



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

# Points de vue des Canadiens sur les services de Postes Canada

*Rapport sur les résultats du sondage*

**Préparé à l'intention de Services publics et Approvisionnement Canada**

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

**Numéro de contrat : EP363-222457/001/CY**

**Valeur du contrat : 144 182,09 \$**

**Date d'attribution des services : 14 mars 2022**

**Date de livraison des services : 13 septembre 2022**

**Numéro d'enregistrement : ROP 133-21**

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

[TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

*This report is also available in English*

Canada 

# Points de vue de Canadiens sur les services de Postes Canada

## Rapport sur les résultats du sondage

**Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada**

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

Date : Septembre 2022

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

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

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales. Pour toute autre utilisation, veuillez obtenir au préalable une permission écrite de Services publics et Approvisionnement Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à l'adresse suivante : [TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca).

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

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

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

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

ISBN 978-0-660-44719-3

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

# TABLES DES MATIÈRES

<b>Liste des tableaux</b>	4
<b>Liste des graphiques</b>	4
<b>Sommaire</b>	5
A. Contexte et objectifs	5
B. Méthodologie	6
C. Principales constatations	7
D. Note aux lecteurs	11
E. Certification de neutralité politique	11
<b>Résultats détaillés</b>	12
A. Profil des clients et services reçus ou utilisés	12
B. Expériences avec les services	22
C. Appui aux changements dans les services postaux	30
<b>Annexes</b>	44
A. Détails méthodologiques	44
B. Questionnaire	49

# LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Où vivent les répondants

Tableau 2 : Qui sont les répondants

Tableau 3 : Type de service pour recevoir le courrier

Tableau 4 : Distance du bureau de poste le plus proche

Tableau 5 : Tolérance à l'augmentation des prix des timbres

Tableau 6 : Nombre cible et réel de cas achevés (région et groupes cibles)

Tableau 7 : Taux de réponse

Tableau 8 : Tableau démographique

# LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Intensité de l'utilisation – livraison du courrier

Graphique 2 : Intensité de l'utilisation – autres services

Graphique 3 : Incidence de la COVID-19 sur l'utilisation des services

Graphique 4 : Ampleur des changements dans l'utilisation depuis la pandémie de COVID-19

Graphique 5 : Intérêt suscité par les nouveaux services

Graphique 6 : Satisfaction à l'égard des services

Graphique 7 : Attitudes à l'égard du service postal

Graphique 8 : Défis dans les régions rurales

Graphique 9 : Valeur perçue du timbre

Graphique 10 : Soutien pour les boîtes à lettres communautaires (remplacement de la livraison à la porte)

Graphique 11 : Autre soutien pour des boîtes à lettres communautaires (armoire à colis)

Graphique 12 : Modèle financier

Graphique 13 : Soutien par approche lors de dépassements des coûts

Graphique 14 : Soutien à l'égard d'autres options

Graphique 15 : Tolérance à la distance des bureaux de poste

Graphique 16 : Points de vue sur le moratoire concernant la fermeture de bureaux

Graphique 17 : Soutien pour des options dans des milieux ruraux (1)

Graphique 18 : Soutien pour des options dans des milieux ruraux (2)

# SOMMAIRE

## A. CONTEXTE ET OBJECTIFS

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

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

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

### **Objectifs**

La présente recherche aborde les thèmes suivants :

- méthode actuelle de livraison du courrier et utilisation des services postaux;
- changements dans l'utilisation des services postaux, particulièrement dans le contexte de la pandémie de COVID-19;
- perception à l'égard des services et des principaux services prioritaires;
- compréhension du déficit de financement et de l'exploitation de la SCP<sup>1</sup>;
- acceptation de changements dans les services de livraison du courrier;
- perception de la marque de la SCP, rôle dans la collectivité et sentiment d'appartenance;

---

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

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

## B. MÉTHODOLOGIE

Le sondage se fonde sur 3 433 questionnaires remplis par des Canadiens âgés de 18 ans ou plus, ce qui comprend des suréchantillons de résidents de la Colombie-Britannique (555), des provinces de l'Atlantique (au moins cent dans chacune d'elles, pour un total de 663), des territoires (104) et d'autres régions rurales à l'extérieur des territoires (869). Étaient également ciblés les aînés autonomes<sup>2</sup> (948), les personnes ayant un problème de mobilité (515), les répondants qui s'identifient comme des membres d'une minorité visible (446), des Autochtones (255) et les membres de la communauté LGBTQ2+ (254).

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

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

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

---

<sup>2</sup> Définis comme des personnes de 60 ans ou plus sans problème de mobilité.

## C. PRINCIPALES CONSTATATIONS

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

### *Services postaux reçus*

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

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

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

### ***Satisfaction et perceptions***

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



## **Modèles financiers**

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

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

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

## D. NOTE AUX LECTEURS

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

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

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

## E. CERTIFICATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

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

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

Signé par :



Susan Galley (Vice-présidente)

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

## A. PROFIL DES CLIENTS ET SERVICES REÇUS OU UTILISÉS

### *Lieu de résidence des répondants*

Voici une distribution non pondérée de l'échantillon de l'enquête dans l'ensemble des provinces et des territoires. Comme le montre la ventilation par taille de la collectivité, les résidents de l'Alberta sont plus susceptibles que ceux du reste du pays de vivre dans des villes que dans des banlieues et des collectivités rurales, alors que les résidents de l'Ontario se concentrent davantage dans des banlieues que les autres Canadiens. Les résidents du Canada atlantique ont plus tendance à considérer leur collectivité comme rurale que ceux du reste du pays.

**Tableau 1: Ou vivent les répondants**

Réponse	TOTAL	Urbain	Banlieue	Rural
<b><i>Province (non pondéré)</i></b>	<b><i>n=3433</i></b>	<b><i>n=1786</i></b>	<b><i>N=769</i></b>	<b><i>n=869</i></b>
Colombie-Britannique	16 %	16 %	19 %	14 %
Alberta	10 %	12 %	7 %	9 %
Saskatchewan	3 %	3 %	1 %	4 %
Manitoba	4 %	4 %	2 %	3 %
Ontario	27 %	27 %	35 %	19 %
Québec	18 %	19 %	20 %	14 %
Nouveau-Brunswick	6 %	6 %	4 %	8 %
Nouvelle-Écosse	7 %	4 %	6 %	14 %
Île-du-Prince-Édouard	3 %	2 %	2 %	6 %
Terre-Neuve-et-Labrador	3 %	3 %	2 %	5 %
Territoires	3 %	3 %	1 %	4 %

### *Identité des répondants*

Voici des distributions de l'échantillon dans les différentes catégories d'âge, groupes cibles et minoritaires, et revenu du ménage. La ventilation de chaque segment, qui se base sur le lieu de résidence (c.-à-d., milieu urbain, banlieue ou région rurale), facilite la compréhension des

tendances démographiques décrites dans le reste du rapport. Par exemple, les jeunes Canadiens se retrouvent plus souvent dans des milieux urbains, alors que ceux plus âgés habitent plus fréquemment la banlieue et des collectivités rurales. Par conséquent, les groupes d'âge ont diverses réalités en ce qui concerne les services de livraison et la distance jusqu'à leur bureau de poste, ce qui façonne probablement leurs points de vue et leurs expériences. Les mêmes tendances sont observées pour chaque groupe minoritaire (p. ex., les membres de la communauté LGBTQ2+ habitent plus souvent un milieu urbain).

**Tableau 2: Qui sont les répondants**

Réponse	TOTAL	Urbain	Banlieue	Rural
<b>Âge</b>	<i>n=3433</i>	<i>n=1786</i>	<i>n=769</i>	<i>n=869</i>
Moins de 35 ans	27 %	29 %	28 %	16 %
35 à 44 ans	17 %	17 %	18 %	13 %
45 à 54 ans	16 %	15 %	18 %	13 %
55 à 59 ans	8 %	7 %	9 %	9 %
60 à 64 ans	9 %	9 %	9 %	13 %
65 ou plus	23 %	22 %	18 %	35 %
<b>Personnes âgées autonomes</b>	4 %	4 %	3 %	6 %
<b>Mobilité physique restreinte</b>	13 %	13 %	11 %	16 %
<b>Minorité visible</b>	21 %	24 %	24 %	6 %
<b>Autochtones</b>	4 %	4 %	3 %	6 %
<b>LGBTQ2+</b>	9 %	10 %	8 %	4 %
<b>Total du revenu du ménage</b>	<i>n=3433</i>	<i>n=1786</i>	<i>n=769</i>	<i>n=869</i>
Moins de 20 000 \$	5 %	6 %	3 %	5 %
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	11 %	12 %	7 %	13 %
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	12 %	13 %	10 %	12 %
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	12 %	13 %	11 %	10 %
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	12 %	12 %	10 %	14 %
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	19 %	17 %	24 %	18 %
150 000 \$ ou plus	18 %	17 %	24 %	13 %
Ne sais pas / Pas de réponse	12 %	11 %	12 %	16 %

### Type de service de livraison de courrier

Des proportions à peu près égales de Canadiens reçoivent leur courrier ordinaire à la porte (35 %) ou dans une boîte aux lettres communautaire (31 %). Environ une personne sur cinq (21 %) reçoit son courrier dans une boîte aux lettres centralisée de son appartement ou condo. Une moindre proportion le reçoit dans une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route (7 %) ou dans une boîte postale d'un bureau de poste ou d'un point de vente au détail (6 %). En comparaison, en 2016, un moins grand nombre de répondants (27 %) disait recevoir le courrier à la porte. Une proportion semblable reçoit son courrier dans une boîte aux lettres communautaire (32 %), alors que le reste le reçoit dans une boîte centralisée de son appartement ou condo (26 %), dans une boîte postale (11 %) ou dans une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route (4 %).

Les répondants qui habitent une ville sont plus susceptibles que les autres Canadiens de recevoir leur courrier à la porte (45 %) ou dans une boîte centralisée de leur appartement ou condo (31 %). Les résidents de la banlieue ont plus tendance à recevoir leur courrier dans une boîte aux lettres communautaire (53 %). Les répondants de milieux ruraux sont plus enclins à affirmer recevoir leur courrier dans une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route (32 %) ou dans une boîte postale d'un bureau de poste ou d'un point de vente au détail (27 %).

**Tableau 3: Type de service pour recevoir le courrier**

Réponse	TOTAL	Urbain	Banlieue	Rural
<b>Q1. Comment recevez-vous le courrier régulier à la maison?</b>	<i>n=3433</i>	<i>n=1786</i>	<i>n=769</i>	<i>n=869</i>
À votre porte	35 %	45 %	28 %	7 %
Dans une boîte aux lettres communautaire	31 %	21 %	53 %	30 %
Dans une boîte centralisée dans votre appartement ou condo	21 %	31 %	10 %	5 %
Dans une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route	7 %	1 %	5 %	32 %
Dans une boîte postale d'un bureau de poste ou d'un point de vente au détail	6 %	1 %	4 %	27 %

- Les différences dans la méthode de livraison sont grandement influencées par le lieu de résidence. À l'échelle régionale, les résidents de la Colombie-Britannique (30 %) sont plus susceptibles que ceux de toute autre région de dire qu'ils reçoivent leur courrier dans une boîte centralisée de leur appartement ou condo. Les répondants de l'Alberta ont plus

tendance (47 %) à affirmer recevoir leur courrier dans une boîte aux lettres communautaire que les autres Canadiens. Les résidents de la Saskatchewan ou du Manitoba sont plus enclins que les autres à indiquer recevoir leur courrier à la porte (42 %) ou dans une boîte postale d'un bureau de poste ou d'un point de vente au détail (15 %). Les résidents de la Nouvelle-Écosse sont plus susceptibles (18 %) de recevoir leur courrier dans une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route.

- Les répondants de moins de 35 ans ont plus tendance (28 %) que ceux plus âgés à recevoir leur courrier dans une boîte centralisée de leur appartement ou condo. Les personnes âgées de 45 à 54 ans sont plus enclines (41 %) que les autres groupes d'âge à habiter dans des endroits où ils reçoivent leur courrier à la porte. Les répondants âgés de 55 à 64 ans ont plus tendance (35 %) que les autres à déclarer recevoir leur courrier dans une boîte aux lettres communautaire.

### ***Distance jusqu'au bureau de poste***

La plupart des Canadiens (70 %) disent habiter à moins de 2,5 kilomètres du bureau de poste le plus proche. Une personne sur six (17 %) habite à plus de 2,5 kilomètres, mais à moins de cinq kilomètres d'un bureau de poste. Une moindre proportion (9 %) habite quelque part entre cinq et quinze kilomètres, et deux pour cent vivent à plus de quinze kilomètres.

Naturellement, les personnes vivant dans une zone urbaine doivent parcourir une distance moindre pour se rendre au bureau de poste le plus proche, 78 pour cent ayant accès à un bureau de poste à 2,5 kilomètres ou moins. Les Canadiens qui habitent les banlieues sont plus enclins (22 %) que les autres à affirmer qu'un bureau de poste se trouve à plus de 2,5 kilomètres, mais moins de cinq kilomètres. Les Canadiens des régions rurales ont plus tendance que les autres à avoir accès à un bureau de poste se trouvant quelque part entre cinq et quinze kilomètres (27 %) ou à plus de quinze kilomètres (10 %). Par ailleurs, les bureaux de poste ruraux ont moins tendance à se trouver à peu de distance que ceux des villes et des banlieues, 44 pour cent des répondants de régions rurales affirmant que leur bureau se trouve à 2,5 kilomètres ou moins.

Les Canadiens qui habitent à 2,5 kilomètres ou moins du bureau de poste le plus proche sont plus enclins à recevoir leur courrier à la porte (77 %) ou dans leur immeuble (81 %) que les autres répondants.

**Tableau 4: Distance du bureau de poste le plus proche**

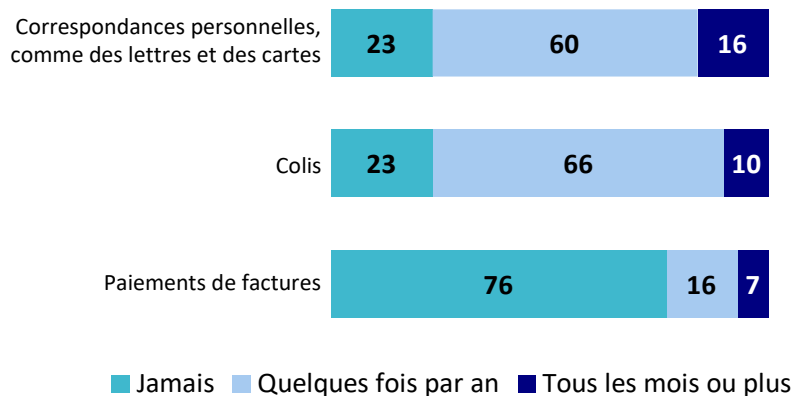
Réponse	TOTAL	Urbain	Banlieue	Rural
<b>Q2. À quelle distance se trouve le bureau de poste le plus proche de votre domicile?</b>	<i>n=3433</i>	<i>n=1786</i>	<i>n=769</i>	<i>n=869</i>
2,5 km ou moins	70 %	78 %	68 %	44 %
Plus de 2,5 km, mais moins de 5 km	17 %	15 %	22 %	19 %
Entre 5 et 15 km	9 %	4 %	7 %	27 %
Plus de 15 km	2 %	0 %	0 %	10 %
Ne sais pas / Pas de réponse	3 %	3 %	3 %	0 %

- Les jeunes Canadiens (moins de 35 ans) ont plus tendance (74 %) que leurs homologues plus âgés à déclarer que leur bureau de poste se trouve à 2,5 kilomètres ou moins.

**Intensité de l'utilisation : livraison du courrier**

Trois Canadiens sur quatre (76 %) envoient des colis ou des correspondances personnelles (72 %), quoique la majorité (66 % et 60 %) ne le fait que quelques fois par année. Un moins grand nombre paie ses factures par la poste : 76 % ne le font jamais et, parmi ceux qui le font, 16 % ne le font que quelques fois par année.

**Graphique 1 : Intensité de l'utilisation – livraison du courrier**



**Q3a-c.** À quelle fréquence envoyez-vous les choses suivantes par la poste?

Base : n=3433



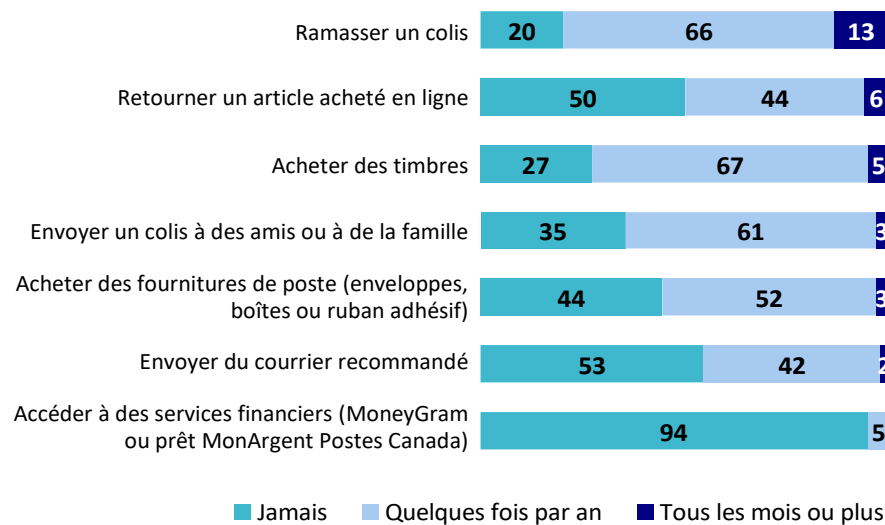
- L'envoi de correspondances personnelles est plus commun parmi les groupes suivants :
  - Les résidents de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard, les utilisateurs d'une boîte postale et les résidents de régions rurales (83 % chacun). Les Canadiens plus âgés (55 ans et plus) ont plus tendance (84 à 88 %) que les répondants plus jeunes à envoyer des correspondances personnelles. C'est également le cas des personnes ayant un problème de mobilité (82 %).
  - Les Canadiens qui n'envoient presque jamais des correspondances personnelles comprennent le plus souvent les résidents du Québec (29 %), les gens qui reçoivent leur courrier dans un immeuble (27 %), les hommes (28 %), les moins de 35 ans (36 %) et les personnes qui s'identifient comme des membres d'une minorité visible (31 %).
- Le paiement de factures est plus fréquent parmi les répondants suivants :
  - résidents de régions rurales (32 %), Canadiens âgés (55 ans et plus; 28 à 36 %) et personnes à mobilité limitée (30 %).
  - Les personnes les moins enclines à payer des factures par la poste sont celles âgées de moins de 35 ans (12 %) et les 35 à 44 ans (16 %).
- L'envoi de colis est plus commun parmi les groupes suivants :
  - résidents des territoires (93 %), de la Saskatchewan et du Manitoba (83 %), de la Colombie-Britannique (81 %) et de l'Alberta (81 %), gens âgés de 45 à 54 ans (81 %), membre de la communauté LGBTQ2+ (83 %) et personnes autochtones (82 %). En ce qui concerne les répondants dont le revenu du ménage est de 100 000 dollars ou plus, ils ont plus tendance à envoyer des colis (82 %) que ceux dont le revenu est plus bas.
  - Les Canadiens dont le revenu annuel du ménage est bas sont moins enclins à envoyer des colis (68 %), tout comme les résidents du Québec (68 %).

### ***Intensité de l'utilisation : autres services***

L'achat de timbres ainsi que l'envoi et la réception de colis sont les autres services les plus fréquemment utilisés, mais très peu de Canadiens disent utiliser fréquemment des services postaux. Près de la moitié des Canadiens n'utilisent jamais de services postaux, sauf pour acheter des timbres, et pour envoyer ou recevoir des colis. Le ramassage de colis est signalé plus souvent que toute autre activité : 13 % le font toutes les semaines ou tous les mois. Un peu plus de sept Canadiens sur dix affirment avoir acheté des timbres (72 %) ou ramassé un colis (79 %) à un bureau de poste au cours de la dernière année, bien que 67 % et 66 % respectivement ne l'aient fait qu'à quelques reprises. Deux Canadiens sur trois (64 %) ont envoyé un colis à des amis ou à de la famille au cours de la dernière année, quoiqu'ils ne l'aient

fait que quelques fois. La moitié a acheté à quelques reprises des fournitures pour l'envoi de courrier à un bureau de poste (55 %, dont la plupart l'ont fait seulement à quelques reprises). La moitié des répondants a retourné un article acheté en ligne (50 %, dont 44 % seulement à quelques reprises) ou a envoyé du courrier recommandé (44 %) au cours de la dernière année. Cinq pour cent des Canadiens ont accédé à des services financiers à quelques reprises au cours de la dernière année, quoique cette proportion soit plus élevée parmi certains segments (p. ex., minorités visibles, personnes nées à l'extérieur du Canada, Autochtones).

## Graphique 2 : Intensité de l'utilisation – autres services



**Q4a-g.** Avez-vous fait l'une ou l'autre des choses suivantes dans un bureau de poste au cours de la dernière année?

**Base :** n=3433

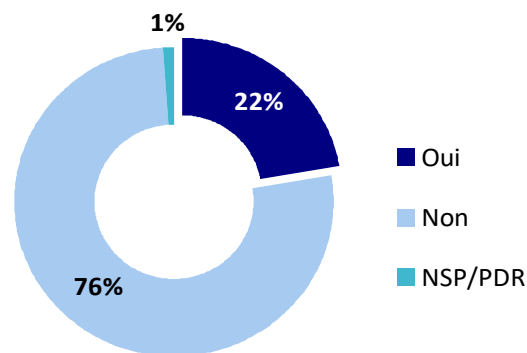
- La plupart des répondants qui ont acheté des timbres sont des résidents des territoires (82 %) ou de régions rurales (82 %), des gens qui ont une boîte postale (83 %), des femmes (76 %) et des gens âgés de 55 ans et plus (81 % à 88 %).
- Les résidents des territoires ont plus tendance à ramasser des colis dans un bureau de poste (97 %, dont 42 % tous les mois ou plus souvent), tout comme les résidents de l'Alberta (89 %, dont 20 % tous les mois ou plus souvent), les résidents de régions rurales (86 %, dont 30 % tous les mois ou plus souvent), les personnes qui ont une boîte postale (94 %, dont 51 % tous les mois ou plus souvent) et les Canadiens âgés de moins de 44 ans (83 % à 85 %). Les personnes qui n'ont pas un problème de mobilité (74 %) et les aînés autonomes (71 %) ont moins tendance à le faire.

- Parmi les gens qui sont les plus enclins à envoyer un colis à des amis ou à de la famille figurent les résidents des territoires (84 %), de la Colombie-Britannique (76 %), de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard (73 %), ainsi que les personnes qui ont une boîte postale (73 %), les répondants de régions rurales (72 %) et les Autochtones (82 %). Les résidents du Québec sont moins susceptibles de le faire (49 %).
- Les résidents des territoires (73 %) et les membres de la communauté LGBTQ2+ (62 %) ont plus tendance à acheter des fournitures pour envoyer du courrier.
- Les personnes les plus enclines à se rendre à un bureau de poste pour retourner un article acheté en ligne comprennent les résidents de l'Ontario (54 %) et des banlieues (57 %), ainsi que les gens qui utilisent une boîte aux lettres communautaire (54 %), ceux qui sont âgés de moins de 54 ans (56 % à 60 %), les membres d'une minorité visible (56 %) et les gens dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus (60 %).
- Les personnes qui envoient du courrier recommandé sont plus susceptibles de vivre au Québec (51 %), d'être âgées de 45 à 54 ans (52 %), d'être membres d'une minorité visible (55 %), d'être nées à l'extérieur du Canada (58 %) et d'être Autochtones (55 %).
- L'utilisation de services financiers est plus fréquente chez les membres d'une minorité visible (13 %), chez les gens nés à l'extérieur du Canada (13 %) et chez les Autochtones (9 %).

### ***Incidence de la COVID-19 sur l'utilisation des services***

Un Canadien sur cinq (22 %) affirme avoir changé la façon dont il utilise les services de Postes Canada au cours de la pandémie.

**Graphique 3 : Incidence de la COVID-19 sur l'utilisation des services**



**Q6.** La pandémie de COVID-19 a-t-elle changé la façon dont vous utilisez les services de Postes Canada?

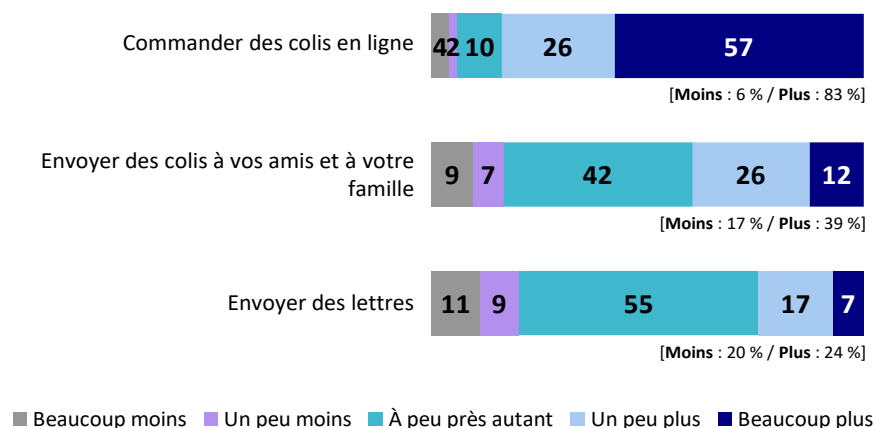
**Base :** n=3433

- Un changement est plus souvent mentionné par les répondants suivants :
  - personnes âgées de moins de 35 ans (27 %);
  - personnes autochtones (31 %) et membre de la communauté LGBTQ2+ (29 %);
  - Canadiens qui ont une boîte postale (30 %).
- Un changement est moins souvent mentionné par les personnes suivantes :
  - aînés de 65 ans et plus (82 % n'ont rien changé);
  - résidents du Nouveau-Brunswick (86 %), de la Saskatchewan ou du Manitoba (84 %), et de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard (82 %);
  - gens dont le revenu annuel du ménage est entre 40 000 et 60 000 dollars (83 %).

### ***Ampleur des changements dans l'utilisation des services depuis la pandémie de COVID-19***

Parmi les 22 pour cent des Canadiens qui affirment que la pandémie de COVID-19 a changé la façon dont ils utilisent les services de Postes Canada, la plupart disent avoir commandé un peu plus (26 %) ou beaucoup plus (57 %) de colis en ligne (83 % globalement). Près de quatre répondants sur dix (39 %) déclarent avoir envoyé plus de colis à des amis et à des membres de leur famille, et 24 pour cent ont envoyé plus de lettres.

## Graphique 4 : Ampleur des changements dans l'utilisation des services depuis la pandémie de COVID-19



**Q7a-c.** Par rapport à avant la pandémie, veuillez indiquer si vous faites « plus », « à peu près autant » ou « moins » pour chacune des actions mentionnées ci-dessous...?

**Base :** n=728 : a changé la façon dont ils utilisent les services de Poste Canada depuis la COVID-19

- Les Canadiens âgés de moins de 35 ans ont plus tendance à affirmer faire davantage chacune des activités mentionnées comparativement à avant la pandémie. Ceux âgés de 55 ans et plus, tout comme les Canadiens qui ont une mobilité physique restreinte, sont plus susceptibles de dire qu'ils ont moins fait chacune des activités.
- Les Canadiens dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus sont plus enclins à dire qu'ils envoient la même quantité de lettres par le poste (65 %), alors que ceux dont le revenu est de moins de 40 000 dollars sont divisés entre ceux qui en envoient plus (33 %) et moins (29 %).
- Les gens dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus sont plus susceptibles que ceux dont le revenu est plus bas de signaler commander plus de colis en ligne (94 %). Ces Canadiens ont aussi plus tendance (49 %) que ceux dont le revenu est bas à envoyer la même quantité de colis à des amis et à des membres de leur famille.
- Les résidents du Québec sont plus enclins (25 %) que ceux de n'importe quelle autre région à affirmer envoyer moins de colis à des amis et à des membres de leur famille. Les membres de la communauté LGBTQ2+ ont plus tendance (57 %) à dire qu'ils envoient plus de colis à des amis et à des membres de leur famille.

## B. EXPÉRIENCES AVEC LES SERVICES

### Intérêt suscité par les nouveaux services

La plupart des Canadiens (66 %) disent que l'utilisation de services gouvernementaux à leur bureau de poste local, comme ceux offerts dans les bureaux de Service Canada, les intéresserait certainement (24 %) ou probablement (42 %). L'intérêt est plus bas lorsqu'il est question de devenir un client des services bancaires de Postes Canada, une personne sur cinq répondant « certainement » (5 %) ou probablement (14 %).

#### Graphique 5 : Intérêt suscité par les nouveaux services

Utiliser des services gouvernementaux, comme ceux offerts dans les bureaux de Service Canada



[Certainement/probablement pas : 24 % / Probablement/certainement : 66 %]

Devenir un client des services bancaires de Postes Canada



[Certainement/probablement pas : 69 % / Probablement/certainement : 19 %]

■ NSP/PDR ■ Certainement pas ■ Probablement pas ■ Probablement ■ Certainement

**Q5a.** À quel point serait-il probable que vous utilisiez ces services s'ils étaient offerts à votre bureau de poste local?

**Base :** n=3433

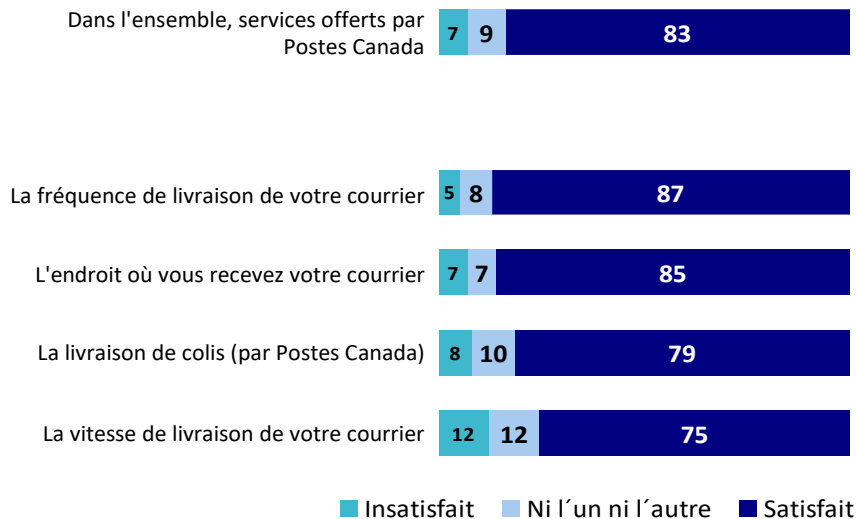
- L'intérêt à l'égard de services bancaires est :
  - plus élevé au Québec (25 % les utiliseraient certainement ou probablement);
  - plus bas au Nouveau-Brunswick, en Saskatchewan et au Manitoba, et en Alberta (37 %, 35 % et 33 % respectivement n'en utiliseraient certainement pas);
  - plus bas parmi les répondants qui utilisent une boîte aux lettres communautaire (31 % n'en utiliseraient certainement pas);
  - plus bas chez les aînés de 65 ans et plus (32 % n'en utiliseraient certainement pas);

- o plus élevé parmi les personnes qui sont nées à l'extérieur du Canada (32 % en utiliseraient certainement ou probablement), les membres d'une minorité visible (29 %) et les personnes dont le revenu annuel du ménage est le plus bas (moins de 40 000 dollars) (26 %).
- L'intérêt à l'égard de services gouvernementaux est :
  - o plus élevé en Ontario (31 % les utiliseraient certainement), parmi les personnes qui sont nées à l'extérieur du Canada, les membres d'une minorité visible et les membres de la communauté LGBTQ2+ (30 % à 31 % en utiliseraient certainement);
  - o plus bas chez les aînés et chez les résidents de régions rurales (9 % et 10 % respectivement n'en utiliseraient certainement pas).

## Satisfaction à l'égard des services

La plupart des Canadiens (83 %) sont satisfaits des services généraux qu'offre Postes Canada, bien que cette proportion soit plus faible que celle enregistrée dans le sondage de 2016 (91 % : dont 59 % sont très satisfaits). La satisfaction est également élevée en ce qui concerne la fréquence de la livraison du courrier (87 %) et le lieu de livraison du courrier (85 %). Chacune de ces proportions est aussi légèrement inférieure à celles enregistrées en 2016 (91 % et 88 %, respectivement). Environ trois Canadiens sur quatre sont satisfaits de la livraison de colis par Postes Canada (79 %, en harmonie avec les 81 % de 2016) et de la vitesse de la livraison du courrier (75 %, en baisse par rapport aux 85 % de 2016).

### Graphique 6 : Satisfaction à l'égard des services



**Q9a-d.** À quel point êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des aspects suivants des services de Postes Canada?

**Base :** n=3433 (vitesse : n=1682; fréquence : n=1751)

- En général, la satisfaction à l'égard de ces aspects est plus élevée chez les résidents du Québec, chez ceux qui reçoivent le courrier à la porte et chez les femmes. Les personnes qui ont un problème de mobilité sont moins satisfaites.
- La satisfaction par rapport au lieu de livraison du courrier est plus élevée parmi les répondants suivants :
  - résidents du Nouveau-Brunswick (91 %), du Québec (89 %) et de la Colombie-Britannique (88 %);
  - Canadiens vivant dans des milieux urbains (87 %), recevant le courrier à la porte (95 %) et n'ayant pas une mobilité physique restreinte (86 %).



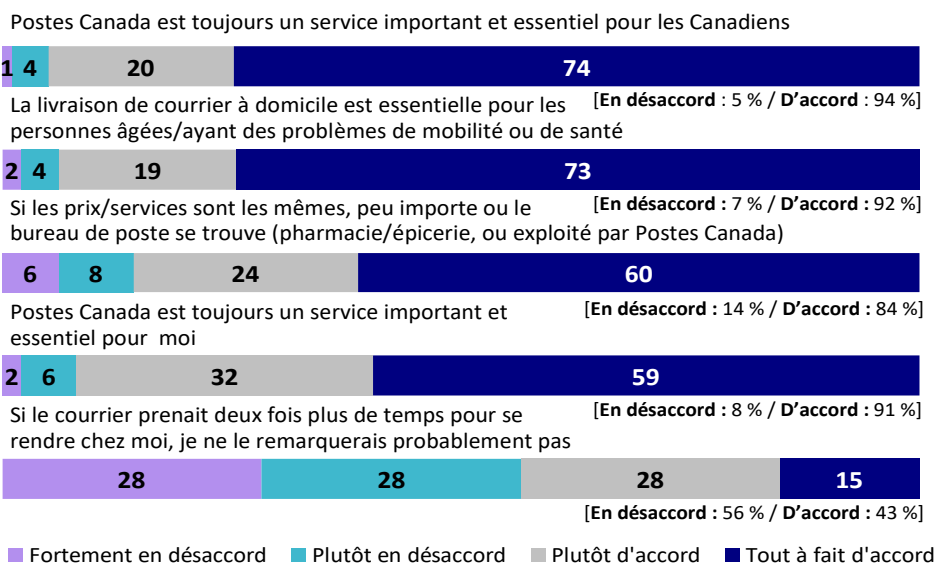
- L'insatisfaction est un peu plus élevée chez les personnes vivant en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard (13 %) et chez celles qui reçoivent leur courrier dans une boîte aux lettres communautaires (14 %).
- La satisfaction à l'égard de la rapidité de la livraison du courrier est plus élevée parmi les répondants suivants :
  - résidents du Nouveau-Brunswick (89 %) et du Québec (83 %), personnes qui reçoivent leur courrier à la porte (81 %).
  - L'insatisfaction est plus élevée chez les résidents de l'Alberta (18 %) et chez ceux qui reçoivent leur courrier dans une boîte postale (19 %).
- La satisfaction à l'égard de la fréquence de livraison est plus élevée parmi les répondants suivants :
  - résidents du Québec (93 %), ceux qui reçoivent leur courrier à la porte (91 %) et les personnes n'ayant pas une mobilité physique restreinte (88 %).
- La satisfaction à l'égard de la livraison de colis par Postes Canada est plus élevée parmi les répondants suivants :
  - résidents du Nouveau-Brunswick (86 %) et du Québec (83 %), personnes qui reçoivent le courrier à la porte (86 %).
  - L'insatisfaction est plus forte chez les résidents des territoires (19 %), de l'Alberta (15 %) et de Terre-Neuve-et-Labrador (14 %), ainsi que chez ceux qui reçoivent leur courrier dans une boîte postale (12 %).
- La satisfaction à l'égard de l'ensemble des services offerts par Postes Canada est plus élevée parmi les répondants suivants :
  - résidents du Québec et du Nouveau-Brunswick (89 % chacun), personnes qui reçoivent leur courrier à la porte (90 %).
  - L'insatisfaction est plus prononcée chez les résidents de l'Alberta et des territoires (14 % dans chacun des territoires), ainsi que chez les répondants autochtones (12 %).

### ***Attitudes à l'égard du service postal***

Postes Canada demeure un service important et essentiel pour plus de neuf Canadiens sur dix (pour les Canadiens : 94 %; pour moi : 91 %). La livraison de courrier à domicile est également considérée comme essentielle pour les personnes âgées ou les gens ayant un problème de santé ou de mobilité (92 %). Cependant, plus de huit personnes sur dix (84 %) conviennent qu'il importe peu si un bureau de poste se trouve dans une pharmacie ou dans une épicerie, ou s'il est exploité par Postes Canada, pour autant que les prix et les services soient les mêmes. Les Canadiens sont divisés quant à l'importance de la rapidité de la livraison, un peu moins de la moitié (43 % : en harmonie avec les 44 % enregistrés en 2016) convenant qu'ils ne

remarqueraient pas si le courrier prenait deux fois plus de temps pour arriver, quoiqu'une faible majorité (56 % : en harmonie avec les résultats de 2016) s'en rendrait compte.

## Graphique 7 : Attitudes à l'égard du service postal



**Q10b-e.** À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

**Base :** n=3433 (Est toujours important pour moi : n=1706; pour les Canadiens : n=1727)

- Les Canadiens les plus susceptibles de convenir que Postes Canada continue d'être un service important et essentiel sont les résidents du Québec (99 %) et de la Colombie-Britannique (97 %), ainsi que les femmes (97 %).
- Les répondants les plus enclins à être d'accord pour dire que Postes Canada continue d'être un service important et essentiel habitent dans un milieu urbain (93 %), reçoivent leur courrier à la porte (94 %) ou sont des femmes (93 %).
- La proportion de répondants qui conviennent que la structure du capital social des bureaux de poste n'a pas d'importance est plus élevée parmi les gens qui vivent en banlieue (88 %) ou en ville (85 %), ainsi que chez les personnes qui reçoivent leur courrier à la porte.
  - Les répondants des régions rurales (25 %), les gens qui reçoivent leur courrier dans une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route (24 %) ou dans une boîte poste (28 %), et les personnes autochtones (21 %) sont plus susceptibles de ne pas être d'accord avec cette affirmation.
- Les résidents du Québec (95 %), ainsi que ceux qui vivent dans une ville (94 %) ou qui reçoivent leur courrier à la porte (96 %), sont plus enclins à convenir que la livraison de

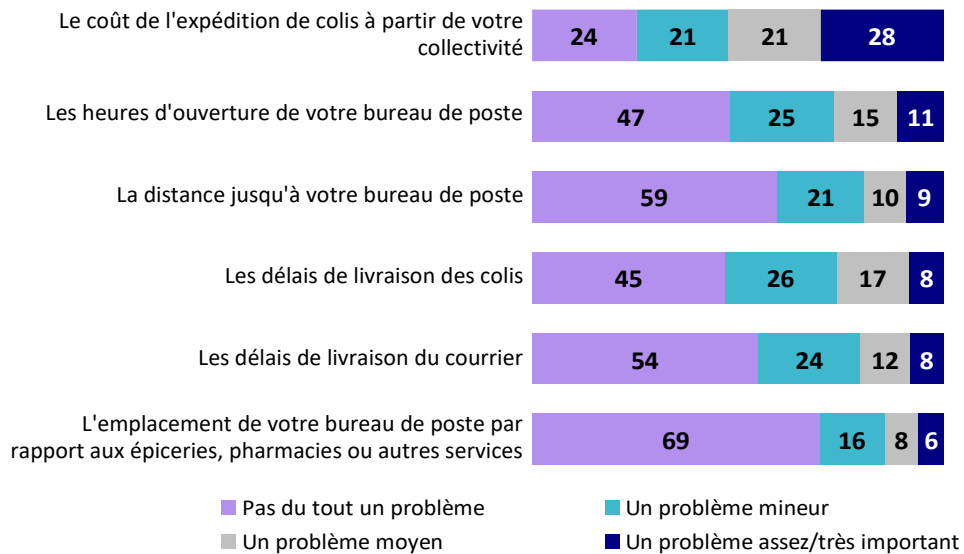
courrier à domicile est essentielle pour les personnes âgées ainsi que les gens qui ont un problème de mobilité ou de santé. C'est également le cas pour les femmes (94 %).

- Les hommes (47 %) sont plus susceptibles que les femmes (40 %) de convenir qu'ils ne remarqueraient probablement pas si la livraison d'une lettre prenait deux fois plus de temps. Les répondants des régions rurales (61 %) ainsi que les personnes âgées de 45 à 64 ans (60 %) ont plus tendance à ne pas être d'accord.

### Défis dans les régions rurales

Parmi les résidents ruraux de l'échantillon, le coût d'expédition de colis représente le problème le plus important, la moitié des ménages (49 %) affirmant qu'il représente au moins un problème moyen (28 % croyant que le coût est un problème assez ou très important). Une personne sur quatre considère les heures d'ouverture de leur bureau de poste (26 %) et les délais de livraison des colis (25 %) comme un problème assez ou très important. Un répondant sur cinq a la même impression par rapport aux délais de livraison du courrier (20 %) et de la distance jusqu'au bureau de poste (19 %). Une moindre proportion de répondants (14 %) considère comme un problème l'emplacement de son bureau de poste par rapport à d'autres boutiques et services.

**Graphique 8 : Défis dans les régions rurales**



**Q11a-f.** Dans quelle mesure chacun des éléments suivants représente-t-il un défi pour vous lorsque vous accédez aux services de Postes Canada?

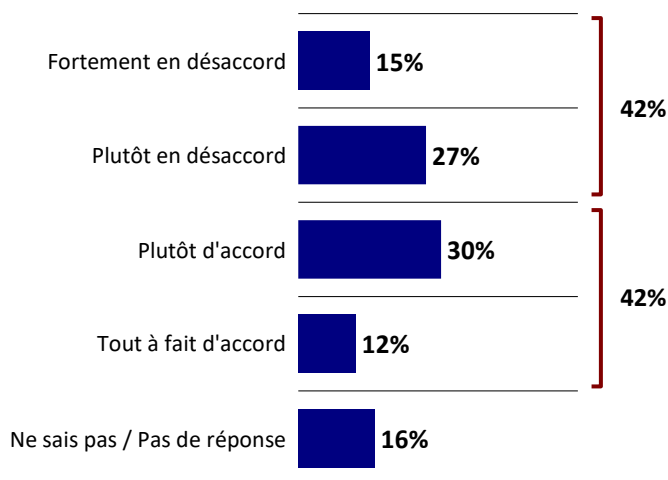
**Base :** n=869 : Résidents de régions rurales

- Le coût d'expédition de colis est plus susceptible d'être un défi parmi les répondants suivants :
  - résidents de l'Alberta (64 % disent que c'est au moins un problème moyen), résidents de la Saskatchewan ou du Manitoba (57 %).
  - Cet aspect pose également plus souvent un problème moyen ou plus grand chez les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador (55 %; 45 % le voient au moins comme un problème assez important), chez les personnes qui reçoivent leur courrier à la porte (61 %; 41 % le voient au moins comme un problème important), chez les gens ayant un problème de mobilité (57 %; 41 % le considèrent au moins comme un problème important), chez les personnes autochtones (54 %; 40 % le voient au moins comme un problème important), ainsi que chez les femmes (53 %; 34 % le voient comme un problème important) et les aînés (52 %; 35 % le voient comme un problème important).
- D'autres questions sont plus susceptibles de poser au moins un problème moyen pour les personnes suivantes :
  - résidents de la Colombie-Britannique (distance : 24 %; délais de livraison du colis : 30 %; emplacement : 19 %);
  - résidents des territoires (distance : 33 %, heures d'ouverture : 37 %);
  - 45 à 54 ans (heures d'ouverture : 40 %; délais de livraison du courrier : 31 %; emplacement : 22 %);
  - personnes âgées de moins de 35 ans (délais de livraison des colis : 33 %);
  - personnes à mobilité restreinte (distance : 28 %; emplacement : 22 %; délais de livraison du courrier : 22 %);
  - répondants dont le revenu du ménage est de 100 000 dollars ou plus (heures d'ouverture : 33 %; délais de livraison du courrier : 25 %);
  - personnes autochtones (emplacement : 22 %).

## Valeur perçue du timbre

Les Canadiens ont des points de vue partagés lorsqu'il est question de déterminer si les timbres sont sous-évalués ou non à un prix de 1,07 \$ (ou de 0,92 \$ pour un feuillet de dix timbres). En fait, des proportions égales sont d'accord et en désaccord (42 %) et un peu plus d'un répondant sur quatre croit fermement que les timbres sont sous-évalués (12 %) ou non (15 %).

**Graphique 9 : Valeur perçue du timbre**



**Q12.** À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant?

À un coût de 1,07 \$ par timbre pour une livraison partout au Canada ou 0,92 \$ lors de l'achat d'un feuillet de dix timbres, le coût des timbres est inférieur à leur valeur.

**Base :** n=3433

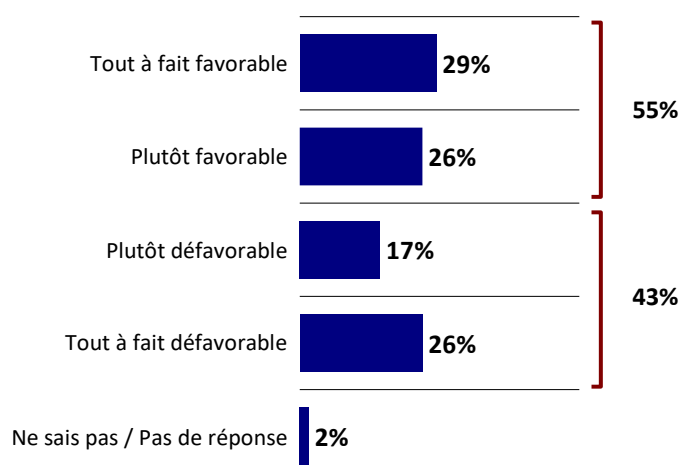
- Les résidents du Québec (52 %) et les hommes (48 %) sont plus susceptibles d'être d'accord.
- Les répondants les plus susceptibles d'être en désaccord sont les suivants :
  - résidents de Terre-Neuve-et-Labrador (59 %), de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard (53 %), de l'Alberta (52 %) et des territoires (51 %);
  - résidents de régions rurales (48 %) et utilisateurs d'une boîte aux lettres communautaire (47 %), d'une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route ou d'une boîte postale (48 %);
  - femmes (48 %), personnes âgées de 45 à 54 ans (48 %), aînés (49 %), personnes à mobilité réduite (51 %) et Autochtones (49 %).

## C. APPUI AUX CHANGEMENTS DANS LES SERVICES POSTAUX

### *Soutien pour des boîtes à lettres communautaires (avec armoire à colis)*

La majorité (55 %) des Canadiens sont d'accord pour mettre fin à la livraison à domicile et la remplacer par des boîtes aux lettres communautaires pour tout le monde sauf pour les personnes âgées ainsi que pour celles qui ont un problème de mobilité ou de santé, ce qui réduirait de moitié les coûts. Toutefois, un peu plus d'un Canadien sur trois (36 %) qui reçoit actuellement son courrier à la porte appuie cette option (comparativement à 77 % des Canadiens qui reçoivent actuellement leur courrier dans une boîte aux lettres communautaire).

**Graphique 10 : Soutien pour des boîtes à lettres communautaires (remplacement de la livraison à la porte)**



**Q16c.** Êtes vous favorable ou défavorable à ce changement : Mettre fin à la livraison à domicile et la remplacer, pour tout le monde sauf les personnes âgées ainsi que pour celles qui ont des problèmes de mobilité ou de santé, par des boîtes aux lettres communautaires.

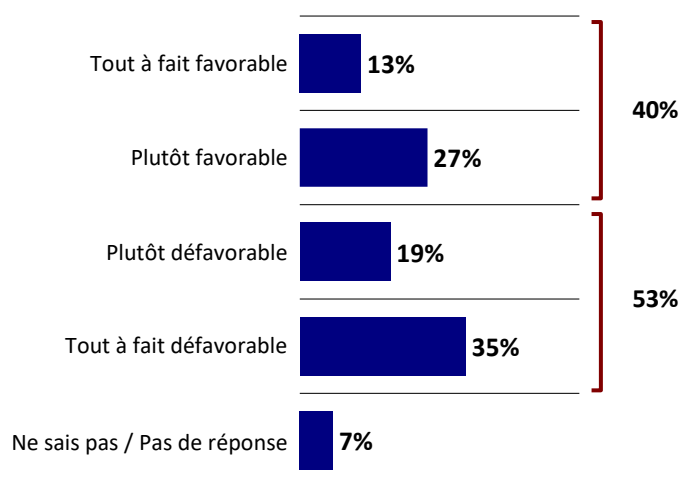
**Base :** n=3433

- Les répondants les plus favorables sont les suivants :
  - résidents de l'Alberta (66 %), de Terre-Neuve-et-Labrador (67 %) ainsi que de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard (64 %);
  - personnes qui utilisent une boîte aux lettres communautaire (77 %), résidents de la banlieue (64 %), résidents de régions rurales (62 %), gens dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus (60 %).

- Ceux qui sont le plus défavorables sont les suivants :
  - o résidents du Québec (49 %), citadins (48 %) et personnes recevant le courrier à la porte (62 %);
  - o personnes âgées de 45 à 54 ans (49 %), membres de la communauté LGBTQ2+ (52 %) et gens dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (51 %).

Lorsque la question est posée du point de vue de la sécurité du courrier, plutôt que des économies financières, une faible majorité (53 %) de Canadiens continuent de s’opposer fortement (35 %) ou quelque peu (19 %) à l’idée d’abandonner la livraison de courrier à la porte au profit de l’utilisation de boîtes aux lettres communautaires avec armoires à colis. La proportion demeure la même lorsque les répondants sont informés que le changement permettrait une livraison sécurisée et empêcherait les vols de colis. Deux répondants sur cinq (40 %) sont favorables à cette idée (13 % fortement et 27 % quelque peu), ce qui est un peu plus élevé (40 % contre 36 %) que lorsque l’objectif est de réduire les pertes financières de Postes Canada.

### Graphique 11 : Autre soutien pour des boîtes à lettres communautaires (armoire à colis postaux)



**Q8.** Compte tenu de l’augmentation des livraisons de boutiques en ligne et des vols de colis, seriez-vous favorable à ce que la livraison de courrier et de colis à domicile soit remplacée par une livraison dans des boîtes aux lettres communautaires sécurisées et pratiques?

**Base :** n=1079 : Réception du courrier à la porte

- Les résidents du Québec sont plus enclins (52 %) que ceux des autres régions à affirmer être favorable aux boîtes à lettres communautaires avec armoires à colis.
- Le soutien à l'égard des boîtes aux lettres communautaires avec armoires à colis est également plus élevé chez les Canadiens de moins de 35 ans (53 %).
- L'opposition est plus forte chez les résidents de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard (69 %), chez les Canadiens âgés de 45 à 54 ans (63 %), chez les aînés (62 %) et chez les personnes ayant un problème de mobilité.

Les Canadiens sont plus ouverts à une augmentation du prix des timbres pour les envois à des endroits plus lointains. En fait, 27 pour cent sont disposés à payer jusqu'à deux dollars pour la livraison d'une lettre à l'autre bout du pays. Plus de la moitié des Canadiens (56 %) seraient prêts à payer 1,50 dollar ou plus. La livraison de courrier à l'intérieur d'une province est encore quelque chose pour laquelle 18 % des répondants seraient prêts à payer 1,50 dollar. Cependant, lorsqu'il est question de livraison dans une même ville, deux Canadiens sur trois (65 %) ne seraient pas disposés à accepter une augmentation pour l'envoi de lettres, bien que 14 pour cent accepteraient de payer 1,25 dollar, et 13 pour cent de payer 1,50 dollar ou plus.

**Tableau 5 : Tolérance à l'augmentation des prix des timbres**

Selon vous, quel est le montant <i>maximum</i> qu'il est raisonnable de payer pour un timbre unique afin d'envoyer une lettre aux endroits suivants?	Dans votre ville ou village	Dans votre province	Partout au pays
<i>n</i> =	3433	3433	3433
1,00 \$	65 %	37 %	22 %
1,25 \$	14 %	25 %	15 %
1,50 \$	8 %	18 %	22 %
1,75 \$	1 %	4 %	7 %
2,00 \$	4 %	9 %	27 %
Ne sais pas/Pas de réponse	8 %	7 %	7 %

- L'acceptation d'une augmentation pour des envois dans une même province ou dans l'ensemble du pays est généralement plus élevée parmi les répondants suivants :
  - personnes âgées de moins de 35 ans et gens dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus;
  - hommes et personnes qui s'identifient comme des membres d'une minorité visible ou de la communauté LGBTQ2+.



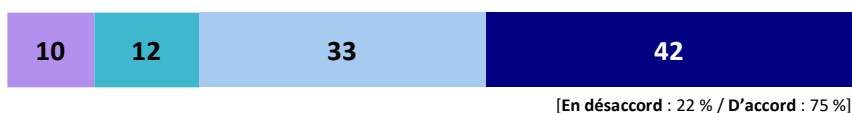
- Les répondants qui s’opposent le plus à une augmentation sont les résidents de l’Atlantique et des régions rurales, les personnes âgées de 55 ans ou plus, les gens ayant un problème de mobilité et les gens dont le revenu annuel du ménage de 40 000 dollars ou moins.

### Modèle financier

Selon les résultats de l’enquête, les Canadiens sont beaucoup plus favorables à ce que le gouvernement fédéral finance Postes Canada pour maintenir les niveaux de service actuels, plutôt que de se baser uniquement sur les revenus de Postes Canada pour déterminer les niveaux de service offerts. Trois personnes sur quatre sont d’accord avec l’idée d’une subvention (42 % sont tout à fait d’accord contre 10 % qui sont fortement en désaccord). D’autre part, 38 % sont d’accord pour dire que les niveaux de service devraient se fonder sur les revenus générés, alors que 58 % sont en désaccord (dont 27 % sont fortement en désaccord). Un répondant sur cinq (20 %) est d’accord avec les deux idées, et quatre pour cent ne sont d’accord avec aucune des deux. Lorsqu’ils doivent faire un choix, 73 pour cent des Canadiens sont d’accord avec du financement du gouvernement fédéral pour maintenir les services actuels et 27 pour cent préfèrent un niveau de service se basant uniquement sur les revenus générés.

### Graphique 12 : Modèle financier

Postes Canada devrait recevoir du financement public du gouvernement fédéral pour maintenir ses services et tarifs actuels partout au pays



Postes Canada ne devrait fournir que le niveau de service qu'elle peut se permettre d'offrir avec ses propres recettes



■ Fortement en désaccord ■ Plutôt en désaccord ■ Plutôt d'accord ■ Tout à fait d'accord

**Q14a-b.** À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

**Base :** n=3433

- Bien que les répondants tendent à être d'accord, l'utilisation de fonds publics pour maintenir le niveau actuel de service est généralement plus acceptée par les répondants suivants :
  - o résidents des territoires (82 %) comparativement à ceux d'autres régions du pays et personnes recevant leur courrier dans une boîte centralisée d'un appartement ou d'un condo (78 %);
  - o femmes (77 %), personnes âgées de moins de 35 ans (77 %), membres de la communauté LGBTQ2+ ans (84 %) et personnes dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (78 %).
- Les répondants les plus enclins à soutenir un niveau de services se fondant uniquement sur les revenus que génère Postes Canada sont les résidents d'une banlieue (31 %), les gens recevant leur courrier dans une boîte aux lettres communautaire (32 %), les hommes (31 %), les personnes âgées de 45 à 65 ans (31 %) et les aînés autonomes (31 %).

### ***Soutien par approche en matière de pertes financières de Postes Canada***

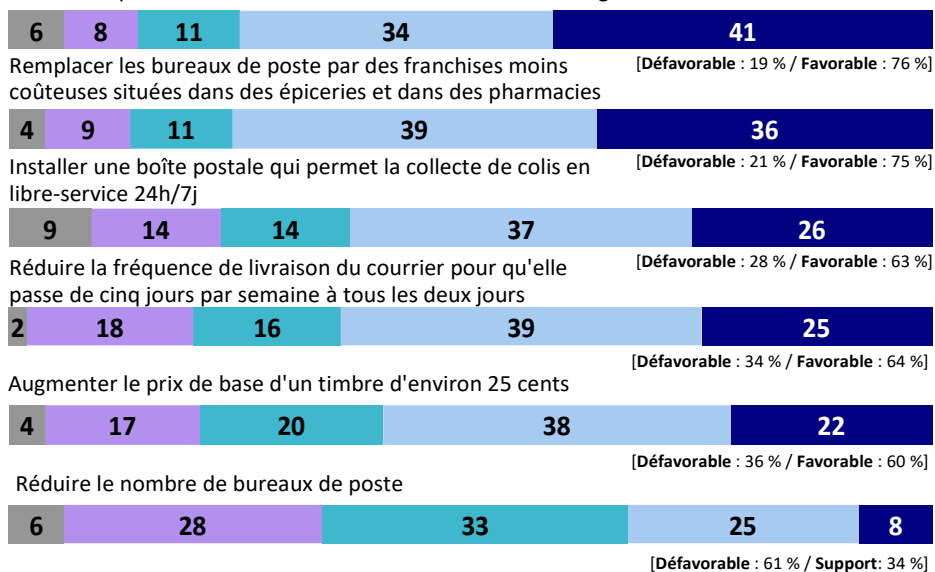
Comme mentionné plus tôt dans le rapport, lorsqu'on leur pose des questions sur de possibles approches visant à remédier aux pertes financières, les Canadiens sont favorables à une subvention du gouvernement, en particulier ceux des régions rurales et éloignées, ou les frais postaux sont plus élevés (75 % sont favorables, dont 41 % le sont fortement, alors que 19 % sont contre). Ils ne sont pas non plus contre le remplacement des bureaux de poste appartenant à la société, et appuient l'utilisation moins coûteuse de franchises (75 % sont favorables, dont 36 % le sont fortement, alors que 20 % sont contre).

Bien que le soutien soit moins fort, deux Canadiens sur trois appuient la réduction de la fréquence de la livraison du courrier (64 % y sont favorables, dont 25 % fortement, et presque autant s'y opposent fortement). Le même niveau de soutien est observé pour les armoires à colis (63 %). Une moindre proportion (60 %) appuie une augmentation du prix des timbres (60 %).

Bien que le soutien soit important et que l'opposition soit limitée lorsqu'il est question de l'octroi de subventions à Postes Canada, de l'utilisation d'autres locaux, de la réduction de la fréquence de la livraison, de l'utilisation d'armoires à colis et même de l'augmentation du prix des timbres, l'opposition à une réduction du nombre de bureaux (61 %) est beaucoup plus importante que le soutien (33 %).

## Graphique 13 : Soutien par approche lors de dépassements des coûts

Le gouvernement du Canada doit subventionner directement des services postaux plus coûteux et peu rentables dans les collectivités rurales et éloignées



**Q16ab-dg.** Veuillez me dire si vous êtes favorable ou défavorable à ces changements.

**Base :** n=3433

- Les répondants sont tout à fait favorables à l'octroi de subventions à Postes Canada pour les services offerts dans les régions rurales, les membres de la communauté LGBTQ2+ étant les plus favorables (85 %).
- L'utilisation de franchises moins onéreuses est plus populaire chez les moins de 35 ans (81 %), tandis que l'opposition est plus concentrée chez les répondants suivants :
  - résidents des territoires (42 %), résidents des régions rurales (33 %) et personnes recevant le courrier dans une boîte postale (35 %);
  - personnes autochtones (27 %) et gens dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (27 %).
- Les tendances suivantes sont observées en ce qui concerne la réduction de la fréquence de livraison du courrier :
  - Le soutien est plus fort chez les gens qui reçoivent le courrier à la porte, chez les personnes âgées de 45 à 54 ans et chez les personnes dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus (69 % pour chaque segment).
  - L'opposition est plus marquée chez les résidents de régions rurales (40 %), chez les utilisateurs d'une boîte postale (41 %), chez les Autochtones (40 %)

et chez les gens dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (42 %).

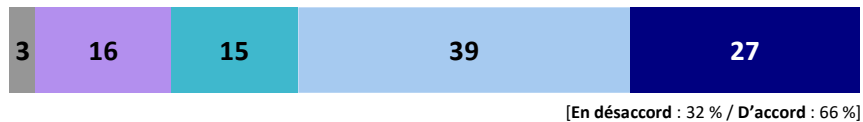
- Les armoires à colis sont plus populaires auprès des répondants suivants :
  - résidents des banlieues (70 %), personnes utilisant une boîte aux lettres communautaire (69 %) ou une boîte centralisée dans leur appartement ou condo (69 %);
  - personnes âgées de moins de 35 ans (78 %) ou de 35 à 44 ans (68 %), membres d'une minorité visible (70 %), gens dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus (70 %).
- Les armoires à colis sont moins populaires auprès des répondants suivants :
  - résidents du Nouveau-Brunswick (35 %) et de régions rurales (34 %);
  - personnes qui reçoivent le courrier à la porte (35 %), personnes âgées de 55 ans ou plus (32 % à 39 %), aînés autonomes (36 %), personnes ayant des problèmes de mobilité (37 %), Autochtones (36 %) et gens dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (34 %).
- L'augmentation du prix des timbres est plus populaire auprès des répondants suivants :
  - personnes âgées de moins de 35 ans (69 %) ou de 35 à 44 ans (65 %), membres de la communauté LGBTQ2+ (70 %) et personnes dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus (70 %).
- L'augmentation du prix des timbres est moins populaire auprès des répondants suivants :
  - résidents de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard (42 %) et résidents de régions rurales (43 %);
  - personnes âgées de 55 ans ou plus (43 % à 47 %), aînés autonomes (46 %), personnes ayant un problème de mobilité (50 %) et les gens dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (48 %).
- La réduction du nombre de bureaux de poste est plus populaire auprès des répondants suivants :
  - résidents du Nouveau-Brunswick (43 %), résidents de banlieues (41 %) et gens dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus (41 %).
- La réduction du nombre de bureaux de poste est moins populaire auprès des répondants suivants :
  - résidents des territoires (72 %), résidents de régions rurales (69 %) et personnes utilisant une boîte postale (71 %);
  - membres de la communauté LGBTQ2+ (73 %), gens dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (72 %) et personnes ayant un problème de mobilité (67 %).

## Soutien à l'égard d'autres options

Comme pour le soutien à la réduction globale de la livraison du courrier, deux Canadiens sur trois sont d'accord pour que le courrier soit livré moins de cinq jours par semaine (66 % appuient cette idée, dont 27 % sont tout à fait d'accord, bien que 16 % s'y opposent fortement). Les Canadiens sont divisés quant à savoir si chacun devrait assumer le même coût pour la livraison de colis, peu importe la distance. Bien que la moitié soit d'accord (51 %, dont 23 % sont tout à fait d'accord), 44 % sont en désaccord. Parmi ceux qui sont d'accord et en désaccord, la plupart n'ont pas des points de vue extrêmes.

### Graphique 14 : Soutien à l'égard d'autres options

Postes Canada devrait être autorisée à livrer des lettres moins souvent que cinq jours par semaine afin de réduire ses dépenses



Tous les Canadiens devraient payer les mêmes frais (c.-à-d. le même tarif) pour la livraison d'un colis, peu importe la distance



■ NSP/PDR                      ■ Fortement en désaccord    ■ Plutôt en désaccord  
■ Plutôt d'accord              ■ Tout à fait d'accord

**Q17a-b.** Êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services de Postes Canada?

**Base :** n=3433

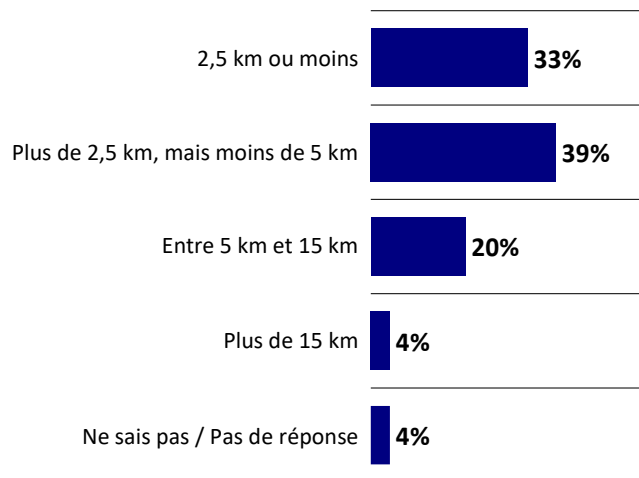
- Bien qu'il existe un fort consensus concernant la réduction de la fréquence de livraison, les personnes dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus ont plus tendance à être d'accord (71 %). Les répondants qui sont les plus susceptibles d'être en désaccord sont les gens qui utilisent une boîte postale (37 %), les Autochtones (40 %) et les gens dont le revenu annuel du ménage est bas (41 %).
- Les répondants les plus enclins à être d'accord pour que tous les Canadiens paient les mêmes frais sont les suivants :
  - résidents des territoires (67 %), de la Nouvelle-Écosse ou l'Île-du-Prince-Édouard (62 %) ou de Terre-Neuve-et-Labrador (62 %), résident de régions rurales (58 %) et personnes utilisant une boîte postale (58 %);

- o personnes âgées de 65 ans ou plus et personnes ayant un problème de mobilité (57 % pour chaque segment).
- Les personnes de moins de 35 ans et les personnes dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus (49 % pour chaque segment) ont plus tendance à être contre cette idée.

### ***Tolérance à la distance pour les bureaux de poste***

Dans l'ensemble, 72 % des Canadiens sont prêts à aller jusqu'à cinq kilomètres pour se rendre au bureau de poste le plus proche (33 % à moins de 2,5 kilomètres et 39 % à plus de 2,5 km, mais moins de cinq km). Naturellement, cela est en harmonie avec les 67 % des Canadiens qui ont actuellement un bureau de poste à cette distance ou moins. En ce qui concerne la tolérance aux déplacements en fonction de la distance actuelle d'un bureau de poste, 45 % des Canadiens sont prêts à aller un peu plus loin, bien que la moitié (49 %) ne le soient pas. La vaste majorité des personnes qui accepteraient de se rendre plus loin habitent à moins de 2,5 kilomètres de leur bureau de poste et sont ouvertes à l'idée de se rendre à plus de 2,5 kilomètres, mais à moins de 5 kilomètres (85 % des personnes accepteraient d'aller plus loin). La volonté d'aller plus loin diminue avec la distance actuelle d'un bureau de poste.

### **Graphique 15 : Tolérance à la distance des bureaux de poste**



**Q18.** Quelle distance accepteriez-vous de parcourir pour vous rendre à un bureau de poste?

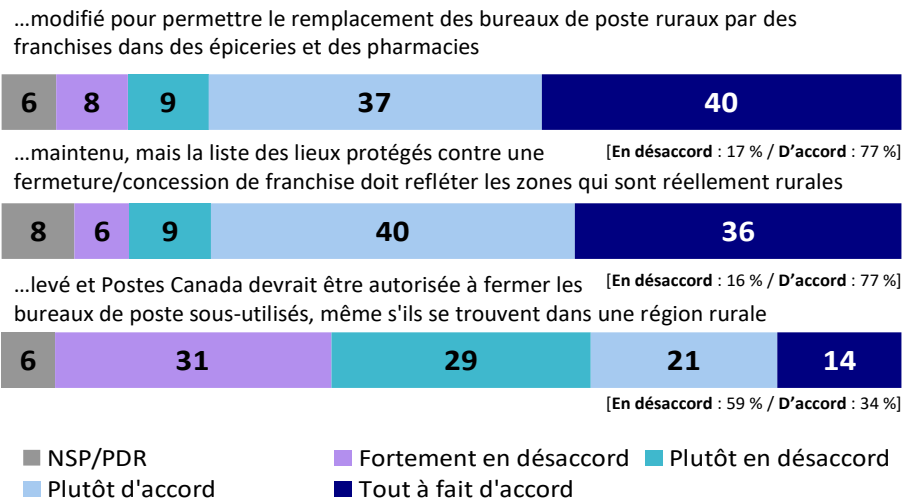
**Base :** n=3433

- Les répondants qui sont les moins disposés à ce que leur bureau de poste soit plus loin sont les suivants :
  - résidents des territoires (70 %) et du Québec (58 %), et résident de régions rurales (57 %);
  - personnes âgées de 55 ans ou plus (55 % à 61 %), aînés autonomes (57 %) et les personnes ayant un problème de mobilité (61 %);
  - Autochtones (55 %), personnes nées à l'extérieur du Canada (56 %) et les personnes dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (62 %).
- Les répondants les plus susceptibles d'accepter de se rendre plus loin sont les suivants :
  - résidents de la Colombie-Britannique (51 %), résidents de banlieues (54 %), personnes recevant leur courrier dans une boîte aux lettres communautaire (50 %);
  - personnes âgées de moins de 35 ans (58 %) ou de 35 à 44 ans (53 %), personnes dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus (54 %).

### ***Points de vue sur le moratoire concernant la fermeture de bureaux***

Comme le suggèrent les résultats précédents, les Canadiens sont dans une grande proportion d'accord pour remplacer les bureaux de poste appartenant à la société par des franchises moins coûteuses (77 % sont d'accord, dont 40 % sont tout à fait d'accord, contre 8 % qui sont fortement en désaccord). Dans un même ordre d'idées, les Canadiens sont généralement d'accord pour actualiser la liste des emplacements qui sont réellement ruraux afin d'assurer la protection de ces bureaux de poste uniquement (77 sont d'accord, dont 36 % sont tout à fait d'accord, contre 6 % qui sont fortement en désaccord). Toutefois, les Canadiens ne sont pas d'accord pour dire que toutes les mesures de contrôle devraient être supprimées lors de l'étude d'une possible fermeture de bureaux de poste, 60 pour cent étant en désaccord (dont 31 % sont fortement en désaccord) alors que 35 pour cent sont d'accord.

## Graphique 16 : Points de vue sur le moratoire concernant la fermeture de bureaux



**Q19a-c.** Êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants : Le moratoire devrait être...?

**Base :** n=3433

- Il existe un fort consensus concernant une liste mise à jour des bureaux de poste ruraux protégés contre une fermeture, aucun segment en particulier ne semblant être plus favorable ou défavorable à cette idée.
- L'utilisation de franchises est plus populaire chez les résidents de la banlieue (83 %), chez les utilisateurs d'une boîte aux lettres communautaire (81 %), chez les membres d'une minorité visible (81 %) et chez les personnes dont le revenu annuel du ménage est de 100 000 dollars ou plus (82 %).
- L'opposition aux franchises est plus forte chez les résidents ruraux (33 %), en particulier chez ceux qui utilisent une boîte postale (35 %), ainsi que chez les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador (24 %), du Nouveau-Brunswick (23 %) et de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard (21 %). C'est également le cas pour les personnes âgées de 45 à 54 ans (29 %), pour les membres de la communauté LGBTQ2+ (25 %) et pour les gens dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (23 %).
- La fin du moratoire est généralement plus populaire en Alberta (39 %), dans les banlieues (40 %), chez les utilisateurs de boîtes aux lettres communautaires (39 %), chez les membres d'une minorité visible (41 %) et chez les gens dont le revenu annuel est de 100 000 dollars ou plus (41 %).
- Toutefois, les résidents de la Colombie-Britannique (65 %) et de régions rurales (69 %) ainsi que les personnes qui utilisent une boîte postale (69 %), les membres de la

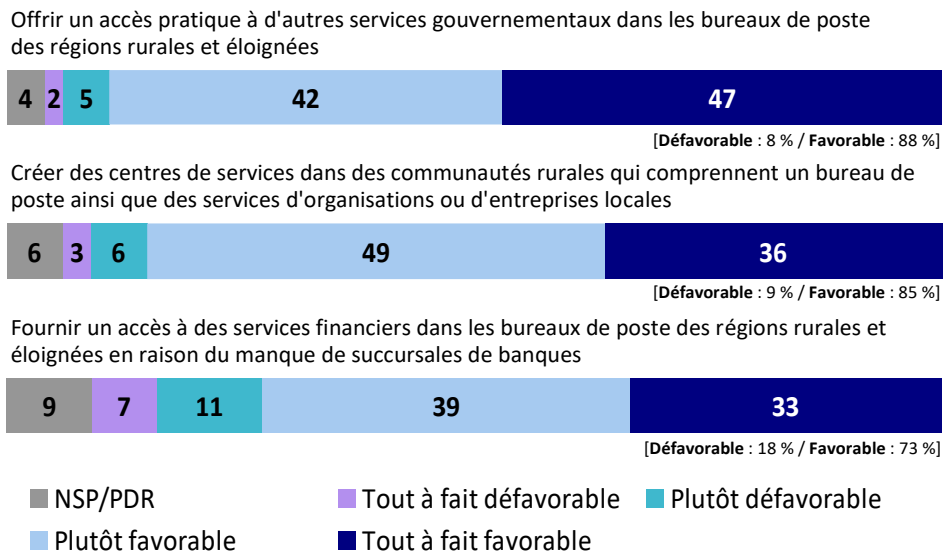


communauté LGBTQ2+ (68 %) et les gens dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (68 %) sont plus enclins à s’opposer à la fin du moratoire.

### Soutien pour des options dans des milieux ruraux

Parmi les six options présentées pour améliorer la portée des services, les résidents ruraux sont très favorables à la possibilité d’accéder à d’autres services gouvernementaux dans les bureaux de poste ruraux (88 %, dont 47 % sont tout à fait favorables). C’est également le cas en ce qui concerne la création de centres de services où des bureaux de poste ruraux sont regroupés avec d’autres entreprises locales (85 % de soutien : dont 36 % sont tout à fait favorables). Près de trois répondants sur quatre soutiennent également l’accès à des services financiers dans les bureaux de poste ruraux (73 %, dont 33 % sont tout à fait favorables, contre 7 % qui sont fortement en désaccord et 9 % qui ne savent pas).

### Graphique 17 : Soutien pour des options dans des milieux ruraux (1)



**Q20a-g.** Êtes-vous favorable ou défavorable aux mesures suivantes afin que Postes Canada puisse mieux joindre les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées?

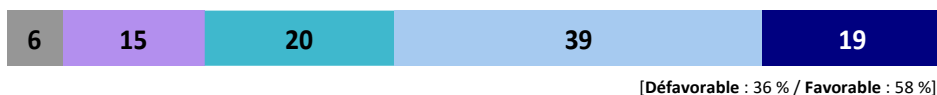
**Base :** n=905 : Résidents ruraux

- L'accès à des services gouvernementaux obtient un fort consensus, quoique davantage chez les moins de 35 ans (95 %).
- Les centres de services sont plus populaires chez les moins de 35 ans (92 %), bien que l'opposition soit plus forte chez les résidents des territoires et de Terre-Neuve-et-Labrador (23 % chacun).
  - L'opposition est également légèrement supérieure à la moyenne chez les gens dont le revenu annuel du ménage est de moins de 40 000 dollars (14 %).
- L'accès à des services financiers est plus populaire chez les personnes qui reçoivent le courrier à la porte (89 %) ou dans une boîte centralisée dans leur appartement ou condo (86 %), ainsi que chez les moins de 35 ans (85 %), chez les Autochtones (87 %) et chez les membres de la communauté LGBTQ2+ (87 %).
  - L'opposition est plus forte en Saskatchewan ou au Manitoba (37 %), et chez les personnes qui reçoivent leur courrier dans une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route (24 %).

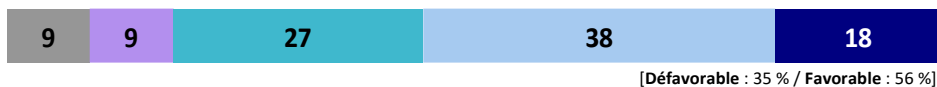
Un peu plus de la moitié (58 %) des résidents ruraux soutiennent la combinaison de petits bureaux de poste dans la même région, avec un service d'armoires à colis amélioré (19 % sont tout à fait favorables), quoique 35 pour cent des répondants s'y opposent. Alors qu'un peu plus de la moitié appuient la prolongation des heures d'ouverture (56 %, dont 18 % sont tout à fait favorables) pour veiller à ce que Postes Canada puisse mieux joindre les Canadiens, 35 % sont défavorables à cette mesure. Bien que les résultats précédents démontrent qu'il existe une opposition à une réduction du nombre de bureaux de poste, les résidents ruraux sont divisés quant à la nécessité d'en avoir plus (44 % y sont favorables, contre 43 %). Même s'ils n'ont pas des opinions arrêtées, il est intéressant de noter que le soutien est un peu plus fort chez les gens qui habitent actuellement à plus de 15 kilomètres d'un bureau de poste (56 %).

## Graphique 18 : Soutien pour des options dans des milieux ruraux (2)

Regrouper les petits bureaux de poste d'une même région rurale en un seul endroit qui offre des services améliorés, comme des armoires à colis est une boîte postale qui permet la collecte de colis en libre-service 24h/7j



Prolonger les heures d'ouverture des bureaux de poste dans les régions rurales



Augmenter le nombre de bureaux de poste dans les régions rurales



■ NSP/PDR                      ■ Tout à fait défavorable   ■ Plutôt défavorable  
 ■ Plutôt favorable            ■ Tout à fait favorable

**Q20a-g.** Êtes-vous favorable ou défavorable aux mesures suivantes afin que Postes Canada puisse mieux joindre les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées?

**Base :** n=905 : Résidents ruraux

- L'augmentation du nombre de bureaux de poste reçoit plus de soutien en Colombie-Britannique (55 %), chez les minorités visibles (62 %) et chez les Autochtones (56 %). L'opposition est plus forte en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard (56 %), ainsi qu'au Québec (50 %).
- Les personnes qui reçoivent actuellement le courrier à la porte (68 %), ainsi que les moins de 35 ans (67 %) et les 35 à 44 ans (64 %) ont plus tendance à appuyer la prolongation des heures d'ouverture.
  - L'opposition est plus forte en Nouvelle-Écosse ou à l'Île-du-Prince-Édouard (46 %) et chez les personnes âgées de 65 ans ou plus (44 %).
- Les personnes qui reçoivent actuellement le courrier à la porte (69 %), ainsi que les moins de 35 ans (70 %), les 35 à 44 ans (67 %) et les membres d'une minorité visible (75 %) ont plus tendance à appuyer le regroupement de petits bureaux de poste d'une même région rurale.
  - L'opposition est plus forte chez les utilisateurs d'une boîte postale (45 %) et chez les aînés (notamment chez ceux autonomes) (41 %).

# ANNEXES

## A. DÉTAILS MÉTHODOLOGIQUES

Le sondage se fonde sur 3 433 questionnaires remplis par des Canadiens âgés de 18 ans ou plus, ce qui comprend des suréchantillons de résidents de la Colombie-Britannique (555), des provinces de l'Atlantique (au moins cent dans chacune d'elles, pour un total de 663), des territoires (100) et d'autres régions rurales à l'extérieur des territoires (869). Étaient également ciblés les aînés autonomes<sup>3</sup> (948), les personnes ayant un problème de mobilité (515), les répondants qui s'identifient comme des membres d'une minorité visible (446), des Autochtones (255) et les membres de la communauté LGBTQ2+ (254).

### ***Mise à l'essai et administration***

Une ébauche du questionnaire a été fournie par l'autorité chargée du projet à SPAC à des fins d'examen par les Associés de recherche EKOS. Après plusieurs examens et révisions, le questionnaire a été finalisé, programmé et traduit. Avant de mener l'enquête, le questionnaire a été mis à l'essai 41 fois. Environ la moitié des essais ont été faits au téléphone, l'autre moitié l'a été en ligne (21 cas ont été réalisés en anglais et 20 en français). Des questions supplémentaires ont été intégrées à la version du prétest du questionnaire en ligne afin de recueillir les impressions des répondants sur la durée, le rythme, la clarté des libellés et d'autres aspects du sondage. Des changements mineurs ont été apportés à la suite des essais, et quelques questions ont été retirées pour respecter la durée voulue du sondage.

Le sondage, qui s'est déroulé entre le 15 et le 30 avril 2022, se faisait par le biais d'un questionnaire bilingue, hébergé sur un serveur Web sécurisé sous le contrôle des Associés de recherche EKOS. Le courriel d'invitation comprenait une description et une explication de l'objectif du sondage (dans les deux langues), ainsi qu'un lien vers le site du sondage. La base de données du sondage a été créée en ayant recours à un numéro d'identification personnel (NIP) afin que seules les personnes détenant un NIP aient accès au sondage (le NIP était inclus dans le courriel d'invitation). Le questionnaire comprenait une préface qui présentait brièvement la recherche et sa raison d'être. Le message insistait également sur la nature volontaire et confidentielle du sondage. La collecte des données du sondage s'est faite dans le respect des normes en vigueur de gouvernement du Canada lors de recherches sur l'opinion publique

---

<sup>3</sup> Définis comme des personnes de 60 ans ou plus sans problème de mobilité.

menées en ligne et au téléphone. Tous les membres invités du panel ont été informés de leur droit sous le régime des lois de protection de la vie privée ainsi que de la façon d'obtenir une copie de leurs réponses et des résultats du sondage, en conformité avec les lois actuelles de protection de la vie privée. La durée moyenne du sondage était de 15 minutes en ligne et de 23 minutes au téléphone.

### ***Source de l'échantillon et taux de réponse***

L'échantillon du sondage est issu du panel Probit des Associés de recherche EKOS, assemblé au moyen de la composition aléatoire pour échantillonnage à partir d'une base composée de personnes dotées d'un téléphone cellulaire ou filaire, ce qui offre un recoupement de l'ensemble des Canadiens munis d'un accès téléphonique. Le processus de recrutement est mené de manière à refléter la population du Canada telle quelle (selon la définition de Statistique Canada). Ainsi, avec plus de 120 000 membres actifs, le panel Probit peut être tenu comme représentatif de la population canadienne (c'est-à-dire qu'une population cible comprise dans notre panel correspond de près à l'ensemble de la population), et il est donc possible de lui attribuer une marge d'erreur. Dix pour cent des réponses de l'échantillon ont été recueillis avec des téléphones cellulaires seulement. Cette source d'échantillon est à la base de 90 pour cent du sondage. Un petit sous-ensemble de répondants issus de groupes cibles a été recruté à l'aide d'un système à composition aléatoire. Quinze pour cent des réponses de l'échantillon ont été recueillis par des enquêteurs bilingues formés, alors que la majorité l'a été par le biais d'un questionnaire en ligne autoadministré.

Cet échantillon probabiliste recruté de façon aléatoire présente une marge d'erreur de +/-1,7 % à un intervalle de confiance de 95 pour cent. La marge d'erreur de chacun des groupes cibles oscille entre 3,5 et 9,0 %. Le tableau 6 ci-dessous présente les cibles ainsi que le nombre réel de cas achevés pour chaque région et groupe cible de l'échantillon. Les résultats finaux sont pondérés selon des proportions de population pour la région et le type de collectivité (urbaine ou rurale), l'âge et le genre, ainsi que pour les membres d'une minorité visible ou de la communauté LGBTQ2+. Un test du chi carré a été utilisé pour comparer les sous-groupes du reste de l'échantillon (p. ex., Ontario par rapport au reste du Canada, les femmes par rapport aux hommes).

**Tableau 6 : Nombre cible et réel de cas achevés  
(région et groupe cible)**

Région	Échantillon cible n=3300	Échantillon réel n=3433
Colombie-Britannique	545	555
Alberta	350	354
Saskatchewan et Manitoba	220	224
Ontario	900	924
Québec	595	609
Atlantique (Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard)	600	663
Territoires (Nunavut, Territoires du Nord-Ouest et Yukon)	100	104
Rural	750	869
Aînés autonomes (60 ans et +)	435	948
Minorité visible, communautés racisées	385	446
Personnes à mobilité limitée	229	515
Peuples autochtones	200	255
Membres de la communauté LGBTQ2+	200	254

Comme le montre le tableau ci-dessous, le taux de réponse parmi les membres de l'échantillon de Probit qui ont répondu au sondage en ligne ou au téléphone est de 24,5 %. Il se fonde sur le nombre de cas achevés ou écartés pour inadmissibilité divisé par l'échantillon valide utilisé. Pour l'échantillon recruté par le biais du système de composition aléatoire, le taux de réponse est de 5,1 %.

**Tableau 7 : Taux de réponse**

Résultat	Panel	CA
Total	13 444	8 454
Invalides	268	1 072
<b>Échantillon valide</b>	<b>13 176</b>	<b>7 382</b>
Non-réponse	9 301	5 316
Refus	521	1 671
Partiellement rempli	133	24
<b>Nombre total de non-réponse</b>	<b>9 955</b>	<b>7 011</b>
Inadmissible/Quota rempli	96	63
Sondage terminé	3 125	308
<b>Taux de réponse</b>	<b>24,5 %</b>	<b>5,1 %</b>

À la suite de la collecte de renseignements, la base de données a fait l'objet d'une révision pour en examiner la qualité, les valeurs aberrantes, les exigences en matière de codage, la pondération à la construction de variables indépendantes et les tendances des sous-groupes (p. ex. par âge, sexe, etc.) dans l'analyse. La pondération de l'échantillon se fondait sur les paramètres de la population selon le plus récent sondage sur l'âge, le sexe et les régions du pays, ainsi que sur les personnes autochtones ou les membres de la communauté LGBTQ2+.

### ***Caractéristiques de l'échantillon***

Le tableau suivant présente un profil non pondéré et pondéré de l'échantillon du sondage.

**Tableau 8: Tableau démographique**

	<b>TOTAL</b>
<b>Âge (non pondéré)</b>	<b>n=3433</b>
Moins de 35 ans	19 %
35 à 44 ans	17 %
45 à 54 ans	19 %
55 à 64 ans	20 %
65 ou plus	25 %
<b>Genre (non pondéré)</b>	<b>n=3433</b>
Homme	51 %
Femme	49 %
Préfère me décrire comme / ne pas répondre	1 %
<b>Limitation dans votre mobilité physique</b>	<b>n=3433</b>
Oui	13 %
Non	86 %
Préfère ne pas répondre	1 %
<b>Aide ou d'une mesure d'adaptation de Postes Canada</b>	<b>n=469</b>
Oui	7 %
Non	93 %
<b>Première langue apprise et que vous comprenez toujours</b>	<b>n=3433</b>
Anglais	72 %
Français	20 %
Langues de l'Europe de l'Ouest	3 %
Langues de l'Asie du Sud	2 %

	<b>TOTAL</b>
Langues de l'Asie du Sud-Est	2 %
<i>Revenu total du ménage</i>	<i>n=3433</i>
Moins de 20 000 \$	5 %
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	11 %
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	12 %
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	12 %
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	12 %
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	19 %
150 000 \$ ou plus	18 %
Ne sais pas / Pas de réponse	12 %
<i>Né au Canada</i>	<i>n=3433</i>
Oui	80 %
Non	20 %
<i>Groupes minoritaires</i>	<i>n=3433</i>
Membre d'une minorité visible ou d'une communauté racisée	13 %
Personne en situation de handicap	13 %
Membre de la communauté LGBTQ2+ ( <i>non pondéré</i> )	7 %
Autochtones ( <i>non pondéré</i> )	7 %
Aucune de ces réponses	57 %
Préfère ne pas répondre	3 %

En ce qui concerne le biais de non-réponse, la comparaison de l'échantillon non pondéré avec les données du Recensement de 2016 de Statistique Canada laisse entrevoir des sources de biais systématique semblable dans chacun des échantillons du sondage, conformément au modèle qui se dégage de la plupart des sondages menés auprès du grand public. Il y a une sous-représentation des personnes âgées de moins de 35 ans dans l'échantillon (19 %) par rapport à la population générale (27 %). Il y a également une sous-représentation des personnes qui disent faire partie d'une minorité visible (13 % par rapport à 21 % dans la population) ainsi que des répondants qui sont nés à l'extérieur du Canada (15 % par rapport à 20 % dans la population).



## B. QUESTIONNAIRE

### WINTRO

#### *Online*

Merci d'avoir accepté de participer à cette étude pour le compte du gouvernement du Canada au sujet de Postes Canada. Le but du sondage est d'obtenir des commentaires pour que le gouvernement puisse respecter son engagement de procéder à un examen régulier du Protocole du service postal canadien afin d'évaluer la nécessité d'adapter les services postaux au Canada à l'évolution des exigences. Votre point de vue 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 constitue une indication de futurs politiques, examens pratiques ou orientation.

If you prefer to answer the survey in English, please click on English.

**Vous êtes libre de participer ou non au sondage et vos réponses resteront entièrement confidentielles et anonymes.** Il vous faudra environ 15 minutes pour répondre au sondage, qui est géré par les Associés de recherche EKOS en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels. Pour consulter notre politique de confidentialité, cliquez ici. Ce sondage est enregistré auprès du service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Cliquez ici si vous souhaitez vérifier son authenticité (code du projet 20220407-EK933).

Si vous avez besoin d'assistance technique, veuillez communiquer avec nous à [online@ekos.com](mailto:online@ekos.com). Une version accessible du sondage est également disponible à l'adresse [Une version accessible du sondage est également disponible au lien suivant](#) Version accessible. Vous pouvez aussi communiquer avec nous au 1-800-388-2873 pour y répondre au téléphone.

### PINTRO

#### *Phone*

**NOTE À L'ENQUÊTEUR :** Lisez l'introduction dans la langue dans laquelle le participant répond au téléphone.

Bonjour. Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je travaille pour les Associés de recherche EKOS. Nous organisons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada sur Postes Canada. Préférez-vous répondre aux questions du sondage en français ou en anglais?/Would you prefer to be interviewed in English or French?

Le but du sondage est d'obtenir des commentaires pour que le gouvernement puisse respecter son engagement de procéder à un examen régulier du **Protocole du service postal canadien** afin d'évaluer la nécessité d'adapter les services postaux au Canada à l'évolution des exigences. Vos points de vue aideront 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 constitue une indication de futures politiques, examens pratiques ou orientation. Il vous faudra environ 15 minutes pour répondre à ce sondage confidentiel.

Vous êtes libre de participer ou non au sondage. Cette étude est gérée en conformité avec les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les résultats ne seront pas communiqués de façon individuelle. Le sondage est aussi enregistré auprès du service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien si vous souhaitez en vérifier l'authenticité.

Puis-je parler à la personne du ménage qui s'occupe du courrier?

S'IL LE FAUT : Si vous avez d'autres questions, vous pouvez communiquer avec un superviseur des Associés de recherche EKOS au 1-800-388-2873.

Avant de poursuivre, assurez-vous que vous êtes dans un endroit sûr pour répondre au sondage.

Pouvons-nous commencer le sondage?

SI ON DEMANDE LA DURÉE : L'étude dure environ 15 minutes.

SI ON DEMANDE : Cette recherche est enregistrée auprès du service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Visitez <https://canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr> si vous souhaitez vérifier son authenticité (code de projet 20220407-EK933).

Continuer	1
Refus (REMERCIER ET METTRE FIN)	9

## **PRIV**

### **Phone**

Cet appel peut être enregistré pour contrôle de la qualité ou formation.

## **QPROV**

Notre sondage s'adresse à des adultes de différents groupes d'âge, différentes régions et différentes caractéristiques.

À des fins de classification, pouvez-vous <[PHONE]me[ELSE]nous> dire dans quelle province ou dans quel territoire vous résidez actuellement?

<[PHONE] INTERVIEWEUR: province du répondant

> <[PHONE]S'IL LE FAUT :> Vous pouvez avoir l'assurance que toutes les informations que vous fournirez resteront strictement confidentielles et qu'elles ne seront utilisées que dans le cadre de la présente recherche.

Terre-Neuve-et-Labrador	10
Île-du-Prince-Édouard	9
Nouvelle-Écosse	8
Nouveau-Brunswick	7
Québec	6
Ontario	5
Manitoba	4
Saskatchewan	3
Alberta	2

Colombie-Britannique	1
Yukon	11
Territoire du Nord-Ouest	12
Nunavut	13
Je préfère ne pas répondre	99

### QPOSTC

Plus précisément, quels sont les trois premiers caractères de votre **code postal**?

(format: A1A)

Veillez préciser :	77
Je préfère ne pas répondre	99

### QREGION

Vivez-vous actuellement ... <[PHONE](LISEZ)>

dans une ville	1
en banlieue	2
dans une zone rurale	3
Je préfère ne pas répondre	99

### QAGEY

À laquelle des catégories d'âge suivantes appartenez-vous ?

<[PHONE]INTERVIEWEUR : LIRE LA LISTE

>

Moins de 18 ans	98
18 à 24 ans	1
25 à 34 ans	2
35 à 44 ans	3
45 à 54 ans	4
55 à 59 ans	5
60 à 64 ans	6
ou 65 ans ou plus	7
<[PHONE](NE LISEZ PAS)> Je préfère ne pas répondre	99

### QSEX

Comment identifiez-vous votre genre?

Homme	1
Femme	2
Je préfère me décrire comme :	77
Je préfère ne pas répondre	99

### QDISAB

Avez-vous un problème de santé qui restreint votre mobilité physique?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	9

## QASSIST

Profitez-vous d'une aide ou d'une mesure d'adaptation de Postes Canada pour la réception du courrier?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	9

## Q1

Comment recevez-vous le courrier régulier à la maison? Est-ce que vous le recevez...?

<[PHONE]INTERVIEWEUR : LIRE LA LISTE

> Choisir une seule réponse.

à votre porte	1
dans une boîte centralisée dans votre appartement ou condo	2
dans une boîte aux lettres communautaire	3
dans une boîte aux lettres rurale sur le bord de la route	4
dans une boîte postale d'un bureau de poste ou d'un point de vente au détail	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q2

À quelle distance se trouve le bureau de poste le plus proche de votre domicile?

<[PHONE]INTERVIEWEUR : LIRE LA LISTE

>

2,5 km ou moins	1
Plus de 2,5 km, mais moins de 5 km	2
Quelque part entre 5 et 15 km	3
Plus de 15 km	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q3A

À quelle fréquence envoyez-vous les choses suivantes par la poste? <[PHONE]Pour ce qui est des (LISEZ L'ARTICLE), les envoyez-vous tous les jours, toutes les semaines, tous les mois, quelques fois par année ou jamais?>

correspondances personnelles, comme des lettres et des cartes	
Jamais	1
Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Tous les jours	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q3B

À quelle fréquence envoyez-vous les choses suivantes par la poste? <[PHONE]Pour ce qui est des (LISEZ L'ARTICLE), les envoyez-vous tous les jours, toutes les semaines, tous les mois, quelques fois par année ou jamais?>

paiements de factures	
Jamais	1
Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Tous les jours	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q3C

À quelle fréquence envoyez-vous les choses suivantes par la poste? <[PHONE]Pour ce qui est des (LISEZ L'ARTICLE), les envoyez-vous tous les jours, toutes les semaines, tous les mois, quelques fois par année ou jamais?>

colis	
Jamais	1
Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Tous les jours	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q4A

Avez-vous fait l'une ou l'autre des choses suivantes **dans un bureau de poste** au cours de la dernière année?

Envoyer un colis à des amis ou à de la famille	
Jamais	1
Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q4B

Avez-vous fait l'une ou l'autre des choses suivantes **dans un bureau de poste** au cours de la dernière année?

Ramasser un colis	
Jamais	1
Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

#### Q4C

Avez-vous fait l'une ou l'autre des choses suivantes **dans un bureau de poste** au cours de la dernière année?

Retourner un article acheté en ligne	
Jamais	1
Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

#### Q4D

Avez-vous fait l'une ou l'autre des choses suivantes **dans un bureau de poste** au cours de la dernière année?

Envoyer du courrier recommandé	
Jamais	1
Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

#### Q4E

Avez-vous fait l'une ou l'autre des choses suivantes **dans un bureau de poste** au cours de la dernière année?

Acheter des timbres	
Jamais	1
Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

#### Q4F

Avez-vous fait l'une ou l'autre des choses suivantes **dans un bureau de poste** au cours de la dernière année?

Accéder à des services financiers, comme MoneyGram ou un prêt MonArgent Postes Canada	
Jamais	1
Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

#### Q4G

Avez-vous fait l'une ou l'autre des choses suivantes **dans un bureau de poste** au cours de la dernière année?

Acheter des fournitures de poste, comme des enveloppes, des boîtes ou du ruban adhésif	
Jamais	1

Quelques fois par année	2
Tous les mois	3
Toutes les semaines	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q5A

À quel point serait-il probable que vous utilisiez ces services s'ils étaient offerts à votre bureau de poste local?

Devenir un client des services bancaires de Postes Canada	
Certainement	1
Probablement	2
Probablement pas	3
Certainement pas	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q5B

À quel point serait-il probable que vous utilisiez ces services s'ils étaient offerts à votre bureau de poste local?

Utiliser des services gouvernementaux, comme ceux offerts dans les bureaux de Service Canada	
Certainement	1
Probablement	2
Probablement pas	3
Certainement pas	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q6

La pandémie de COVID-19 a-t-elle changé la façon dont vous utilisez les services de Postes Canada?

Oui	1
Non	2
<[PHONE](NE LISEZ PAS)> Je ne sais pas / Pas de réponse	9

### Q7A

Par rapport à avant la pandémie, veuillez indiquer si vous faites « beaucoup plus », « un peu plus », « à peu près autant », « un peu moins » ou « beaucoup moins » chacune des actions mentionnées ci-dessous.

Envoyer des lettres	
Beaucoup plus	1
Un peu plus	2
À peu près autant	3
Un peu moins	4
Beaucoup moins	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q7B

Par rapport à avant la pandémie, veuillez indiquer si vous faites « beaucoup plus », « un peu plus », « à peu près autant », « un peu moins » ou « beaucoup moins » chacune des actions mentionnées ci-dessous.

Commander des colis en ligne

Beaucoup plus	1
Un peu plus	2
À peu près autant	3
Un peu moins	4
Beaucoup moins	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q7C

Par rapport à avant la pandémie, veuillez indiquer si vous faites « beaucoup plus », « un peu plus », « à peu près autant », « un peu moins » ou « beaucoup moins » chacune des actions mentionnées ci-dessous.

Envoyer des colis à vos amis et à votre famille

Beaucoup plus	1
Un peu plus	2
À peu près autant	3
Un peu moins	4
Beaucoup moins	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q8

Compte tenu de l'augmentation des livraisons de boutiques en ligne et des vols de colis, seriez-vous favorable à ce que la livraison de courrier et de colis à domicile soit remplacée par une livraison dans des boîtes aux lettres communautaires sécurisées et pratiques, notamment des <hover="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, sécurisée et facilement accessible pour la livraison centralisée de colis.">armoires à colis?>

<[PHONE]Intervieweur: lire les choix>

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q9A

À quel point êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des aspects suivants des services de Postes Canada? <[PHONE]Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), ni satisfait(e) ni insatisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) de (LISEZ L'ARTICLE)?>

L'endroit où vous recevez votre courrier (p. ex., à domicile, dans une boîte postale communautaire)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2



Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	3
Plutôt insatisfait(e)	4
Très insatisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q9B

À quel point êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des aspects suivants des services de Postes Canada? <[PHONE]Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), ni satisfait(e) ni insatisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) de (LISEZ L'ARTICLE)?>

La <Vitesse / fréquence> de livraison de votre courrier

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	3
Plutôt insatisfait(e)	4
Très insatisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q9C

À quel point êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des aspects suivants des services de Postes Canada? <[PHONE]Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), ni satisfait(e) ni insatisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) de (LISEZ L'ARTICLE)?>

La livraison de colis (par Postes Canada)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	3
Plutôt insatisfait(e)	4
Très insatisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q9D

À quel point êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des aspects suivants des services de Postes Canada? <[PHONE]Êtes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), ni satisfait(e) ni insatisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) de (LISEZ L'ARTICLE)?>

Dans l'ensemble, à quel point êtes-vous satisfait(e) des services offerts par Postes Canada?

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	3
Plutôt insatisfait(e)	4
Très insatisfait(e)	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q10B

À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Si le courrier prenait deux fois plus de temps pour se rendre chez moi, je ne le remarquerais probablement pas	
Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q10C

À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

La livraison de courrier à domicile est essentielle pour les personnes âgées ainsi que les personnes ayant des problèmes de mobilité ou de santé

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q10D

À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Si les prix et les services sont les mêmes, il importe peu si le bureau de poste se trouve dans une pharmacie ou dans une épicerie, ou s'il est exploité par Postes Canada

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q10E

À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Postes Canada est toujours un service important et essentiel pour <les Canadiens et Canadiennes/moi>

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q11A

Dans quelle mesure chacun des éléments suivants représente-t-il un défi pour vous lorsque vous accédez aux services de Postes Canada? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun, dites-moi si cela ne pose pas du tout un problème, un problème mineur, un problème moyen, un problème assez important, un très grand problème.>

La distance jusqu'à votre bureau de poste

Pas du tout un problème	1
Un problème mineur	2
Un problème moyen	3
Un problème assez important	4
Un très grand problème	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q11B

Dans quelle mesure chacun des éléments suivants représente-t-il un défi pour vous lorsque vous accédez aux services de Postes Canada? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun, dites-moi si cela ne pose pas du tout un problème, un problème mineur, un problème moyen, un problème assez important, un très grand problème.>

Les heures d'ouverture de votre bureau de poste

Pas du tout un problème	1
Un problème mineur	2
Un problème moyen	3
Un problème assez important	4
Un très grand problème	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q11C

Dans quelle mesure chacun des éléments suivants représente-t-il un défi pour vous lorsque vous accédez aux services de Postes Canada? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun, dites-moi si cela ne pose pas du tout un problème, un problème mineur, un problème moyen, un problème assez important, un très grand problème.>

Les délais de livraison du courrier

Pas du tout un problème	1
Un problème mineur	2
Un problème moyen	3
Un problème assez important	4
Un très grand problème	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q11D

Dans quelle mesure chacun des éléments suivants représente-t-il un défi pour vous lorsque vous accédez aux services de Postes Canada? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun, dites-moi si cela ne pose pas du tout un problème, un problème mineur, un problème moyen, un problème assez important, un très grand problème.>

Les délais de livraison des colis	
Pas du tout un problème	1
Un problème mineur	2
Un problème moyen	3
Un problème assez important	4
Un très grand problème	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q11E

Dans quelle mesure chacun des éléments suivants représente-t-il un défi pour vous lorsque vous accédez aux services de Postes Canada? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun, dites-moi si cela ne pose pas du tout un problème, un problème mineur, un problème moyen, un problème assez important, un très grand problème.>

L'emplacement de votre bureau de poste par rapport aux épiceries, aux pharmacies ou à d'autres services

Pas du tout un problème	1
Un problème mineur	2
Un problème moyen	3
Un problème assez important	4
Un très grand problème	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q11F

Dans quelle mesure chacun des éléments suivants représente-t-il un défi pour vous lorsque vous accédez aux services de Postes Canada? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun, dites-moi si cela ne pose pas du tout un problème, un problème mineur, un problème moyen, un problème assez important, un très grand problème.>

Le coût de l'expédition de colis à partir de votre collectivité

Pas du tout un problème	1
Un problème mineur	2
Un problème moyen	3
Un problème assez important	4
Un très grand problème	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q12

À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant?

À un coût de 1,07 \$ par timbre pour une livraison partout au Canada ou 0,92 \$ lors de l'achat d'un feuillet de dix timbres, le coût des timbres est inférieur à leur valeur. <[PHONE]

Intervieweur : Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord?

>Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q13A

Selon vous, quel est le montant **maximum** qu'il est raisonnable de payer pour un timbre unique afin d'envoyer une lettre aux endroits suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun seriez-vous prêt à payer (lisez la liste des prix)>

Dans votre ville ou village

1,00 \$	1
1,25 \$	2
1,50 \$	3
1,75 \$	4
2,00 \$	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q13B

Selon vous, quel est le montant **maximum** qu'il est raisonnable de payer pour un timbre unique afin d'envoyer une lettre aux endroits suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun seriez-vous prêt à payer (lisez la liste des prix)>

Dans votre province

1,00 \$	1
1,25 \$	2
1,50 \$	3
1,75 \$	4
2,00 \$	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q13C

Selon vous, quel est le montant **maximum** qu'il est raisonnable de payer pour un timbre unique afin d'envoyer une lettre aux endroits suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun seriez-vous prêt à payer (lisez la liste des prix)>

Partout au pays

1,00 \$	1
1,25 \$	2
1,50 \$	3
1,75 \$	4
2,00 \$	5
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### PQ14

Postes Canada a perdu des centaines de millions de dollars au cours des quatre dernières années, ce qui est dû à la baisse des recettes et au manque de rentabilité des services dans les régions rurales et éloignées. Le mandat de Postes Canada est d'être viable financièrement et de ne recevoir aucun financement du gouvernement fédéral. Pour faire face à ses pertes, il a besoin d'une combinaison de financement public et d'une augmentation de ses recettes ou d'une diminution de ses coûts.

#### Q14A

À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Postes Canada ne devrait fournir que le niveau de service qu'elle peut se permettre d'offrir avec ses propres recettes

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

#### Q14B

À quel point êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Postes Canada devrait recevoir du financement public du gouvernement fédéral pour maintenir ses services et tarifs actuels partout au pays

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

#### Q15A

Laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion?

Postes Canada ne devrait fournir que le niveau de service qu'elle peut payer avec ses propres revenus

Postes Canada devrait recevoir du financement public du gouvernement fédéral pour maintenir ses services et tarifs actuels partout au pays	2
Je ne sais pas / Pas de réponse	9

#### Q15B

Laquelle des affirmations suivantes reflète le mieux votre opinion?

Postes Canada ne devrait fournir que le niveau de service qu'elle peut payer avec ses propres revenus

Postes Canada devrait recevoir du financement public du gouvernement fédéral pour maintenir ses services et tarifs actuels partout au pays	2
Je ne sais pas / Pas de réponse	9

### Q16A

<[PHONE]Je vais vous lire quelques options permettant de **réduire les pertes de Postes Canada**. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable à ces changements.[ELSE]Veuillez lire les options suivantes pour **réduire les pertes de Postes Canada** et nous dire si vous êtes favorable, ou défavorable à ces changements.>

Réduire le nombre de bureaux de poste

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q16B

<[PHONE]Je vais vous lire quelques options permettant de **réduire les pertes de Postes Canada**. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable à ces changements.[ELSE]Veuillez lire les options suivantes pour **réduire les pertes de Postes Canada** et nous dire si vous êtes favorable, ou défavorable à ces changements.>

Remplacer les bureaux de poste appartenant à la société par des franchises moins coûteuses situées dans des épiceries et dans des pharmacies

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q16C

<[PHONE]Je vais vous lire quelques options permettant de **réduire les pertes de Postes Canada**. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable à ces changements.[ELSE]Veuillez lire les options suivantes pour **réduire les pertes de Postes Canada** et nous dire si vous êtes favorable, ou défavorable à ces changements.>

Mettre fin à la livraison à domicile et la remplacer, pour tout le monde sauf les personnes âgées ainsi que pour celles qui ont des problèmes de mobilité ou de santé, par des boîtes aux lettres communautaires, dont le maintien coûte la moitié du prix

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q16D

<[PHONE]Je vais vous lire quelques options permettant de **réduire les pertes de Postes Canada**. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable à ces changements.[ELSE]Veuillez lire les options suivantes pour **réduire les pertes de Postes Canada** et nous dire si vous êtes favorable, ou défavorable à ces changements.>

Réduire la fréquence de livraison du courrier pour qu'elle passe de cinq jours par semaine à tous les deux jours

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q16E

<[PHONE]Je vais vous lire quelques options permettant de **réduire les pertes de Postes Canada**. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable à ces changements.[ELSE]Veuillez lire les options suivantes pour **réduire les pertes de Postes Canada** et nous dire si vous êtes favorable, ou défavorable à ces changements.>

Augmenter le prix de base d'un timbre d'environ 25 cents

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q16F

<[PHONE]Je vais vous lire quelques options permettant de **réduire les pertes de Postes Canada**. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable à ces changements.[ELSE]Veuillez lire les options suivantes pour **réduire les pertes de Postes Canada** et nous dire si vous êtes favorable, ou défavorable à ces changements.>

Installer des <hover="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, sécurisée et facilement accessible pour la livraison centralisée de colis.">armoires à colis> extérieurs et automatisés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99



### Q16G

<[PHONE]Je vais vous lire quelques options permettant de **réduire les pertes de Postes Canada**. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable à ces changements.[ELSE]Veuillez lire les options suivantes pour **réduire les pertes de Postes Canada** et nous dire si vous êtes favorable, ou défavorable à ces changements.>

Le gouvernement du Canada doit subventionner directement des services postaux plus coûteux et peu rentables dans les collectivités rurales et éloignées

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q17A

Êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services de Postes Canada? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Tous les Canadiens devraient payer les mêmes frais (c.-à-d. le même tarif) pour la livraison d'un colis, peu importe la distance

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q17B

Êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services de Postes Canada? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Postes Canada devrait être autorisée à livrer des lettres moins souvent que cinq jours par semaine afin de réduire ses dépenses

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q18

Quelle distance accepteriez-vous de parcourir pour vous rendre à un bureau de poste?

<[PHONE]INTERVIEWEUR : LIRE LA LISTE

>

2,5 km ou moins	1
Plus de 2,5 km, mais moins de 5 km	2
Entre 5 km et 15 km	3
Plus de 15 km	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## PQ19

Postes Canada ne peut pas fermer les bureaux de poste dans les régions rurales ou les transformer en franchises moins coûteuses en raison d'un gel temporaire, également appelé moratoire, instauré par le gouvernement fédéral en 1994. Cela empêche la fermeture ou la concession de franchise d'une liste de plus de 3 000 bureaux de poste. Depuis lors, plusieurs de ces sites protégés se sont urbanisés et leur population a augmenté considérablement.

## Q19A

Êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Le **moratoire devrait être maintenu**, mais la liste des lieux protégés contre une fermeture ou une concession de franchise devrait être mise à jour afin de refléter les zones qui sont réellement rurales

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## Q19B

Êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Le **moratoire devrait être modifié** pour permettre le remplacement des bureaux de poste ruraux par des franchises dans des épiceries et des pharmacies

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q19C

Êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord >

Le **moratoire devrait être levé** et Postes Canada devrait être autorisée à fermer les bureaux de poste sous-utilisés, même s'ils se trouvent dans une région rurale

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Fortement en désaccord	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q20A

Êtes-vous favorable ou défavorable aux mesures suivantes afin que Postes Canada puisse mieux joindre les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable, ou tout à fait défavorable >

Fournir un accès à des services financiers dans les bureaux de poste des régions rurales et éloignées en raison du manque de succursales de banques

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q20B

Êtes-vous favorable ou défavorable aux mesures suivantes afin que Postes Canada puisse mieux joindre les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable, ou tout à fait défavorable >

Offrir un accès pratique à d'autres services gouvernementaux dans les bureaux de poste des régions rurales et éloignées

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q20C

Êtes-vous favorable ou défavorable aux mesures suivantes afin que Postes Canada puisse mieux joindre les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées? <[PHONE]

Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable, ou tout à fait défavorable >

Augmenter le nombre de bureaux de poste dans les régions rurales

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q20D

Êtes-vous favorable ou défavorable aux mesures suivantes afin que Postes Canada puisse mieux joindre les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées? <[PHONE]  
Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable, ou tout à fait défavorable >

Prolonger les heures d'ouverture des bureaux de poste dans les régions rurales

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q20E

Êtes-vous favorable ou défavorable aux mesures suivantes afin que Postes Canada puisse mieux joindre les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées? <[PHONE]  
Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable, ou tout à fait défavorable>

Regrouper les petits bureaux de poste d'une même région rurale en un seul endroit qui offre des services améliorés, comme des <hover="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, sécurisée et facilement accessible pour la livraison centralisée de colis.">armoires à colis> automatiques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

### Q20F

Êtes-vous favorable ou défavorable aux mesures suivantes afin que Postes Canada puisse mieux joindre les Canadiens et Canadiennes des régions rurales et éloignées? <[PHONE]  
Intervieweur : Pour chacun d'entre eux, dites-moi si vous êtes tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable, ou tout à fait défavorable >

Créer des centres de services dans des communautés rurales qui comprennent un bureau de poste ainsi que des services d'organisations ou d'entreprises locales

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt défavorable	3
Tout à fait défavorable	4
Je ne sais pas / Pas de réponse	99

## QLANG [1,5]

Quelle est la première langue que vous avez apprise et que vous comprenez toujours?

(Choisissez toutes les réponses pertinentes)

Anglais	1
Français	2
Autre (préciser) :	77
Je ne sais pas	98
Pas de réponse	99

## QINC

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage? C'est-à-dire, le revenu total de toutes les personnes de votre ménage avant impôts.

<[PHONE]INTERVIEWEUR : LIRE LA LISTE

>

Moins de 20 000 \$	1
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	4
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	5
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ ou plus	7
<[PHONE](NE LISEZ PAS)> Je ne sais pas / Pas de réponse	9

## QBORN

Êtes-vous né(e) au Canada?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	9

## QMINOR [1,4]

Faites-vous partie de l'un des groupes suivants?

<[PHONE]INTERVIEWEUR : LIRE LA LISTE

> Choisissez toutes les réponses pertinentes

Autochtones (p. ex., Premières Nations, Métis, Inuits)	1
Membre d'une minorité visible ou d'une communauté racisée	2
Personne en situation de handicap (c.-à-d. déficience à long terme ou récurrente telle que la vision, l'audition, la mobilité, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale qui limite les activités quotidiennes)	3
Membre de la communauté LGBTQ2+	4
Aucune de ces réponses	98
<[PHONE](NE LISEZ PAS)> Je préfère ne pas répondre	99

**THNK**

Le sondage est maintenant terminé. Nous vous sommes très reconnaissants d'avoir pris part à cette étude. Veuillez cliquer sur le bouton « continuer » pour soumettre vos réponses.

**THNK2*****Screened-out***

Merci pour votre intérêt à participer au sondage, malheureusement vous ne correspondez pas aux critères d'admissibilité de l'étude.