



FCEI

En affaires
pour vos affaires^{inc.}

Emplois

Trouver un emploi, visionner vos profils
Explorer les compétences professionnelles
plus sur les normes du lieu de travail

Plus de 80 000 emplois affichés

La qualité du service aux PME est-elle proportionnelle à la taille du gouvernement fédéral?

Analyse de la croissance de l'emploi au fédéral et
de ses effets sur la prestation des services aux PME

Octobre 2025

Table des matières

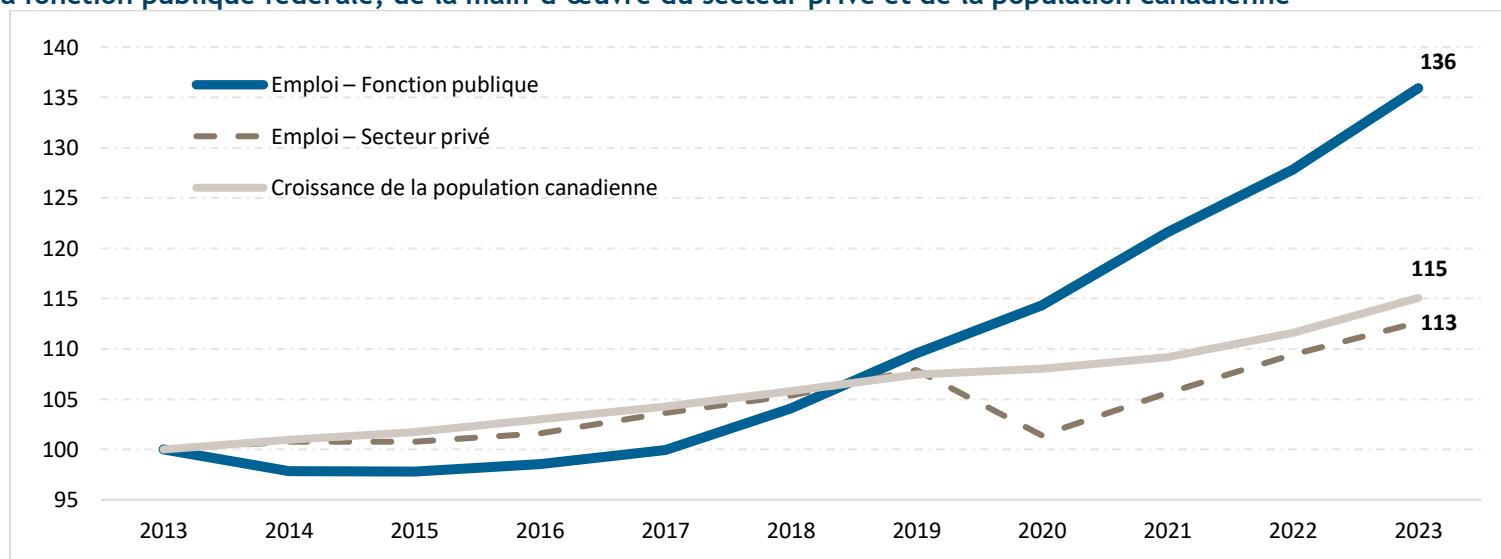
Introduction	2
Interactions entre les PME et le gouvernement fédéral	3
Croissance des 5 ministères et organismes fédéraux sur lesquels les PME comptent le plus	4
Nº 1 : Agence du revenu du Canada (ARC)	5
Nº 2 : Statistique Canada	7
Nº 3 : Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)	9
Nº 4 : Emploi et Développement social Canada (EDSC)	11
Nº 5 : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)	13
Normes de service dans les ministères et organismes fédéraux	15
Conclusion : La qualité du service aux PME est-elle proportionnelle à la taille du gouvernement fédéral?	16
Annexe A : Les 5 principaux ministères et organismes fédéraux - Niveau de service aux PME.....	18
Annexe B : Les 5 principaux ministères et organismes fédéraux - Commentaires des PME sur le service à la clientèle	19
Annexe C : Performance par rapport aux normes de service clés qui comptent pour les PME	24
Notes de fin	29

Introduction

Entre 2013 et 2023, la taille de la fonction publique fédérale a augmenté de 36 %. Cette croissance dépasse de loin celle de l'emploi dans le secteur privé (13 %) et celle de la population canadienne (15 %) pour la même périodeⁱ. On aurait cru qu'un tel élargissement de la main-d'œuvre fédérale se traduirait par une amélioration des services à la population et aux petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes, mais cela n'a pas été le cas. En fait, 73 % des PME déplorent la taille croissante du gouvernement fédéral et font part de difficultés persistantes à obtenir un service rapide, fiable et efficaceⁱⁱ. Malgré les ressources supplémentaires, l'embauche de personnel et les investissements dans les outils numériques, le niveau de service a stagné, voire diminué dans certains cas. Il est frustrant pour les PME de voir les dépenses publiques augmenter sans amélioration correspondante du niveau de service, surtout avec tout ce qu'elles paient en impôt.

Figure 1

Croissance de la fonction publique fédérale, de la main-d'œuvre du secteur privé et de la population canadienne



Source : Statistique Canada. Tableau 14-10-0027-01 Emploi selon la catégorie de travailleur, données annuelles (x 1 000), Statistique Canada, tableau 17-10-0009-01, Effectif de la fonction publique fédérale - Canada.ca, calculs des auteures.

Le présent rapport peut orienter les mesures à prendre par le nouveau gouvernement dans le cadre de son mandat consistant à « *réduire les dépenses liées aux opérations gouvernementales* » tout en améliorant la prestation des services. La publication de normes de service ne vaut que si elle se traduit par un service rapide, précis et efficace. C'est ce qui importe le plus pour la population canadienne, en particulier les propriétaires de PME. Le nouveau gouvernement fédéral semble déterminé à rendre la fonction publique plus rentable. Dans ce contexte, le présent rapport se penche sur la croissance de quelques-uns des principaux ministères et organismes fédéraux, détermine si la qualité du service a augmenté en conséquence et présente des exemples concrets signalés par des propriétaires de PME, qui mettent en évidence le décalage croissant entre l'expansion de la fonction publique et la prestation des services. Au fond, le rapport vise à répondre à cette seule question : « ***La qualité du service aux PME est-elle proportionnelle à la taille du gouvernement fédéral?*** »

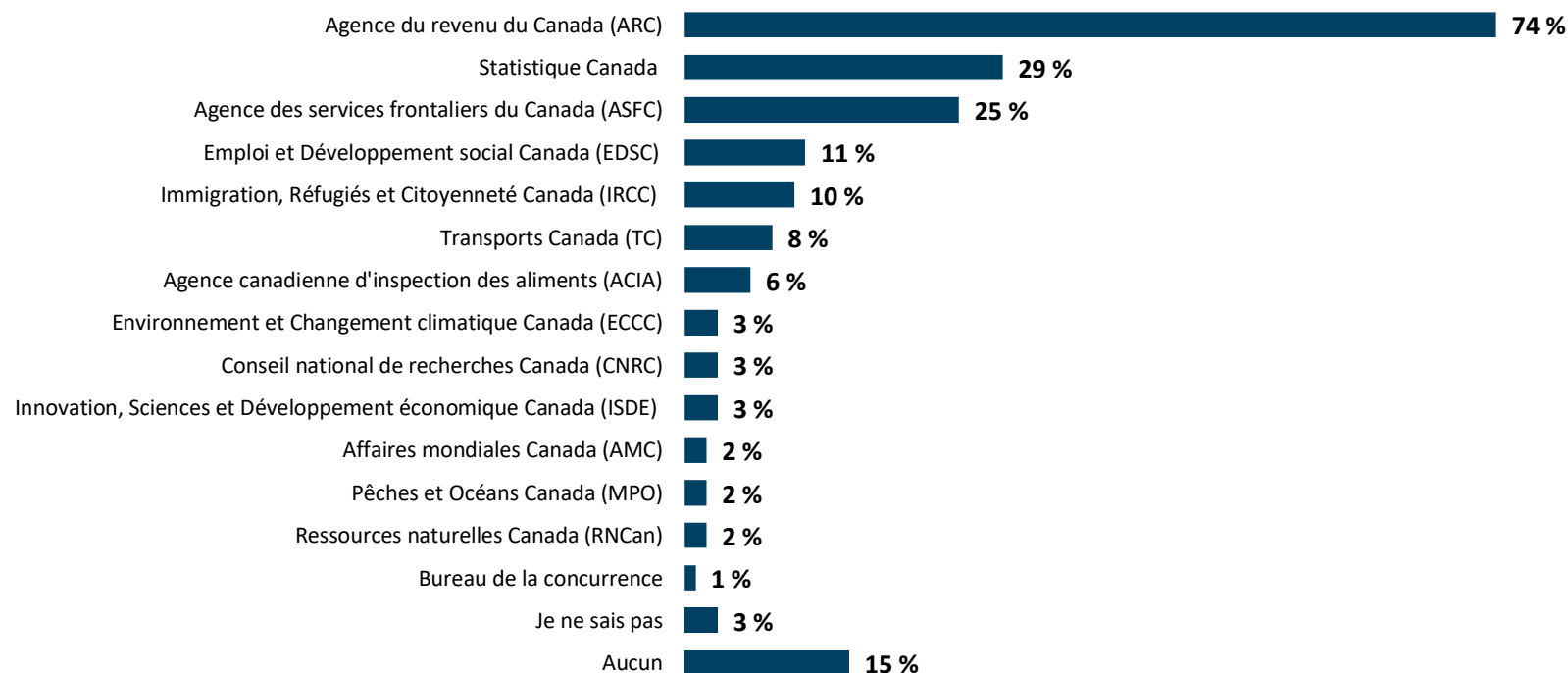
Interactions entre les PME et le gouvernement fédéral

Parmi les propriétaires de PME qui nous ont parlé de leurs interactions avec les ministères et organismes fédéraux, plus de 80 % ont déclaré avoir interagi avec au moins un d'entre eux. Sans surprise, c'est l'Agence du revenu du Canada (ARC) qui arrive en tête de liste; près des trois quarts des PME ont interagi directement avec elle (74 %). Un peu plus du quart des PME ont déclaré avoir interagi avec Statistique Canada (29 %) et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) (25 %). Emploi et Développement social Canada (EDSC) (11 %) et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) (10 %) viennent compléter le palmarès (figure 2).

Même si ces organismes peuvent jouer un rôle important dans les activités courantes de nombreuses PME, la fréquence et la qualité des interactions avec eux varient considérablement. Aux fins du présent rapport, nous nous concentrons sur les 5 ministères et organismes fédéraux qui interagissent le plus souvent avec les PME.

Figure 2

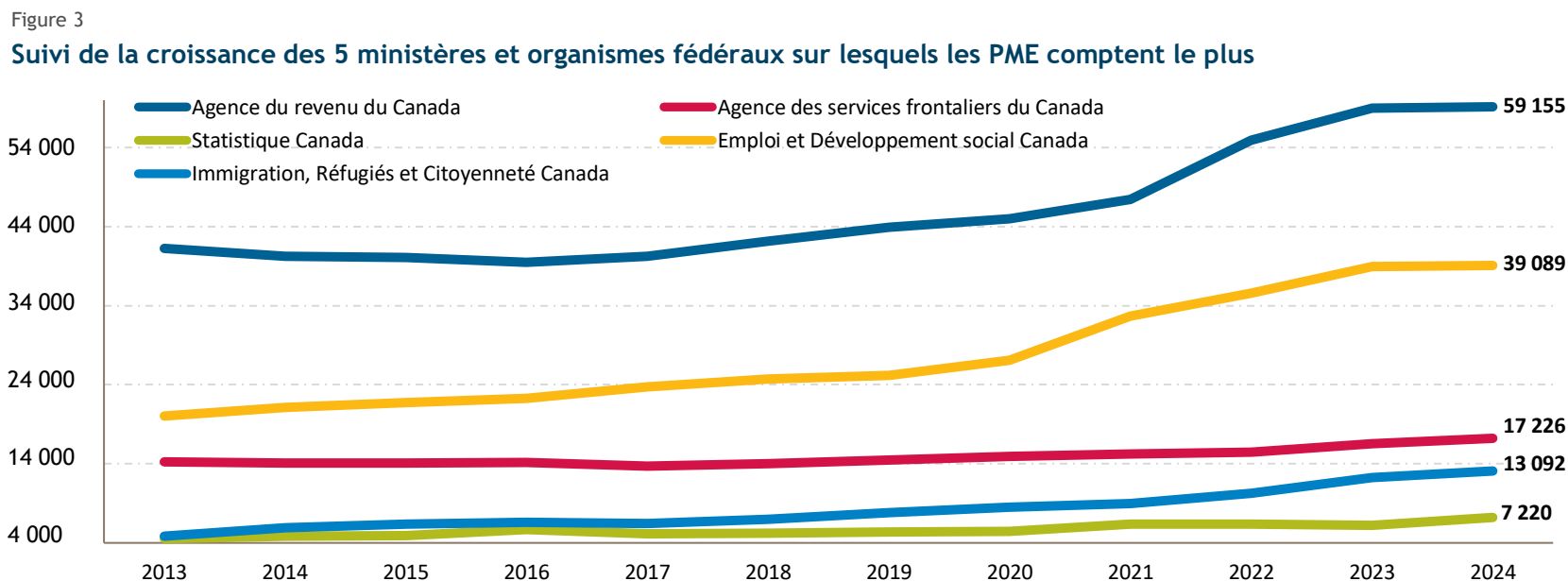
Au cours des 3 dernières années, avez-vous interagi avec un ou plusieurs organismes ou ministères fédéraux par téléphone, par courriel, en personne ou sur le site Web pour obtenir du soutien, de l'information ou des services pour votre entreprise? (% des réponses)



Source : FCEI, sondage *Votre Voix* de mai 2025, du 6 mai au 2 juin 2025, résultats finaux, n = 1 886.

Croissance des 5 ministères et organismes fédéraux sur lesquels les PME comptent le plus

Les 5 ministères et organismes fédéraux avec lesquels les PME interagissent le plus souvent (ARC, Statistique Canada, ASFC, EDSC, IRCC) ont tous vu leurs effectifs croître considérablement pendant les 10 dernières années.



Source : Conseil du Trésor du Canada, Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme, 16 mai 2025, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/statistiques-ressources-humaines/effectif-fonction-publique-federale-ministere.html>

Nº 1 : Agence du revenu du Canada (ARC)

Interactions des PME avec l'ARC

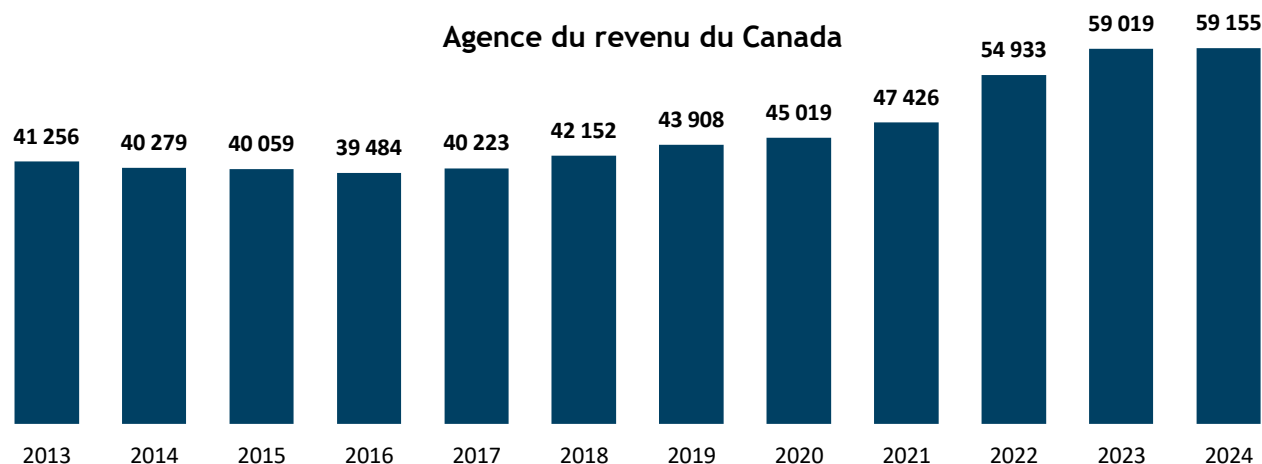
Toutes les entreprises canadiennes doivent composer la complexité des règles, des déductions et des programmes fiscaux administrés par l'ARC. De façon générale, cette complexité alourdit le fardeau administratif des propriétaires de PME, qui doivent consacrer du temps et des ressources à ces formalités plutôt qu'à la gestion de leur entreprise. L'ARC, qui est l'organisme fédéral avec lequel les PME interagissent le plus souvent, ce qui influence largement l'expérience des PME avec le gouvernement. Que ce soit par courrier, par téléphone ou par des plateformes numériques comme Mon dossier d'entreprise, la qualité et la clarté des services de l'ARC peuvent influencer grandement sur la capacité d'une entreprise à comprendre et à respecter ses obligations fiscales.

Croissance de l'ARC

Entre 2013 et 2024, l'ARC, qui est l'organisme fédéral le plus important, a vu ses effectifs augmenter de 43 %, ce qui représente près de 18 000 nouveaux employésⁱⁱⁱ. Si une partie de cette expansion est attribuable à la nécessité d'administrer les programmes de soutien liés à la COVID-19, il convient de souligner que les effectifs de l'ARC étaient déjà en hausse avant la pandémie. La croissance s'est poursuivie malgré la fin des programmes de réponse à la pandémie, tout particulièrement entre 2022 et 2024 (figure 4).

Figure 4

Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme



Source : Conseil du Trésor du Canada, Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme, 16 mai 2025, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/statistiques-ressources-humaines/effectif-fonction-publique-federale-ministere.html>

Point de vue des PME sur les services de l'ARC

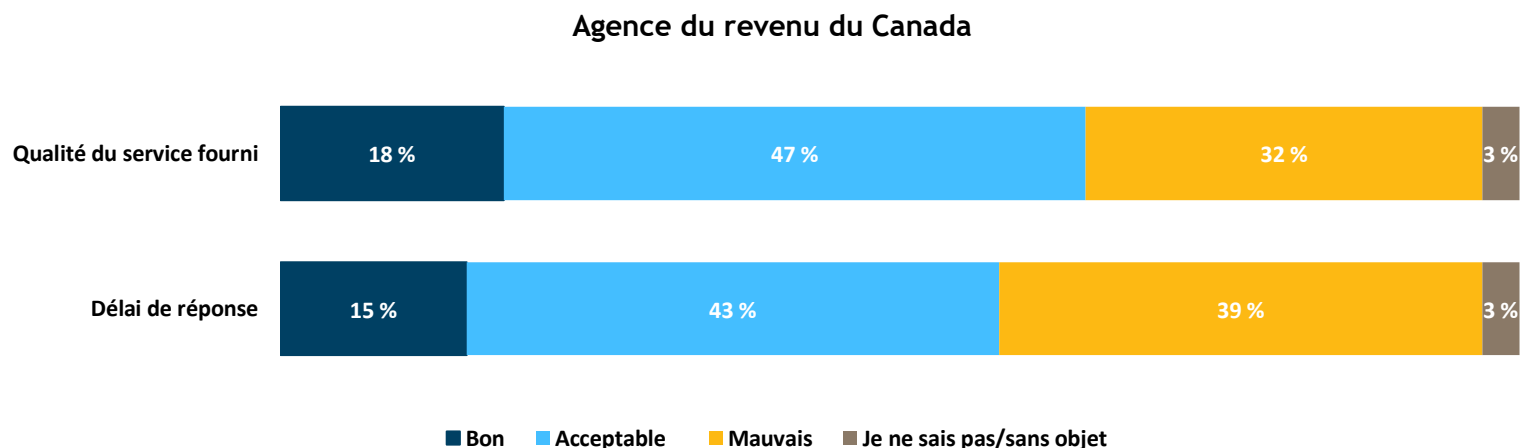
Nous avons demandé aux propriétaires de PME qui ont interagi avec l'ARC au cours des 3 dernières années d'évaluer à la fois la qualité du service (p. ex., connaissances du personnel, attitude du personnel, simplicité de l'information, disponibilité des services en ligne) et le délai de réponse (p. ex. accessibilité du personnel, rapidité des réponses). Les résultats indiquent clairement qu'il y a des progrès à faire : seulement 18 % des PME ont estimé avoir reçu un bon service dans l'ensemble, et seulement 15 % ont jugé que le délai de réponse était bon (figure 5). Parmi les 5 principaux ministères et organismes fédéraux, l'ARC se classe avant-dernière, la qualité de son service et son délai de réponse ayant le plus souvent été qualifiés de « mauvais » (annexe A). Bien que l'ARC affirme avoir multiplié les efforts au fil des ans pour améliorer son service à la clientèle, les résultats démontrent que de nombreuses PME continuent de rencontrer des difficultés, ce qui montre qu'il reste encore du travail à faire pour s'améliorer.

Comme il est indiqué à l'annexe B, de nombreuses PME ont souligné la mauvaise qualité et l'inaccessibilité des services de l'ARC. Bien que certaines interactions soient jugées utiles et professionnelles, notamment lorsqu'elles impliquent des agents compétents ou avec certains outils en ligne, l'expérience en général a souvent été qualifiée de chronophage et inconstante. Les sources de frustration les plus courantes sont les longs délais d'attente, le fait de devoir appeler souvent pour obtenir des réponses peu claires et les informations contradictoires fournies par les agents. De nombreux membres ont l'impression que le régime fiscal est inutilement complexe et exige du temps et des compétences qu'un propriétaire de PME ne possède pas. Par conséquent, les membres sont de plus en plus nombreux à confier leurs interactions avec l'ARC, aussi routinières soient-elles, à leur comptable ou commis comptable. De plus, de nombreux spécialistes des impôts ont exprimé leur mécontentement face au manque de préavis et de consultation concrète de l'ARC lorsqu'elle met en œuvre des changements ayant un impact direct sur leur travail avec les PME.

Malgré certains commentaires positifs sur le professionnalisme des agents et sur des services comme l'option de rappel, de nombreuses entreprises considèrent encore leurs interactions avec l'ARC comme étant inégales et unilatérales. Les entreprises sont tenues d'agir et de payer rapidement, alors que l'ARC intervient lentement et difficilement, que ce soit pour corriger des paiements mal appliqués, émettre des remboursements ou prendre une décision concernant un allègement fiscal à un contribuable.

Figure 5

Comment évaluez-vous ces ministères/organismes sur les deux aspects suivants?



Source : FCEI, sondage *Votre Voix* de mai 2025, du 6 mai au 2 juin 2025, résultats finaux, n = 1 374.

Nº 2 : Statistique Canada

Interactions des PME avec Statistique Canada

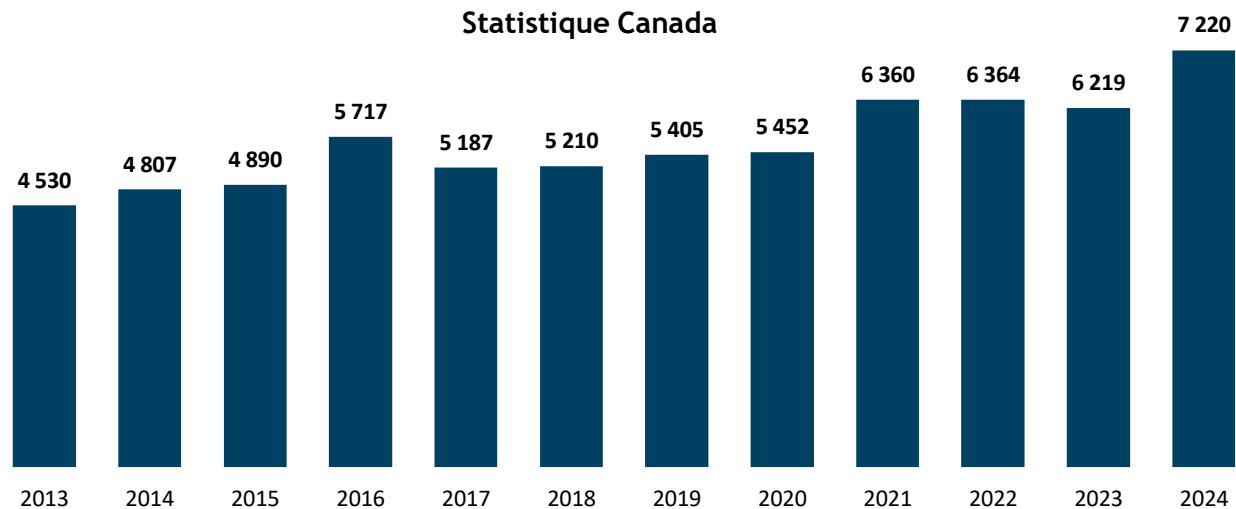
Les PME interagissent généralement avec Statistique Canada lorsqu'elles participent à des enquêtes obligatoires, qui visent à recueillir des données économiques, financières ou opérationnelles sur les entreprises. Bien que les propriétaires d'entreprise comprennent l'intérêt de recueillir des données, ils sont nombreux à trouver le processus long et fastidieux. Ils redoutent particulièrement les enquêtes qui exigent des informations financières détaillées, car elles demandent souvent du temps et des efforts pour trouver et vérifier des documents.

Croissance de Statistique Canada

Au cours de la dernière décennie, Statistique Canada a elle aussi pris de l'expansion, ses effectifs ayant augmenté d'environ 59 %. Cela représente plus de 2 600 nouveaux postes.

Figure 6

Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme



Source : Conseil du Trésor du Canada, Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme, 16 mai 2025, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/statistiques-ressources-humaines/effectif-fonction-publique-federale-ministere.html>

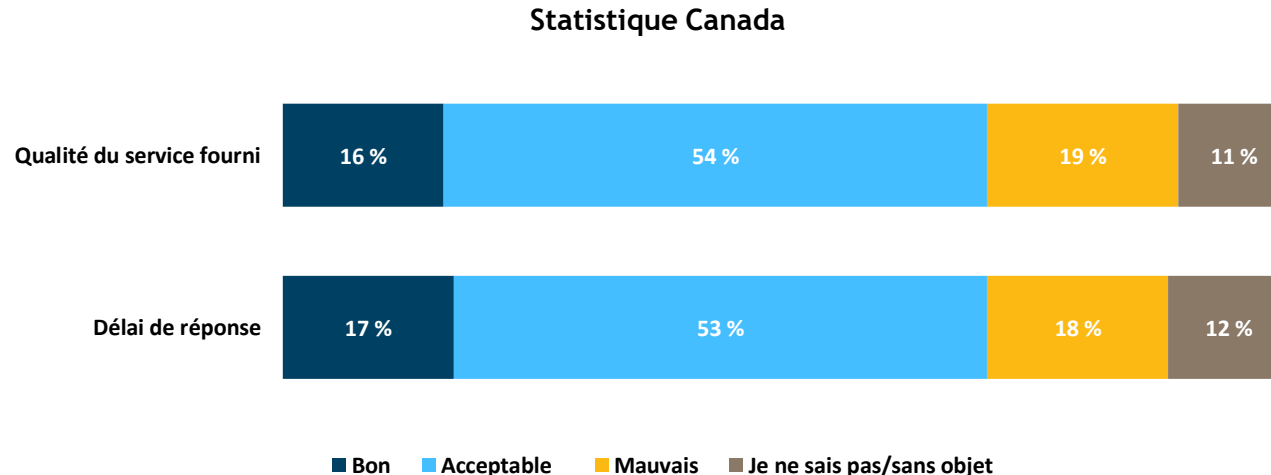
Point de vue des PME sur les services de Statistique Canada

Nous avons demandé aux propriétaires de PME qui ont interagi avec Statistique Canada au cours des 3 dernières années d'évaluer à la fois la qualité du service et le délai de réponse. Plus de la moitié des propriétaires de PME ont estimé que le service et le délai de réponse de Statistique Canada étaient acceptables, tandis que les autres ont attribué des notes « bon » et « mauvais » à proportion presque égale.

Comme il est indiqué à l'annexe B, les membres de la FCEI ont fait part d'expériences mitigées avec les enquêtes de Statistique Canada. D'une part, ils ont décrit les petites enquêtes en ligne comme étant simples et accompagnées d'un service à la clientèle utile. D'autre part, ils ont été nombreux à exprimer leur mécontentement par rapport au volume, à la complexité et au calendrier des enquêtes, notamment dans les domaines de la paie, de la fabrication, de l'hébergement et de la restauration et de l'agriculture. En effet, ces enquêtes tombent souvent en même temps que les périodes de pointe ou d'autres enquêtes gouvernementales (provinciales ou municipales) et prennent souvent beaucoup plus de temps que prévu, ce qui ne fait qu'augmenter la lassitude à leur endroit. La participation obligatoire aux enquêtes ajoute à la frustration, surtout chez les entreprises qui sont souvent sollicitées. Certains membres ont exprimé des doutes quant à la fiabilité des données de Statistique Canada, par exemple lorsque leur entreprise est classée incorrectement ou qu'on leur demande de « simplement choisir une option », alors que les options ne reflètent pas la réalité des entreprises. Si certains ont apprécié la possibilité de répondre aux enquêtes par téléphone et la qualité du service des agents, d'autres se sont heurtés à une mauvaise communication, à des barrières linguistiques et à des questionnaires rigides. Ils ont par ailleurs dénoncé l'absence d'historique des réponses, qui multiplie inutilement les questions et les suivis. Ces avis mitigés témoignent de la grande diversité des types d'enquêtes (p. ex., volontaires ou obligatoires, personnelles ou professionnelles, par téléphone ou en ligne) et soulignent l'importance d'une conception claire, coordonnée, transparente et axée sur la réalité des PME pour les enquêtes de l'agence.

Figure 7

Comment évaluez-vous ces ministères/organismes sur les deux aspects suivants?



Source : FCEI, sondage *Votre Voix* de mai 2025, du 6 mai au 2 juin 2025, résultats finaux, n = 539.

Nº 3 : Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

Interactions des PME avec l'ASFC

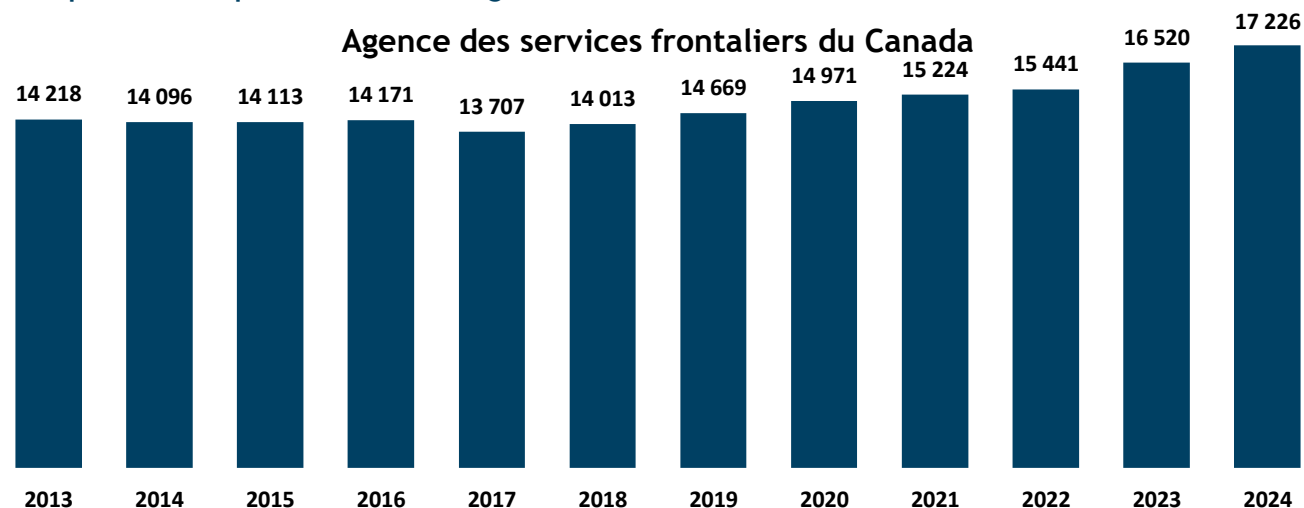
Les PME qui font du commerce international interagissent avec l'ASFC, une agence fédérale qui s'occupe principalement de la gestion des importations et de la sécurité des frontières canadiennes et, dans une moindre mesure, de la conformité des exportations. Étant donné que 65 % des PME importent et 31 % exportent, beaucoup d'entre elles font souvent affaire avec l'ASFC pour comprendre les règles commerciales complexes, payer des droits de douane et maintenir leur conformité^{iv}. Il n'est donc pas surprenant que l'ASFC se classe au 3^e rang des ministères et organismes fédéraux les plus sollicités par les PME, qui ont besoin de beaucoup de soutien et de conseils pour s'y retrouver dans le système commercial canadien.

Croissance de l'ASFC

Comme beaucoup d'autres ministères et organismes fédéraux, l'ASFC a élargi sa main-d'œuvre de façon soutenue, à raison de plus de 3 000 employés (21 %) depuis 2013 (figure 8).

Figure 8

Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme



Source : Conseil du Trésor du Canada, Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme, 16 mai 2025, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/statistiques-ressources-humaines/effectif-fonction-publique-federale-ministere.html>

Point de vue des PME sur les services de l'ASFC

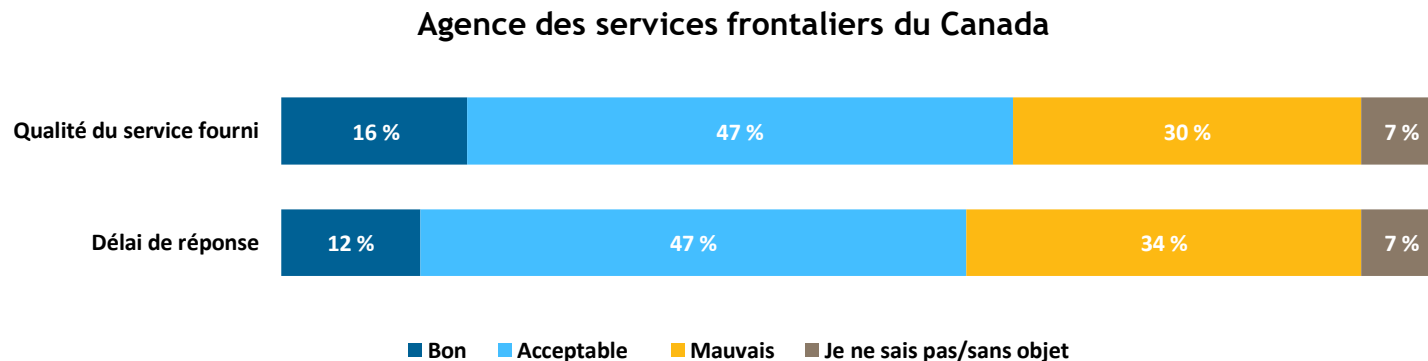
Nous avons demandé aux entreprises qui ont interagi avec l'ASFC au cours des 3 dernières années d'évaluer à la fois la qualité du service reçu et le délai de réponse. Bien que la plupart des PME aient donné des notes « acceptable » pour ces deux aspects, l'ASFC s'est classée parmi les derniers des 5 ministères et organismes fédéraux visés par le présent rapport. En effet, peu de propriétaires de PME lui ont attribué la note « bon », ce qui démontre qu'il y a encore beaucoup de travail à faire (annexe A). Étant donné que les PME dépendent fortement de l'ASFC pour obtenir des conseils en matière de commerce, une performance « acceptable » peut entraîner des retards coûteux et de l'incertitude.

Les membres de la FCEI ont fourni de nombreux commentaires sur l'ASFC (voir l'annexe B). Malgré le professionnalisme et la serviabilité des agents des services frontaliers, le portail de la Gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC (GCRA) suscite un large mécontentement. En effet, même si elle a été conçue pour moderniser les importations et simplifier la perception des droits de douane, la GCRA a compliqué le processus pour les PME qui, en règle générale, font appel à des courtiers en douane ou des services de messagerie pour gérer leurs activités commerciales. Ainsi, le système ne simplifie pas le processus d'importation pour les PME et, en plus de la courbe d'apprentissage habituelle, il alourdit les responsabilités et les coûts pour les PME sans tenir compte de leur réalité. De plus, la ligne d'aide à l'inscription suscite des plaintes concernant les longs délais d'attente, les courriels restés sans réponse et l'incohérence des conseils, ce qui complique encore plus la transition pour les PME. Avec la complexité du processus de configuration de compte, la rigidité des exigences en matière de garantie financière et les problèmes de facturation et de paiement, la GCRA est une source de frustration pour de nombreux propriétaires de PME.

En outre, les propriétaires de PME ont affirmé que les mesures d'allègement face aux contre-tarifs étaient vagues et floues, plusieurs ayant été renvoyés d'un service à l'autre et ayant attendu plusieurs semaines pour obtenir des conseils d'interprétation. Les entreprises qui contestent les vérifications de la conformité doivent payer les droits à l'avance et souvent obtenir de l'aide externe pour s'y retrouver dans le processus et demander un remboursement. Des membres ont affirmé que dans certains cas, les agents chargés de la prise de décision étaient peu réactifs, peu communicatifs ou peu familiers avec leur fonctionnement et leurs marchandises. Par exemple, des détaillants ont affirmé que le processus consistant à soumettre des déterminations distinctes pour des centaines d'articles individuels était coûteux, irréaliste et inefficace.

Figure 9

Comment évaluez-vous ces ministères/organismes sur les deux aspects suivants?



Source : FCEI, sondage *Votre Voix* de mai 2025, du 6 mai au 2 juin 2025, résultats finaux, n = 453.

N° 4 : Emploi et Développement social Canada (EDSC)

Interactions des PME avec EDSC

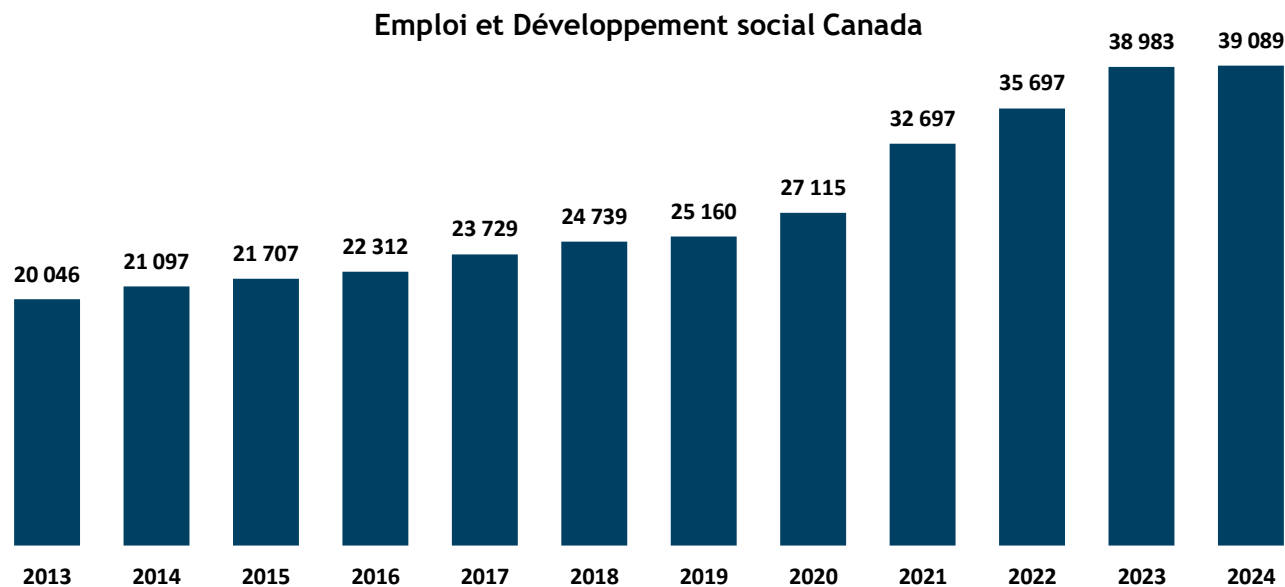
Les PME interagissent avec EDSC de diverses manières, le plus souvent par le biais de programmes tels que l'assurance-emploi (AE), la délivrance de relevés d'emploi (RE), les évaluations de l'impact sur le marché du travail (EIMT) du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET), Emplois d'été Canada et des initiatives en matière d'emploi et de formation. Certaines PME trouvent les programmes relativement simples, tandis que d'autres se heurtent à des exigences peu claires, à un service inégal et à des retards dans l'obtention de réponses ou d'approbations. Les PME qui n'ont pas de personnel de ressources humaines attiré sont particulièrement touchées par la complexité des systèmes et processus d'EDSC.

Croissance d'EDSC

Parmi tous les ministères et organismes fédéraux, EDSC affiche l'une des plus importantes augmentations d'effectifs, passant d'un peu plus de 20 000 employés en 2013 à plus de 39 000 en 2024. Cela représente une augmentation de 95 % du personnel au cours de la dernière décennie. Il serait raisonnable de se demander si une croissance aussi massive était vraiment utile et nécessaire.

Figure 10

Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme



Source : Conseil du Trésor du Canada, Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme, 16 mai 2025, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/statistiques-ressources-humaines/effectif-fonction-publique-federale-ministere.html>

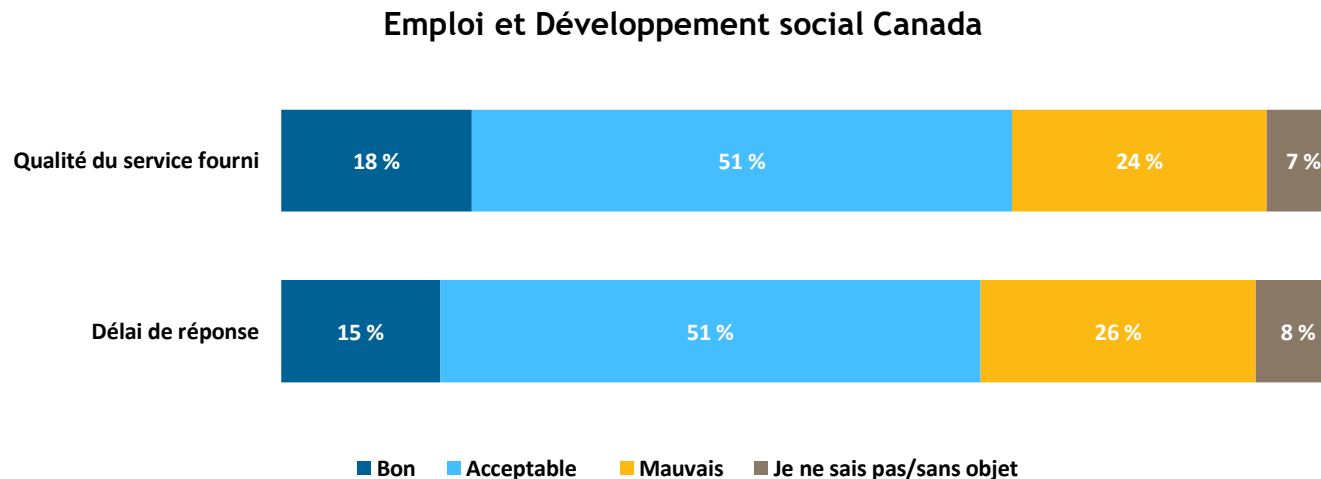
Point de vue des PME sur les services d'EDSC

Nous avons demandé aux entreprises qui ont interagi avec EDSC au cours des 3 dernières années d'évaluer à la fois la qualité du service et le délai de réponse. Un peu plus de la moitié des propriétaires de PME ont donné des notes « acceptable » pour ces aspects, ce qui indique que l'augmentation des effectifs du ministère n'entraîne pas nécessairement une hausse du degré de satisfaction de la clientèle de PME (figure 11).

Comme il est indiqué à l'annexe B, les PME ont fait part d'expériences mitigées avec EDSC. Certaines ont trouvé que les employés étaient serviables, alors que beaucoup ont fait état de longs délais d'attente, de difficultés à joindre quelqu'un et de conseils divergents. Sur le plan de la paperasserie, les relevés d'emploi (RE) demeurent une source de préoccupation importante. Les répondants ont fait part d'une confusion fréquente sur la manière et le moment de délivrer les relevés, de problèmes techniques avec le portail RE Web et d'un manque de clarté pour obtenir du soutien. Certains employeurs se sont sentis intimidés par les suivis concernant les demandes d'AE de leurs employés, tandis que d'autres se sont indignés du traitement à leur endroit au moment de présenter une demande d'AE en leur propre nom. Les propriétaires de PME ont également signalé des retards dans le traitement des demandes d'AE et du PTET, dont des refus d'EIMT sans explication, et exprimé leur mécontentement à l'égard des frais élevés de 1 000 \$ pour une seule demande. Les éternels problèmes de coordination entre Service Canada et l'ARC continuent de donner du fil à retordre, notamment chez les personnes qui peuvent se retirer du Régime de pensions du Canada (RPC) en raison de leur âge et les propriétaires d'entreprise qui doivent transmettre des documents aux deux organismes pour vérifier leur admissibilité à l'AE à titre personnel.

Figure 11

Comment évaluez-vous ces ministères/organismes sur les deux aspects suivants?



Source : FCEI, sondage *Votre Voix* de mai 2025, du 6 mai au 2 juin 2025, résultats finaux, n = 208.

Nº 5 : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)

Interactions des PME avec IRCC

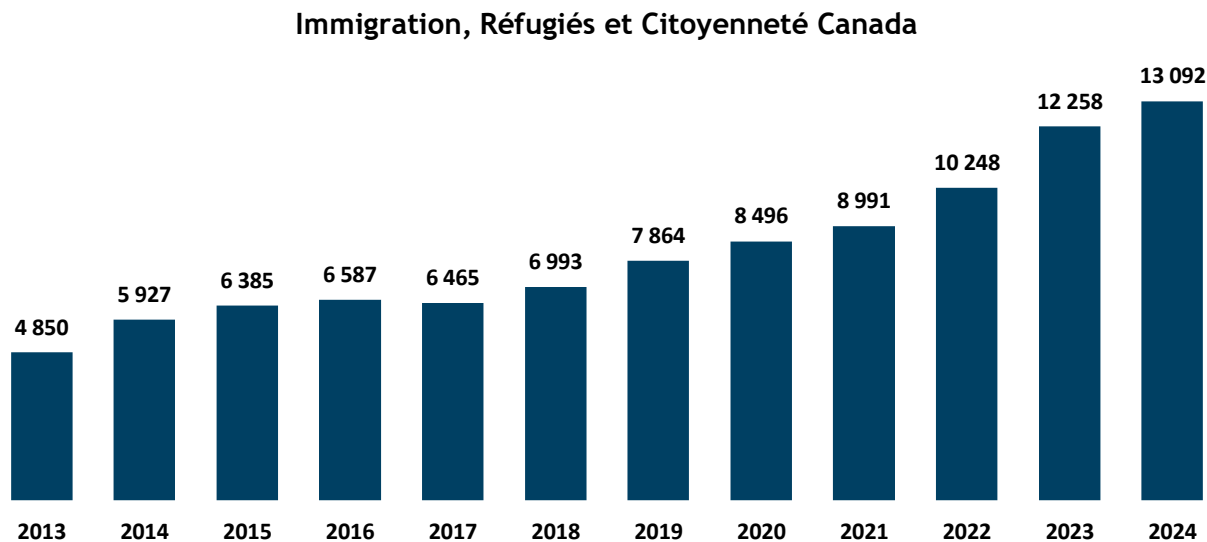
Les PME interagissent avec IRCC de plusieurs manières, notamment pour accompagner leurs employés dans les questions relatives à l'immigration (p. ex., obtention de permis de travail, demandes de résidence permanente), mais aussi lorsqu'elles font l'objet d'une inspection d'employeur. Beaucoup d'employeurs s'adressent à IRCC pour suivre l'évolution des politiques d'immigration qui pourraient nuire à leur capacité à attirer et à retenir des employés étrangers. Ces interactions sont particulièrement importantes dans les secteurs frappés par des pénuries de main-d'œuvre persistantes comme l'agriculture, l'hébergement et la restauration et la santé.

Croissance d'IRCC

Parmi les ministères et organismes fédéraux, l'IRCC a connu l'une des plus fortes augmentations d'effectifs. En l'espace d'une décennie, le nombre d'employés a presque triplé. Depuis 2013, le ministère a créé plus de 8 000 postes, ce qui représente une augmentation de 170 % (figure 12).

Figure 12

Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme



Source : Conseil du Trésor du Canada, Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme, 16 mai 2025, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/statistiques-ressources-humaines/effectif-fonction-publique-federale-ministere.html>

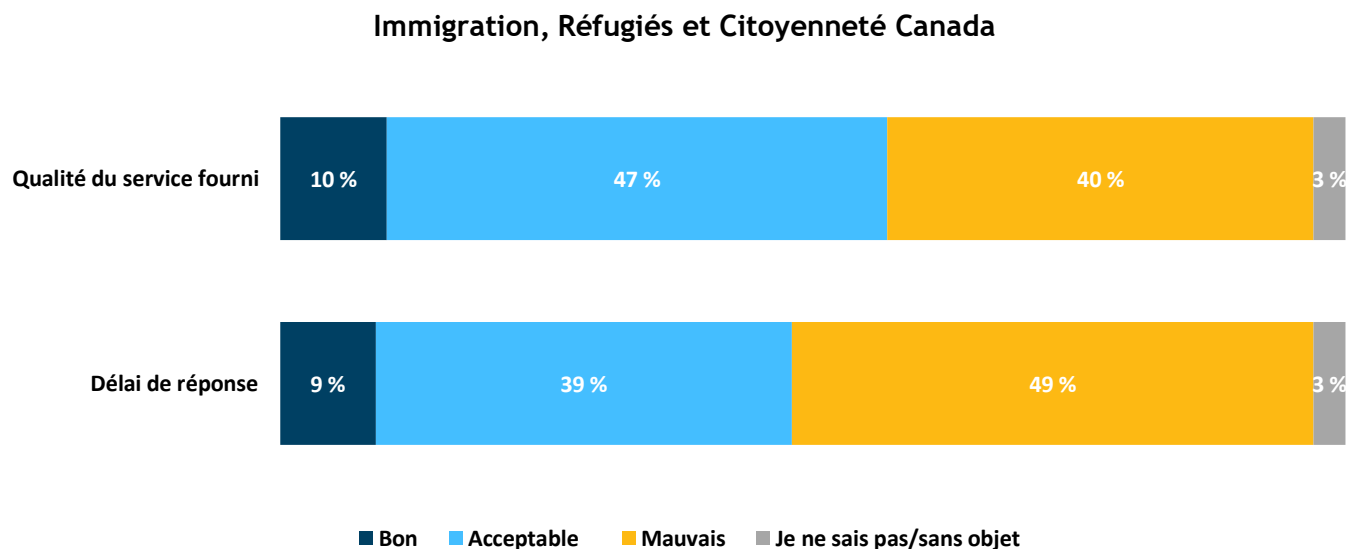
Point de vue des PME sur les services d'IRCC

Nous avons demandé aux entreprises qui ont interagi avec IRCC au cours des 3 dernières années d'évaluer à la fois la qualité du service et le délai de réponse. Parmi les 5 ministères et organismes fédéraux évalués, c'est IRCC qui suscite le plus d'insatisfaction auprès des propriétaires de PME. Ainsi, 40 % d'entre eux jugent la qualité du service « mauvaise » et 49 % qualifient le délai de réponse de « mauvais », même si les effectifs ont augmenté de 170 % depuis 2013. À l'inverse, seulement 10 % des PME ont estimé avoir reçu un « bon » service dans l'ensemble, et seulement 9 % ont jugé que le délai de réponse était « bon » (figure 13). Ces résultats montrent qu'une augmentation des effectifs ne se traduit pas nécessairement par une amélioration de la qualité ou de l'efficacité des services du gouvernement.

Comme il est indiqué à l'annexe B, les PME qui dépendent de l'embauche de travailleurs étrangers ont exprimé beaucoup de frustrations à l'endroit d'IRCC. Les membres ont décrit le système d'immigration comme étant lent, complexe et mal adapté à la réalité des PME. Lorsqu'ils ont tenté d'obtenir des éclaircissements, ils se sont heurtés à de longs délais d'attente, à des courriels vagues ou inexacts, à l'impossibilité de joindre quelqu'un au téléphone et à la rigidité des règles et processus, qui ne reflètent pas la réalité sur le terrain. Certains employeurs ont déclaré que les décisions de refus ou de révocation de permis de travail nuisaient considérablement à leurs activités et ont souligné la confusion persistante quant au ministère ou à l'organisme responsable de chaque étape du processus (Service Canada, EDSC ou IRCC). Les employeurs ont également exprimé leur mécontentement par rapport à l'évolution constante des règles et au manque de coordination avec les Programmes des candidats des provinces. Beaucoup ont déclaré n'avoir eu d'autre choix que de passer par leur député, à défaut de pouvoir parler directement aux agents d'immigration fédéraux.

Figure 13

Comment évaluez-vous ces ministères/organismes sur les deux aspects suivants?



Source : FCEI, sondage *Votre Voix* de mai 2025, du 6 mai au 2 juin 2025, résultats finaux, n = 181.

Normes de service dans les ministères et organismes fédéraux

Les normes de service sont essentielles, car elles définissent clairement comment le gouvernement devrait servir la population. Leur publication favorise la transparence et la reddition de comptes par les ministères et organismes gouvernementaux. Aussi, le suivi et la communication de la performance permettent de repérer les lacunes et d'apporter les améliorations nécessaires. Cependant, de nombreux ministères et organismes fixent des normes de service relativement faibles par rapport à celles du secteur privé, et certains n'arrivent toujours pas à les atteindre. Malgré une augmentation importante des effectifs dans les ministères et organismes fédéraux, de nombreuses PME continuent de se heurter à de longs délais, à des systèmes difficiles à utiliser et à un manque de responsabilisation.

ARC	L'ARC se distingue des autres ministères et organismes fédéraux en offrant les normes de service les plus transparentes et les plus accessibles ^v . En effet, ses normes sont faciles d'accès et étayées par plusieurs années de données historiques, en plus d'offrir un aperçu clair des domaines où elle estime avoir réussi et des aspects où son rendement est insuffisant. Bien que l'ARC affirme atteindre systématiquement tous ses objectifs en matière de traitement des déclarations de revenus, elle reste à la traîne pour plusieurs domaines qui comptent pour les PME (annexe C, tableau 1). Par exemple, la performance en matière de règlement des différends reste inférieure aux objectifs, et les résultats concernant les demandes de renseignements téléphoniques des entreprises sont particulièrement décevants, d'autant plus qu'elles servent souvent de point de contact principal pour les PME. Malgré la forte croissance de ses effectifs, l'ARC continue de rater ses propres objectifs en matière de normes de service pour certains programmes et services.
Statistique Canada	Statistique Canada centralise ses normes de service et les met à jour chaque trimestre. Son historique s'arrête aux deux dernières années, mais la présentation est claire et facile à consulter ^{vi} . Cela dit, Statistique Canada pourrait faire preuve de plus de transparence en incluant davantage de renseignements sur les services offerts aux PME (p. ex., par l'entremise du Bureau de l'ombudsman canadien de la responsabilité des entreprises). Toutefois, d'après les données disponibles pour la période de 2023 à 2025, Statistique Canada semble respecter systématiquement ses propres normes de service (annexe C, tableau 2).
ASFC	Comme l'ARC, l'ASFC affiche ses normes de service sur une page Web centralisée et accessible au public ^{vii} . Cependant, il existe des différences fondamentales en ce qui concerne la présentation. Ainsi, les normes de service de l'ASFC sont difficiles à suivre, peu conviviales et longues à interpréter. Par souci de transparence, l'ASFC devrait produire une version plus claire et plus concise de ses normes de service, ce qui donnerait une image complète de sa performance sans que le public doive compiler et analyser lui-même les données. En ce qui concerne la performance par rapport aux services fournis aux PME, l'ASFC continue d'accuser du retard dans de nombreux aspects (annexe C, tableau 3). Malgré l'augmentation de ses effectifs, l'ASFC peine souvent à atteindre plusieurs objectifs de rendement qu'elle s'est fixés. De plus, l'agence peut prendre jusqu'à 365 jours pour obtenir une décision sur le classement tarifaire, l'origine des marchandises ou la valeur en douane. C'est tout simplement déraisonnable, tout particulièrement dans le contexte commercial actuel, où les entreprises vivent avec une incertitude constante quant aux codes tarifaires à utiliser.
EDSC	Pour sa part, EDSC ne semble pas avoir centralisé ses normes de service antérieures. C'est seulement à la mi-juillet qu'elle a ajouté ses normes de service 2023-2024 sur son site Web. Auparavant, seules les données pour 2022-2023 étaient accessibles. Depuis, le public n'y a plus accès ^{viii} . En outre, de nombreuses normes de service pour les programmes et les points de contact principaux des PME, tels que le Centre de services aux employeurs, semblent inaccessibles ou ne font l'objet d'aucune déclaration. D'après les données accessibles au public et sa propre évaluation, EDSC semble respecter systématiquement la plupart de ses normes de service (annexe C, tableau 4).
IRCC	Comme EDSC, IRCC ne dispose pas de dépôt centralisé des normes de service antérieures et ne présente que les normes pour l'exercice 2023-2024 (annexe C, tableau 5). Les informations sont bien présentées et faciles à consulter, mais il manque plusieurs programmes et services importants. Plus grave encore, IRCC accuse des retards systématiques par rapport à ses propres objectifs en matière de « Centre de soutien à la clientèle ». Résultat : les entreprises et leurs travailleurs étrangers sont dépourvus d'information à jour sur des processus essentiels comme l'approbation des permis de travail. Pour les PME, il est vital de compter sur un soutien à clientèle fiable et réactif - un aspect qu'IRCC doit considérablement améliorer.

Conclusion : La qualité du service aux PME est-elle proportionnelle à la taille du gouvernement fédéral?

Si la taille de la fonction publique augmente sans que les services s'améliorent, cela ne fait qu'augmenter la frustration des contribuables et leurs doutes sur les coûts élevés et l'efficacité des services gouvernementaux. Même si la fonction publique a connu une croissance importante, force est de constater que dans bien des cas, le service à la clientèle ne répond pas aux attentes. **On peut donc se demander si la croissance du secteur public s'est traduite par une amélioration des services et des programmes. Nos membres ont l'impression que les entrepreneurs qui sont le moteur de notre économie ne retirent aucun bienfait d'un appareil gouvernemental lourd et coûteux.**

Dans sa lettre de mandat de 2025 adressée à tous les ministres fédéraux, le premier ministre Mark Carney a appelé à l'utilisation « à grande échelle » de l'intelligence artificielle pour optimiser le fonctionnement du gouvernement. Parmi les autres mesures récemment adoptées par le gouvernement fédéral, mentionnons le lancement d'un nouvel examen réglementaire, la création du Bureau de réduction du fardeau administratif et la lettre du ministre des Finances, François-Philippe Champagne, où il demande à ses collègues du Cabinet de proposer des mesures ambitieuses pour réaliser des économies et réduire les dépenses publiques. Ces démarches peuvent être vues comme un pas dans la bonne direction. Il n'en demeure pas moins que le gouvernement ne doit pas être évalué sur ses paroles, mais bien sur ses actions et leurs résultats.

Malgré une augmentation historique des effectifs du gouvernement fédéral, le niveau de service est surtout qualifié comme étant « acceptable », de l'avis des PME. Pour une fonction publique qui a connu une croissance de 36 % entre 2013 et 2023, soit beaucoup plus que la croissance de l'emploi du secteur privé (13 %) et la croissance démographique (15 %), un niveau de service « acceptable » est inacceptable. Les PME canadiennes, peu importe leur région ou leur secteur d'activité, méritent mieux. **La FCEI propose les recommandations suivantes pour le gouvernement fédéral :**

1. Adopter une approche stratégique en matière de réduction des effectifs

Réduire la taille de la fonction publique contribuerait à l'équilibre budgétaire fédéral. La réduction de la main-d'œuvre devrait non pas se faire par l'ancienneté seulement ou la classification des emplois, mais aussi par la demande de services, la performance des employés et les priorités opérationnelles. Elle peut également se faire dans le cadre de l'attrition et de la fin des contrats de travail. De plus, les mesures en ce sens doivent cadrer avec la vision de l'avenir du gouvernement et du type de services qu'il devrait fournir.

2. Créer des normes de service transparentes et ambitieuses pour l'ensemble des ministères et organismes

Le travail de modernisation devrait être lié à des normes de service claires et transparentes, y compris dans les ministères et organismes qui servent plus directement les petites entreprises (p. ex., ARC, EDSC, ASFC). L'automatisation et le virage numérique devraient améliorer la qualité du service plutôt que la diminuer. Les normes de service de tous les ministères et organismes fédéraux devraient être publiées dans un endroit centralisé et facile d'accès, présentées clairement et rédigées en langage simple afin que le public puisse facilement les comprendre. De même et par souci de transparence et de reddition de comptes, les données sur la performance des années précédentes devraient être facilement accessibles.

De plus, le gouvernement fédéral devrait adopter des normes de service plus ambitieuses pour l'ensemble des ministères et organismes. Ainsi, les cas répétés de mauvais rendement devraient entraîner les conséquences appropriées et, inversement, les bonnes performances pourraient être récompensées par des mesures incitatives fondées sur le rendement.

3. Adopter des limites d'embauche fondées sur la population ou le PIB

Le gouvernement doit mettre en place des limites d'embauche liées à la croissance démographique ou au PIB. Cette approche permettrait de contrôler l'expansion du secteur public en fonction de la capacité économique et de la croissance démographique du Canada. Cela favoriserait la responsabilité budgétaire et possiblement une meilleure répartition des ressources entre les ministères et organismes.

4. Accélérer les réformes réglementaires

Simplifier les exigences en matière de licences, de permis et de déclaration réduirait les coûts administratifs et permettrait aux entrepreneurs de se concentrer sur l'innovation et la croissance de leur entreprise ce qui, ultimement, renforcerait la compétitivité économique du Canada. Pour ce faire, le gouvernement doit imposer des contraintes aux organismes de réglementation en remplaçant la règle du « un pour un » par une règle du « deux pour un », qui s'appliquerait à l'ensemble des lois, des règlements et des politiques. Le nouveau Bureau de réduction du fardeau administratif devrait consulter directement les propriétaires de PME et leurs représentants pour faire l'inventaire des règles qui sont obsolètes, redondantes ou trop complexes. De plus, le Bureau devrait faire un décompte annuel du nombre d'exigences réglementaires que chaque ministère ou organisme impose aux entreprises canadiennes afin de suivre les progrès réalisés dans le domaine.

5. Mettre les technologies à profit pour améliorer le service à la clientèle

L'intelligence artificielle (IA) a le potentiel de rendre le service public plus efficace et plus moderne. Toutefois, les outils numériques doivent être faciles à utiliser. Il faut les tester auprès des PME et accompagner les changements d'instructions claires et accessibles. Si les plateformes sont mal conçues et ne tiennent pas compte de la gestion d'une entreprise au quotidien, elles ne seront pas utiles et pourraient même s'avérer problématiques. Par exemple, la plateforme GCRA de l'ASFC et son Programme de mainlevée avant paiement ont causé de sérieuses difficultés aux PME, ce qui démontre la nécessité d'un déploiement technologique bien réfléchi. De plus, les outils numériques devraient servir à simplifier la transmission d'informations sur les sites Web du gouvernement. Par exemple, grâce à des solutions fondées sur l'IA, le gouvernement pourrait simplifier les contenus complexes, rehausser la clarté et aider les utilisateurs à trouver plus rapidement l'information dont ils ont besoin. La technologie peut simplifier les processus de routine, mais il n'en demeure pas moins que certains propriétaires d'entreprise auront toujours besoin de parler à des agents compétents, notamment lorsqu'ils ont des questions complexes ou qu'ils se trouvent en région rurale ou éloignée, où la connexion Internet n'est pas toujours fiable.

6. Prendre des engagements en matière de prudence budgétaire pour limiter la croissance de la bureaucratie

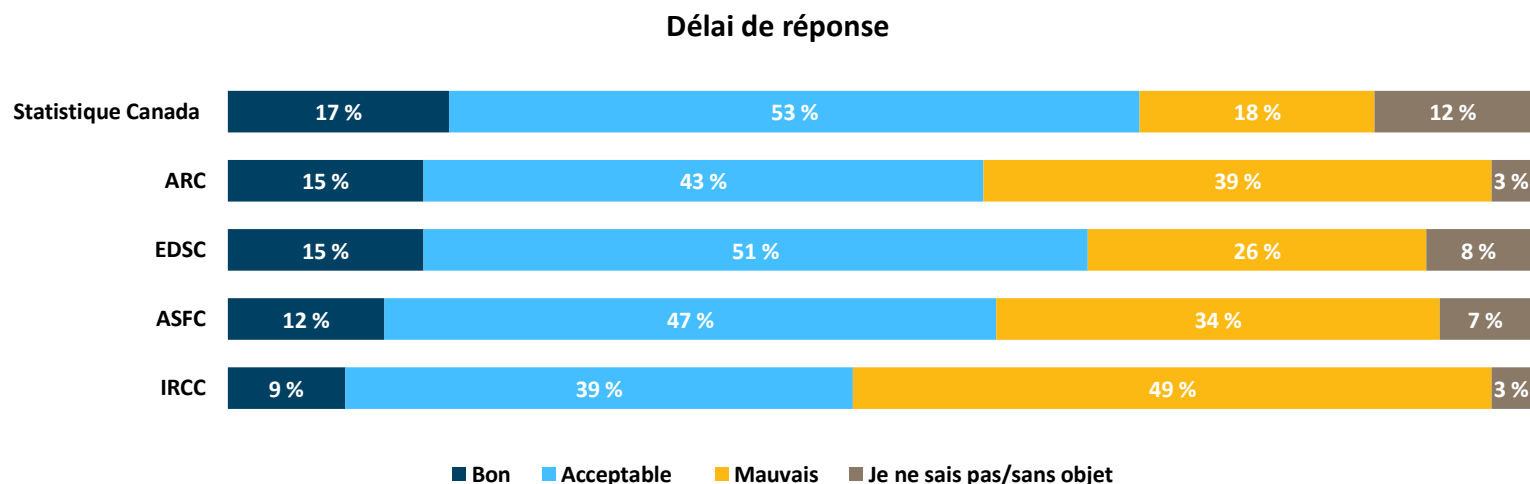
Dans un [récent billet de blogue sur le site Web de la FCEI](#), nous avons formulé une série de recommandations pour jeter les bases d'une approche responsable des dépenses publiques. En voici quelques-unes :

- Éviter l'introduction de nouveaux programmes sociaux ou l'expansion de ceux existants (p. ex., soins dentaires, régime d'assurance-médicaments, etc.) qui entraîneraient une croissance supplémentaire de la fonction publique.
- S'engager à respecter une ancre budgétaire visant à réduire le déficit et la dette.
- Mettre en place des limites de dépenses encadrées par la loi, applicables en dehors d'un contexte de crise mondiale.
- Établir une trajectoire claire vers l'équilibre budgétaire, avec des indicateurs précis permettant de mesurer les progrès et de rompre le cycle des déficits chroniques.

Annexe A : Les 5 principaux ministères et organismes fédéraux - Niveau de service aux PME

Figure 14

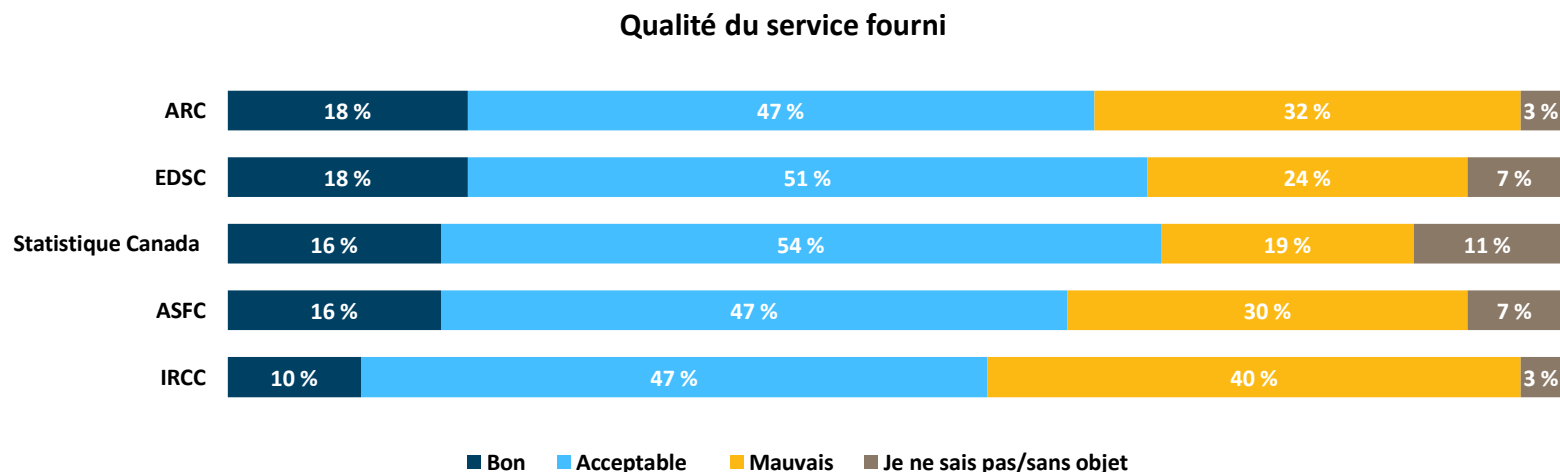
Comment évaluez-vous ces ministères/organismes sur les deux aspects suivants?



Source : FCEI, sondage *Votre Voix* de mai 2025, du 6 mai au 2 juin 2025, résultats finaux, n = 1 886.

Figure 15

Comment évaluez-vous ces ministères/organismes sur les deux aspects suivants?



Source : FCEI, sondage *Votre Voix* de mai 2025, du 6 mai au 2 juin 2025, résultats finaux, n = 1 886.

Annexe B : Les 5 principaux ministères et organismes fédéraux - Commentaires des PME sur le service à la clientèle



Agence du revenu du Canada

L'ARC est rapide pour infliger des pénalités, mais c'est à peine si elle répond. Nous avons écopé une amende pour infraction de paie en raison d'une erreur technique de notre banque (TD). Nous avons fait ce qu'il fallait; c'est la TD qui n'a pas traité le paiement. Nous avons rectifié le problème dès que nous en avons eu connaissance. L'amende s'élève à plus de 4 000 \$. Nous l'avons contestée, mais l'agence a répondu que quelqu'un examinerait notre dossier dans les 180 prochains jours!

Géotechnique – Colombie-Britannique

Nous avons fait l'objet d'une vérification aléatoire de la TPS vers la fin du congé de taxe. L'expérience a été très frustrante – comme si l'agence n'avait rien d'autre à faire que d'irriter les entreprises.

Hébergement et restauration – Territoires du Nord-Ouest

Le site Web ne propose pas tous les services disponibles.

Commerce de gros – Nouveau-Brunswick

Les appels prennent une éternité, et on ne peut pas vraiment se fier aux réponses. Nous préférons passer par des comptables. Eux, au moins, ils assument la responsabilité de leurs erreurs.

Analyse des matériaux – Alberta

Ce serait bien que le régime fiscal soit simplifié.

Construction – Manitoba

Enregistrez toujours vos appels avec l'ARC. Le temps d'attente pour parler à un agent ne devrait pas dépasser 10 minutes, mais par expérience, il arrive qu'on attende des heures.

Finances – Manitoba

Nous avons dû payer des frais de retard de 10 % pour des taxes sur la masse salariale. Ça représente une somme excessive, que nous aurions pu consacrer à notre personnel. C'est injuste de pénaliser les PME pour les erreurs, surtout quand elles n'ont pas les moyens d'engager du personnel pour gérer la paie.

Soins de santé – Terre-Neuve-et-Labrador

Comme les services ne communiquent pas entre eux, c'est un cauchemar de faire affaire avec l'ARC.

Hébergement et restauration – Ontario

Je suis comptable et je contacte régulièrement l'ARC au sujet de mes clients, et parfois de ma propre entreprise. Dans les deux cas, je passe des heures en attente, et quand je finis par joindre quelqu'un, la personne ne semble pas plus renseignée que moi sur les lois fiscales ou les procédures de l'ARC. Il lui faut souvent plusieurs minutes pour « trouver » une réponse ou lire mot pour mot le site Web de l'ARC, alors que je pourrais le consulter moi-même (ce que je fais déjà avant d'appeler).

Services comptables – Saskatchewan

L'ARC a égaré le paiement d'impôt 2023 de mon entreprise pendant 12 mois. Elle a également bâclé le traitement de mon relevé de paie pour 2022 et tenté de me facturer 10 000 \$ de trop. Il a fallu 18 mois pour tout résoudre.

Construction – Ontario

C'est presque impossible de trouver l'information. Il faut engager un comptable pour cela.

Détaillant et grossiste en alimentation – Île-du-Prince-Édouard

J'ai appelé à titre d'employeur au sujet d'une question fiscale, et j'ai eu l'impression de tomber sur une nouvelle employée. Elle ne comprenait pas ma question et a proposé de me transférer à un superviseur. Personne n'a répondu. J'ai raccroché sans avoir obtenu de réponse. J'ai perdu confiance dans le service téléphonique de l'ARC destiné aux employeurs. Je n'ai jamais rappelé.

Systèmes de sécurité – Nouvelle-Écosse

J'ai du mal à me connecter à Mon dossier. Je ne veux plus essayer d'accéder à Mon dossier d'entreprise. C'est difficile de trouver des renseignements précis sur le site Web de l'ARC. En fait, il est frustrant de traiter avec l'ARC.

Ingénierie – Saskatchewan





Statistique Canada

Les noms d'utilisateur et mots de passe ne fonctionnent jamais. C'est pénible de devoir remplir la même enquête sur l'emploi chaque trimestre. Quelle perte de temps!

Agriculture – Manitoba

Je n'ai pas le temps de répondre à l'enquête sur la rémunération. Elle devrait être facultative pour les entreprises comptant moins de 10 ETP.

Édition – Alberta

Toutes ces enquêtes que nous sommes OBLIGÉS de remplir m'agacent. Certaines sont si détaillées qu'il faut 3 employés pour les comprendre, d'autant plus que la formulation des classifications demandées est complexe. Pour l'énergie verte, nous pensons inclure nos produits d'énergie solaire, sauf qu'on nous demande les ventes à l'exclusion des batteries, qui sont dans une catégorie à part. Je ne veux pas faire d'erreur, mais je comprends les autres fabricants qui abandonnent.

Fabrication d'enseignes – Colombie-Britannique

Le nombre d'enquêtes est excessif, et les contribuables y consacrent beaucoup de temps sans rien recevoir en retour. Ils devraient être dédommagés pour l'interruption de leur journée de travail, qui sert à justifier le salaire des employés de Statistique Canada.

Divertissement familial – Colombie-Britannique

Dire qu'il y a une équipe d'employés qui vous appelle pour vous demander de répondre à une enquête pour laquelle vous avez reçu un courriel quelques minutes plus tôt. Je ne vois pas ce que ce service apporte de plus.

Services funéraires – Nouveau-Brunswick

Je dois participer à des enquêtes mensuelles sur la rémunération. Cela ne me dérange pas, mais je voulais savoir combien de temps cela va durer. Le site Web dit seulement que le programme vise à « limiter les périodes durant lesquelles une petite entreprise doit faire partie d'un échantillon ». Cette réponse n'est pas très utile.

Atelier d'usinage – Ontario

C'est très frustrant de devoir envoyer des informations sur la rémunération tous les 2 ans. Je perds du temps et des ressources.

Services comptables – Île-du-Prince-Édouard

Je comprends que Statistique Canada a le mandat de recueillir des informations importantes. Cependant, mon avant-dernière enquête portait sur les soins de santé et elle était volontaire. J'ai quand même pris le temps d'y répondre. La personne m'avait dit que le questionnaire prendrait entre 10 et 15 minutes, alors j'ai accepté. Plus de 30 minutes plus tard, elle n'avait toujours pas terminé. J'ai fini par lui dire que je raccrochais à cause du temps que cela prenait. On m'a rappelé quelques jours plus tard pour que je donne les réponses manquantes. Apparemment, mon questionnaire incomplet n'était pas utilisable. J'ai refusé. StatCan, si vous voulez que les gens participent à vos enquêtes volontaires, rendez-les plus courtes et plus simples, quitte à en faire plus. [...] Vous pouvez mieux faire!

Commerce de détail de meubles – Saskatchewan

Statistique Canada a mal classé notre entreprise. J'ai soumis un formulaire pour la corriger. L'agence ne savait pas que je l'avais fait. Elle m'a contacté pour répondre à une enquête qui ne s'appliquait plus après le reclassement. C'est ce que j'ai dit à l'agent de StatCan, mais on m'a contacté de nouveau au sujet du changement de catégorie. J'ai l'impression que l'agence ne comprenait pas ou n'acceptait pas le changement de catégorie. Je ne sais pas. (La catégorie existe bien sur son site Web.)

Sociétés de portefeuille et gestion d'entreprise – Saskatchewan

C'est le plus irritant de tous les ministères. Le gouvernement dispose de TOUTES nos informations quelque part, mais nous devons constamment les revoir avec lui. Nous ignorons les appels aussi longtemps que possible, car nous n'avons pas de temps à perdre. C'est comme si le ministère cherchait à réinventer la roue. Qu'est-ce qu'il fait au juste?

Commerce de détail en jardinage – Manitoba





Agence des services frontaliers du Canada

J'ai passé plus de 3 heures en attente pour parler à quelqu'un de l'ASFC au sujet du nouveau compte de la GCRA. Je ne sais pas ce que les PME qui importent moins d'une fois par année doivent faire pour garder leur compte actif ou si elles doivent payer pour maintenir leur accès. Le système est déraisonnablement compliqué pour les importateurs occasionnels.

Arts et loisirs – Nouveau-Brunswick

La plupart du temps, la réponse à une même question varie d'un employé à l'autre. C'est très mêlant.

Fabrication – Québec

C'est pénible d'appeler le numéro 1-800 pour obtenir de l'aide. Je n'arrive jamais à joindre le bon service ou à parler à quelqu'un. Il m'a fallu 2 semaines pour avoir ma réponse et remplir les formalités pour obtenir un nouveau numéro d'importation. À la frontière, le personnel se contente de dire : « Voilà l'ordinateur, débrouillez-vous. » Il n'est d'aucune aide et dit qu'il ne connaît rien. Quelle arrogance!

Construction – Ontario

Il est très difficile de joindre quelqu'un au téléphone. Le temps de réponse est médiocre. J'ai soumis les documents demandés, mais ça a pris des mois avant qu'on les traite.

Construction – Ontario

Le service d'assistance de la GCRA est épouvantable.

Agriculture – Saskatchewan

Nous en sommes à notre 2^e vérification par l'ASFC et, chaque fois, nous sommes conformes aux exigences. Mais l'agence nous a traités comme si nous étions des criminels et a tardé à répondre.

Commerce de gros – Alberta

Que dire de plus au sujet de... la GCRA? Encore une fois, le gouvernement a pris une tâche simple pour y ajouter des couches de complexité inutiles.

Construction – Manitoba

J'attends une décision concernant un code SH depuis plus de 6 mois.

Commerce de gros – Ontario

Les codes SH ne sont pas toujours clairs. L'ASFC devrait améliorer son site Web pour que les propriétaires d'entreprise puissent, eux aussi, le comprendre.

Commerce de gros – Québec

Un autre exemple de projet que le gouvernement a mis en place pour donner l'impression de créer des emplois – des emplois qui coûtent cher au Canada sans apporter d'avantage économique. Avant, nous faisons appel à un courtier pour dédouaner les expéditions, et ses honoraires comprenaient les frais de l'ASFC (TPS et droits, le cas échéant). Aujourd'hui, en plus de payer le courtier, je dois me rendre sur un site Web pour payer l'ASFC. Mais il faut au moins une semaine (sinon plus) pour que les frais apparaissent, ce qui m'oblige à me connecter une 2^e fois pour y appliquer le paiement. Bref, même si les frais sont là, il faut les payer, puis les appliquer à une 2^e transaction. Le site Web de l'ASFC n'est pas du tout convivial. À mon avis, c'est un autre exemple de gaspillage gouvernemental.

Agriculture – Manitoba

En 1 mois, j'ai passé 12 heures en attente pour essayer de me connecter à la GCRA.

Commerce de détail – Ontario

J'ai dû appeler l'ASFC au sujet de mon inscription à titre d'exportateur, car mon courriel était resté sans réponse après 5 jours (j'ai reçu une réponse automatique inutile après 7 jours). DEUX FOIS, j'ai dû attendre plus de 6 heures. J'ai finalement abandonné et je me suis rendu à un bureau de l'ASFC. Ma question était pourtant simple.

Fabrication – Ontario

L'ASFC a pris 2 semaines pour répondre à mon courriel. Le nouveau portail de la GCRA est fastidieux. Il est très difficile d'y trouver les relevés. Le délai de réponse du service à la clientèle est extrêmement long.

Commerce de détail – Nouveau-Brunswick

Je sens que l'agence harcèle mon entreprise pour avoir plus d'argent. C'est désagréable à gérer tous les 6 mois.

Hébergement et restauration – Ontario





Emploi et Développement social Canada

Nous traitons souvent avec Service Canada. Le personnel est d'une incroyable incompétence. C'est impossible de lui parler sans rester en attente pendant des heures, et bien que son travail dépende en grande partie de l'ARC, les deux organismes ne communiquent pas entre eux.

Services comptables – Alberta

Des fonctionnaires nous appellent au sujet d'anciens employés. Ce ne sont pas eux qui nous aident, mais bien nous qui les aidons.

Agriculture – Colombie-Britannique

Pour les besoins du portail RE Web, j'avais besoin de me retirer comme « agent principal » de plusieurs ex-clients. Le site Web ne le permet pas. À ma grande surprise, c'était facile de le faire par téléphone. Il suffisait d'appeler Service Canada et de parler à un agent du service des RE.

Services comptables – Saskatchewan

C'est inacceptable de perdre autant de temps à essayer de parler à quelqu'un. Chaque minute me coûte de l'argent. Je ne suis pas payé à l'heure et au bout du compte, je ne touche pas de pension. Le gouvernement a augmenté ses effectifs et pourtant, c'est presque impossible de parler à un employé. Il y a un manque d'efficacité à chaque échelon.

Hébergement et restauration – Alberta

C'est impossible de joindre quelqu'un au téléphone.

Services alimentaires – Nouvelle-Écosse

Je communique avec ce service chaque semaine. La plupart des employés sont sympathiques et compétents, mais certains sont secs et peuvent sembler impolis. Le traitement de l'information est d'une lenteur désespérante, ce qui oblige les étudiants à attendre un temps fou pour obtenir leurs prestations d'AE, et les vérifications et les processus restent flous et mal communiqués.

Services comptables – Alberta

J'ai reçu des informations contradictoires de la part de différentes personnes pour la même question.

Services de marketing – Manitoba

Le renouvellement de mon passeport aurait dû être facile. La personne de Service Canada n'était pas certaine des documents requis. À chacune de mes visites dans un bureau de Service Canada, j'ai dû attendre au moins 30-45 minutes pour parler à quelqu'un.

La première fois, il m'a fallu plus d'une heure pour renouveler mon passeport avec tous les documents nécessaires.

J'ai reçu un appel concernant mon renouvellement et j'ai pu fournir des informations manquantes, mais j'ai dû retourner au bureau pour y présenter les documents.

Commerce de détail – Ontario

Nous avons 4 demandes d'EIMT en cours de traitement depuis juin 2024 (11 mois), mais toujours pas de réponse. Pourtant, nous sommes un « employeur de confiance » selon Service Canada, et notre dossier est sans tache! Avant, nos demandes étaient traitées en 4 à 6 semaines. Cette année, nous n'arrivons pas à obtenir d'information fiable sur l'avancement du dossier.

Services de soins personnels – Colombie-Britannique

J'ai déposé une demande d'EIMT. Lorsque j'ai voulu obtenir de l'aide téléphonique pour remplir le formulaire, on m'a donné des informations erronées, ce qui a retardé ma demande de 3 mois.

Construction – Territoires du Nord-Ouest

C'est presque impossible de renouveler un passeport en région rurale. Essayez de joindre quelqu'un au téléphone.

Soutien à l'entrepreneuriat – Colombie-Britannique





Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Les changements et le manque d'uniformité des programmes sont un cauchemar. Par-dessus le marché, ils ne font aucune différence entre les régions rurales et urbaines. Le manque de communication entre administrations fédérales et provinciales est très frustrant et mêlant.

Hébergement et restauration – Ontario

Le processus d'immigration est un cauchemar, et il nous a fallu plusieurs années pour réussir. Il est inconcevable d'avoir autant de mal à faire venir une famille néo-zélandaise spécialisée dans la carrosserie automobile et dont la mère travaille dans le secteur de la santé.

Réparation de carrosserie automobile – Saskatchewan

C'est impossible de parler à quelqu'un! Nous passons par nos députés pour communiquer avec le ministère.

Services personnels – Colombie-Britannique

Ce ministère ne sert à rien. Nous avons fait venir 3 soudeurs d'Ontario qui étaient originaires d'Afrique du Sud. Il a fallu plus de 6 mois pour que le nom de notre entreprise figure sur leur visa de travail. Ils ont fini par obtenir la citoyenneté canadienne – avec un retard inexpliqué de 6 mois dans un cas. IRCC est un trou noir où il n'y a personne qui répond. Un bel exemple d'incompétence.

Fabrication – Saskatchewan

Nous avons besoin d'aide pour trouver de bons employés. Nous sommes passés par le PICA. L'immigration fédérale a refusé la demande alors que la province l'avait approuvée. Les ministères fédéraux et provinciaux ne semblent pas se parler entre eux. De plus, les programmes d'immigration actuels sont fortement axés sur le personnel de restauration plutôt que la main-d'œuvre qualifiée. Comme nous employons du personnel qualifié, nous devrions avoir la priorité pour les personnes que nous souhaitons parrainer.

Services dentaires – Terre-Neuve-et-Labrador

Nous voulions garder un employé que nous avons formé et qui travaille avec nous depuis plus de 3 ans, mais le gouvernement a décidé qu'il n'est pas apte à travailler chez nous et lui a retiré son visa de travail. C'est une décision totalement injuste et lourde de conséquences. Le gouvernement ne pense ni à ma PME ni à ce bon employé qui paie des impôts et nous laisse tous les deux en plan. Son service est bâclé.

Construction – Ontario

Un de nos employés dispose d'un permis de travail temporaire et depuis des mois, nous essayons d'obtenir un permis en passant par le Programme Candidats immigrants pour la Saskatchewan. Nous avons également essayé de réembaucher un ex-employé, mais compte tenu des délais, puis de la décision du gouvernement fédéral de geler le programme provincial, notre demande a été refusée.

Commerce de détail – Saskatchewan

J'ai dû déposer une plainte auprès de mon député provincial pour faire avancer les choses. C'est sans compter le harcèlement de la part d'IRCC.

Fabrication – Nouvelle-Écosse

Avec la politisation de l'immigration, rien n'est prévisible. Le gouvernement a multiplié les changements radicaux au PTET, ce qui nous oblige à passer par des « consultants » pour trouver des travailleurs.

Le rythme des changements convient aux consultants qui s'y consacrent à temps plein, mais pénalise les employeurs qui ont une entreprise à gérer. Si les employeurs disposaient d'un système stable, fiable et facile à apprendre et à comprendre, certains consultants externes auraient moins de possibilités d'abuser du système.

Hébergement et restauration – Alberta

C'est IMPOSSIBLE de parler à quelqu'un. Tout se fait par courriel.

Hébergement et restauration – Nouvelle-Écosse



Annexe C : Performance par rapport aux normes de service clés qui comptent pour les PME

Tableau 1

Performance de l'ARC par rapport aux normes de service clés qui comptent pour les PME (2021-2024)^{ix}

Normes	Objectifs	Résultats		
		2021-2022	2022-2023	2023-2024
Impôt				
Déclarations de revenus des sociétés (T2) - format électronique	Émettre un avis de cotisation dans les 6 semaines dans 95 % des cas	91 %	98 %	97 %
Déclarations de la TPS/TVH - format électronique	Émettre un avis de cotisation dans les 4 semaines dans 95 % des cas	96 %	97 %	96 %
Décisions et interprétations				
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH - demandes écrites	Répondre aux demandes de décisions en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables dans 80 % des cas, après réception de tous les documents requis	85 %	81 %	76 %
Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	Répondre aux demandes de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 90 jours ouvrables dans 80 % des cas, après réception de tous les documents requis	80 %	82 %	93 %
Règlement des différends				
Plaintes liées au service	Résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables dans 80 % des cas	19 %	37 %	25 %
Oppositions fiscales de faible complexité	Résoudre les oppositions fiscales de faible complexité dans un délai de 180 jours civils suivant la réception de l'opposition dans 80 % des cas	81 %	62 %	61 %
Oppositions fiscales de complexité moyenne	Résoudre les oppositions fiscales de complexité moyenne dans un délai de 365 jours civils suivant la réception de l'opposition dans 80 % des cas	72 %	74 %	69 %
Demandes d'allègement fiscal	Envoyer une lettre de décision liée à une demande d'allègement portant sur l'annulation des pénalités et des intérêts ou la renonciation à ces montants dans un délai de 180 jours civils suivant la réception de la demande dans 85 % des cas	24 %	39 %	72 %
Demandes de renseignements et mises à jour des comptes				
Demandes de renseignements téléphoniques des entreprises	Répondre à l'appel dans un délai de 15 minutes dans 65 % des cas	54 %	70 %	49 %
Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH - demandes de renseignements téléphoniques	Répondre à l'appel dans un délai de 2 minutes dans 80 % des cas	96 %	90 %	85 %
Mise à jour des comptes : demander ou annuler l'autorisation d'un représentant - électronique	Traiter les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant dans un délai de 3 jours ouvrables dans 95 % des cas	98 %	98 %	98 %

Tableau 2

Performance de Statistique Canada par rapport aux normes de service clés qui comptent pour les PME (2023-2025)^x

Normes	Objectifs	Résultats	
		2023-2024	2024-2025
Services au client			
Accuser réception des demandes de produit ou de service dans un délai de 2 jours ouvrables	95 %	99 %	99 %
Livrer le produit ou le service en vertu d’une entente contractuelle en respectant les délais convenus	95 %	97 %	98 %
Contactez-nous - Renseignements généraux pour les utilisateurs des données et support technique aux répondants			
Accuser réception des courriels ou y répondre dans un délai de 2 jours ouvrables	85 %	100 %	100 %
Communiquer par courriel avec les clients dans la langue officielle de leur choix	100 %	100 %	100 %
Fournir des services par téléphone durant les heures régulières d’ouverture, soit de 8 h 30 à 16 h 30 dans tous les fuseaux horaires du Canada	85 %	93 %	89 %

Tableau 3

Performance de l'ASFC par rapport aux normes de service clés qui comptent pour les PME (2021-2024)^{xi}

Normes	Objectifs	Résultats		
		2021-2022	2022-2023	2023-2024
Service d'information sur la frontière	Répondre aux appels dans les 5 minutes (300 secondes) dans 75 % des cas	56 %	65 %	24 %
Décisions anticipées et décisions nationales des douanes	Rendre des décisions dans un délai de 120 jours civils à compter de la date de réception de l'information complète dans 90 % des cas	90 %	96 %	85 %
Rajustements du secteur commercial (B2)	Traiter les rajustements du secteur commercial (B2) dans un délai de 90 jours civils suivant la réception de la demande dans 90 % des cas	55 %	61 %	59 %
Remboursement de droits	Traiter les demandes de remboursement au plus tard dans un délai de 90 jours civils dans 90 % des cas	84 %	90 %	91 %
Privilège de mainlevée avant le paiement	Envoyer à l'importateur un accusé de réception de la garantie dans un délai de 21 jours civils dans 95 % des cas	95 %	81 %	42 %
Appels portant sur des échanges commerciaux				
Service : Accuser réception	Accuser réception des nouvelles demandes dans un délai de 10 jours traitables	82 %	86 %	85 %
Service : Classement tarifaire	Rendre une décision dans un délai de 365 jours traitables suivant la date de réception de la demande de révision dans 70 % des cas	79 %	65 %	47 %
Service : Valeur en douane	Rendre une décision dans un délai de 65 jours traitables suivant la date de réception de la demande de révision dans 70 % des cas	69 %	69 %	36 %
Service : Origine des marchandises	Rendre une décision dans un délai de 365 jours traitables suivant la date de réception de la demande de révision dans 70 % des cas	65 %	69 %	67 %
Service : Remboursements pour les importations occasionnelles	Rendre une décision dans un délai de 180 jours traitables suivant la date de réception de la demande de révision dans 70 % des cas	89 %	87 %	87 %
Service : Prorogation du délai	Rendre une décision dans un délai de 90 jours traitables suivant la date de réception de la demande de révision dans 70 % des cas	87 %	38 %	71 %

Tableau 4

Performance d'EDSC par rapport aux normes de service clés qui comptent pour les PME (2022-2024)^{xii}

Normes	Objectifs	Résultats	
		2022-2023	2023-2024
Passeport canadien			
Demandes de passeport présentées à un comptoir des services de passeport d'un Centre Service Canada	Traiter les demandes de passeport dans les 10 jours ouvrables dans 90 % des cas	96 %	93 %
Demandes de passeport présentées par la poste	Traiter les demandes de passeport présentées par la poste dans un délai de 20 jours ouvrables dans 90 % des cas	52 %	87 %
Demandes de passeport présentées dans un Centre Service Canada - en personne	Traiter les demandes de passeport présentées en personne dans un Centre Service Canada dans un délai de 20 jours ouvrables dans 90 % des cas	66 %	92 %
Demandes de renseignements généraux			
Accès à un agent de la ligne 1 800 O-Canada	Répondre de vive voix aux appels de renseignements généraux au 1 800 O-Canada dans un délai de 18 secondes dans 80 % des cas	80 %	87 %
Guichet-Emplois pour les employeurs			
Validation des dossiers des employeurs	Évaluer et traiter les dossiers des employeurs dans un délai de 5 jours ouvrables dans 100 % des cas	99 %	100 %
Publication des offres d'emploi	Évaluer et traiter les offres d'emploi dans un délai de 2 jours ouvrables	99 %	100 %
EIMT			
Études d'impact sur le marché du travail	Prendre une décision à l'égard d'une demande d'études d'impact sur le marché du travail admissible présentée dans le cadre du Volet des talents mondiaux dans un délai de 10 jours ouvrables dans 80 % des cas	82 %	82 %
Information sur le marché du travail	Répondre aux clients ayant soumis des demandes via la boîte de réception de la Classification nationale des professions (CNP) et de l'Information sur le marché du travail (IMT) dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables dans 100 % des cas	98 %	99 %

Remarque : Les données de 2022-2023 ne sont plus accessibles au public.

Tableau 5

Performance d'IRCC par rapport aux normes de service clés qui comptent pour les PME (2022-2024)^{xiii}

Normes	Objectifs	Résultats
		2023-2024
Demandes de résidence temporaire : Permis de travail		
Demandes de premier permis de travail présentées à l'étranger : tous les programmes (à l'exception d'Expérience internationale Canada)	60 jours dans 80 % des cas	73 %
Demandes de prolongation de permis de travail présentées depuis le Canada	120 jours dans 80 % des cas	74 %
Demandes de permis de travail dans le cadre d'Expérience internationale Canada	56 jours ou moins dans 100 % des cas	99 %
Demandes de résidence temporaire : Économique		
Délivrance d'avis aux employeurs sur la dispense de l'étude d'impact sur le marché du travail ou du permis de travail	14 jours dans 80 % des cas	85 %
Centre de soutien à la clientèle		
Demandes par courriel	Accuser réception des demandes de renseignements par formulaire Web (courriels) dans un délai de 1 jour ouvrable. Y répondre dans un délai de 3 jours ouvrables si une coordination avec d'autres bureaux ou un suivi additionnel n'est pas nécessaire. Autrement, répondre au cas par cas dans 80 % des cas.	15 %
Demandes par téléphone	50 % des appels visant à parler à un agent atteignent la file d'attente dans 80 % des cas	42 %
	Les clients attendent 30 minutes ou moins une fois dans la file d'attente dans 80 % des cas	94 %

Notes de fin

ⁱ FCEI, La croissance de la fonction publique fédérale - Jusqu'où peut-on aller?, juillet 2025.

<https://www.cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche/la-croissance-de-la-fonction-publique-f%C3%A9d%C3%A9rale-jusqu'o%C3%B9-peut-on-aller->

ⁱⁱ FCEI, La croissance de la fonction publique fédérale - Jusqu'où peut-on aller?, juillet 2025.

<https://www.cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche/la-croissance-de-la-fonction-publique-f%C3%A9d%C3%A9rale-jusqu'o%C3%B9-peut-on-aller->

ⁱⁱⁱ SCT, Effectif de la fonction publique fédérale par ministère ou organisme.

<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/statistiques-ressources-humaines/effectif-fonction-publique-federale-ministere.html>

^{iv} FCEI, Sondage sur le commerce international, du 18 au 29 janvier 2024, n = 2 032.

^v ARC, Normes de service. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc.html>

^{vi} Statistique Canada, Normes de service. <https://www.statcan.gc.ca/fr/apercu/ns>

^{vii} ASFC, Normes de service. <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/services/serving-servir/standards-normes-fra.html>

^{viii} Compte rendu du rendement des services d'EDSC pour l'exercice financier 2023 à 2024.

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/transparence/normes.html#h2.01>

^{ix} ARC, Normes de service.

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc.html>

^x Statistique Canada, Normes de service. <https://www.statcan.gc.ca/fr/apercu/ns>

^{xi} ASFC, Normes de service. <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/services/serving-servir/standards-normes-fra.html>

^{xii} Compte rendu du rendement des services d'EDSC pour l'exercice financier 2023 à 2024.

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/transparence/normes.html#h2.01>

^{xiii} IRCC, Normes de service. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/mandat/declaration-service/normes-service.html>

Les auteures



Michelle Auger est directrice, Échanges commerciaux et compétitivité des marchés, Affaires nationales pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). Depuis son arrivée à la FCEI en 2015, Michelle a aidé plusieurs centaines de propriétaires de PME à résoudre des questions fédérales complexes. De plus, elle a dirigé et géré plusieurs initiatives nationales portant notamment sur la planification de la relève, la concurrence, les cartes de crédit, la fiscalité, la sensibilisation à la fraude, la santé mentale et le bien-être. Michelle détient un baccalauréat en sciences sociales avec spécialisation en géographie et sociologie de l'Université d'Ottawa.



Rachel Ng est gestionnaire principale, Programmes fédéraux et recours hiérarchiques pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). Elle contribue à la clarté et à l'accessibilité des programmes fédéraux pour les propriétaires de PME et à cette fin, elle crée des outils et des ressources pour eux, ainsi que pour les conseillers aux entreprises de la FCEI. Rachel gère des questions complexes liées au gouvernement fédéral, ce qui l'amène à travailler directement avec ses représentants pour trouver des solutions pratiques et tenir compte de l'expérience concrète des PME dans les politiques, les documents et le travail d'influence de la FCEI. Elle s'est notamment penchée sur l'aide fournie pendant la pandémie, les frais liés aux cartes de crédit, la fiscalité et les questions frontalières. En poste à Ottawa, Rachel est titulaire d'un baccalauréat en économie de l'Université Carleton et cumule de l'expérience dans les domaines des services-conseils aux entreprises et des ressources humaines.

La FCEI (Fédération canadienne de l'entreprise indépendante) est le plus grand regroupement de PME au pays, comptant 100 000 membres dans tous les secteurs d'activité et toutes les régions. Sa mission : augmenter les chances de succès des PME en défendant leurs intérêts auprès des gouvernements, en leur fournissant des ressources spécialisées et en négociant pour elles des économies exclusives.

Questions ou demandes de données : recherche@fcei.ca

X : @FCEI