie

Aperçu

Cette enquête-échantillon annuelle sert à recueillir les données financières et opérationnelles nécessaires pour produire des statistiques sur l'industrie des services de réparation et d'entretien au Canada. Depuis l'année de référence 2005, l'enquête permet également de recueillir des renseignements détaillés sur les caractéristiques des entreprises, telles que le type de revenus et le type de client.

Ces données sont regroupées avec l'information provenant d'autres sources, et ce, afin de produire des estimations officielles concernant la production économique nationale et provinciale de l'ensemble de l'industrie des services de réparation et d'entretien au Canada. Les résultats de cette enquête fournissent des données aux entreprises, aux gouvernements, aux investisseurs, ainsi qu'aux associations. Ces statistiques permettent à ces groupes de suivre la croissance de leur industrie, de mesurer le rendement, de faire comparaison parmi des entreprises similaires et de mieux comprendre cette industrie afin de réagir aux tendances et aux modèles.

Population cible

La population cible est constituée de tous les établissements statistiques (parfois appelés entreprises ou unités) considérés comme des commerces de réparation et d'entretien (SCIAN 811) selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord 2002 (SCIAN 2002) pour l'année de référence. Le secteur de réparation et entretien couvre cinq classes du SCIAN 2002 : Réparation et entretien mécaniques et électriques de véhicules automobiles (SCIAN 81111), Réparation de la carrosserie, de la peinture, de l'intérieur et des glaces et pare-brise de véhicules automobiles (SCIAN 81112), Autres services de réparation et d'entretien de véhicules automobiles (SCIAN 81119), Réparation et entretien de matériel électronique et de matériel de précision (SCIAN 81121) et

Réparation et entretien de machines et de matériel d'usage commercial et industriel (sauf les véhicules automobiles et le matériel électronique) (SCIAN 81131).

Ce sous-secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à effectuer la réparation ou l'entretien de véhicules automobiles, de machines, de matériel et d'autres produits. Ces établissements effectuent des réparations ou des opérations d'entretien préventif pour s'assurer que ces produits fonctionnent correctement.

Échantillonnage

Il s'agit d'une enquête par échantillon.

La base de sondage est la liste des établissements dont la partie admissible à l'échantillonnage est déterminée et fait l'objet d'un prélèvement. La base fournit des renseignements fondamentaux sur chaque entreprise, notamment : adresse, classification industrielle et renseignements provenant des sources de données administratives. La base de sondage est tenue dans le Registre des entreprises de Statistique Canada et mise à jour à l'aide des données administratives.

L'objectif de l'enquête consiste principalement à produire des estimations pour l'ensemble de la branche d'activité - entreprises constituées et non constituées. Les estimations sont calculées à partir de deux sources de données : une enquête par sondage auprès des entreprises dont le revenu brut d'entreprise est supérieur ou égal à un certain seuil (nota : le seuil varie selon les enquêtes et parfois selon les industries et les provinces d'une même enquête) et pour lesquelles on peut utiliser les données d'enquête ou les données administratives; et les données administratives pour les entreprises dont le revenu est inférieur au seuil donné. En ce qui a trait aux données provenant des fichiers administratifs, il est à noter que seuls des renseignements financiers peuvent être obtenus de cette source tels que les revenus, les dépenses, l'amortissement et les salaires, traitements et avantages sociaux. Des caractéristiques détaillées ne peuvent être obtenues que pour les établissements participant à la collecte des données.

Avant le tirage d'un échantillon aléatoire, les établissements sont classés en groupes homogènes (c.-à-d. des groupes portant les mêmes codes SCIAN, se trouvant dans la même province ou le même territoire). Des exigences de qualité sont établies, puis chaque groupe est réparti en sous-groupes appelés strates : tirage obligatoire et tirage partiel. La strate à tirage complet englobe les principales sociétés sur le plan du rendement sectoriel (selon les revenus).

La strate à tirage obligatoire est constituée d'unités prélevées en fonction des caractéristiques d'une structure complexe (entreprises à plusieurs établissements, à plusieurs entités juridiques, ayant plusieurs codes SCIAN ou se trouvant dans plusieurs provinces). Toutes les unités des strates à tirage complet et à tirage obligatoire font partie de l'échantillon. Les unités appartenant aux strates à tirage partiel font l'objet d'un tirage aléatoire simple.

La taille réelle de l'échantillon de l'année de référence 2007 s'est établie à 4 042 entités de collecte.

Définitions

- Le **revenu d'exploitation** exclut les revenus de placements, les gains en capital, les gains extraordinaires et les autres montants qui ne sont pas de nature répétitive.
- La catégorie **salaires, traitements et avantages sociaux** comprend les payes de vacances et les commissions de tous les employés pour qui un feuillet T4 a été rempli. Cette catégorie comprend aussi, entre autres, la part des avantages sociaux versée par l'employeur pour le Régime de pensions du Canada/Régime des rentes du Québec et les cotisations d'assurance-emploi. Les salaires et les traitements ne comprennent pas les dividendes versés aux propriétaires actifs et ne comprennent pas la rémunération des propriétaires des entreprises non constituées en société : c'est pourquoi le niveau relatif des salaires, traitements et avantages sociaux sera moins élevé dans les industries où les entreprises non constituées en société sont des contributeurs importants.

- Les **dépenses d'exploitation** excluent les valeurs non encaissables, les pertes en capital, les pertes extraordinaires, l'intérêt sur les emprunts et les autres montants qui ne sont pas de nature répétitive.
- La **marge bénéficiaire d'exploitation** est calculée comme suit : le revenu d'exploitation moins les dépenses d'exploitation, le tout exprimé en pourcentage du revenu d'exploitation. Cette donnée dérivée ne comprend pas l'impôt sur le revenu des corporations payé par les entreprises constituées en société et l'impôt sur le revenu des particuliers payé par les entreprises non constituées en société. Pour les entreprises non constituées en société, la marge bénéficiaire d'exploitation comprend la rémunération non payée aux associés et aux propriétaires qui n'est pas enregistrée comme salaires, traitements et avantages sociaux. C'est pourquoi l'estimation des bénéfices sera plus élevée dans les industries où les entreprises non constituées en société sont les contributeurs importants.
- Un **établissement statistique** actif est l'entité de production ou le plus petit groupe d'entités de production qui produit un ensemble de biens et/ou de services homogènes, dont les activités ne débordent pas les frontières provinciales et qui est en mesure de fournir des données sur la valeur de la production ainsi que le coût des principaux produits intermédiaires utilisés et sur le coût et l'importance de la main-d'oeuvre affectée à la production.

Évaluation de la qualité

Avant d'être publiés, les résultats combinés de l'enquête sont analysés pour fins de comparabilité; en général, cette opération consiste à examiner en détail les réponses individuelles (surtout celles des grandes sociétés), à revoir la conjoncture générale et les tendances historiques et enfin à comparer ces résultats avec les données d'autres sources.

Contrôle de la divulgation

La Loi interdit à Statistique Canada de rendre publique toute donnée susceptible de révéler de l'information obtenue en vertu de la Loi sur la statistique et se rapportant à toute personne, entreprise ou organisation reconnaissable sans que cette personne, entreprise ou organisation le sache ou y consente par écrit. Diverses règles de confidentialité s'appliquent à toutes les données diffusées ou publiées afin d'empêcher la publication ou la divulgation de toute information jugée confidentielle. Au besoin, des données sont supprimées pour empêcher la divulgation directe ou par recoupement de données reconnaissables.

Exactitude des données

Des unités échantillonnées qui ont contribué à l'estimé final, le taux de réponse pondéré était de 82,6 %. Les coefficients de variation (CV) ont été calculés pour chaque estimation produite. On peut obtenir ces CV sur demande.

Produits connexes

CANSIM

Données stockées dans CANSIM : tableau 361-0006 - Définitions, source de données et méthodes : numéros d'enquête, y compris ceux des enquêtes connexes, 4720, 4721 et 4722.

Publications

Bulletin des industries de service, n° 63-018-X au catalogue.

Série d'études analytiques, Division des industries de service, n° 63F0002X au catalogue.

Date de parution : Avril 2009

Signes conventionnels

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

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

Comment accéder à ce produit

Le produit n° 63-247-X au catalogue est disponible gratuitement sous format électronique. Pour obtenir un exemplaire, il suffit de visiter notre site Web à www.statcan.gc.ca et de choisir la rubrique « Publications ».

Périodicité : annuelle / ISSN 1916-7954

Pour obtenir des informations sur l'ensemble des données de Statistique Canada, veuillez composer le numéro national sans frais 1-800-263-1136.

This publication is available in English upon request (Catalogue no. 63-247-X).

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada. © Ministre de l'Industrie, 2009. Tous droits réservés. Le contenu de la présente publication électronique peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sans autre permission de Statistique Canada, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé destiné aux journaux et/ou à des fins non commerciales. Statistique Canada doit être cité comme suit : Source (ou « Adapté de », s'il y a lieu) ; Statistique Canada, année de publication, nom du produit, numéro au catalogue, volume et numéro, période de référence et page(s). Autrement, il est interdit de reproduire le contenu de la présente publication, ou de l'emmagasiner dans un système d'extraction, ou de le transmettre sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, reproduction électronique, mécanique, photographique, pour quelque fin que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable des Services d'octroi de licences, Division des services à la clientèle, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6.

Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois. À cet égard, notre organisme s'est doté de *normes de service à la clientèle* que les employés observent.

Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1-800-263-1136. Les normes de service sont aussi publiées sur le site www.statcan.gc.ca sous « À propos de nous » > « Offrir des services aux Canadiens ».

Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population, les entreprises, les administrations canadiennes et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques précises et actuelles.