



Postes Canada à la croisée des chemins :

les PME appellent au changement

Octobre 2025

FCEI

**FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE**

En affaires pour vos affaires.

Table des matières

Faits saillants.....	1
Introduction	2
Utilisation actuelle des services de Postes Canada	4
L'importance que les PME attachent à Postes Canada	10
Conclusion et recommandations.....	15

Faits saillants

Les petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes continuent de compter sur Postes Canada, mais leur confiance dans sa fiabilité et viabilité à long terme s'érode. Les pertes financières croissantes de la société d'État, le déclin des volumes de courrier et les conflits de travail à répétition alimentent leurs craintes. Le présent rapport s'appuie sur un sondage sur Postes Canada que la FCEI a mené du 26 juin au 10 juillet 2025, auprès de 2 317 propriétaires d'entreprise de tous les secteurs d'activité et toutes les régions du pays.

Postes Canada sous pression

- **Les pertes se creusent :** Au 2^e trimestre 2025, Postes Canada a affiché les pires résultats de son histoire, soit une perte de 407 M\$. Aujourd'hui, la société d'État perd environ 10 M\$ par jour. Postes Canada a déclaré une perte avant impôt de 748 M\$ en 2023, puis de 841 M\$ en 2024. Depuis 2018, la société a perdu plus de 3,8 G\$, et les projections situent sa perte annuelle à 1,3 G\$ d'ici 2029.
- **L'activité de base a fondu :** Le nombre de lettres livrées par Postes Canada est passé de 5,5 milliards en 2006 à 2 milliards en 2024 malgré une augmentation du nombre d'adresses desservies de 3,3 millions, ce qui a fait bondir les coûts et chuter les revenus.
- **Mesures prises par le gouvernement :** En réponse aux pressions croissantes pesant sur la société d'État, le gouvernement fédéral a récemment annoncé une série de mesures visant à stabiliser les finances de Postes Canada et à permettre sa modernisation. Ces mesures comprennent notamment la modification des normes de livraison du courrier, la transition aux boîtes postales communautaires et la modernisation du réseau postal en région rurale.
- **Des conflits de travail à répétition :** Un lock-out national en 2011, des grèves tournantes en 2018 et une grève nationale de 32 jours en 2024 ont causé d'importants retards et arriérés et durablement ébranlé la confiance des propriétaires de PME. De plus, le 25 septembre 2025, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) a déclenché une grève nationale en réponse aux mesures annoncées par le gouvernement, créant beaucoup d'incertitude pour les entreprises du pays.

Résultats du sondage

- **Des services toujours largement utilisés :** Après la grève de 2024, 4 propriétaires de PME sur 5 ont continué à faire appel aux services de Postes Canada.
- **Une fidélité fragile :** Deux tiers déclarent qu'ils cesseront de le faire si une nouvelle grève survient.
- **Usages principaux :** 73 % envoient des chèques ou des factures, 61 % d'autres types de courrier, 35 % des colis et 19 % du matériel promotionnel.
- **Des services essentiels pour certaines entreprises :** 1 PME utilisatrice sur 5 considère les services de Postes Canada comme essentiels à ses activités.
- **D'importants appuis à une réforme :**
 - 80 % des PME estiment que le Canada a besoin d'un service postal national.
 - 9 sur 10 sont favorables à des réformes, même si elles devaient entraîner une baisse de la qualité du service ou de la commodité.
 - Les changements auxquels les entrepreneurs sont les plus favorables sont la réduction du service de livraison du courrier (52 %), le passage à des boîtes postales communautaires (51 %) et le plafonnement de la rémunération (45 %).
 - Seuls 27 % des répondants sont pour une privatisation complète.

En résumé : Les propriétaires de PME reconnaissent que Postes Canada facilite le commerce et que des collectivités dépendent de ses services, en particulier en région rurale, mais ils veulent que la société soit modernisée et viable et qu'elle réponde mieux aux besoins des entreprises.

Introduction

« Postes Canada est confrontée à une crise existentielle : elle est insolvable ou en faillite. Sans changements réfléchis, mesurés, échelonnés, mais immédiats, sa situation financière continuera à se détériorer. »

— *Rapport de la commission d'enquête sur les relations de travail*¹

Le service postal national est en effet à un point de rupture. Après des années de difficultés financières, de baisse des volumes de courrier et de conflits de travail, Postes Canada est au plus mal. Dans son propre rapport annuel 2024, la société reconnaît que son modèle d'affaires n'a pas évolué au même rythme que les besoins du pays².

Le bilan comptable est particulièrement éloquent. La crise financière de Postes Canada a atteint un creux record au 2^e trimestre 2025, lorsqu'elle a affiché les pires résultats trimestriels de son histoire : une perte vertigineuse de 407 M\$ en trois mois seulement; aujourd'hui, la société d'État perd environ 10 M\$ par jour³, poursuivant la tendance à la baisse qu'elle suit depuis des années. Postes Canada a enregistré une perte avant impôt de 748 M\$ en 2023, puis de 841 M\$ en 2024. Entre 2018 et 2024, la société a perdu plus de 3,8 G\$⁴. Les projections sont plus sombres encore : les pertes devraient atteindre 962 M\$ en 2026, puis 1,3 G\$ d'ici 2029. Ces estimations ne tiennent pas compte de l'instabilité persistante des relations de travail, qui ajoute au risque⁵.

À l'automne 2024, une grève nationale de 32 jours a paralysé les activités pendant la période des fêtes. Il s'inscrit dans un différend entre la société et son personnel syndiqué qui s'étire depuis plus de deux ans. Pour sortir de l'impasse, Postes Canada a présenté des offres contractuelles finales aux membres de son personnel à la mi-2025. Mais en août, ceux-ci ont rejeté ces offres, ce qui prolonge l'incertitude pour quiconque continue de compter sur le service postal⁶. Le 25 septembre 2025, le STTP a déclenché une grève nationale à la suite de l'annonce du gouvernement sur les réformes envisagées chez Postes Canada⁷.

Les arrêts de travail à Postes Canada ont des conséquences opérationnelles et financières concrètes pour les PME, notamment des retards dans l'envoi et la réception de chèques, la réception de stocks et l'exécution de commandes de clients. Les chiffres en disent long sur l'impact de telles interruptions de service : on estime qu'à elle seule, la grève majeure de 2024 a coûté aux PME environ 100 M\$ par jour en perte de productivité et en retards⁸. Les grèves tournantes de 2018 et le lock-out national de 2011 ont eu des contrecoups comparables⁹.

¹ [Rapport de la commission d'enquête sur les relations de travail](#), 15 mai 2025.

² Postes Canada (2024), [Rapport annuel 2024, Société canadienne des postes](#).

³ Services publics et Approvisionnement Canada. (25 septembre 2025). [Le gouvernement du Canada demande à Postes Canada d'entamer sa transformation](#). Gouvernement du Canada.

⁴ Postes Canada (2024), [Rapport annuel 2024, Société canadienne des postes](#).

⁵ Postes Canada (2025), [Sommaire du plan d'entreprise de 2025 à 2029](#).

⁶ Postes Canada (2025), [Une majorité d'employées et employés membres du STTP rejettent les offres finales de Postes Canada](#).

⁷ Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. (25 septembre 2025). [Le service postal public est en danger](#).

⁸ FCEI (21 juillet 2025), [Près de deux PME sur trois pourraient abandonner définitivement Postes Canada si la grève reprend après le vote](#).

⁹ Postes Canada, communiqués : [Le STTP entame une quatrième semaine de grèves et ferme deux importants centres de traitement, causant davantage de retards et d'accumulation](#) (13 novembre 2018); [Les grèves tournantes entraînent des pertes considérables alors que Postes Canada doit continuer de verser les salaires des employés](#) (14 juin 2011).

Pour les PME, ces conflits soulèvent de profondes préoccupations quant à la fiabilité et à la pérennité de Postes Canada. Beaucoup se demandent dans quelle mesure elles peuvent continuer de compter sur ses services, sans l'avoir complètement abandonné. **La plupart des entrepreneurs continuent de croire à la nécessité d'un service postal national, mais pas dans sa forme actuelle.**

En réponse aux pressions croissantes pesant sur la société d'État, le gouvernement fédéral a récemment annoncé une série de mesures visant à stabiliser les finances de Postes Canada et à permettre sa modernisation¹⁰. Ces mesures comprennent notamment la modification des normes de livraison du courrier, la transition aux boîtes postales communautaires et la modernisation du réseau postal en région rurale. Bien que cela marque le début d'une réforme, des changements supplémentaires seront nécessaires pour rétablir la confiance des propriétaires de PME et assurer la viabilité à long terme de la société d'État.

Postes Canada est plus qu'une institution d'importance historique pour les PME canadiennes; c'est un service pratique et souvent irremplaçable, surtout là où les solutions de rechange sont limitées. Les propriétaires de PME veulent que ses services restent publics et accessibles, mais aussi qu'ils soient modernes, fiables et mieux adaptés aux besoins des entreprises et des collectivités.

Le présent rapport s'appuie sur un sondage mené auprès de plus de 2 300 propriétaires de PME de tous les secteurs d'activité, d'un bout à l'autre du pays¹¹. Il explore la manière dont les entrepreneurs utilisent Postes Canada, les effets des interruptions de service sur leurs activités et le type de réformes qu'ils jugent nécessaires pour rétablir la confiance dans la société d'État et assurer sa viabilité à long terme.

¹⁰ Services publics et Approvisionnement Canada. (25 septembre 2025). [Le gouvernement du Canada demande à Postes Canada d'entamer sa transformation](#). Gouvernement du Canada.

¹¹ FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 2 317.

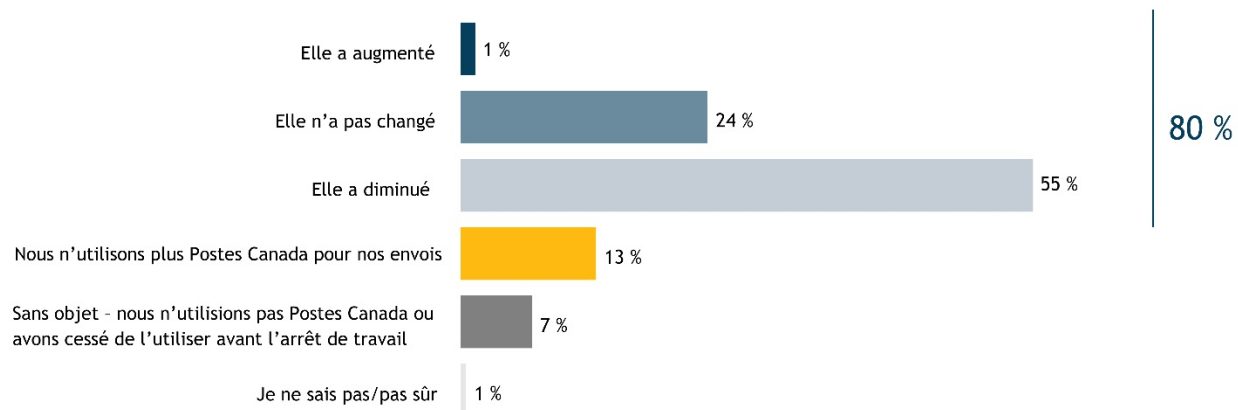
Utilisation actuelle des services de Postes Canada

Malgré les pressions opérationnelles et financières, une forte majorité de PME (4 sur 5) continuent de compter sur Postes Canada pour leurs activités courantes. Ceci souligne l'importance que les PME de tous les secteurs et de toutes les régions continuent d'attacher au système postal.

Leur fidélité montre toutefois des signes d'effritement. Comme le montre la figure 1, plus de la moitié des PME ont réduit leur utilisation de Postes Canada après la grève de 32 jours de la fin de 2024, et 13 % ont complètement cessé de l'utiliser. Celles dont l'utilisation a augmenté ne représentent que 1 %. Ces changements montrent qu'un doute s'installe quant à la fiabilité et à la viabilité à long terme de Postes Canada, d'autant plus que le secteur privé offre des solutions de rechange sans cesse plus accessibles et concurrentielles¹².

Figure 1

Quatre PME sur cinq utilisent encore Postes Canada pour leurs envois, mais plus de la moitié ont réduit leur utilisation depuis la grève de 2024



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 2 317.

Question : De quelle façon votre utilisation de Postes Canada pour les envois de votre entreprise (p. ex., chèques, factures, matériel promotionnel, colis) a-t-elle changé depuis la dernière grève (de novembre à décembre 2024)? (Sélectionner une seule réponse)

Remarques : Les résultats tiennent compte uniquement des répondants qui ont dit continuer d'utiliser Postes Canada.

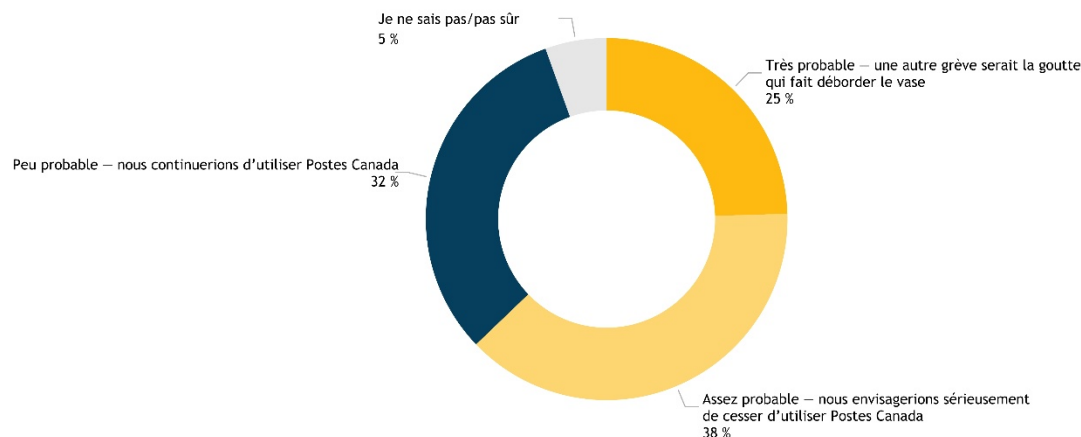
Si beaucoup de PME utilisent toujours les services de Postes Canada, leur utilisation est de plus en plus conditionnelle. L'avenir de la relation est précaire. Près de 2 propriétaires de PME sur 3 affirmaient cet été qu'ils cesseraient probablement d'utiliser Postes Canada si une nouvelle grève survenait. Pour 25 % d'entre eux, une nouvelle interruption serait la goutte qui fait déborder le vase, et 38 % envisageraient sérieusement de cesser leur utilisation (figure 2). La plus récente grève nationale, déclenchée en septembre 2025, risque d'accélérer cette tendance.

Les PME lancent un avertissement clair à Postes Canada : l'instabilité persistante des relations de travail pourrait entraîner la perte définitive d'un segment clé de sa clientèle.

¹² Après l'interruption de service de 2024, la plupart des entreprises ont encouragé leurs clients à utiliser des options de communication ou de paiement numériques (71 %) ou ont transféré une partie ou la totalité de leurs envois à des services de messagerie privés (45 %). FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, résultats finaux, n = 2 101.

Figure 2

Près de 2 propriétaires de PME sur 3 affirment qu'ils cesseront probablement d'utiliser Postes Canada si une nouvelle grève survient



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 1 749.

Question : Si une autre grève était déclenchée à Postes Canada cette année, quelle serait la probabilité que votre entreprise cesse d'utiliser ses services pour tous ses envois? (Sélectionner une seule réponse)

Remarque : Les résultats tiennent compte uniquement des répondants qui ont dit continuer d'utiliser Postes Canada.

« C'est seulement quand il n'y a pas d'autres options que j'utilise Postes Canada. Ils ont laissé tomber des entreprises et ont causé beaucoup de tort. »

— *Propriétaire d'une entreprise de fabrication, Ontario*

« Les menaces de grève à Postes Canada doivent cesser. Pour nous, la dernière a retardé les rentrées d'argent. Nous demandons maintenant à nos clients de payer par virement électronique, carte de crédit ou messagerie. Nous sommes tellement déçus de Postes Canada. »

— *Propriétaire d'une entreprise agricole, Ontario*

« C'est très stressant quand une grève retarde vos rentrées de fonds. Nous dépendons de Postes Canada, car environ 40 % de nos revenus rentrent encore par la poste traditionnelle. Nous travaillons activement à faire passer au courrier électronique ce pourcentage restant de notre clientèle. »

— *Propriétaire d'une entreprise de construction, Alberta*

« Lors de la dernière grève à Postes Canada, nous avons dû assumer des frais additionnels élevés pour l'expédition des colis, et les paiements de nos clients américains sont rentrés avec trois mois de retard. Les pressions subies, en particulier pendant la période des fêtes, ont miné les ventes. Notre volet de commerce électronique a fortement écopé, car les clients ne voulaient pas faire d'achats en ligne. Et ceux qui le faisaient ont subi des retards dans la réception de leurs colis. Nous avons assumé des coûts supplémentaires pour qu'il y ait des cadeaux sous le sapin pour nos clients. »

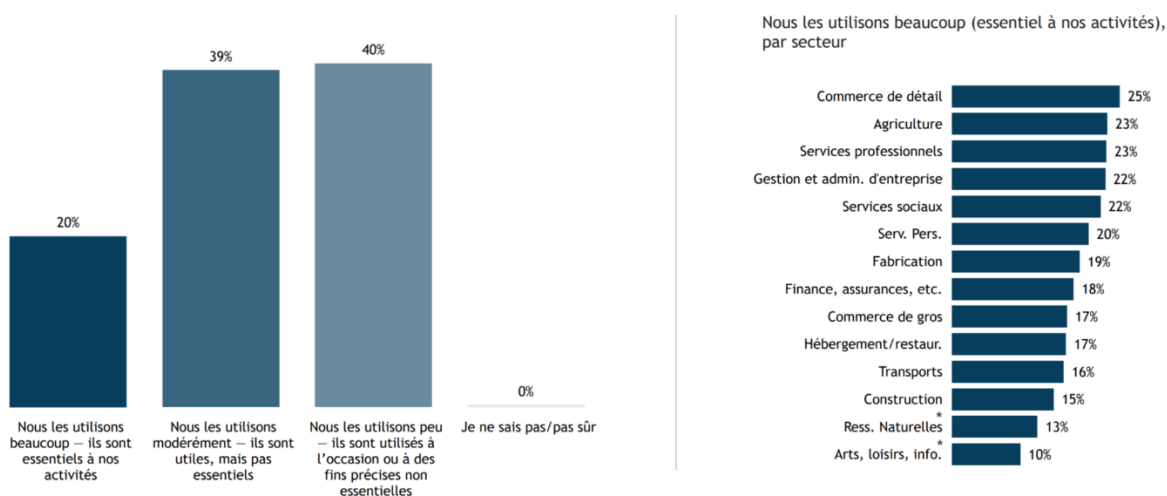
— *Propriétaire d'un commerce de détail, Ontario*

Dans quelle mesure les entreprises dépendent-elles des services de Postes Canada?

L'utilisation des services ne dit pas tout. Le degré de dépendance à l'égard de Postes Canada est très variable. Comme le montre la figure 3, 1 propriétaire de PME sur 5 (20 %) qui utilise encore Postes Canada dit dépendre fortement de ces services, qu'il qualifie d'essentiels à ses activités. La majorité juge les services utiles (39 %) ou peu utiles (40 %). Pour de nombreux entrepreneurs, Postes Canada n'est donc pas un levier opérationnel de base, mais un service utile qu'ils peuvent remplacer ou dont ils peuvent réduire l'utilisation si nécessaire.

Les PME qui en dépendent le plus sont celles des secteurs du commerce de détail, de l'agriculture, des services professionnels, des services sociaux et de la gestion et de l'administration d'entreprise : de 22 à 25 % ont absolument besoin de Postes Canada pour la livraison rapide de produits, de documents ou de correspondance. Pour ces entreprises, les interruptions de service peuvent se répercuter directement sur les flux de trésorerie, les relations avec la clientèle et la conformité.

Figure 3
Parmi les PME utilisatrices, 1 sur 5 considère Postes Canada comme essentielle à ses activités



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 1 788.

Question : Dans quelle mesure utilisez-vous actuellement les services de Postes Canada pour vos envois (p. ex., chèques, factures, matériel promotionnel, colis)? (Sélectionner une seule réponse)

Remarques : * Petit échantillon (moins de 40 entreprises). Les résultats tiennent compte uniquement des répondants qui ont dit continuer d'utiliser Postes Canada.

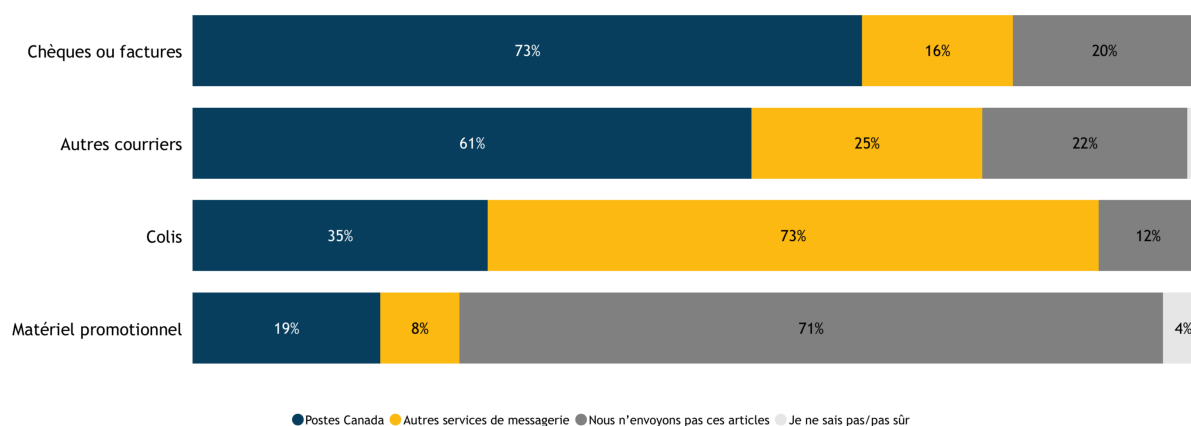
À quelles fins les PME utilisent-elles Postes Canada et qu'est-ce qui les retient?

Les PME restent particulièrement dépendantes de Postes Canada pour l'envoi de chèques et de factures (73 %) et pour d'autres types de courrier (61 %), ce qui montre le rôle qu'elle continue de jouer dans les communications transactionnelles (figure 4). Cette dépendance est en partie due au monopole légal de Postes Canada sur la distribution du courrier : aucune autre entreprise n'a le droit de distribuer du courrier adressé contre rétribution, à moins qu'elle ne facture au moins trois fois le port normal pour une lettre de 50 grammes¹³. Les entreprises disposent donc de peu d'options de rechange économiques pour l'envoi de correspondance essentielle comme des factures ou des chèques.

Pour la livraison de colis, les PME recourent moins à Postes Canada (35 %); les services de messagerie privés dominent ce segment (73 %). Quant au courrier promotionnel, il compte peu d'adeptes (3 PME sur 10 environ), mais les répondants qui en envoient privilégient Postes Canada (70 %) plutôt que les services de messagerie privés (30 %).

Figure 4

Postes Canada domine pour l'envoi de chèques et d'autres types de courrier, et les services de messagerie privés pour la livraison de colis



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 1 776.

Question : Quels services de messagerie utilisez-vous pour envoyer les articles suivants? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes pour chaque ligne)

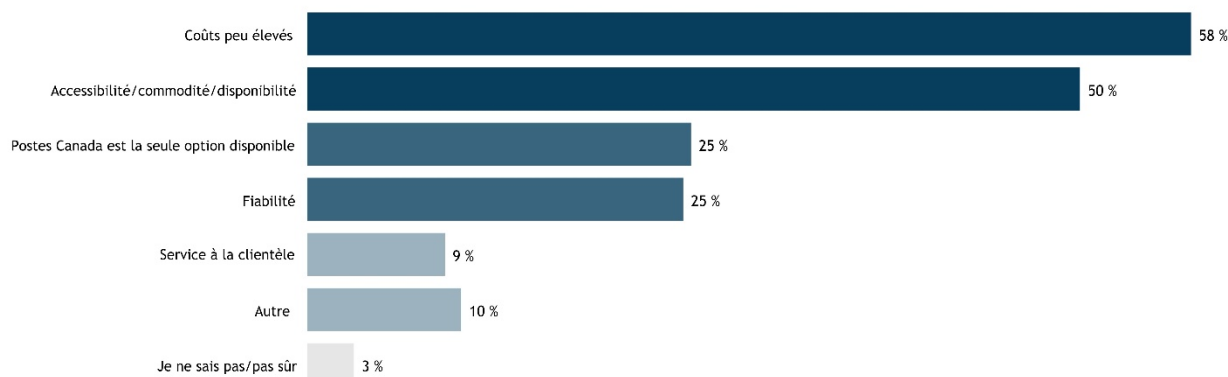
Remarques : Les répondants pouvaient sélectionner plus d'une option, donc le total peut dépasser 100 %. Les résultats tiennent compte uniquement des répondants qui ont dit continuer d'utiliser Postes Canada.

Les PME qui continuent d'utiliser Postes Canada citent les coûts peu élevés (58 %) et la commodité (50 %) comme principales raisons (figure 5). Seuls 25 % citent la fiabilité comme facteur de motivation, et 9 %, le service à la clientèle. Autrement dit, bien des entreprises sont fidèles à Postes Canada non parce que c'est l'option la plus fiable, mais parce que ses services restent les plus abordables ou, en région rurale ou éloignée, parce qu'ils sont les seuls disponibles.

¹³ [Rapport de la commission d'enquête sur les relations de travail](#), 15 mai 2025.

Figure 5

Postes Canada est choisie avant tout pour son abordabilité et sa commodité; elle se classe beaucoup moins bien pour la fiabilité et le service à la clientèle



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 1 767.

Question : Quelles sont les principales raisons pour lesquelles votre entreprise utilise Postes Canada pour ses envois? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

Remarque : Les résultats tiennent compte uniquement des répondants qui ont dit continuer d'utiliser Postes Canada.

« Nous dépendons de Postes Canada surtout pour les paiements de nos clients. Nous essayons de leur faire adopter la correspondance par courriel et le paiement électronique pour ne plus dépendre de Postes Canada. »

— *Propriétaire d'une entreprise de fabrication, Manitoba*

« Nous continuons de compter sur Postes Canada principalement pour ses tarifs économiques. Du point de vue strictement commercial, s'il y avait une option moins chère, nous n'aurions pas de raison particulière de lui être fidèles. D'un point de vue plus sociétal, toutefois, un service postal national garantissant des tarifs uniformes pour la distribution du courrier partout au pays est un rouage essentiel et fait partie de notre identité nationale. »

— *Propriétaire d'un commerce de détail, Colombie-Britannique*

Comment Postes Canada se compare-t-elle aux autres services de messagerie?

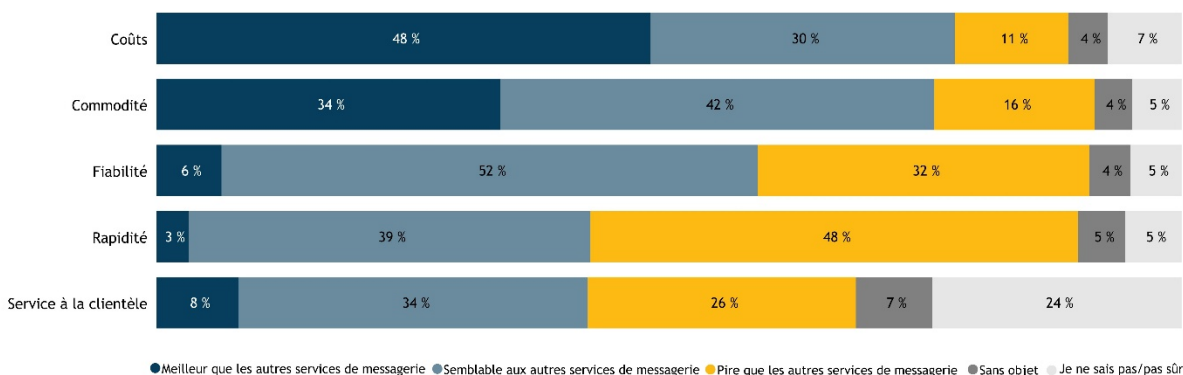
Même si Postes Canada reste largement utilisée par les PME, elle se classe au même niveau ou moins bien que les services de messagerie privés pour la plupart des critères - sauf les coûts. En effet, près de la moitié des propriétaires d'entreprise (48 %) jugent ses prix meilleurs que ceux des autres services de messagerie, et 30 % estiment qu'ils sont à peu près les mêmes (figure 6). Ces résultats concordent avec la raison principale de poursuivre l'utilisation (les coûts peu élevés).

Pour presque tous les autres critères, Postes Canada est à la traîne. Seuls 6 % des entrepreneurs la jugent meilleure pour la fiabilité, et 3 %, meilleure pour la rapidité. Un tiers (32 %) affirme que Postes Canada est moins fiable, et près de la moitié (48 %), qu'elle est plus lente que les services privés concurrents. Le service à la clientèle est aussi faiblement noté : seuls 8 % des PME trouvent Postes Canada supérieure au privé à cet égard.

Bref, si les PME utilisent Postes Canada, ce n'est pas parce qu'elle est meilleure que ses concurrents. C'est parce que ses services sont plus abordables, plus commodes ou, dans certains cas, les seuls disponibles. La société d'État respecte peut-être les normes minimales de son *obligation d'assurer un service universel*, mais les résultats de notre sondage montrent qu'elle n'offre pas le niveau de service que les propriétaires de PME attendent¹⁴.

Figure 6

Par rapport aux autres services de messagerie, Postes Canada se classe première pour le coût et à peu près à égalité pour la commodité - mais sa rapidité est clairement un point faible, et un tiers des entrepreneurs doutent de sa fiabilité



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 1 767.
Question : Quelles sont les principales raisons pour lesquelles votre entreprise utilise Postes Canada pour ses envois? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

Remarque : Les résultats tiennent compte uniquement des répondants qui ont dit continuer d'utiliser Postes Canada.

« Désormais, nous utilisons Postes Canada uniquement pour les régions où les services de messagerie privés ne se rendent pas ou pour lesquelles leurs tarifs sont trop élevés. »

— *Propriétaire d'une entreprise de fabrication, Colombie-Britannique*

¹⁴ [Rapport de la commission d'enquête sur les relations de travail](#), 15 mai 2025.

L'importance que les PME attachent à Postes Canada

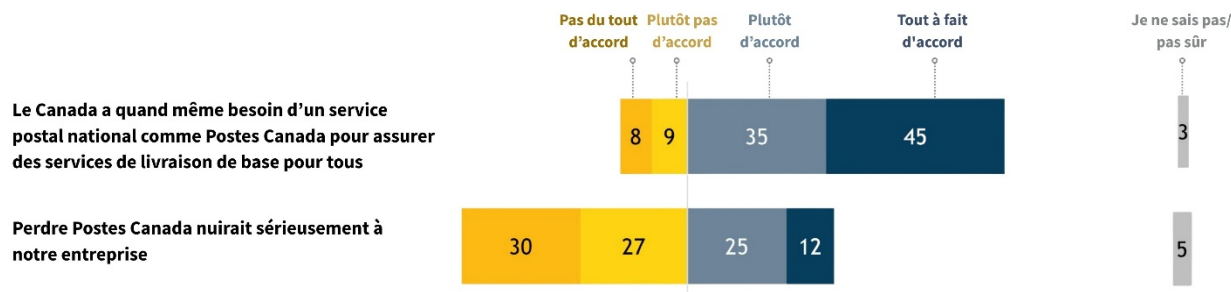
Même si Postes Canada n'est plus aussi indispensable qu'elle l'a déjà été pour bien des propriétaires de PME, elle reste à leurs yeux un service national essentiel. La plupart sont d'avis que le Canada a besoin d'un service postal national pour assurer des services de livraison de base pour tous - peu importe l'emplacement ou la rentabilité. En fait, 80 % sont d'accord avec cette affirmation, y compris 45 % qui sont « tout à fait d'accord » (figure 7).

En même temps, seuls 37 % des entrepreneurs estiment que **perdre Postes Canada nuirait sérieusement à leur entreprise**¹⁵. La perspective change en région rurale ou éloignée, où la valeur de Postes Canada est plus que symbolique. Dans ces régions, 44 % des propriétaires de PME affirment que la perte du service nuirait gravement à leurs activités, contre 38 % dans les petits centres de population et 35 % dans les grands centres urbains¹⁶. L'écart renforce l'idée que le système postal reste un service indispensable, surtout là où les solutions de rechange sont rares ou coûteuses.

Ces résultats mettent aussi en lumière un aspect plus profond : les propriétaires de PME font souvent la distinction entre **leur propre utilisation** de Postes Canada et sa **valeur nationale**. Beaucoup sont en faveur de son maintien non parce qu'ils en dépendent au quotidien, mais parce qu'ils reconnaissent l'importance de son réseau couvrant 17,6 millions d'adresses résidentielles et commerciales pour des collectivités que le secteur privé pourrait laisser pour compte¹⁷.

Figure 7

La plupart des entrepreneurs restent favorables à un service postal national - mais peu affirment que la perte de Postes Canada nuirait sérieusement à leur entreprise (%)



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 2 142.

Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant Postes Canada? (Sélectionner une réponse par ligne)

« Nous constatons que les petites entreprises dépendent davantage de Postes Canada de manière générale, et c'est là qu'est le problème. Les fournisseurs en région rurale dépendent d'elle pour les paiements. Les services de messagerie privés couvrent mal le territoire et, dans ces régions, les fournisseurs adoptent moins les méthodes comme le transfert électronique de fonds, généralement parce que le service Internet y est moins fiable. »

— *Propriétaire d'une entreprise de gestion et d'administration d'entreprise, Alberta*

¹⁵ FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 2 142. La plupart des propriétaires de PME restent favorables à un service postal national - mais peu affirment que la perte de Postes Canada nuirait sérieusement à leur entreprise.

¹⁶ FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 2 132. Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant Postes Canada? (Sélectionner une réponse par ligne) « Perdre Postes Canada nuirait sérieusement à notre entreprise ».

¹⁷ Postes Canada (2024), [Rapport annuel 2024, Société canadienne des postes](#).

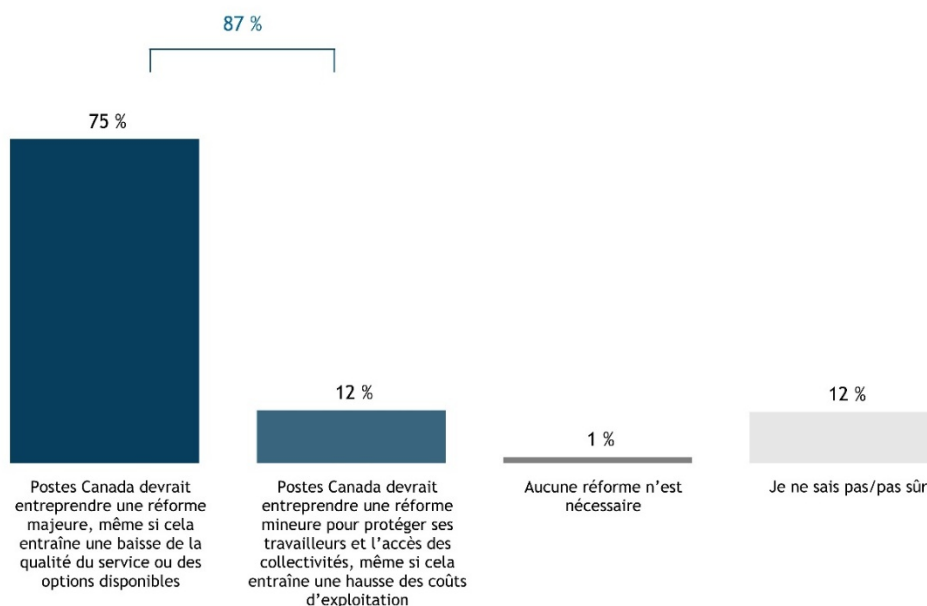
La réforme n'est pas facultative, c'est la seule voie possible

Tout en continuant de soutenir Postes Canada, les PME voient clair : le service postal national n'est pas viable, et une réforme en profondeur s'impose.

Plutôt que de s'accrocher au statu quo, bien des PME sont prêtes à accepter des changements, même s'ils doivent entraîner une baisse de la qualité du service ou des options disponibles. Trois quarts des entrepreneurs (75 %) sont favorables à une réforme majeure qui assurera la viabilité de Postes Canada, et 1 % seulement estiment qu'aucune réforme n'est nécessaire (figure 8). Les propriétaires de PME n'expriment pas leur appui pour la forme, mais en toute lucidité. Ils comprennent que Postes Canada a encore son importance, mais savent qu'elle doit se réinventer pour répondre aux besoins modernes.

Figure 8

Environ 9 propriétaires de PME sur 10 sont en faveur d'une réforme de Postes Canada, et la plupart jugent que des changements majeurs sont nécessaires, même au détriment du service ou des options disponibles



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 2 198.

Question : Parmi les énoncés suivants, lequel représente le mieux votre avis sur la réforme que devrait entreprendre Postes Canada? (Sélectionner une seule réponse)

« D'après ce que me disent des personnes travaillant à Postes Canada, la structure de la main-d'œuvre est beaucoup plus coûteuse et les exigences à l'égard du personnel, bien moindres que dans le secteur [privé]. Il faudrait qu'ils ramènent ces éléments dans la norme. »

— *Propriétaire d'une entreprise de gestion et d'administration d'entreprise, Alberta*

« Réduire la fréquence de distribution du courrier. Augmenter la fréquence de livraison des colis. Garantir un service en région rurale quand Postes Canada est la seule option. Aucun entrepreneur sain d'esprit ne gérerait son entreprise comme Postes Canada est gérée actuellement. »

— *Propriétaire d'un commerce de détail, Colombie-Britannique*

Quelle réforme devrait être mise en œuvre?

Mesures prises par le gouvernement

En réponse aux pressions financières et opérationnelles croissantes, le gouvernement fédéral a récemment annoncé des mesures visant à stabiliser les finances de Postes Canada et à démarrer sa modernisation. Ces mesures comprennent notamment la modification des normes de livraison du courrier, la transition aux boîtes postales communautaires et la modernisation du réseau postal en région rurale¹⁸. Bien que ces mesures correspondent en grande partie à des changements demandés par de nombreux propriétaires de PME, ces derniers sont d'avis qu'une réforme plus approfondie est nécessaire.

Mesures demandées par les propriétaires de PME

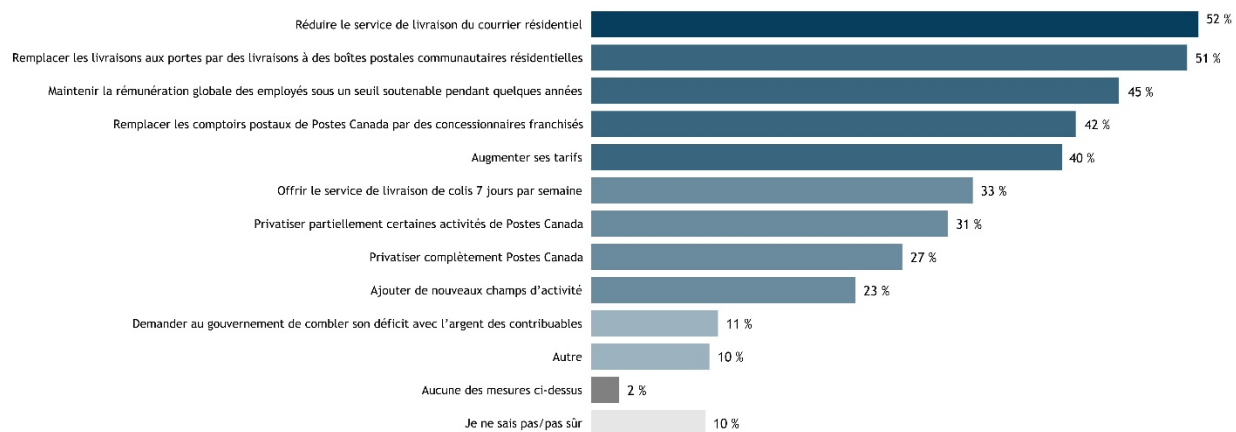
Les propriétaires de PME rejettent tant la privatisation complète que le statu quo. Leur vision de la réforme est pragmatique : **préserver le mandat public de la société, mais moderniser son fonctionnement.**

Pour beaucoup, cela signifie repenser les bases du modèle d'entreprise de Postes Canada. Les mesures auxquelles les entrepreneurs sont les plus favorables concernent des changements opérationnels qui réduiraient les coûts : réduire le service de livraison du courrier résidentiel (52 %) et remplacer les livraisons aux portes par des boîtes postales communautaires résidentielles (51 %) (figure 9). Ils sont également favorables au maintien de la rémunération des employés sous un seuil soutenable pendant quelques années (45 %) et au remplacement des comptoirs postaux par des concessionnaires franchisés (42 %).

Les réformes fondées sur le marché reçoivent beaucoup moins d'appuis. Seuls 31 % des entrepreneurs sont pour la privatisation partielle de certaines activités de Postes Canada, et 27 %, pour la privatisation complète. Ces résultats traduisent une nette préférence pour une modernisation structurelle par opposition à l'abandon du marché.

Figure 9

Parmi des réformes possibles, les entreprises privilégient la réduction du service de livraison, l'utilisation de boîtes postales communautaires et le plafonnement de la rémunération



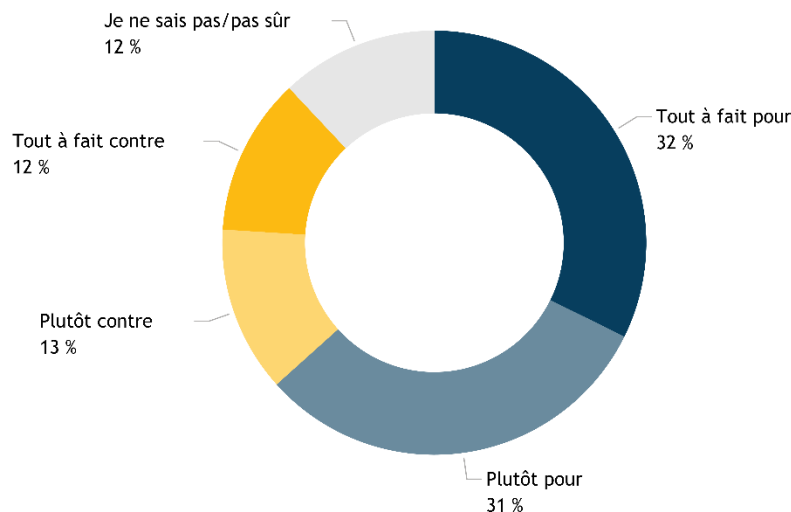
Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 2 158.
Question : Parmi les réformes suivantes, lesquelles devrait entreprendre Postes Canada pour assurer sa stabilité financière à long terme?
(Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

¹⁸ Services publics et Approvisionnement Canada. (25 septembre 2025). [Le gouvernement du Canada demande à Postes Canada d'entamer sa transformation](#). Gouvernement du Canada.

Ouvrir le marché au secteur privé pourrait aussi favoriser l'innovation et l'efficacité à Postes Canada, de sorte que la distribution du courrier réponde mieux à l'évolution des besoins des entreprises. Comme le montre la figure 10, deux tiers des propriétaires d'entreprise sont d'accord pour ouvrir ce marché à la concurrence. Un tel changement offrirait aux PME un plus grand choix de fournisseurs et les rendrait moins dépendantes d'un seul exploitant et moins vulnérables aux perturbations comme les grèves ou les ralentissements de service.

Figure 10

Deux tiers des propriétaires de PME sont favorables à la fin du monopole de Postes Canada pour la livraison de courrier



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 2 158.

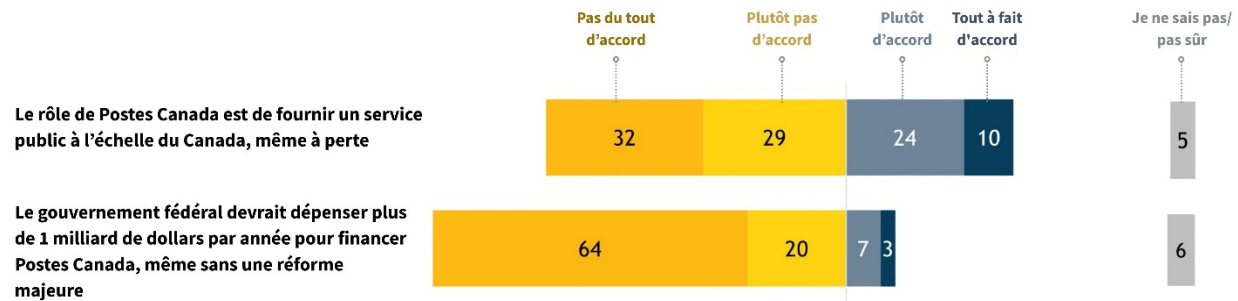
Question : Dans quelle mesure êtes-vous pour ou contre le fait de permettre à des entreprises privées d'offrir des services de livraison de courrier au Canada, ce qui mettrait fin au monopole de Postes Canada? (Sélectionner une seule réponse)

Comme nous l'indiquions précédemment, l'opposition à l'inaction est tout aussi claire. Comme le montre la figure 11, plus de 4 entrepreneurs sur 5 s'opposent au fait que le gouvernement fédéral continue de dépenser près de 1 G\$ par année pour financer Postes Canada, même sans une réforme majeure. De plus, la majorité (61 %) est contre un service public fonctionnant à perte.

Les propriétaires de PME rejettent donc largement l'idée de subventionner l'inefficacité en l'absence de plan d'amélioration. Ils veulent que le réseau national soit préservé, mais avec un modèle de prestation, des coûts de main-d'œuvre et une structure de services adaptés aux réalités opérationnelles et financières d'aujourd'hui.

Figure 11

Les entrepreneurs s'opposent fortement au maintien du financement fédéral en l'absence de réforme, et la plupart sont contre l'idée que Postes Canada fonctionne à perte (%)



Source : FCEI, Sondage spécial sur le service, les arrêts de travail et la réforme de Postes Canada, du 26 juin au 10 juillet 2025, n = 2 142.

Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant Postes Canada? (Sélectionner une réponse par ligne)

« J'aimerais que Postes Canada soit gérée comme une entreprise. En tant qu'entrepreneur, il est difficile de voir comment une entreprise qui perd continuellement de l'argent est toujours en activité. J'aimerais voir un plan d'affaires. »

— *Propriétaire d'une entreprise agricole, Ontario*

Conclusion et recommandations

Les propriétaires de PME continuent de croire à la nécessité d'un service postal national, mais pas dans sa forme actuelle. Ils saisissent très bien les problèmes qui se posent : Postes Canada est fragilisée sur les plans financier et opérationnel, et elle ne peut aspirer à la pérennité sans se réinventer.

Les PME veulent un système postal efficace, abordable et viable. Pour l'obtenir, elles sont prêtes à accepter des changements, y compris une réduction du service ou de la commodité. Bien que le gouvernement fédéral commence à prendre des mesures pour moderniser Postes Canada, les propriétaires de PME affirment qu'une réforme plus approfondie est nécessaire pour rétablir leur confiance et assurer sa viabilité. La FCEI recommande ce qui suit :

- Mettre en œuvre le plus rapidement possible tous les changements annoncés par le gouvernement fédéral (la modification des normes de livraison du courrier, la transition aux boîtes postales communautaires et la modernisation du réseau postal en région rurale).
- Geler les dépenses liées à la rémunération et favoriser une meilleure souplesse des horaires.
- Considérer Postes Canada comme un fournisseur de services essentiels, pour limiter la possibilité d'arrêts de travail et leurs conséquences, et améliorer la fiabilité.
- Instaurer des contraintes financières pour limiter les déficits annuels.

À propos de la FCEI

La FCEI est une organisation non partisane qui représente exclusivement les intérêts de 100 000 PME au Canada. Sa capacité de recherche est inégalée puisqu'elle permet la collecte de renseignements concrets et récents auprès de ses membres sur des enjeux qui touchent quotidiennement leur fonctionnement et leurs résultats financiers. À ce titre, la FCEI est une excellente source de renseignements à jour dont les gouvernements peuvent profiter pour élaborer des politiques qui touchent le milieu des petites entreprises canadiennes.

Pour en savoir plus, consultez le site fcei.ca.

Les auteurs



Marvin Cruz
Directeur de la recherche
[LinkedIn](#)



Francesca Basta
Analyste de la recherche
[LinkedIn](#)

Ressources supplémentaires



fcei.ca/recherche



[@cfib_fcei_stats](#)



recherche@fcei.ca