



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 115

Le lundi 8 avril 2024

Président : M. Kelly McCauley



Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le lundi 8 avril 2024

• (1105)

[Traduction]

Le président (M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC)):
La séance est ouverte.

Bonjour à tous. Bienvenue à la 115^e réunion du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes.

Conformément à l'alinéa 108(3)c) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le lundi 5 février 2024, le Comité se réunit pour examiner des questions liées au service postal dans les collectivités rurales et éloignées du Canada.

Je vous rappelle de ne pas placer vos écouteurs près des microphones, car cela provoque de la rétroaction acoustique qui risque de causer des blessures.

Chers collègues, avant de commencer, je tiens à souligner le décès d'un ami du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, M. Jim Hopson. M. Jowhari était avec nous lors de notre tournée pancanadienne au sujet de Postes Canada, et M. Hopson était l'une des quatre personnes qui ont rédigé le rapport *Postes Canada à l'ère du numérique*. Il a également comparu à plusieurs reprises devant notre comité au sujet de Postes Canada. Il était également célèbre au sein des Roughriders de la Saskatchewan, et il les a aidés à remporter la Coupe Grey. Je voulais simplement mentionner le décès de M. Hopson et dire à sa famille que nous le remercions des services qu'il a rendus à notre comité.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos témoins d'aujourd'hui. M. Brisson et M. Yee se joignent à nous.

Je tiens à dire que je suis déçu que vous ayez choisi de ne pas témoigner en personne à notre comité. J'espère qu'à l'avenir, Postes Canada enverra des gens qui témoigneront en personne.

Je crois comprendre que l'un d'entre vous fera une déclaration préliminaire de cinq minutes.

Allez-y, monsieur Brisson.

M. Alexandre Brisson (vice-président, Opérations et ingénierie, Société canadienne des postes): Merci, monsieur le président.

[Français]

Je remercie le président et les membres du Comité d'avoir invité Postes Canada à participer à la réunion d'aujourd'hui.

Je m'appelle Alexandre Brisson et je suis vice-président des opérations et de l'ingénierie. Je suis accompagné de M. Michael Yee, qui est vice-président de la vente au détail et des services financiers.

Avant de passer aux questions, j'aimerais aborder certains éléments importants pour faire une mise en contexte.

Postes Canada est fière de servir toute la population canadienne. Nous livrons près de 6,5 milliards de lettres et de colis à presque 17,4 millions d'adresses au Canada.

La prestation de services postaux à tous les ménages et à toutes les entreprises fait partie intégrante de notre mandat de base. Ce mandat est défini dans la Loi sur la Société canadienne des postes de 1985, qui a créé le système postal tel que nous le connaissons aujourd'hui.

Nous accomplissons notre mandat en respectant les attentes de service énoncées dans le Protocole du service postal canadien en vigueur depuis 2009.

Nous nous devons de servir l'ensemble du pays, y compris la population dans les régions rurales, éloignées et nordiques. Nous savons que ces régions sont celles qui ont le plus besoin de nous.

Le service que nous offrons aux gens en région rurale est essentiel. Nous avons 3 211 bureaux de poste qui leur offrent des services. C'est 633 bureaux de plus que dans les secteurs urbains.

Nous transportons le courrier et les colis par camion, par train et par avion. Cela représente plus de 280 vols par semaine, puisque certaines régions sont accessibles uniquement par avion pendant une grande partie de l'année.

À certains endroits, nous sommes le seul service de livraison disponible. Comme les coûts de livraison sont plus élevés en région rurale, certaines entreprises n'effectuent pas de livraisons dans ces communautés. En fait, elles comptent souvent sur nous pour faire leurs livraisons du dernier kilomètre.

Nous sommes un lien vital entre la population et les entreprises de ces régions et le reste du Canada et du monde. Nous comprenons pleinement cette responsabilité et nous l'assumons avec fierté.

Nous avons des équipes qui se consacrent au maintien et à l'amélioration du service lorsque c'est possible. Par exemple, l'an dernier, nous avons ouvert notre deuxième bureau de poste à service intégral à Iqaluit et trois autres dans des collectivités nordiques et autochtones. Nous avons investi 1,4 million de dollars pour améliorer notre réseau rural. Dans les dernières années, nous avons ouvert quatre carrefours communautaires, qui offrent une plus grande gamme de services. Nous aidons également les concessionnaires offrant des services postaux dans les collectivités éloignées et nordiques à compenser leurs coûts élevés.

Toutefois, même si nous nous consacrons à l'amélioration des services lorsque c'est possible, nous rencontrons des défis importants.

Par exemple, lorsqu'un maître de poste dans une collectivité rurale, éloignée ou nordique prend sa retraite ou quitte son poste, il peut être très difficile de le remplacer. Parfois, nous perdons un bureau de poste pour des raisons qui sont indépendantes de notre volonté, comme un incendie ou une catastrophe naturelle. Dans un tel cas, trouver un nouvel emplacement convenable peut être un véritable tour de force.

Quoi qu'il en soit, nous suivons des processus bien établis. Nous consultons les dirigeants de la région concernée pour trouver la meilleure façon de maintenir les services en place. L'an passé, notre processus de services à la collectivité nous a permis de maintenir 100 bureaux de poste ruraux nécessitant un nouveau maître de poste ou un nouvel emplacement.

Comme énoncé dans le Protocole du service postal canadien, notre principe directeur est d'offrir des services à toute la population canadienne. Cela dit, nous devons également fonctionner selon nos moyens.

La réalité, c'est que le courrier est en baisse depuis 2006. À cette époque, Postes Canada livrait près de 5,5 milliards de lettres. Aujourd'hui, nous livrons moins de la moitié de ce volume.

Par contre, le nombre d'adresses auxquelles nous effectuons des livraisons augmente de plus de 200 000 par année, ce qui signifie que les coûts de livraison du courrier augmentent sans cesse.

Le volume de courrier a diminué, mais le volume de colis a augmenté, en raison du magasinage en ligne. Nous nous sommes adaptés en développant nos services de colis. Cependant, lorsque le pays est sorti de la pandémie, le changement dans le monde concurrentiel de la livraison a commencé à s'accélérer. La concurrence a explosé en raison des exploitants à faible coût qui ont perturbé le marché en quelques années seulement. Pour résultat, notre part de marché a considérablement diminué.

Au cours des prochaines semaines, nous publierons notre rapport annuel, qui vous aidera à mieux comprendre la gravité de notre situation financière.

Cela dit, malgré ces défis importants, je tiens à souligner que nous...

• (1110)

[Traduction]

Le président: Je suis désolé, monsieur Brisson...

[Français]

M. Alexandre Brisson: ... demeurons engagés à servir toute la population.

[Traduction]

Le président: Vous disposez de cinq minutes pour votre déclaration préliminaire, monsieur, et vous avez dépassé le temps qui vous était imparti. Je vous demanderais de bien vouloir conclure.

[Français]

M. Alexandre Brisson: Oui, bien sûr.

Nous continuerons à maintenir nos services et à investir dans notre réseau rural lorsque nous le pourrons, tout en gérant les défis dans l'ensemble de notre système postal.

Je vous remercie de nous avoir donné l'occasion de prendre la parole.

[Traduction]

Nous sommes maintenant prêts à répondre aux questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

Nous allons commencer par Mme Block, pour six minutes.

Mme Kelly Block (Sentier Carlton—Eagle Creek, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je souhaite la bienvenue à nos témoins en ce premier jour de cette étude très importante, surtout pour les collectivités rurales du Canada qui continuent d'être profondément préoccupées par le genre de service qu'elles reçoivent de Postes Canada.

Je suis une députée de la Saskatchewan. Je représente une très grande circonscription rurale et bon nombre d'électeurs et de représentants de collectivités ont communiqué avec moi.

Nous savons que Postes Canada accuse des déficits assez importants, et ce, depuis plusieurs années. En janvier, nous avons appris que Postes Canada avait vendu deux de ses entreprises: Innova-poste Inc. et SCI Group Inc. Postes Canada a effectué cette vente pour se recentrer sur les besoins des Canadiens et se concentrer sur ses activités de base.

Pouvez-vous nous dire si ces entreprises qui ont été vendues réalisaient des profits ou si elles enregistraient, elles aussi, des déficits?

M. Alexandre Brisson: La vente de ces entreprises faisait partie de notre plan stratégique, c'est-à-dire de notre plan de transformation. Comme vous le savez, Postes Canada évolue maintenant dans un marché très différent; notre Société est passée d'un modèle axé sur le courrier à un modèle axé sur les colis. C'est un changement important.

Le Comité doit examiner ces deux transactions dans le contexte de cette stratégie dont l'objectif est de recentrer, comme je l'ai dit, nos activités sur notre service postal et de logistique de base. SCI était un fournisseur tiers de services de logistique, et cette entreprise était rentable. Dans le cadre de notre stratégie, nous avons décidé de la vendre pour que nous puissions — et c'est la priorité de la direction — nous concentrer sur nos propres opérations et activités, donc...

Mme Kelly Block: Je vous arrête ici, car j'ai une question complémentaire à propos de ce que vous venez de dire: pourquoi Postes Canada vendrait-elle des entreprises rentables qui pourraient servir à subventionner ses activités de base?

M. Alexandre Brisson: Premièrement, vous verrez la transaction dans nos états financiers. Vous aurez accès à ces chiffres.

Ces entreprises font partie du Groupe d'entreprises de Postes Canada. Il est très important que nous puissions nous concentrer sur notre plan stratégique. Nous examinons le Groupe d'entreprises de Postes Canada et créons une synergie au sein de ce groupe, et à ce chapitre, notre stratégie de transformation à long terme n'incluait plus SCI. Notre plan stratégique est essentiel et nous permet de nous concentrer sur notre activité principale, qui est le service postal que nous offrons à tous les Canadiens.

Mme Kelly Block: Pourtant, vous continuez d'accumuler des déficits. J'ai trouvé une citation concernant la vente de SCI. Lisa Liu, qui est responsable des relations avec les médias à Postes Canada, a déclaré ce qui suit:

C'est une excellente entreprise, mais elle ne correspond plus à la stratégie à long terme et aux plans de croissance de la Société.

Pouvez-vous nous dire quels plans ou quelle stratégie ont forcé Postes Canada à vendre cette entreprise, même si elle était rentable? Vous avez dit qu'elle ne correspondait plus à votre stratégie. Pourriez-vous nous dire pourquoi?

• (1115)

M. Alexandre Brisson: Je reviens au plan stratégique et au repositionnement à long terme de Postes Canada. Nous devons examiner le Groupe d'entreprises de Postes Canada et préciser les synergies qui existent au sein de ce groupe afin de mieux servir nos clients et les Canadiens. À ce titre, SCI, un prestataire tiers de services logistiques spécialisé dans l'entreposage, ne faisait pas partie des piliers dont nous avions besoin. Du point de vue de la gestion, il était donc logique d'examiner ce que nous avions et d'accorder la priorité aux activités logistiques de Postes Canada pour servir les Canadiens.

C'est là-dessus que nous concentrons tous nos efforts. Nous nous tournons vers l'avenir, parce que c'est ce dont les Canadiens ont besoin.

Mme Kelly Block: Comme je l'ai mentionné, je représente une très vaste circonscription rurale en Saskatchewan. Quelles sont les conséquences des pertes financières croissantes de Postes Canada pour les collectivités rurales et éloignées qui ne jouissent déjà pas du même niveau de service que les centres urbains?

M. Alexandre Brisson: Nous ne pouvons pas associer les difficultés financières que nous éprouvons aux services que nous offrons. Ce sont deux choses distinctes. Nous disposons d'un protocole de service, qui a été établi en 2009. Nous avons élaboré une chaîne d'approvisionnement et un plan d'exploitation pour servir les Canadiens conformément à ce protocole. Jour après jour, année après année, nous ne modifions pas le service que nous fournissons aux Canadiens en fonction de notre situation financière. Je viens du secteur des opérations, et nous appliquons ce plan tous les jours pour fournir notre service. Les difficultés financières que nous rencontrons ne veulent pas dire que nous allons réduire nos services.

Il s'agit vraiment de deux éléments distincts. C'est pour cette raison que la transformation de Postes Canada est si importante. Sachez que nous n'allons pas réduire nos services simplement parce que nous connaissons des difficultés financières pendant quelques années.

Mme Kelly Block: Offrez-vous un niveau de service différent aux Canadiens qui habitent dans les régions rurales par choix ou parce que vous n'avez pas les moyens de leur offrir un meilleur service?

M. Alexandre Brisson: Le gouvernement nous a confié un protocole de service. Il a été approuvé en 2009. Nous nous conformons à ce protocole de service. C'est ce qui oriente l'exécution de nos plans de livraison et de service, et ce, au quotidien.

Mme Kelly Block: Merci.

Le président: Monsieur Jowhari, vous avez la parole.

M. Majid Jowhari (Richmond Hill, Lib.): Merci, monsieur le président.

Permettez-moi de poursuivre dans la même veine que ma collègue, Mme Block.

La CBC a publié un article en janvier dernier. On peut y lire ceci:

Postes Canada a annoncé qu'elle cédait Innovaposte, son fournisseur interne de services de TI, à Deloitte Canada. Dans le cadre de l'entente d'impartition, Postes Canada conservera une équipe de direction en matière de TI, tandis que la plupart des 750 employés d'Innovaposte iront chez Deloitte.

Postes Canada a choisi d'externaliser ses activités de TI pour réduire ses coûts. Cette sous-traitance a-t-elle permis de réduire les coûts d'exploitation?

M. Alexandre Brisson: Je vous remercie de la question.

Cette transaction doit être examinée dans le contexte de notre stratégie à long terme. Si nous examinons le secteur de la logistique...

M. Majid Jowhari: La question était la suivante: cette sous-traitance a-t-elle permis de réduire les coûts d'exploitation?

M. Alexandre Brisson: Nous sommes en train d'effectuer cette transaction, alors il est encore trop tôt pour répondre à cette question. La transition est en cours en ce moment même.

M. Majid Jowhari: Postes Canada a décidé d'externaliser ces services, mais vous ne savez toujours pas si cela permettra de réduire les coûts.

M. Alexandre Brisson: Nous avons choisi de conclure cette entente parce que nous sommes d'avis que la technologie est de plus en plus importante pour oeuvrer dans le secteur de la logistique. C'est une décision stratégique. Nous savons tous, en tant que consommateurs, que l'information est importante dans le secteur de la logistique en ce moment: nous devons être en mesure de suivre nos colis et avoir toutes les données sur les biens que nous commandons. Nos concurrents investissent massivement dans la technologie et c'est pour cette raison qu'il faut examiner cette transaction d'un point de vue stratégique.

M. Majid Jowhari: Merci.

Je vais maintenant parler du moratoire de 1994 sur la fermeture des bureaux de poste dans les régions rurales et éloignées.

Aviez-vous une définition claire de ce que l'on entendait par « région rurale » en 1994?

• (1120)

M. Michael Yee (vice-président, Vente au détail et services financiers, Société canadienne des postes): Je crois, comme mon collègue l'a souligné, que le moratoire est un élément essentiel du Protocole du service postal canadien, qui décrit nos attentes en matière de service universel. Ce moratoire exige également que nous maintenions « un accès pratique aux services postaux ». Nous gérons le plus grand réseau national de bureaux de poste, avec 98 % des Canadiens...

M. Majid Jowhari: Je comprends cela, mais je veux seulement savoir si vous aviez une définition de « région rurale et éloignée » en 1994.

M. Michael Yee: D'après ce que nous comprenons, le moratoire de 1994 a désigné 4 000 bureaux de poste dans différentes collectivités. Le moratoire s'applique aux collectivités qui sont citées.

M. Majid Jowhari: Il n'y avait donc pas de définition relative, par exemple, aux services offerts ou à la taille de la population. On n'a fait que nommer ces collectivités.

M. Michael Yee: Le service que nous sommes tenus de fournir dans toutes les collectivités est défini dans le protocole de service, comme nous l'avons mentionné. Cependant, le moratoire s'applique aux collectivités qui sont nommées.

M. Majid Jowhari: Comment peut-on déterminer qu'il s'agit de régions rurales, pour ce qui est des services postaux, en l'absence d'une directive officielle?

M. Michael Yee: Je n'étais pas là en 1994. Je ne peux vous dire comment certaines collectivités ont été retenues... Je peux me renseigner auprès de notre équipe et vous fournir une meilleure réponse plus tard.

Nos obligations en vertu du protocole de service — que nous respectons entièrement — reposent sur les collectivités nommées dans le moratoire.

M. Majid Jowhari: À titre d'information, Richmond Hill et Brampton ont été désignées comme régions où l'on fournit des services postaux en milieu rural. Ma circonscription compte le centre de traitement de Richmond Hill, qui est l'un des plus grands centres de traitement au Canada, ou du moins en Ontario. Pensez-vous que Richmond Hill est une région rurale qui doit être protégée?

Je ne dis pas que nous devrions changer cela. Je dis simplement qu'il n'y a pas de définition et qu'il n'y a donc pas de lignes directrices. Comment allons-nous protéger les régions rurales si nous n'avons pas de définition de ce qu'est une région rurale?

M. Michael Yee: J'ai grandi à Toronto-Nord et je reconnais également que Richmond Hill est une région très urbanisée du Canada. Manifestement, beaucoup de choses ont changé au pays depuis 1994, tant sur le plan de la livraison que de l'urbanisation.

Il reste que nous respectons le moratoire, étant donné qu'il fait partie de notre protocole de service. Nous nous engageons à maintenir les services postaux dans toutes les collectivités désignées, conformément au protocole de service. Le service que nous devons fournir est défini dans ce protocole.

M. Majid Jowhari: Le fait que Richmond Hill ne soit plus une région rurale a-t-il une incidence sur les services offerts dans une autre région rurale?

M. Michael Yee: Je ne suis pas certain de bien comprendre la question. Pouvez-vous préciser ce que vous voulez dire?

M. Majid Jowhari: Si Richmond Hill, qui compte plus de 200 000 habitants, est considérée comme une région rurale, qu'en est-il des services qui sont offerts dans une région qui ne compte que 5 000 habitants?

M. Michael Yee: Les services que nous fournissons comportent deux volets.

Il y a d'abord les services de livraison, dont mon collègue qui s'occupe des opérations peut parler.

Le moratoire porte précisément sur la question de savoir si les bureaux de poste dans ces collectivités désignées peuvent être convertis ou fermés. Le bureau de poste de Richmond Hill, s'il est visé par le moratoire, ne peut pas être fermé ou converti. Il en va de même pour le bureau de poste de Head of Jeddore en Nouvelle-Écosse, ou dans d'autres collectivités rurales.

Le président: Je vous remercie, monsieur. Le temps est écoulé.

Madame Vignola, la parole est à vous.

[Français]

Mme Julie Vignola (Beauport—Limoilou, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Brisson et monsieur Yee, merci d'être des nôtres aujourd'hui.

J'ai quelques points à soulever au sujet des régions éloignées.

J'ai eu le bonheur de grandir à Fermont, sur la Côte-Nord, où nous n'avions pas de route jusqu'en 1984. Je me souviens de quelques épisodes fort croustillants où des colis sont arrivés particulièrement en retard.

Cela dit, c'est également la réalité à des endroits comme Kuujuaq, Sheldrake et Lourdes-de-Blanc-Sablon. Je ne sais pas si vous êtes déjà allés dans ces milieux, mais, là-bas, tout arrive soit par avion, soit par bateau, et je précise que la période pendant laquelle les bateaux peuvent se rendre à Kuujuaq est très restreinte. Les services postaux sont tellement déficients que les gens commencent à penser à mettre en place leur propre service de livraison par train à chiens. Ça vous donne une idée de la situation.

Qu'il s'agisse de médicaments, de vêtements ou de choses aussi simples que des crayons, tout arrive par la poste. Malgré les appels répétés de la population et des représentants, la situation ne s'améliore pas. On voit la même chose aux Îles-de-la-Madeleine.

Quelles solutions Postes Canada a-t-elle envisagées jusqu'à maintenant pour résoudre les problèmes des gens qui vivent dans les régions très éloignées et très isolées? Je ne compte pas Fermont parmi ces régions, puisque ses habitants ont la chance d'avoir une route depuis 1984.

• (1125)

M. Alexandre Brisson: Je vous remercie de la question. Mes parents et moi sommes du Bas-Saint-Laurent, alors je connais un peu l'endroit.

Il ne fait aucun doute que de servir tous les gens dans un très grand pays comme le nôtre n'est pas toujours une chose simple. C'est vrai pour le Bas-Saint-Laurent, pour la Côte-Nord et pour bien d'autres régions du Canada. C'est ce que je constate personnellement à Postes Canada depuis quatre ans. Nous avons un réseau qui est vaste, mais qui est très détaillé, et derrière ça se trouvent des équipes d'opérations qui gèrent quotidiennement chacune des liaisons que nous avons...

Mme Julie Vignola: Merci, monsieur Brisson. Comme je n'ai pas beaucoup de temps, j'aimerais qu'on revienne à la question. Je vais peut-être la reformuler.

M. Alexandre Brisson: Oui, bien sûr.

Mme Julie Vignola: Parmi les solutions envisagées, vous explorez la possibilité de faire des livraisons par drone. Est-ce une possibilité qui est envisagée pour des régions comme Kuujuaq, Kawawachikamach et Lourdes-de-Blanc-Sablon, entre autres?

M. Alexandre Brisson: Comme vous le savez, nous livrons des colis partout au Canada, de toutes sortes de façons, notamment par traversier, par train ou par avion.

C'est certain que nous nous tenons toujours au fait des développements technologiques. Vous avez parlé de drones. Nous avons fait des tests à ce chapitre, mais nous ne sommes certainement pas prêts à faire des livraisons par drone. Par contre, nous suivons ce qui se passe dans le marché. Certaines compagnies semblables à la nôtre à certains égards, comme Royal Mail, au Royaume-Uni, qui doit offrir ses services dans beaucoup de petites îles, font aussi des tests pour la livraison par drone. Nous nous tenons donc à l'affût.

C'est sûr que nous ne sommes pas encore rendus à exploiter ce genre de services à l'échelle du pays. Cela dit, nous allons toujours garder toutes les options qui nous permettent de continuer à servir les gens.

Mme Julie Vignola: Parmi les pistes de solution qui avaient été proposées pour la Basse-Côte-Nord, il y avait celle visant à apposer une marque très distinctive sur les colis à envoyer de façon urgente, par exemple ceux contenant des médicaments pour le diabète ou pour l'épilepsie. Malgré cette piste de solution, on constate que certains colis ne se rendent pas ou ne se rendent pas à temps. Or, pour les personnes qui souffrent de diabète ou d'épilepsie, c'est une question de vie ou de mort.

Que doit-on faire pour que les gens reçoivent leurs colis à temps? C'est vrai que nous avons un grand pays, mais il s'agit ici de situations d'urgence qui peuvent porter atteinte à la vie des gens.

De plus, ces situations font que certaines régions se dépeuplent, à leur très grand désavantage.

M. Alexandre Brisson: C'est vrai, et je tiens à dire que je comprends l'importance des colis que nous transportons. Il n'y a pas de doute là-dessus. Nous savons que nous sommes un lien très important.

Comme je l'ai dit, notre plan est très bien établi. Cela dit, comme vous le savez, ces régions font face à toutes sortes d'événements, y compris les conditions météorologiques, c'est-à-dire la chaleur, le froid, la neige et tout.

Les équipes se dévouent quotidiennement à l'amélioration des services et s'assurent d'établir un lien aussi fiable que possible dans toutes les régions du pays, y inclus celles que vous avez mentionnées.

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup.

De la chaleur, du froid et des tempêtes, il y en a partout. C'est à prendre en considération. Le Canada, ce n'est pas la Floride.

On a porté à mon attention le fait que, à Kuujuaq, il y a une liste d'attente pour avoir accès à une boîte postale. En effet, une vingtaine de personnes ne réussissent pas à avoir une boîte postale, ce qui fait que plusieurs personnes utilisent la même boîte postale. Vous pouvez imaginer tout ce que ça implique sur le plan de la confidentialité. En outre, les francophones qui sont à Kuujuaq ne réussissent même pas à obtenir des services dans leur langue.

Quelles sont vos pistes de solution à cet égard?

• (1130)

M. Alexandre Brisson: Personnellement, je ne peux pas répondre directement à cette question et vous en dire davantage sur ce cas en particulier. Par contre, je vais soumettre la question à notre équipe, qui vous transmettra par écrit une réponse claire et nette contenant le plus de détails possible sur ce cas précis, si ça convient au Comité.

Mme Julie Vignola: Merci.

[Traduction]

Le président: Merci. Le temps est écoulé.

Messieurs, à titre d'information, le Comité a adopté une motion qui exige que toutes les réponses, comme celle qui vient d'être évoquée, soient fournies dans un délai de 21 jours.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole.

M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie, messieurs Brisson et Yee, de votre présence parmi nous aujourd'hui.

Nous espérons recevoir le PDG de Postes Canada dans le cadre de cette étude. Je crois comprendre, monsieur le président, que vous avez communiqué avec lui. Je me demande si vous pourriez nous dire quand nous pouvons nous attendre à le recevoir dans le cadre de cette étude.

Le président: Je vous remercie d'avoir soulevé cette question.

Il comparaitra après le 3 mai, lorsque le rapport mis à jour sera déposé à la Chambre. J'imagine qu'il comparaitra entre la mi-mai et la fin mai, peut-être aussi pendant notre examen sur le budget des dépenses.

Je vous remercie d'avoir soulevé cette question.

M. Taylor Bachrach: C'est fantastique. Je vous remercie de cette mise à jour.

Cette question est très pertinente pour la région que je représente dans le Nord-Ouest de la Colombie-Britannique. C'est une région entièrement composée de collectivités rurales et éloignées. Beaucoup d'entre elles sont difficiles d'accès et dépendent grandement des services postaux, comme vous le savez sans doute.

Au cours des dernières années, je me suis occupé de questions liées aux bureaux de poste ruraux et à leur fermeture. Le fait de travailler avec les collectivités pour essayer de rétablir leur service postal m'a permis de mieux cerner les lacunes du modèle de livraison du courrier en milieu rural de Postes Canada.

Monsieur Brisson, vous avez mentionné tout à l'heure qu'il y a parfois des situations, comme le décès d'un maître de poste ou un incendie, qui entraînent la fermeture d'un bureau de poste. Dans ces cas-là, il peut être difficile de trouver quelqu'un qui prendra le relais.

Je me demande dans quelle mesure cela a à voir avec le salaire qu'offre Postes Canada. En effet, je crois comprendre — après avoir parlé aux représentants de ces collectivités et à des personnes qui ont pensé à devenir maîtres de poste — que Postes Canada offre une somme dérisoire. Postes Canada oblige les maîtres de poste à fournir leur propre bureau de poste, pour ensuite leur verser un salaire de base que nous trouvons ridicule, compte tenu du fait qu'il s'agit d'employés fédéraux responsables du courrier. Depuis le début de la livraison du courrier, la profession de maître de poste revêt une grande responsabilité et une grande importance.

J'aimerais d'abord savoir quel est le salaire horaire de départ que Postes Canada offre à un maître de poste en milieu rural. Quel est le salaire de départ?

M. Alexandre Brisson: Je vous remercie de la question.

Il ne fait aucun doute que c'est un défi dans les régions rurales de pouvoir répondre aux changements de personnel, comme vous l'avez dit. Notre objectif est certainement de maintenir le service.

Vous parlez des salaires. Comme vous le savez, 2024 est une année de négociations syndicales. Nous déposons certainement ces sujets et nous discutons des conditions d'emploi en milieu rural. C'est un sujet qui nous tient à cœur, et qui est très important pour notre syndicat de l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, ou ACMPA.

C'est une année de négociation. Beaucoup de sujets sont sur la table avec eux. En fait, des discussions sont en cours. En ce qui concerne les salaires, je ne veux pas faire de commentaires à ce moment-ci parce que nos négociations collectives se déroulent en ce moment même.

M. Taylor Bachrach: Monsieur Brisson, c'est une question facile que je pose alors que je connais la réponse. Je veux seulement vous l'entendre dire.

L'an dernier, par exemple, ou l'année précédente, quel était le salaire horaire de départ d'un maître de poste chez Postes Canada dans une collectivité rurale? Vous connaissez le chiffre. C'est une question simple. Il s'agit également d'information publique qui ne compromet pas les négociations en cours avec le syndicat.

Pouvez-vous dire au Comité quel est le salaire horaire de départ d'un maître de poste en milieu rural?

M. Alexandre Brisson: Puis-je céder la parole à mon collègue, M. Yee, et lui demander d'intervenir?

M. Taylor Bachrach: Vous le pouvez absolument.

• (1135)

M. Michael Yee: Monsieur Bachrach, je vous remercie de la question.

J'aimerais d'abord dire qu'en ce qui concerne les maîtres de poste, nous reconnaissons le rôle qu'ils jouent dans la communauté...

M. Taylor Bachrach: Il me reste une minute. M. Brisson a déjà donné beaucoup de contexte. Nous voulons seulement un chiffre — seulement un salaire horaire.

M. Michael Yee: Ce que je peux vous dire, c'est que la réponse varie en fonction de la collectivité. Pour vous donner les renseignements les plus exacts, j'aimerais vous revenir avec les chiffres réels. Nous faisons des ajustements régionaux pour les maîtres de poste, selon l'endroit où se trouvent les collectivités.

M. Taylor Bachrach: D'après ce que je comprends, la convention collective prévoit un salaire horaire de départ inférieur à 20 \$ l'heure. Je vois que vous hochez la tête, alors on dirait que c'est à peu près juste.

À mon avis, c'est probablement l'une des raisons pour lesquelles il est difficile de recruter de nouveaux maîtres de poste dans les collectivités qui ont perdu le leur. À compter du 1^{er} juin, le salaire minimum en Colombie-Britannique sera de 17,40 \$, ce qui signifie que Postes Canada paie à peine plus que le salaire minimum pour un travail de manutention du courrier.

Ma prochaine question porte sur ce que vous payez pour le loyer. En effet, ces maîtres de poste doivent également fournir le bureau de poste, et vous leur versez une allocation pour le loyer. Postes Canada se fonde-t-elle sur le loyer du marché immobilier de ces collectivités rurales pour établir l'allocation?

M. Michael Yee: En ce qui concerne la rémunération, il y a les salaires et une allocation pour le loyer, comme vous l'avez mentionné.

Ce que je peux dire, c'est que nous respectons nos pratiques habituelles de longue date où les maîtres de poste de ces collectivités éloignées fournissent des installations, étant donné qu'il y a malheureusement parfois peu d'espace pour fournir des services postaux. Ce processus et ce régime d'indemnisation sont en place depuis de nombreuses années. C'est un processus auquel nous

sommes fidèles, et je sais qu'il en est question en ce moment avec l'ACMPA.

M. Taylor Bachrach: Si vous me le permettez, monsieur le président, j'aimerais simplement préciser que je voulais savoir si Postes Canada fonde son allocation sur le loyer du marché des collectivités où se trouve le bureau de poste.

Monsieur Yee, vous n'avez malheureusement pas répondu.

Je sais que la réponse est non. L'allocation est une somme dérisoire. Vous ne payez pas suffisamment les maîtres de poste et vous ne payez pas les locaux à leur juste valeur. C'est la raison pour laquelle Postes Canada a de la difficulté à rétablir des bureaux de poste dans les milieux ruraux.

Je vous vois hocher la tête parce que vous savez que c'est le cas. J'espère que nous pourrions y faire quelque chose en tant que Comité.

Monsieur le président, je vous remercie de votre indulgence.

Le président: Je vous remercie, messieurs Yee et Bachrach.

Je vous cède la parole, madame Kusie.

[Français]

Mme Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur participation aujourd'hui.

[Traduction]

Monsieur Brisson, tolérez-vous le vol de courrier?

M. Alexandre Brisson: Je suis désolé. Je ne sais pas de quels documents vous parlez.

Mme Stephanie Kusie: C'est une question simple, monsieur Brisson. Tolérez-vous le vol de courrier? Trouvez-vous qu'il est acceptable de voler du courrier?

M. Alexandre Brisson: Ce ne l'est absolument pas.

Permettez-moi de dire quelques mots.

Nous prenons la sécurité du courrier très au sérieux. Nous avons des équipes internes qui y veillent. Nous avons des inspecteurs de courrier dans nos systèmes qui collaborent à l'échelle nationale, à tous les niveaux, pour veiller à ce que nous fassions tout pour assurer la sécurité du courrier, et aussi pour éviter de soutenir une activité illicite par l'entremise des services que nous fournissons. C'est une très grande priorité pour Postes Canada.

Mme Stephanie Kusie: Selon vous, une amende de 500 \$ est-elle acceptable? Est-ce une sanction suffisante pour un individu qui vole du courrier? Pensez-vous que ce soit une peine acceptable pour le vol de courrier?

M. Alexandre Brisson: Je suis un spécialiste des opérations. Mon travail consiste à fournir des services. Cependant, je sais que, selon ce qui s'est passé, nos équipes collaborent avec les autorités locales pour assurer la sécurité du courrier.

Je ne connais pas ce cas précis, mais je sais que nous prenons cela très au sérieux dans l'ensemble.

Mme Stephanie Kusie: Malheureusement, monsieur Brisson, c'était un représentant élu. C'était quelqu'un dans notre propre Chambre.

Trouvez-vous acceptable qu'un député vole du courrier?

M. Alexandre Brisson: Il n'est jamais acceptable que quelqu'un vole du courrier, et notre travail consiste à protéger l'intégrité de notre système.

• (1140)

Mme Stephanie Kusie: Je vous remercie.

Monsieur Brisson, combien de cadres de Postes Canada ont reçu des primes cette année?

M. Alexandre Brisson: Je vous répondrai que je ne le sais pas. Je ne participe pas à ces discussions. C'est probablement une question que je soumettrai à notre équipe pour qu'elle vous réponde.

Mme Stephanie Kusie: Si vous pouviez obtenir ce chiffre et le transmettre au Comité, nous vous en serions très reconnaissants.

J'ai une question semblable. Savez-vous combien de cadres supérieurs travaillent actuellement à Postes Canada dans la catégorie EX-01 ou dans un échelon supérieur?

M. Alexandre Brisson: Je ne vois pas cette information, de sorte que je ne peux pas répondre. Nous allons donc ajouter cet élément à notre réponse, si c'est possible.

Mme Stephanie Kusie: Je vous remercie. Nous vous en serions très reconnaissants.

Avez-vous une idée du montant total des primes qui ont été versées au cours de la dernière année? Si vous pouviez fournir cette information au Comité également, nous vous en serions très reconnaissants.

De plus, quelle est l'augmentation totale du montant des primes depuis 2015? Si vous pouviez faire parvenir toutes ces réponses au Comité, nous vous en serions très reconnaissants.

Merci beaucoup.

M. Alexandre Brisson: Nous le ferons.

Mme Stephanie Kusie: C'est excellent.

Monsieur Brisson, en mai 2023, un rapport du commissaire à la protection de la vie privée du Canada révélait que Postes Canada ne respectait pas la vie privée des citoyens canadiens et recueillait des renseignements dans le courrier pour les louer à des tiers.

Trouvez-vous acceptable que des renseignements personnels soient prélevés du courrier des Canadiens et ensuite loués à des tiers au profit de Postes Canada? Trouvez-vous que c'est une utilisation acceptable de l'information des Canadiens?

M. Alexandre Brisson: Permettez-moi de commencer en disant que, de toute évidence, compte tenu de l'évolution de nos services et de la technologie de l'information, nous sommes tous conscients qu'il y a beaucoup d'information qui circule. Postes Canada est absolument déterminée à protéger les renseignements de tous les Canadiens. Cela ne fait aucun doute.

Nous avons évidemment reçu la préoccupation du Commissariat à la protection de la vie privée, et nous y avons répondu. Le programme en question était notre programme de marketing Média-poste. À partir des commentaires reçus, nous avons ajusté le programme. Je peux vous donner deux exemples.

Premièrement, nous gérons les codes postaux. Nous avons la capacité de regrouper les habitudes d'achat au niveau des codes postaux. À la lumière des commentaires du Commissariat à la protection de la vie privée, nous avons complètement cessé de le faire, alors il n'y a plus de regroupement.

Nous utilisons également l'information publique disponible dans les annuaires téléphoniques pour compléter notre propre ensemble de données. Nous avons également cessé de le faire.

Troisièmement...

Le président: Merci, monsieur. Votre temps est écoulé.

Mme Stephanie Kusie: Je vous remercie, monsieur Brisson, et monsieur le président aussi.

Le président: Monsieur Kusmierczyk, allez-y, je vous prie.

M. Irek Kusmierczyk (Windsor—Tecumseh, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Brisson, dans votre mot d'ouverture, vous avez dit que Postes Canada est un lien vital pour les collectivités rurales et éloignées. Je suis tout à fait d'accord avec votre description de l'important travail que la société accomplit.

J'aimerais parler brièvement des répercussions qu'ont les changements climatiques sur ce lien vital pour les collectivités rurales et éloignées.

L'année dernière, nous avons eu le pire bilan de l'histoire du Canada en matière de feux de forêt. Dix-sept millions d'hectares de forêt ont brûlé au pays. La majorité de ces incendies ont frappé des provinces comme l'Alberta, la Saskatchewan et le Nouveau-Brunswick. Ironiquement, il y a deux semaines, trois premiers ministres provinciaux sont venus nous parler des changements climatiques et de leur inaction à ce chapitre. Pourtant, 17 millions d'hectares sont partis en fumée. Une analyse récente a démontré que 90 % de ces feux de forêt étaient attribuables aux changements climatiques et aux conditions de sécheresse.

Avez-vous constaté les répercussions des changements climatiques sur le travail de Postes Canada, et sur sa capacité de continuer à fournir des services aux collectivités rurales et éloignées? Je pose la question parce que je crois comprendre qu'il y a eu, l'an dernier, 150 interruptions de livraison du courrier sur une période de 6 mois. Presque toutes les coupures étaient causées par des phénomènes comme les feux de forêt et les inondations.

Pouvez-vous nous parler des répercussions qu'ont les phénomènes météorologiques violents et les changements climatiques sur la prestation de services dans les collectivités rurales et éloignées?

• (1145)

M. Alexandre Brisson: Je le peux bien sûr.

Tout d'abord, nous observons certainement de plus en plus de phénomènes climatiques exceptionnels, et les répercussions de ces changements se manifestent de différentes façons au Canada. Il va sans dire que nous pouvons tirer des leçons des expériences passées.

Les feux de forêt de l'an dernier sont probablement un excellent exemple pour nous. Je peux vous assurer qu'ils ont certainement fait ressortir la nécessité d'élaborer des plans d'urgence à l'interne pour essayer de prévenir ces événements. Nous nous attendons « malheureusement » à ce qu'ils surviennent régulièrement. La question devient: comment réagir aux feux de forêt et aux inondations que nous avons vus, par exemple? Je suppose que notre ligne directrice est toujours d'assurer d'abord le service. Je dirais que c'est aussi important que la sécurité de nos propres employés. C'est là que nous traçons la ligne.

Nous consacrons énormément de temps à l'élaboration de plans d'urgence et à la possibilité d'avoir des bureaux de poste temporaires pour desservir certaines des régions où les gens ont dû s'installer après avoir quitté leur domicile. Nous sommes conscients du fait que nous subissons plus de phénomènes semblables à l'avenir. Nous nous y préparons. Les feux de forêt menacent certainement la livraison, mais aussi les inondations et tant d'autres choses que nous devons planifier à l'avenir, parce que c'est une réalité.

M. Irek Kusmierczyk: C'est vrai. L'an dernier, vous avez dû suspendre le service de livraison à de nombreuses collectivités rurales et éloignées en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et en Nouvelle-Écosse en raison des changements climatiques et des phénomènes météorologiques violents.

Pouvez-vous nous donner un exemple de collectivités où ce service a été suspendu pendant de longues périodes et nous dire à quelle vitesse, en moyenne, ces interruptions de service ont été résolues?

M. Alexandre Brisson: Je pense que je vais céder la parole à mon collègue, M. Yee.

M. Michael Yee: Je vous remercie de la question.

Comme M. Brisson l'a mentionné, il y a eu un certain nombre de cas l'an dernier.

La seule chose que j'aimerais mentionner, c'est que l'année dernière, en raison d'une interruption de service, nous avons déployé un bureau de poste mobile dans une collectivité de la Colombie-Britannique, je crois — mais j'aimerais vous revenir là-dessus.

Nous avons remarqué des enjeux climatiques en Nouvelle-Écosse également. Il pourrait être nécessaire d'avoir une flotte plus facilement accessible ou une capacité déployable...

M. Irek Kusmierczyk: Monsieur Yee, pouvez-vous fournir au Comité un témoignage écrit sur les interruptions de services qui ont eu lieu l'an dernier? Nous voulons savoir combien de temps elles ont duré, plus particulièrement celles qui ont été causées par des feux de forêt et des inondations.

Je vous remercie.

M. Michael Yee: Oui, et nous pouvons les décrire comme il se doit.

Je vous remercie.

Le président: Vous pourriez peut-être aussi nous donner les coûts.

La parole est maintenant à Mme Vignola. Vous avez deux minutes et demie, je vous prie.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Brisson, les communautés rurales ne sont pas toutes éloignées. Certaines se trouvent à proximité de grands centres, mais elles font quand même face à des problèmes indéniables.

Par exemple, dans certaines régions rurales, il peut arriver que des résidences aient le même numéro de porte, le même nom de rue et le même code postal, mais qu'elles soient situées dans des villages différents. Ça représente un danger certain, notamment sur le plan de la sécurité. En effet, si un feu se déclare dans une résidence et que les pompiers ne se rendent pas au bon endroit, la situation

peut être problématique. Les erreurs d'adresse peuvent aussi poser un problème sur le plan de la confidentialité du courrier.

Lors de mes rencontres avec certains responsables, des pistes de solution ont été proposées, mais elles ont toutes été tassées.

Quand fera-t-on une révision complète qui permettra de s'assurer qu'on a attribué le bon code postal à chaque résidence, que les résidents recevront leurs colis à la bonne adresse et que les services d'urgence se rendront au bon endroit?

• (1150)

M. Alexandre Brisson: C'est une bonne question.

À ma connaissance, Postes Canada est l'organisme qui établit les codes postaux partout au Canada. Nous essayons de maintenir la plus grande stabilité possible et de ne pas changer les codes postaux, car nous savons que ça créerait toutes sortes de problèmes pour les citoyens.

Par contre, je sais que les adresses municipales relèvent de la compétence des villes et des municipalités. Postes Canada n'intervient pas sur ce plan.

Mme Julie Vignola: On parle d'adresses qui existent depuis toujours. Ce ne sont pas de nouvelles adresses.

C'est beau, j'ai compris: il semble qu'il n'y ait pas de solution et que les choses resteront comme elles le sont. Merci beaucoup.

Monsieur Yee, vous êtes un ancien associé de McKinsey & Company. Aujourd'hui, vous vous occupez de la modernisation des ventes, des produits et des services à Postes Canada.

Pouvez-vous nous donner quelques détails supplémentaires sur vos responsabilités actuelles et nous dire comment cette modernisation permettra d'offrir de meilleurs services et d'avoir une meilleure rentabilité, et ce, sans limiter les droits des travailleurs?

[Traduction]

Le président: Je vous prie de m'excuser, messieurs. Nous n'avons plus de temps pour une réponse, mais vous pourriez la remettre par écrit au Comité. Si vous n'êtes pas certain de ce qui a été demandé, le greffier vous le précisera.

Monsieur Bachrach, allez-y, s'il vous plaît. Vous avez deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Je vous remercie, monsieur le président.

Je note que le cahier de transition 2023 pour le ministre à Services publics et Approvisionnement Canada indiquait que le coût d'expédition des colis était l'un des plus grands défis que rencontraient les résidents des collectivités rurales. Cela correspond à ce que disent les résidents des collectivités éloignées du Nord-Ouest de la Colombie-Britannique.

J'ai demandé à mon équipe formidable de faire un peu de recherche en ligne et de déterminer combien il en coûte de plus pour expédier des marchandises dans les collectivités éloignées. Ils ont pris l'exemple d'une paire de pantalons Levi's qui coûte 79,95 \$ sur Amazon. C'est un pantalon assez courant. Bien sûr, nous voulons tous que les gens soutiennent leurs points de vente locaux. Monsieur le président, est-ce que ce sont les pantalons que vous portez? Non?

Si vous expédiez une paire de Levi's à 79,95 \$ à Daajing Giids dans le Haida Gwaii, il vous en coûtera 137,14 \$. Si vous l'envoyez à Telegraph Creek, ce sera 140,13 \$. Si vous l'expédiez à Atlin, ce sera 137,14 \$. Je ne peux pas croire que cela reflète les coûts que Postes Canada facture à Amazon pour la livraison des colis là-bas. Je vous parie que je pourrais me rendre au centre de distribution d'Amazon et expédier ces pantalons dans ces collectivités, en utilisant les services de Postes Canada, pour une fraction de ce coût.

Je pense que ce qui se passe, c'est que ces grandes entreprises arnaquent les clients des collectivités éloignées, en utilisant les codes postaux de Postes Canada comme moyen de gonfler radicalement le prix de l'expédition, au point où les biens communs dont ces collectivités dépendent sont tout à fait inabordables à envoyer. Bon nombre de ces collectivités n'ont pas beaucoup de points d'achats. Ils n'ont pas beaucoup de magasins, et bon nombre de produits sont commandés par la poste.

Que fait Postes Canada pour régler ce problème? Que pouvons-nous faire, en tant que parlementaires, pour que les résidents de nos collectivités ne se fassent pas arnaquer à ce point?

Le président: Vous n'avez qu'une vingtaine de secondes pour répondre à cette question, j'en ai bien peur.

M. Alexandre Brisson: Je ne peux pas commenter la stratégie que les détaillants utilisent pour vendre leurs produits. Je ne ferai pas de commentaires à ce sujet. Je peux vous parler de nos prix et de ce que nous faisons. Je peux vous garantir que nous faisons de notre mieux pour obtenir le meilleur prix juste pour les services que nous offrons. Cela comprend toutes nos livraisons en milieu rural. Nous consacrons énormément de temps à faire en sorte que ce prix soit le plus juste possible, parce que nous prenons cette mission très, très au sérieux.

Le président: Je vous remercie, monsieur Brisson.

Nous passons maintenant à Mme Block, qui a cinq minutes.

Mme Kelly Block: Merci beaucoup.

Vous avez parlé d'une stratégie à long terme et de plans de croissance pour Postes Canada. Ai-je raison de dire que cela obligerait Postes Canada à soumettre un plan stratégique à l'approbation du gouvernement fédéral?

M. Alexandre Brisson: Nous avons certainement une stratégie à long terme. Nous avons besoin d'une stratégie étant donné que le paysage concurrentiel a beaucoup changé. C'est pourquoi nous avons ce plan de transformation.

Si vous vous reportez au plan d'entreprise à proprement parler, nous respectons un plan approuvé. En fait, nous avons présenté le plan de cette année. Nous sommes actuellement en pourparlers avec le gouvernement pour le concrétiser.

Mme Kelly Block: À quand remonte la dernière fois où Postes Canada a présenté un plan stratégique qui a été approuvé par le gouvernement et qui a pu être mis en oeuvre?

• (1155)

M. Alexandre Brisson: Vous me posez une bonne question. Je ne connais pas l'année exacte. Je sais toutefois que nous soumettons un plan tous les ans. Ce plan sert de base aux discussions que nous tenons avec le gouvernement. Je sais également que le dernier plan est toujours en vigueur et que nous devons nous y conformer. Je ne me souviens pas de la date exacte de ce plan, mais on peut certainement fournir cette information au Comité.

Mme Kelly Block: Vous faites allusion au plan annuel que soumet le conseil d'administration au gouvernement du Canada. C'est bien ça?

M. Alexandre Brisson: Il s'agit, à ma connaissance, du plan d'entreprise que nous soumettons au gouvernement tous les ans.

Mme Kelly Block: Avez-vous connaissance d'un plan stratégique ou d'un plan d'entreprise qui a été soumis au gouvernement et qui attend toujours d'être approuvé ou rejeté? Autrement dit, le gouvernement entrave-t-il la modernisation de l'entreprise parce que vos plans ne sont ni approuvés ni rejetés?

M. Alexandre Brisson: Je ne participe pas directement à l'élaboration du plan. Je sais qu'il a été présenté au gouvernement et que les discussions sont en cours, mais je n'en sais pas plus.

Je peux toutefois vous obtenir plus d'information là-dessus.

Mme Kelly Block: Vous offrez un service à la population, et il est possible que vous ne puissiez adapter le service que vous fournissez aux Canadiens si vos plans ne sont pas approuvés. Avez-vous perdu des clients du fait de plans qui ne sont ni approuvés ni rejetés?

M. Alexandre Brisson: Vous parlez du plan d'entreprise, mais c'est surtout la concurrence qui a une influence sur nos activités.

Nous évoluons désormais dans un marché où la concurrence est forte. Il faut convaincre les clients de faire affaire avec nous. Notre plan vise justement à ce que nous soyons concurrentiels.

Nos concurrents, nous le savons tous, livrent des colis tard dans la journée, la fin de semaine et les jours fériés. La concurrence est extrêmement vive, et c'est ce qui nous pousse à nous transformer. Il va sans dire que les attentes des Canadiens ont changé.

Notre plan a pour but d'opérer cette transformation. Elle s'impose parce que les attentes de nos clients ont changé. Postes Canada a été créée pour la livraison du courrier, mais nous évoluons désormais dans un gros marché de colis, d'où l'obligation de nous adapter.

C'est principalement ce que j'observe sur le plan de l'exploitation. Il faut adapter notre activité.

Mme Kelly Block: Vous est-il difficile de vous adapter, étant donné que vous avez à soumettre un plan au gouvernement et que ce plan peut être ni approuvé ni rejeté, vous empêchant de ce fait d'apporter des changements?

M. Alexandre Brisson: À mon avis, c'est plutôt la taille de la société qui rend la transformation difficile. Nous sommes effectivement une grosse entreprise. Nous sommes fiers de notre histoire, mais il y a beaucoup de changements à apporter pour nous réorienter.

Nous discutons de ces changements avec les syndicats cette année dans le cadre du renouvellement de la convention collective. Les adaptations nécessaires au transport sont au cœur de la transformation. Cette question fait l'objet d'un examen et de discussions à l'heure actuelle.

C'est très important pour l'avenir de Postes Canada.

Mme Kelly Block: Merci.

Le président: Il vous reste 30 secondes.

Mme Kelly Block: Je crois que je vais m'arrêter là. Merci beaucoup.

Le président: Merci.

Mme Kelly Block: Excusez-moi, monsieur le président. Mon collègue aimerait profiter de mes 30 dernières secondes.

Le président: Il ne reste plus que 15 secondes. Merci.

Monsieur Sousa, allez-y, s'il vous plaît.

M. Charles Sousa (Mississauga—Lakeshore, Lib.): Merci, monsieur le président. Je remercie les témoins de leur présence.

Évidemment, les pertes financières récurrentes de Postes Canada sont préoccupantes en ce sens que les pertes sont presque insoutenables, étant donné que la liquidité nette s'épuise.

Je comprends. Nous avons beaucoup de défis à relever en ce qui concerne la diminution des volumes du courrier de base, l'augmentation de la demande de colis du commerce en ligne et les concurrents qui ont recours à l'économie à la demande et à la main-d'œuvre contractuelle à faible coût. Les restrictions en matière de rémunération créent certainement des conflits à Postes Canada. Vous mettez en œuvre un certain nombre de mesures, et je me réjouis de certaines des transformations en cours.

L'une d'elles consiste à élaborer un plan à long terme pour optimiser le portefeuille immobilier afin de réduire les coûts d'exploitation. Cela comprend l'identification des immeubles de bureaux dont Postes Canada pourrait se dessaisir immédiatement ou plus tard. Je sais que Service Canada a récemment cédé un immeuble à Belleville. La propriété a été convertie pour fournir 38 nouvelles maisons à des Autochtones, des femmes et des enfants. Ça a été une excellente occasion de tirer parti de locaux à bureaux vacants et sous-utilisés.

Pensez-vous que le moratoire rural dans sa forme actuelle empêche Postes Canada d'optimiser ses biens immobiliers dans les régions rurales et urbaines? Le moratoire empêche-t-il cela en ce moment?

• (1200)

M. Alexandre Brisson: Je pense que c'est là la question. Il est certain que le moratoire paralyse la situation dans les régions rurales, de ce point de vue.

Nous avons des propriétés de tous types partout au Canada — grandes, petites et moyennes. Nous avons des équipes qui examinent constamment les besoins, qui essaient de trouver des occasions de monétiser ces propriétés ou de les convertir pour aider certaines personnes à faire face à la crise du logement, c'est certain. C'est toujours le cas. C'est toujours en cours.

Nous œuvrons dans le secteur de la logistique. Notre présence à certains endroits et la qualité de notre réseau sont très importantes pour bien servir les Canadiens. Pour nous, l'immobilier est une préoccupation de premier plan.

Cependant, comme vous le savez, des possibilités existent. Elles sont parfois rares, mais nous faisons certainement de notre mieux pour voir ce que nous pouvons faire dans ce domaine tout en tenant compte de nos besoins d'expansion dans les grands centres et autour d'eux.

M. Charles Sousa: Oui, je comprends. Il y a évidemment une disparité entre certaines communautés. Dans les centres urbains,

Postes Canada a des droits en hauteur à certains endroits, mais pas à d'autres.

Avez-vous pu en profiter jusqu'à maintenant?

M. Alexandre Brisson: Je ne peux pas répondre à la question, alors je vais en prendre note et demander à l'équipe de vous fournir une réponse. Je ne peux pas vous donner d'exemple.

M. Charles Sousa: Très bien.

En 2016, le Comité a déposé le rapport intitulé « La voie à suivre pour Postes Canada ». Il contient 45 recommandations visant à améliorer la viabilité financière de l'entreprise et à fournir des services aux Canadiens. Une des recommandations était d'entreprendre une analyse démographique pour s'assurer que les régions rurales sont vraiment protégées et incluses dans le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste ruraux.

Cette analyse démographique a-t-elle été faite? J'essaie de comprendre si les codes postaux à l'extérieur des zones rurales qui étaient protégées... Pouvez-vous nous dire comment l'analyse a été faite, ou si elle a été faite?

M. Alexandre Brisson: Puis-je donner la parole à mon collègue, M. Yee?

M. Michael Yee: Et bien, 2016, c'était avant mon arrivée, mais ce que je peux dire, c'est que dans le cadre de nos discussions avec le gouvernement au sujet de nos obligations en vertu du Protocole du service postal et ce qu'elles représentent pour nos activités actuelles, elles ne peuvent pas aller à l'encontre des zones nommées dans le moratoire. Dans le même ordre d'idées, nous sommes conscients qu'il y a des régions et des bureaux de poste ruraux qui ont été urbanisés, mais en raison de notre mandat de base, nous ne pouvons pas changer la façon dont nous servons ces collectivités.

M. Charles Sousa: Vous dites qu'il y a quand même des emplacements postaux hors des zones rurales qui sont protégés.

En fin de compte, pouvez-vous nous faire part des conclusions de cette analyse, et en fournir une copie au Comité afin que nous comprenions ce qui se passe?

M. Michael Yee: Oui, nous pouvons vous les transmettre. Nous pouvons nous y engager.

M. Charles Sousa: Merci.

Le président: Merci, monsieur Sousa.

Messieurs Brisson et Yee, je vous remercie d'être venus nous voir aujourd'hui. Nous sommes impatients d'accueillir le président Ettlinger en mai.

Chers collègues, nous allons suspendre la séance pendant environ quatre minutes afin d'accueillir les prochains témoins.

Monsieur Brisson et monsieur Yee, vous pouvez disposer.

• (1200)

(Pause)

• (1205)

Le président: Nous reprenons nos travaux. Bonjour. Nous sommes de retour.

Messieurs, je vous souhaite de nouveau la bienvenue au Comité. Je crois comprendre que vous allez faire une déclaration liminaire de cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

M. Lorenzo Ieraci (sous-ministre adjoint, Politiques, planification et communications, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Merci, monsieur le président. Bonjour.

Avant de commencer, j'aimerais souligner que nous sommes réunis sur le territoire non cédé du peuple algonquin anishinabe.

Je vous remercie de nous avoir invités ici aujourd'hui, à titre de représentants de Services publics et Approvisionnement Canada, pour discuter de l'importante question du service postal dans les collectivités rurales et éloignées du Canada.

Je suis accompagné de M. Eugene Gourevitch, directeur de l'analyse de la performance et de l'impact au sein de l'équipe des Affaires du portefeuille.

Monsieur le président, avant d'aborder le sujet d'aujourd'hui, permettez-moi de donner au Comité un aperçu du lien entre le ministre, le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et Postes Canada.

[Français]

Même si Postes Canada relève du portefeuille du ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, il s'agit d'une société d'État fédérale qui est indépendante du gouvernement.

Le document intitulé « Pour un gouvernement ouvert et responsable », publié en 2015, fournit un cadre pour la gestion de portefeuille au sein du gouvernement du Canada et définit les rôles et les responsabilités des ministres et de leurs ministères. Ce cadre établit clairement l'importance de respecter l'indépendance opérationnelle des sociétés d'État et garantit que leur orientation stratégique globale et leurs politiques s'harmonisent avec celles du gouvernement.

Dans le cas de Postes Canada, la Loi sur la Société canadienne des postes confère à son conseil d'administration la responsabilité de diriger et de gérer toutes les affaires et fonctions de la Société. Le conseil d'administration se compose d'un président-directeur général et de 10 autres membres, tous nommés par le gouverneur en conseil.

Le conseil d'administration est chargé de superviser les activités de Postes Canada, de faire preuve d'une diligence raisonnable en ce qui concerne les initiatives stratégiques et les plans d'entreprise ainsi que de gérer le rendement des services et des activités.

La responsabilité des activités quotidiennes revient au président-directeur général de Postes Canada, qui doit rendre des comptes au conseil d'administration pour ce qui est de la gestion générale et du rendement général de la société d'État.

• (1210)

[Traduction]

Le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement est chargé de fournir des conseils et une surveillance, afin de s'assurer que l'orientation globale de Postes Canada est conforme aux politiques et aux objectifs du gouvernement. En ce qui concerne les rapports, Postes Canada fournit des renseignements sur ses activités et son rendement dans ses rapports annuels, qui sont déposés au Parlement par le ministre.

Monsieur le président, le mandat de Postes Canada est de servir toutes les adresses du pays tout en assurant son autonomie financière. Comme c'est le cas pour d'autres transporteurs postaux dans le monde, Postes Canada évolue pour répondre aux attentes et aux

besoins changeants des clients. Nous savons que Postes Canada connaît depuis un certain temps des difficultés financières en raison de la baisse des volumes de courrier. La société continue d'étudier les possibilités d'améliorer la viabilité financière de ses activités.

En ce qui concerne l'étude en question, le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste dans les régions rurales est en place depuis 1994 et n'a pas changé malgré les changements démographiques au pays. Le Protocole du service postal canadien stipule clairement que le maintien du service postal en milieu rural fait partie intégrante de l'engagement de Postes Canada d'offrir un service universel, et le Protocole maintient le moratoire de 1994 dans les régions rurales.

Monsieur le président, comme l'indique la lettre de mandat du ministre, le gouvernement s'attend à ce que Postes Canada fournisse « à un prix raisonnable, les services de grande qualité... et rejoigne plus efficacement les Canadiens vivant dans les régions rurales et éloignées ». La société doit notamment respecter les dispositions énoncées dans son protocole. Dans ses rapports annuels, Postes Canada rend compte au gouvernement de son rendement par rapport aux engagements pris dans le cadre du Protocole.

Bien que le moratoire protège les bureaux de poste en milieu rural de la fermeture, il convient de noter que certaines situations peuvent se produire et avoir une incidence sur le fonctionnement continu de tout bureau de poste. Il peut s'agir d'un départ à la retraite du personnel, d'une maladie ou d'un incendie, par exemple, et lorsque cela se produit, Postes Canada a la responsabilité de consulter la communauté pour trouver des solutions, afin de continuer de fournir des services de qualité.

[Français]

Comme je l'ai indiqué, Postes Canada fonctionne de manière indépendante du gouvernement et est ultimement responsable de la conduite de ses affaires.

Néanmoins, Services publics et Approvisionnement Canada soutient le ministre pour veiller à ce que l'orientation de la société d'État reflète les objectifs stratégiques du gouvernement. Le ministre conseille également le ministre quant aux questions qui relèvent de sa responsabilité et de son autorité.

Même si le ministère n'a pas d'autorité directe sur les sociétés d'État, il joue un rôle à l'égard de la coordination des politiques ainsi que de la cohérence des activités et des rapports des sociétés.

C'est avec plaisir que je répondrai aux questions que le Comité pourrait avoir sur le rôle de Services publics et Approvisionnement Canada à l'égard de Postes Canada.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Genuis, c'est votre tour, s'il vous plaît.

M. Garnett Genuis (Sherwood Park—Fort Saskatchewan, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Je céderai la parole à ma collègue dans un instant, mais j'aimerais d'abord présenter un avis de motion au Comité.

Les Canadiens ont été choqués par le scandale ArnaqueCAN. Des articles publiés en fin de semaine dans le *Globe and Mail* ont mis au jour un autre aspect choquant de ce scandale, à savoir l'utilisation abusive apparemment courante des marchés réservés aux Autochtones d'une manière qui ne profite pas aux peuples ou aux communautés autochtones. Le *Globe and Mail* a fait savoir que divers dirigeants autochtones ont soulevé des préoccupations importantes au sujet de ces abus, et pourtant, rien n'a été fait.

Admettant la nécessité d'aller au fond des choses pour savoir comment des fonds qui auraient dû profiter aux communautés autochtones du Canada ont fini dans les poches d'une poignée d'initiés aux accointances opportunes, j'aimerais donner avis de la motion suivante, dont nous discuterons à une date ultérieure. La motion indique ce qui suit:

Que, conformément aux paragraphes 108(1), (2) et (3)c), du Règlement, soit créé un Sous-comité sur les opérations gouvernementales et la réconciliation avec les Autochtones pour enquêter sur les questions relatives aux politiques d'approvisionnement autochtone ainsi que sur d'autres aspects relevant du mandat du Comité, auquel le Comité peut se référer de temps à autre, en ce qui concerne la réconciliation avec les Autochtones, à condition que:

- le Sous-comité soit composé de sept membres dont trois du parti gouvernemental, deux de l'opposition officielle, un du Bloc Québécois et un du Nouveau Parti démocratique, désignés par les whips qui en informeront le greffier du Comité; les premiers membres devant être désignés dans la semaine suivant l'adoption de la présente motion;
- le Sous-comité soit présidé par un membre représentant l'opposition officielle, choisi par le Sous-comité;
- le Sous-comité ait les mêmes pouvoirs que le Comité, à l'exception (i) du pouvoir de faire rapport directement à la Chambre, (ii) du pouvoir de siéger pendant que le Comité siège à Ottawa, et (iii) du pouvoir de siéger les jours où la Chambre siège;
- lorsque le Sous-comité adopte un rapport, (i) celui-ci soit réputé avoir été adopté par le Comité, (ii) les opinions dissidentes ou complémentaires soient déposées dans les sept jours suivant l'adoption du rapport, à moins que le Sous-comité ne prévoie un délai plus long, et (iii) le président du Comité soit chargé de le présenter à la Chambre au nom du Comité;
- le président du Sous-Comité puisse, s'il n'en est pas déjà membre, assister aux réunions du Sous-Comité du programme et de la procédure, mais sans droit de vote.

Merci, monsieur le président. Je vais céder mon temps de parole à Mme Block.

• (1215)

Mme Kelly Block: Merci beaucoup, monsieur le président.

Dans la lettre de mandat de 2021 destinée à la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, le premier ministre lui demandait de veiller à ce que Postes Canada fournisse un service de grande qualité à un prix raisonnable aux Canadiens des régions rurales. Vous en avez parlé dans votre déclaration préliminaire.

Il a également déclaré que la ministre du Développement économique rural aiderait SPAC dans ce dossier.

Savez-vous s'il y a eu des discussions, des conversations ou de l'aide de la part de la ministre du Développement économique rural ou si le ministère a mis de l'aide à la disposition de SPAC pour améliorer le service de Postes Canada dans les régions rurales du Canada?

M. Lorenzo Ieraci: Bien que je ne puisse pas parler de ce qui se fait à l'échelon ministériel, je peux vous dire que les fonctionnaires ont échangé avec un certain nombre d'autres ministères et organismes, y compris avec des collègues des régions rurales, afin de pouvoir examiner les options qui pourraient s'offrir ou trouver des idées qui pourraient être envisagées par Postes Canada pour aller de

l'avant et relever certains des défis dont il a été question au cours de la réunion d'aujourd'hui.

Mme Kelly Block: Je vous remercie.

Vous avez aussi parlé de la loi en vertu de laquelle Postes Canada fonctionne et du mandat qui est le sien de fournir des services postaux à tous les Canadiens de façon sécuritaire sous un régime d'autonomie financière. Un représentant de Postes Canada a fait remarquer qu'il est souvent difficile de fournir un service postal sécuritaire et de qualité lorsqu'il faut respecter ses moyens. Par conséquent, Postes Canada accuse de déficit.

Pouvez-vous me donner une idée des plans qui ont été mis en place pour assurer le maintien ou la reprise d'un service postal efficace dans les régions rurales du Canada tout en assurant un service postal viable pour les Canadiens?

M. Lorenzo Ieraci: Je vous remercie de la question.

Je formulerai deux observations à cet égard.

Premièrement, Postes Canada, à titre de société d'État indépendante, est l'une des plus grandes organisations au Canada, comptant près de 70 000 employés à l'échelle du pays. Ces employés assurent les opérations et sont manifestement les spécialistes de la gestion de leurs propres activités. Comme l'ont indiqué les représentants de Postes Canada ce matin, ils entreprennent un certain nombre d'activités, y compris les activités quotidiennes. Évidemment, comme ces représentants l'ont souligné, il y a quand même des défis associés aux opérations. Les échanges que j'ai eus avec Postes Canada m'ont permis de constater que lorsqu'il y a autant d'employés en poste à près de 5 600 endroits, il se pose forcément des défis.

Le deuxième point concerne les activités. De toute évidence, Postes Canada cherche toujours des moyens d'assurer son autonomie financière. Il s'agit d'une société d'État, à une petite exception près — en fait, à une exception près — de 22,6 millions de dollars. Je ne veux pas donner l'impression que ce n'est pas une somme conséquente, mais la société ne finance ses activités que grâce aux revenus qu'elle génère.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Atwin, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Jenica Atwin (Fredericton, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les fonctionnaires de témoigner aujourd'hui.

Le livre de transition de 2023 de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement indique qu'il lui incombe « de fournir des conseils et une surveillance afin de s'assurer que l'orientation et le rendement globaux de la société sont conformes aux politiques et aux objectifs du gouvernement. Cela est normalement transmis à la société par l'entremise d'une lettre d'attentes annuelle. »

Quels sont les principaux problèmes que la ministre a communiqués à Postes Canada dans sa dernière lettre d'attentes? Quel message, le cas échéant, cette lettre d'attentes transmettait-elle au sujet du service dans les régions rurales et éloignées?

M. Lorenzo Ieraci: La lettre d'attentes est émise chaque année par tout ministre comptant des sociétés d'État dans son portefeuille. En ce qui concerne Postes Canada, la lettre d'attentes énonçait un certain nombre d'attentes. Je dirais que ces dernières entrent dans deux ou trois catégories, que je vous exposerai, avec votre permission.

Premièrement, pour toutes les sociétés d'État, il y a des attentes à l'égard de certaines mesures habituellement exigées par le Bureau du Conseil privé ou le gouvernement en général. En ce qui concerne Postes Canada, certaines exigences portaient évidemment sur un certain nombre d'activités, y compris celles figurant dans la lettre de mandat de la ministre, comme le fait d'assurer son autonomie financière et d'offrir des services universels.

• (1220)

Mme Jenica Atwin: Pouvez-vous nous donner des exemples précis concernant les régions rurales et éloignées?

M. Eugene Gourevitch (directeur, Analyse du rendement et des répercussions, Affaires du Portefeuille, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): La lettre indiquait précisément que le gouvernement s'attend à ce que Postes Canada continue de satisfaire aux attentes de son protocole de service et que c'était le rôle du conseil d'administration de demander des comptes à la direction à cet égard.

Mme Jenica Atwin: D'accord.

Étant originaire d'une région rurale du Nouveau-Brunswick, c'est certainement une question qui me tient à cœur.

Toujours selon le livre de transition de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, le ministère travaille en étroite collaboration avec Postes Canada « pour étudier les possibilités d'amélioration de la durabilité financière de ses principales activités. » Quelles mesures le ministère envisage-t-il pour améliorer la durabilité financière de Postes Canada?

M. Lorenzo Ieraci: Ici encore, le ministère a entrepris un certain nombre d'activités, discutant notamment — comme je l'ai déjà indiqué — avec d'autres ministères et organismes pour déterminer s'il pourrait y avoir des possibilités de synergie entre les activités de Postes Canada et d'autres organisations fédérales, et encourageant Postes Canada à envisager d'autres activités pour assurer sa durabilité financière.

Comme les représentants de Postes Canada l'ont souligné lorsqu'ils ont comparu, la principale raison d'être de l'organisation est de pouvoir livrer le courrier. La livraison de courrier est en déclin depuis 2006, les Canadiens envoyant de moins en moins de lettres. Comme des témoins l'ont souligné, Postes Canada mise davantage sur la livraison de colis, pour des raisons évidentes, puisque ce marché connaît une certaine croissance.

Nous travaillons avec Postes Canada pour tenter de lui fournir des idées ou des suggestions afin de trouver la voie à suivre.

Mme Jenica Atwin: Je vous remercie.

Connaissez-vous le modèle des carrefours communautaires de Postes Canada? Je remarque qu'il y a un nouveau carrefour à Membertou, en Nouvelle-Écosse. J'ai trouvé cela particulièrement intéressant, puisqu'il s'agit d'une communauté autochtone. On trouve dans ce carrefour des casiers à colis, des stations de recharge de véhicules électriques, des services financiers avec un guichet automatique sur place et un service d'encaissement de chèques.

Savez-vous si on envisage d'implanter des carrefours communautaires partout au Canada? Cela pourrait peut-être répondre à certaines préoccupations concernant les communautés rurales.

M. Lorenzo Ieraci: Postes Canada a créé un certain nombre de carrefours communautaires dans le cadre d'un projet pilote afin de voir, premièrement, s'ils offrent des avantages aux communautés

locales, y compris les communautés autochtones, et, deuxièmement, de mettre à l'essai son modèle d'affaires afin d'évaluer les coûts d'exploitation de ces carrefours et de déterminer si leur niveau de revenu ou de rendement de l'investissement diffère de celui d'un bureau de poste traditionnel. Je sais que cette analyse est en cours. J'ignore donc si une décision a été prise pour la suite des choses. Il s'agit toutefois d'une solution que Postes Canada a explorée.

Mme Jenica Atwin: Excellent.

Je m'intéresse également à une question qui a été posée au groupe de témoins précédent au sujet des portefeuilles immobiliers et de la possibilité de régler les problèmes de logement ou d'autres questions dans la communauté.

Que fait Postes Canada pour optimiser son portefeuille immobilier, et comment SPAC l'appuie-t-il dans ce travail?

M. Lorenzo Ieraci: La question du logement suscite manifestement énormément d'attention. Par conséquent, tous les ministères et organismes fédéraux cherchent à voir ce qu'ils peuvent faire pour faire avancer le dossier du logement.

Dans ce contexte, nous avons discuté avec Postes Canada pour voir si son portefeuille pourrait offrir des possibilités et si ces dernières pourraient être exploitées aux fins de logement, tout en tenant évidemment compte du fait que Postes Canada est, de par sa nature, une organisation opérationnelle. La société continuera d'avoir besoin d'un grand nombre d'installations pour le tri et d'autres activités, et de nombreux locaux sont occupés par des bureaux de poste.

Même si on se demande quelle part de ces locaux pourrait être utilisée pour le logement, je pense qu'il est probablement opportun pour Postes Canada de pouvoir examiner s'il y a des possibilités d'utiliser certains locaux sans que cela ait des répercussions importantes sur le nombre ou l'étendue des installations. Bien sûr, cette démarche pourrait aussi réduire son empreinte, ce qui pourrait avoir une incidence sur les coûts.

Mme Jenica Atwin: Merci.

Je pense qu'il me reste assez de temps pour poser une autre question.

Alors que nous discutons de l'avenir de Postes Canada, existe-t-il des comparaisons internationales que nous pourrions examiner dans le but de revitaliser un service postal national ou d'améliorer le service postal rural en particulier?

Le président: Il vous reste 20 secondes.

M. Lorenzo Ieraci: Dans les 16 secondes qui restent, je dirais que nous examinons les 12 ou 15 principaux pays comparables. Leurs bureaux de poste font tous face aux mêmes défis que ceux de Postes Canada. Nous apprenons donc de ces pays.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Vignola, vous disposez de six minutes.

• (1225)

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Ieraci et monsieur Gourevitch.

Je crois que c'est vous, monsieur Gourevitch, qui avez répondu à la question de ma collègue à propos du contenu de la lettre décrivant les attentes du gouvernement. Vous avez dit que le gouvernement s'attendait à ce que Postes Canada réponde aux attentes en ce qui concerne le protocole. Sauf erreur, je crois que vous parliez du Protocole du service postal canadien. Or, le Protocole du service postal canadien date de 2018 et il devait être revu en 2023. À moins que j'aie perdu toutes mes compétences en méthodologie de travail intellectuel, je n'ai pas trouvé de nouvelle version du Protocole.

Quand le nouveau Protocole sera-t-il publié?

M. Lorenzo Ieraci: Le Protocole du service postal canadien, comme on l'a mentionné, doit être revu tous les cinq ans. Nous avons commencé à le réviser au cours de la dernière année, et cette révision est toujours en cours.

Comme vous l'avez peut-être constaté lors des réponses de nos collègues de Postes Canada, le Protocole n'a pas changé depuis 2009. Il y a donc une certaine stabilité à l'égard des principes qui y sont énoncés et des services qui doivent être fournis par Postes Canada aux citoyens.

Mme Julie Vignola: Certes, il y a une stabilité sur le plan des services et des obligations, mais on se rend compte que la rentabilité n'est pas au rendez-vous.

Tout à l'heure, vous avez dit que, pour améliorer la viabilité financière de Postes Canada, différentes mesures avaient été mises en place, qu'il fallait compter sur une certaine synergie entre les services offerts partout au Canada et qu'il fallait entreprendre d'autres activités assurant la rentabilité. Toutefois, nous n'avons pas eu de liste de mesures ni de détails.

Au-delà de ces grandes généralités, avez-vous des détails à nous fournir sur les moyens d'assurer la viabilité de Postes Canada? Voilà ma première question.

Deuxièmement, offrir des services postaux d'un bout à l'autre du Canada est quand même une responsabilité fort importante. Néanmoins, le seul montant que Postes Canada reçoit du gouvernement, c'est 22 millions de dollars, un montant qui sert essentiellement à couvrir les frais associés aux envois postaux des parlementaires et au fait que tous les citoyens peuvent écrire à leur député sans avoir à mettre de timbre-poste sur l'enveloppe. Je le répète parce que je vois encore des timbres-poste sur les enveloppes qui me sont envoyées.

Nous nous entendons tous sur le fait que Postes Canada a besoin d'être modernisée, mais, pour ce faire, il faut de l'argent. Or, comme Postes Canada est déficitaire, elle ne peut pas assurer elle-même sa modernisation, et, sans modernisation, elle ne peut pas faire d'argent. C'est comme un serpent qui se mord la queue.

Le gouvernement n'a-t-il pas un rôle à jouer pour aider cette société d'État à se moderniser, ce qui assurerait sa rentabilité, quitte à lui offrir sporadiquement un soutien financier?

M. Lorenzo Ieraci: En ce qui concerne votre première question, c'est-à-dire votre désir d'obtenir plus de détails sur les activités, je dirais d'abord que je dois respecter l'indépendance de Postes Canada. Les représentants de Postes Canada ont mentionné que le rapport annuel de cette société d'État serait publié au cours des trois prochaines semaines, je crois. Vous y trouverez des informations sur les activités qu'elle est en train d'entreprendre, sur sa situation financière, et ainsi de suite.

Quant à votre deuxième question, Postes Canada reçoit effectivement 22 millions de dollars pour les activités que vous avez mentionnées. Cela dit, cette organisation a un chiffre d'affaires de plus de 7 milliards de dollars. Est-ce qu'elle a besoin d'argent? Une chose est certaine: en tant que société d'État, Postes Canada reçoit du soutien financier du gouvernement du Canada lorsqu'elle n'est pas en mesure de financer ses activités. Par exemple, les prêts qui lui sont accordés viennent du gouvernement du Canada.

Pour ce qui est de l'avenir, on va certainement se pencher sur des solutions permettant d'assurer la viabilité financière de Postes Canada, étant donné le modèle sur lequel sont basées ses activités présentement et les coûts associés à la livraison de courrier et de colis d'un bout à l'autre du pays et dans toutes les communautés. À cet égard, c'est sûr qu'on va considérer différentes options pour aller de l'avant.

Mme Julie Vignola: La modernisation demeure un élément important qui permettrait notamment d'assurer la sécurité des gens dans différents milieux. Tout à l'heure, j'ai parlé de Kuujuaq et de Lourdes-de-Blanc-Sablon, entre autres, mais on retrouve aussi des problèmes dans certaines régions dites rurales, par définition, bien qu'elles n'en aient presque pas les caractéristiques et qu'il ne s'agisse pas de régions éloignées. Elles font néanmoins face à des problèmes causés par des doublons d'adresses ou même de codes postaux qui mettent en jeu la sécurité des gens. C'est notamment le cas lorsque des gens ne reçoivent pas leurs médicaments à temps. Ce serait dommage que des communautés décident d'intenter des poursuites parce qu'elles n'obtiennent pas les services que les protocoles et les lois exigent qu'elles reçoivent.

Comment pouvez-vous vous assurer que cela n'arrive pas et que les gens sont en sécurité?

• (1230)

[Traduction]

Le président: Il vous reste environ 20 secondes.

[Français]

M. Lorenzo Ieraci: D'accord.

Le conseil d'administration et le groupe de direction générale ont la responsabilité de s'assurer que l'organisation entreprend toutes les mesures possibles afin que ses activités soient conformes aux attentes en vigueur. Ça fera partie des conversations que nous aurons avec Postes Canada pour ce qui est à venir.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Vous avez la parole, monsieur Bachrach.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président. Je remercie les témoins de comparaître.

La surveillance de l'efficacité du moratoire de 1994 sur la fermeture des bureaux de poste relève-t-elle du mandat de Services publics et Approvisionnement Canada?

M. Lorenzo Ieraci: Le respect du moratoire dans les régions rurales fait partie du protocole de service, et Postes Canada fournit chaque année à la ministre des mises à jour sur sa conformité au protocole de service dans le cadre de ses rapports annuels. À cet égard, mon équipe et moi examinons le rapport annuel et présentons un deuxième point de vue à la ministre.

M. Taylor Bachrach: Alors vous surveillez bel et bien la situation. C'est un mandat du gouvernement. Vous êtes le gouvernement, et vous vérifiez si Postes Canada, étant une société indépendante, accomplit son mandat. Je suppose que c'est votre réponse.

Combien de bureaux de poste ont fermé depuis le moratoire de 1994?

M. Eugene Gourevitch: Lorsque le moratoire a été instauré, il y avait environ 4 000 bureaux protégés. Il y en a aujourd'hui environ 3 400.

M. Taylor Bachrach: Il y a donc 600 bureaux de poste qui ont fermé leurs portes. Sur cette liste de 4 000 bureaux de poste, 600 ont disparu.

M. Eugene Gourevitch: C'est sur plus de 30 ans.

M. Taylor Bachrach: Est-ce que SPAC ou le gouvernement en général voient là un problème? Malgré un moratoire sur la fermeture des bureaux de poste, nous constatons qu'un pourcentage important de ceux qui figurent sur la liste des bureaux protégés ont fermé.

La ministre a-t-elle donné des directives à Postes Canada pour renverser cette tendance? On dirait que le moratoire ne fonctionne pas. Je suppose que c'est ce que j'essaie de dire.

M. Eugene Gourevitch: Chaque année, environ 125 bureaux font l'objet d'un examen. De ces bureaux, seulement un petit nombre sont fermés. Ainsi, dans plus de 99 % des cas, le moratoire est maintenu. Cependant, nous comprenons tout à fait votre point de vue selon lequel le nombre de bureaux a continué de diminuer, tout comme les envois de courrier.

M. Taylor Bachrach: Voici mon observation, à titre de personne qui représente des communautés rurales et éloignées.

Il y a des bureaux de poste de Postes Canada dans les régions rurales. Quelque chose survient au bureau de poste, comme la démission ou le décès du maître de poste ou un incendie de l'immeuble. L'offre de Postes Canada aux nouveaux maîtres de poste n'est franchement pas suffisante pour attirer de nouveaux titulaires à ce poste. Comme Postes Canada n'attire pas de candidats, elle finit par confier le service en sous-traitance. C'est un modèle de franchise de détail: elle retient les services d'une entreprise et lui verse une commission sur les colis. Lorsque ce modèle tourne à l'échec — parce que la commission que paie Postes Canada n'est pas adéquate —, la communauté se retrouve avec une boîte aux lettres en acier sur le bord de la route.

Cette description vous semble-t-il exact? Est-ce ce qui se passe dans les régions rurales du Canada en ce moment?

M. Lorenzo Ieraci: Le Canada rural a beaucoup changé au cours des 30 dernières années. Nous avons notamment remarqué que certaines communautés qui étaient rurales il y a 30 ans ne le sont plus. D'ailleurs, Gatineau est toujours sur la liste des communautés rurales. Je ne sais pas si bien des gens considéreraient Gatineau comme une région rurale.

Je pense qu'il est difficile de mettre tous les bureaux de poste dans le même panier. Voici ce que je dirais: dans certains cas, en raison des changements démographiques, il y aura des fermetures et des ouvertures qui s'aligneront à mesure que les Canadiens se déplacent au pays.

Là où il y a évidemment des problèmes, c'est dans les endroits où les gens ont encore besoin d'un bureau de poste, et le remplacement est difficile.

M. Taylor Bachrach: On parle de 600 bureaux de poste, et j'essaie de comprendre la tendance qui se dessine. Ces 600 bureaux de poste ne se trouvent pas dans des collectivités urbanisées. Ce sont des petites localités qui perdent leur bureau de poste. Je sais que c'est le cas. Vous aussi. C'est la tendance que nous observons dans tout le Canada.

Cela va visiblement à l'encontre du mandat de Postes Canada, qui est de fournir un meilleur service dans les collectivités rurales et éloignées. La société ne remplit pas le mandat qui lui a été confié par le gouvernement. N'est-ce pas le cas?

Le gouvernement dit à Postes Canada que la société doit s'améliorer et fournir un service postal de haute qualité dans les régions rurales et éloignées du Canada, et Postes Canada fonctionne de telle manière que nous avons perdu 600 bureaux de poste depuis 1994. Les régions rurales du Canada perdent des services postaux chaque année.

Comment se fait-il que ce ne soit pas un problème?

• (1235)

M. Lorenzo Ieraci: Il est évident que le nombre de bureaux de poste qui ont fermé, y compris dans le cadre du moratoire, représente un défi. Comme vous l'avez indiqué, il y a eu 600 fermetures au cours des 30 dernières années.

Ce sont des choses que nous explorons dans le cadre de nos discussions avec les représentants de Postes Canada, où nous cernons ces défis et les domaines sur lesquels la société doit pouvoir concentrer son attention, afin de s'assurer qu'elle continue d'offrir des services aux Canadiens dans les régions rurales.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur?

Le président: Il vous reste 45 secondes.

M. Lorenzo Ieraci: Très brièvement, les ministres de la Couronne disposent de certaines options pour poursuivre le dialogue avec les sociétés d'État. Nous avons mentionné la lettre d'attentes, qui est l'une d'entre elles.

L'autre option est manifestement l'encouragement pur et simple, et c'est ce que nous faisons au sein de SPAC lorsque nous discutons avec les intervenants de Postes Canada pour nous assurer que le conseil d'administration de la société est conscient de ses obligations en matière de prestation de services.

M. Taylor Bachrach: Pour que tout soit bien clair, est-ce que le ministre a déjà, dans la lettre d'attente, fait part à Postes Canada de ses préoccupations au sujet de la fermeture de bureaux de poste ruraux — cette perte de 600 bureaux de poste — et a-t-il dit à la société que, dans le cadre de son rôle de ministre, il voulait que Postes Canada apporte des changements qui permettent de renverser cette tendance à la perte de bureaux de poste?

Vous avez mentionné la lettre d'attentes, mais ce que vous nous avez lu dans cette lettre n'était que du réchauffé. En effet, il s'agissait de continuer à remplir le mandat de service, etc.

Le ministre a-t-il déjà exprimé des préoccupations au sujet du fait que le moratoire n'était pas respecté par la société d'État?

M. Lorenzo Ieraci: Dans le peu de temps dont je dispose, je dirais que la lettre d'attentes définit les attentes à l'égard du conseil d'administration, de sorte qu'elle contient généralement des éléments de nature stratégique ou des éléments qui sont axés sur les politiques.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Madame Kusie, vous avez la parole. Vous avez cinq minutes.

Mme Stephanie Kusie: Je vous remercie, monsieur le président. Je remercie également les témoins d'être ici aujourd'hui.

Pendant l'heure précédente, nous avons pu accueillir des cadres de Postes Canada. Malheureusement, le président-directeur général de Postes Canada n'a pas comparu aujourd'hui. Nous attendons avec impatience sa comparution à une date ultérieure.

Au cours de cette première heure, j'ai interrogé le vice-président des opérations au sujet d'un rapport de mai 2023 sur l'atteinte à la vie privée des Canadiens et le non-respect de la vie privée des Canadiens. Dans ce rapport de mai 2023, le commissaire à la protection de la vie privée a indiqué que des renseignements liés au courrier ont été recueillis auprès des Canadiens et vendus à des organismes tiers au profit de Postes Canada.

Dans leur réponse initiale, les représentants de Postes Canada ont indiqué que la société ne considérait pas que sa participation à ces activités était contraire à l'intérêt public. En fait, ils ont déclaré que les recherches démontrent que les consommateurs aiment recevoir ces renseignements par courrier.

Je ne crois pas que les Canadiens sont heureux qu'on leur retire leur droit à la vie privée.

Essentiellement, Postes Canada a refusé et a rejeté ce rapport et la recommandation du commissaire à la protection de la vie privée. Aujourd'hui, le vice-président des opérations a indiqué que des mesures correctives étaient prises, comme l'évaluation des codes postaux, etc.

Tout d'abord, j'aimerais savoir si vous acceptez que la vie privée des Canadiens soit ainsi compromise.

Deuxièmement, êtes-vous au courant des mesures d'atténuation qui, selon les déclarations du vice-président des opérations de Postes Canada, ont été prises?

Troisièmement, pensez-vous que ces mesures suffiront à assurer le respect et la protection de la vie privée des Canadiens?

M. Lorenzo Ieraci: En ce qui concerne la question de la protection de la vie privée, le commissaire à la protection de la vie privée a manifestement remis à Postes Canada un rapport faisant état de ses préoccupations et de ses recommandations. Comme il a été indiqué aujourd'hui, Postes Canada a entrepris des activités et pris des mesures pour répondre aux recommandations du commissaire à la protection de la vie privée.

Pour ce qui est de savoir si ces mesures seront suffisantes ou non, il appartient au commissaire à la protection de la vie privée de déterminer si les recommandations et les mesures prises par Postes Canada répondent aux préoccupations soulevées dans le rapport.

• (1240)

M. Eugene Gourevitch: J'aimerais ajouter que la lettre d'attentes annuelle envoyée à Postes Canada mentionne également l'obligation de répondre aux recommandations du commissaire à la protection de la vie privée.

Mme Stephanie Kusie: Vous dites que vous respectez les décisions prises par de hauts fonctionnaires indépendants du Parlement.

M. Eugene Gourevitch: Oui, tout à fait.

Mme Stephanie Kusie: C'est excellent.

Une autre question dont le Comité est saisi est celle des « stratégies d'hameçonnage » dans le cadre du scandale lié à l'application ArriveCAN, ou ArnaqueCAN, comme elle est désormais connue.

Dans ce processus, un entrepreneur ou un vendeur fait une certaine proposition liée à certains sous-traitants — certains autres vendeurs partenaires — puis, lorsque le contrat est attribué, il change les vendeurs et les arrangements sur le fondement desquels le contrat a été attribué.

Quelle analyse votre service a-t-il effectuée pour éviter ce type de stratégie d'hameçonnage?

M. Lorenzo Ieraci: Voulez-vous dire le travail qui a été fait avec Postes Canada sur les questions relatives à leurs activités de passation de marché?

Mme Stephanie Kusie: Je veux dire dans l'ensemble du gouvernement.

M. Lorenzo Ieraci: Malheureusement, j'étais prête à parler de Postes Canada aujourd'hui. Je sais que le ministère a entrepris un certain nombre d'activités dans le domaine de l'approvisionnement, mais je ne sais pas si je suis bien placée pour fournir une réponse éclairée.

Mme Stephanie Kusie: Dans votre rôle au sein du ministère des Travaux publics, avez-vous observé une culture de non-conformité chez les entrepreneurs et les sous-traitants en raison de l'attitude insouciant du ministère, qui accepte trop facilement les stratégies d'hameçonnage?

Je pense que cela entre dans le cadre des questions que nous abordons aujourd'hui. Il s'agit de la culture générale du ministère par rapport non seulement à Postes Canada, mais aussi à votre ministère lui-même.

M. Lorenzo Ieraci: Dans le cadre de mon rôle de sous-ministre adjoint des politiques, de la planification et des communications, je dirais que j'ai pu observer, depuis mon arrivée au ministère, en 2018, que le ministère est conscient qu'il y a certaines obligations et exigences à respecter, non seulement en matière d'approvisionnement, mais aussi dans plusieurs autres domaines. Nous avons déjà parlé de la protection de la vie privée et d'autres éléments connexes. Le ministère entreprend, au mieux de ses capacités, ce travail d'une manière qui est conforme à toutes ces règles et directives et à tous ces règlements.

Mme Stephanie Kusie: Je vous remercie de vos témoignages aujourd'hui.

Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie, madame Kusie.

Monsieur Bains, vous avez la parole.

M. Parm Bains (Steveston—Richmond-Est, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie les représentants du ministère d'être ici aujourd'hui.

Monsieur Ieraci, étant donné que vous êtes responsable de la planification et des communications et que nous avons parlé de la lettre annuelle qui est envoyée à SPAC, selon vous, est-ce suffisant, compte tenu des changements rapides dans le domaine des envois postaux et de la distribution du courrier? La lettre annuelle est-elle suffisante ou y a-t-il d'autres communications périodiques entre Postes Canada et SPAC?

M. Lorenzo Ieraci: Je vais vous donner une réponse en deux parties.

Tout d'abord, il faut savoir que Postes Canada est une des plus grandes organisations au Canada. Elle compte près de 70 000 employés répartis dans 5 600 localités partout au pays. Nous avons des contacts réguliers avec les employés et nous tenons avec eux des réunions toutes les deux semaines ou toutes les semaines pour discuter des difficultés à résoudre et des occasions que pourrait saisir la société.

Ensuite, vous avez parlé dans votre première question de la lettre d'attentes. Comme je l'ai mentionné tout à l'heure, les lettres d'attentes font partie des outils dont se servent les ministres pour indiquer les attentes auxquelles doivent répondre les sociétés d'État. Elles ne sont pas transmises uniquement à Postes Canada, mais bien à toutes les sociétés d'État. D'autres mécanismes sont également utilisés.

En terminant, si vous le permettez, je dirais, comme nous l'avons évoqué très brièvement un peu plus tôt, que les difficultés que connaît Postes Canada heurtent de nombreux autres pays, que ce soit les États-Unis, l'Australie, le Royaume-Uni ou la France. La livraison de lettres par la poste enregistre un déclin généralisé. Les services postaux dans le monde sont tous aux prises avec les difficultés causées par ce déclin, notamment la baisse des revenus et l'augmentation des points où le courrier doit être livré, ce qui amène des préoccupations fondamentales.

Bon nombre de pays ont décidé de fournir une aide financière à leurs services postaux ou aux services de courrier. Certains autres empruntent des avenues différentes. J'inviterais le Comité à examiner dans le cadre de son étude ce que font les Australiens avec leur système postal.

• (1245)

M. Parm Bains: Vous êtes au fait des tendances récentes dans le domaine de la livraison du courrier et vous observez les mesures prises dans d'autres pays. J'aimerais savoir ce que vous avez appris. Outre le fait de constater que les difficultés sont similaires, quels enseignements tirez-vous et quels seraient les modèles à imiter? Vous venez de mentionner l'Australie. Que fait ce pays? Le contexte là-bas est comparable à celui du Canada, puisque les deux pays ont un vaste territoire comprenant des régions difficiles d'accès.

M. Lorenzo Ieraci: Je vais soulever deux points avant de céder la parole à M. Gourevitch.

Lorsque nous regardons le modèle australien, comme vous l'avez indiqué, l'Australie et le Canada ont beaucoup de points en commun sur le plan géographique. En outre, certains des défis à relever et certaines des possibilités à saisir sont assez semblables dans les deux pays. Nous constatons que le problème est passablement complexe et que différents facteurs entrent en jeu. Il y a des choses comme la notion d'universalité qui consiste à s'assurer que tous les Canadiens ont droit à un service de livraison de qualité comparable partout au pays, ce qui se répercute sur les coûts. Par contre, la li-

vraison dans les régions un peu plus faciles d'accès occasionne habituellement des coûts moins élevés.

Pendant son étude sur le sujet, le Comité va constater que les problèmes que nous sommes en train d'approfondir ont un niveau de complexité assez élevé.

Je cède la parole à M. Gourevitch.

M. Eugene Gourevitch: J'ajouterais que les postes un peu partout dans le monde ont un privilège exclusif, un monopole, pour la livraison du courrier. À mesure que le déclin se poursuivra, le financement ne permettra plus à un moment donné de maintenir le service universel actuel. Étant donné que les services postaux sont en train de passer d'un système axé sur la livraison de messages à un système centré sur les biens, la logistique et les colis, le gouvernement devra réfléchir à la notion de service universel dans le monde d'aujourd'hui.

Plusieurs pays adoptent des formules telles que la livraison du courrier tous les deux jours, tandis que d'autres, comme M. Ieraci l'a mentionné, décident de subventionner la poste nationale. Parmi les 192 pays membres de l'Union postale universelle — agence technique des Nations unies qui fournit un forum pour le secteur postal —, plus de la moitié subventionnent leurs postes sous une forme ou une autre pour assurer le maintien du service universel.

M. Parm Bains: Je sais que ce point a déjà été soulevé. J'ai la chance de vivre à Richmond, en Colombie-Britannique, dans une ville plaque tournante qui compte un grand nombre de points d'accès et de centres de services. La ville a mis en place un modèle de carrefour communautaire pour la livraison de colis dans un bureau de poste de la Société au Canadian Tire. Les gens sont nombreux à y aller. Le modèle semble très bien fonctionner.

Le modèle de carrefour communautaire fonctionne-t-il?

Le président: Malheureusement, nous n'avons pas assez de temps pour la réponse. Vous pourriez peut-être nous la transmettre par écrit. Je pense que Mme Atwin a elle aussi abordé ce point.

Nous avons Mme Vignola pour deux minutes et demie.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Ieraci, dans votre allocution, vous avez dit que Services publics et Approvisionnement Canada offrait des conseils et de la surveillance.

Pour ce qui est des conseils, certains sont-ils orientés vers la sous-traitance? Autrement dit, conseillez-vous à Postes Canada d'offrir des contrats en sous-traitance? Est-ce que vous allez aussi loin que ça lorsque vous offrez des conseils?

M. Lorenzo Ieraci: En ce qui concerne les activités quotidiennes de Postes Canada, c'est la société d'État qui en assure la gestion, bien sûr.

Par ailleurs, en matière d'approvisionnement, Postes Canada n'est pas assujettie à la plupart des politiques du Conseil du Trésor, étant donné que les sociétés d'État ne sont pas traitées par les mêmes dispositions de la loi. Postes Canada jouit donc d'une indépendance dans ses activités d'approvisionnement et, pour notre part, nous n'intervenons pas du tout à cet égard.

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup.

Nous lisons assurément dans les pensées l'un de l'autre puisque, quand je prenais des notes, je me disais qu'il fallait notamment étudier les systèmes postaux de l'Australie et du Royaume-Uni, en distinguant bien le système de l'Angleterre d'avec celui de l'Écosse. Dans un cas, il a fallu deux semaines pour qu'un envoi arrive à destination; dans le cas de l'Angleterre, c'était quatre mois. Dans le cas du Danemark et de la Suède, j'ai reçu en moins de deux semaines ce que j'avais envoyé par la poste à partir de ces endroits, ce qui est excellent. On ne voit même pas ça au Québec, je peux vous le garantir. Quand j'envoie quelque chose à ma sœur, à Fermont, ça peut prendre plus de deux semaines avant qu'elle le reçoive. Ce sera donc une chose à étudier, assurément.

Est-ce que Services publics et Approvisionnement Canada fait aussi des études approfondies, avec la collaboration de Postes Canada?

On nous dit que tout le monde vit la même chose. D'accord, c'est parfait, mais j'ai l'impression que ça devient une excuse pour ne pas avancer, et c'est déplorable. À un moment donné, il faudrait reconnaître qu'on a un problème et trouver des solutions. Celles-ci engendreront peut-être des coûts supplémentaires, mais, de façon actuarielle, ce sera avantageux. Je parle ici d'avoir une vision moins comptable et plus actuarielle.

Est-ce qu'une telle vision existe au sein du gouvernement?

• (1250)

M. Lorenzo Ieraci: Je vous dirais que nous entreprenons des activités dans la mesure de nos moyens. Il faut réaliser une chose: Postes Canada est une organisation comptant près de 70 000 employés, comme je l'ai mentionné, tandis que notre équipe compte moins de 12 employés. Nous exerçons nos activités à l'égard de l'ensemble des agences et sociétés d'État qui font partie du mandat de notre ministre. Postes Canada est l'une d'elles, mais elle n'est pas la seule. Nous faisons tout le travail qu'il nous est possible de faire pour trouver des idées et des pistes de solution.

[Traduction]

Le président: Merci.

Je cède la parole à M. Bachrach.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Je vais poursuivre la discussion sur la fermeture des bureaux de poste dans les régions rurales et sur cette tendance consistant à remplacer les bureaux de poste de la Société par des services de sous-traitance qui offrent des boîtes postales sur le bord de la route.

J'ai discuté avec Carmen McPhee, conseillère en chef de la bande de Tahltan de la nation Tahltan, dans le Nord de la Colombie-Britannique. Il y a quelques années, Postes Canada a confié en sous-traitance à la bande de Tahltan la gestion du bureau de poste de Dease Lake qui sert la communauté. Or, la formule ne fonctionne pas, car la somme que Postes Canada est prête à verser dans le cadre du marché ne couvre pas le coût des opérations du bureau de poste. La bande essuie donc annuellement des pertes de dizaines de milliers de dollars. La cheffe McPhee souhaiterait que Postes Canada reprenne la gestion des services postaux et ouvre un vrai bureau de poste de la Société dans la communauté.

À votre connaissance, dans un contexte où de nombreux bureaux de poste ferment partout au Canada, voit-on des services offerts en sous-traitance par des franchises dans des commerces retourner au modèle de bureau de poste doté d'un maître de poste syndiqué dont

les coûts sont payés par la Société? Observez-vous des transitions de ce genre? Existe-t-il un mécanisme permettant de délaissier les modèles de sous-traitance qui ont échoué pour revenir à la formule traditionnelle qui offre des services complets à la communauté? Sommes-nous au contraire condamnés à garder le modèle des boîtes postales sur le bord de la route — où il faut aller chercher le courrier à une température de -40° dans deux pieds de neige — qui ne permet même pas d'acheter des timbres? Que dites-vous à la cheffe McPhee?

M. Lorenzo Ieraci: Il y a deux choses.

D'abord, au sujet de la question de savoir si nous observons une inversion du mouvement vers la sous-traitance, je ne connais pas la réponse. Comme je l'ai indiqué, Postes Canada est une société d'État indépendante qui gère elle-même ses opérations.

Dans de nombreux cas... Il faut tenir compte que l'exemple de Dease Lake, que vous avez décrit, est très différent par rapport à de nombreuses autres franchises. Il arrive aussi que Postes Canada établisse une franchise dans un commerce — quelqu'un a mentionné Walmart ou Shoppers Drug Mart. Je le répète, il faut convenir que dans certaines communautés, le modèle ne fonctionne pas pour des raisons évidentes, mais qu'il a tendance à fonctionner dans plusieurs autres. Les Canadiens ont indiqué dans une étude sur l'opinion publique qu'ils voulaient avant tout avoir accès au service, que ce soit dans un bureau de poste détenu par la Société ou dans une franchise...

M. Taylor Bachrach: Il n'y a ni Walmart ni Shoppers Drug Mart.

M. Lorenzo Ieraci: Voilà pourquoi j'ai dit que...

Le président: Merci. Le temps est écoulé.

Madame Block, vous avez la parole.

Mme Kelly Block: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais revenir sur la Loi sur la Société canadienne des postes.

À la deuxième disposition, on indique que la prestation de services postaux aux régions rurales du pays fait partie intégrante du service universel qu'offre Postes Canada. Si elle fait partie intégrante du service universel qu'offre Postes Canada et qu'elle est effectivement décrite comme telle dans la Loi, j'aimerais revenir sur la question du moratoire.

Plus tôt au cours de la réunion, nous avons entendu le témoignage de M. Yee, qui a affirmé que si un bureau de poste figure sur la liste, il ne sera pas fermé. Vous-même, monsieur Gourevitch, avez déclaré que le moratoire n'avait pas changé. J'imagine que vous parliez du libellé du moratoire et pas nécessairement du fait que des fermetures ont toujours lieu dans les régions rurales du Canada.

Je vous pose ma question. En ce qui concerne le moratoire et, comme mon collègue l'a souligné, si Postes Canada est incapable de trouver un espace commercial pour accueillir un bureau de poste ou si un maître de poste décède ou quitte son poste et qu'on n'est pas en mesure de trouver un remplaçant, il semblerait que la fermeture de bureaux de poste au moyen de l'attrition soit une façon pour le gouvernement du Canada de contourner le moratoire.

Votre ministère prend-il des mesures pour s'assurer que cette lacune dans le moratoire est comblée?

• (1255)

M. Lorenzo Ieraci: Encore une fois, comme nous l'avons indiqué, nous travaillons avec Postes Canada et nous le lui signalons chaque fois que nous apprenons qu'un bureau de poste ou un emplacement en région rurale risque de fermer. Il ne faut cependant pas oublier que la société d'État est indépendante et responsable de la gestion de ses opérations et que le conseil d'administration entreprend en fin de compte l'examen et veille à ce que la direction de Postes Canada respecte toutes les obligations qui lui incombent. Nous signalons ces situations. Toutefois, évidemment, compte tenu des chiffres que nous avons mentionnés aujourd'hui — 600 bureaux de poste ont fermé leurs portes sur une période de 30 ans —, il y a des cas où des bureaux de poste ferment leurs portes, malheureusement.

Mme Kelly Block: Je dirais que le gouvernement du Canada et le ministère des Services publics et de l'Approvisionnement, qui sont responsables de surveiller l'application de la Loi sur la Société canadienne des postes, devraient vraiment examiner la Loi et le fait que la prestation des services postaux aux régions rurales du Canada fait partie intégrante d'un service universel.

Je suis députée d'une grande collectivité rurale, comme je l'ai déjà dit, je crois. Dans une localité, il y a un bureau de Postes Canada dans une salle communautaire. On y mène des collectes de fonds pour couvrir les coûts du service. Je pense que c'est répréhensible. Nous parlons d'un service qui est censé être accessible à tous. Je n'en dirai pas plus à ce sujet.

Le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement est censé fournir des conseils à Postes Canada et s'assurer que l'orientation et le rendement globaux de la société d'État sont conformes aux politiques et aux objectifs du gouvernement. Je sais que ces renseignements sont habituellement transmis par une lettre d'attentes et je pense que nous en avons parlé également.

Le ministre a-t-il remis la lettre annuelle en question à Postes Canada cette année?

M. Lorenzo Ieraci: Oui, il l'a fait.

Mme Kelly Block: Vous avez déjà répondu qu'il était question de la protection de la vie privée des Canadiens dans cette lettre. De quelles autres questions importantes la lettre du ministre traite-t-elle?

M. Lorenzo Ieraci: Comme je l'ai dit, un certain nombre de questions ont été soulevées, ce qui comprend des indications que nous avons reçues du Bureau du Conseil privé.

M. Eugene Gourevitch: Dans le budget de 2023, on a annoncé des réductions de dépenses qui devraient toucher également les sociétés d'État, et il a été question de la nécessité de respecter le Protocole du service postal canadien.

J'ajouterai qu'en plus du moratoire visant les régions rurales, le protocole prévoit que 98 % des Canadiens vivent dans un rayon de 15 kilomètres d'un bureau de poste, 88 % dans un rayon de 5 kilomètres et 78 % dans un rayon de 2,5 kilomètres. Les règles ne se limitent pas à un moratoire sur les fermetures. Il faut aussi veiller à ce que les collectivités aient accès aux services.

Comme l'a mentionné le député Bachrach, il est certainement possible d'examiner le cadre actuel du moratoire visant les régions rurales et d'envisager de possibles changements dans le processus d'examen du Protocole du service postal canadien qui doit avoir lieu. Nous devons trouver des moyens de garantir la protection des

services dans les collectivités rurales en examinant des choses aussi simples que...

Le président: Merci beaucoup. Le temps est écoulé.

Monsieur Kusmierczyk, allez-y, s'il vous plaît.

M. Irek Kusmierczyk: Merci, monsieur le président.

Avant de commencer à interroger les témoins, j'aimerais vous poser une question, monsieur le président.

Lorsque les premiers ministres des provinces ont comparu, nous leur avons demandé de nous transmettre les échanges qu'ils avaient eus avec le Comité avant de comparaître. J'aimerais savoir si nous avons reçu la correspondance en question.

Le président: Avons-nous reçu...

M. Irek Kusmierczyk: Nous pourrions peut-être envoyer un rappel pour que cette information soit envoyée au Comité.

Le président: Bien sûr.

Nous allons également vérifier auprès de M. Bigelow, comme je l'ai mentionné, car nous avons un remplaçant aujourd'hui.

M. Irek Kusmierczyk: C'est parfait. Je vous remercie.

Messieurs, je vous remercie beaucoup de comparaître devant notre comité et de nous fournir de l'information.

L'année dernière, à Nanaimo, si j'ai bien compris, Postes Canada a dévoilé son premier parc de véhicules électriques. Quatorze fourgonnettes de livraison 100 % électriques ont été dévoilées dans le cadre de notre stratégie pour un gouvernement vert visant à électrifier 14 000 véhicules du parc de Postes Canada.

A-t-on fait une analyse des économies que Postes Canada pourrait réaliser en remplaçant ses parcs de véhicules équipés de moteurs à combustion, de moteurs à combustible fossile, par des parcs de véhicules électriques? Prévoyez-vous des économies, étant donné qu'il s'agit de 14 000 véhicules?

Nous savons que les coûts liés à l'entretien des véhicules électriques ainsi que ceux liés à leur alimentation sont moindres. Peut-on s'attendre à ce que la transition vers les véhicules électriques permette à Postes Canada de réaliser des économies? Je crois que nous avons prévu plus de 1 milliard de dollars pour Postes Canada seulement, dans le cadre de cette transition, si je ne me trompe pas.

Pouvez-vous nous en parler un peu?

• (1300)

M. Lorenzo Ieraci: Je sais que Postes Canada fait une analyse de la possibilité d'électrifier son parc de véhicules. Encore une fois, étant donné que Postes Canada a des emplacements partout au pays, à certains endroits, électrifier son parc de véhicules pourrait être un peu plus facile et entraîner des économies, comparativement à d'autres où cela pourrait être un peu plus difficile du point de vue de l'infrastructure.

Je sais que c'est l'une des choses que Postes Canada examine dans le cadre de l'évaluation de ses coûts permanents et des possibilités de réduire une partie de ces coûts. Évidemment, l'électrification d'un parc de véhicules aurait lieu lorsque le parc actuel atteindrait la fin de son cycle de vie utile, ce qui serait évidemment légèrement différent pour chaque véhicule.

Je n'ai pas de réponse précise à vous donner au sujet des économies de coûts, mais je sais que Postes Canada étudie cette transition à l'heure actuelle.

M. Irek Kusmierczyk: Si jamais vous avez cette information et que vous pouvez la transmettre au Comité ultérieurement, ce serait formidable. J'aimerais être en mesure de voir s'il existe une analyse des coûts concernant les possibles économies liées à la transition vers des véhicules électriques.

Pour l'instant, le déploiement des véhicules électriques se fera dans les zones urbaines où il existe des infrastructures — des bornes de recharge, par exemple — et où les collectivités sont proches les unes des autres.

Dans la transition vers les véhicules électriques, anticipez-vous des problèmes propres à la livraison en milieu rural?

M. Lorenzo Ieraci: Étant donné que je m'aventure dans un domaine que je ne connais pas très bien, je vais être assez prudent parce qu'il s'agit, encore une fois, d'une question opérationnelle pour Postes Canada.

Je pense que l'un des problèmes... Je ne suis pas un spécialiste des véhicules électriques, alors j'espère que les Canadiens ne seront pas offusqués si je me trompe...

Le président: M. Kusmierczyk en sera offusqué.

M. Lorenzo Ieraci: D'accord. Merci, monsieur le président.

Par exemple, dans les collectivités du Nord, où la température peut être très froide, nous savons qu'il peut y avoir des problèmes sur le plan de l'autonomie des batteries.

Encore une fois, étant donné que Postes Canada compte 5 600 emplacements répartis partout au pays et qu'elle dessert différents types de collectivités, je ne sais pas nécessairement si une approche unique fonctionnerait lorsqu'il s'agit de gérer le parc de véhicules. Elle doit être en mesure d'orienter ses efforts de manière à ce que les coûts associés soient appropriés et qu'il puisse y avoir un retour sur l'investissement.

M. Irek Kusmierczyk: Vous avez déjà comparu devant notre comité lorsque vous étiez à la tête du Bureau des petites et moyennes entreprises. J'aimerais savoir si le principe de l'universalité de Postes Canada est, à votre avis, un avantage pour les petites entreprises au Canada.

D'après le point de vue que vous aviez dans le cadre des fonctions que vous occupiez auparavant, peut-on considérer que le fait

d'avoir ce réseau et ce service est un avantage pour les petites entreprises du Canada?

M. Lorenzo Ieraci: Je ne suis plus au Bureau des petites et moyennes entreprises depuis... Le nom de cet organisme a changé. Il s'agit maintenant de Soutien en approvisionnement Canada. Excusez-moi. Cela fait maintenant un certain nombre d'années que je n'y travaille plus.

Je pense qu'il y a un avantage. Les petites entreprises, notamment selon l'endroit où elles sont situées, peuvent disposer de différentes options pour l'expédition, et en particulier pour l'expédition interentreprises, mais dans certains cas, elles comptent sur Postes Canada. Il est évident que l'accès à Postes Canada pour leurs biens et leurs services... On a parlé plus tôt de quelques cas où cela n'a peut-être pas fonctionné comme prévu dans le passé.

Il y a évidemment un avantage en ce qui concerne la notion d'universalité. Comme je l'ai déjà mentionné, j'inviterais le Comité à examiner, dans le cadre de son étude, ce que fait l'Australie, parce qu'elle se heurte à des difficultés similaires à celles auxquelles nous faisons face ici, au Canada, sur les plans démographique et géographique.

M. Irek Kusmierczyk: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Messieurs, je vous remercie d'avoir été des nôtres.

Je suis ravi que M. Kusmierczyk vous ait donné l'occasion de mentionner Soutien en approvisionnement Canada. À titre d'information pour les gens qui nous regardent — les trois ou quatre personnes qui nous regardent sur ParlVU en ce moment —, il s'agit d'un programme phénoménal offert par le gouvernement du Canada. Nous y avons eu beaucoup recours dans la circonscription d'Edmonton-Ouest. Je recommande vivement à tous les propriétaires de petites entreprises qui souhaitent soumissionner pour des marchés canadiens de consulter le site Web. Je le recommande vivement.

Chers collègues, je veux seulement dire un petit mot à propos de mercredi. Le greffier vous enverra un courriel concernant les documents de Dalian et de Coradix et la traduction. Nous siégerons à huis clos pendant environ 15 minutes pour en discuter. Le courriel que vous recevrez aujourd'hui portera sur la journée de mercredi.

S'il n'y a rien d'autre, je lève la séance.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>