



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# **Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires**

---

OGGO • NUMÉRO 027 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mercredi 21 septembre 2016**

—  
**Président**

**M. Tom Lukiwski**



## Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mercredi 21 septembre 2016

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)):** Chers collègues, mesdames et messieurs, bienvenue à la réunion n° 27 du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires pendant laquelle nous poursuivrons notre étude de la Société canadienne des postes.

J'ai d'abord quelques petites questions administratives à régler. Comme vous le savez tous, au départ, nous devions nous rencontrer de 15 h 30 à 18 h 30 aujourd'hui, mais en raison de votes qu'on ne pouvait pas prévoir quand la date de la réunion a été fixée, nous voterons à 18 heures. La sonnerie commencera à retentir à 17 h 30. Normalement, dès que la sonnerie se fait entendre, les comités lèvent la séance. Cependant, puisqu'un certain nombre d'organismes devaient être ici pour deux heures, nous leur ferions perdre environ une heure.

Je demande l'avis du Comité. Puisque nous sommes seulement à deux pas de la Chambre des communes, les membres du Comité seraient-ils prêts à attendre à 17 h 45 pour lever la séance? Je sais que ce n'est que 15 minutes supplémentaires, mais cela donne au moins à nos collègues — qui s'étaient préparés à une séance de deux heures — 15 minutes de plus.

Les membres du Comité sont-ils d'accord pour lever la séance à 17 h 45 plutôt qu'à 17 h 30?

**Des voix:** D'accord.

**Le président:** Merci beaucoup.

Sur ce, nous allons débiter immédiatement avec notre premier groupe de témoins.

Monsieur Chopra, merci d'être venu. Nous allons commencer aussi rapidement que possible. Je crois savoir que vous avez de brèves remarques liminaires à prononcer avant de passer à la période de questions.

Monsieur Chopra, la parole est à vous.

**M. Deepak Chopra (président et chef de la direction, Société canadienne des postes):** Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier les membres du Comité de nous avoir invités aujourd'hui. Je suis accompagné par mes collègues, Wayne Cheeseman, chef des finances, et Susan Margles, vice-présidente, Relations gouvernementales et politique.

Avant de répondre à vos questions, j'ai quelques remarques à communiquer.

Je tiens à remercier le groupe de travail indépendant pour son rapport réfléchi. Les membres du groupe de travail ont clairement compris l'importance de cette institution d'envergure nationale. Ils ont fondé leur analyse et les options qu'ils proposent sur leur solide

compréhension de la taille, de la portée et des autres éléments complexes du système postal, et de son importance pour la population. Ils ont fourni aux Canadiens et à ce comité un rapport complet, rigoureux et réfléchi. L'évaluation est franche; l'analyse, audacieuse. Le groupe de travail a également présenté des faits indiscutables sur lesquels toute discussion sur l'avenir du système postal devrait être fondée.

Premièrement, le rapport montre indubitablement qu'il faut rapidement transformer l'entreprise. Chaque année, les volumes de courrier diminuent davantage, tandis que le nombre d'adresses auxquelles nous le livrons ne cesse d'augmenter. Deuxièmement, les Canadiens aiment leur service postal et veulent qu'il demeure solide, mais pas en payant avec leurs impôts. Troisièmement, les colis sont l'avenir de l'entreprise: les Canadiens désirent ce service et en ont besoin. Le courrier demeurera toujours important, mais les Canadiens font plus appel à Postes Canada pour livrer les articles qu'ils achètent en ligne. Nous élargissons notre secteur des colis, parce que nous livrons non seulement de plus en plus de produits d'entreprises canadiennes et mondiales, mais nous ouvrons également les marchés mondiaux aux entreprises canadiennes. Les avantages vont bien au-delà de Postes Canada.

Quatrièmement, il n'y a pas de solution miracle. Heureusement, les Canadiens le comprennent très bien. Ils comprennent très bien que le système postal doit changer et ils n'ont pas peur de prendre les mesures nécessaires. Ils savent que les volumes de courrier n'augmenteront pas, mais ils ne veulent pas que le système postal disparaisse. En fait, ils veulent que les prochaines générations puissent également profiter de cette institution importante.

Tout cela fait en sorte que le travail du Comité est extrêmement important non seulement pour l'avenir du système postal, mais aussi pour l'économie canadienne. À titre de président-directeur général de Postes Canada, je comprends l'énorme responsabilité qui a été confiée au comité, au gouvernement et aux dirigeants de notre organisation. Nous devons bien faire les choses. Il ne s'agit pas seulement de courrier, de colis ou même d'un attachement envers une institution de 250 ans. Il s'agit aussi du gagne-pain des Canadiens et de leur dépendance à l'égard d'un système postal dynamique et solide.

Quelque 50 000 personnes travaillent à Postes Canada; elles ont des familles, des prêts hypothécaires et d'autres obligations, et elles dépendent de l'entreprise qu'elles ont aidée à bâtir. Elles souhaitent aussi voir Postes Canada évoluer et prospérer. Sur une plus grande échelle, la subsistance de nombreux Canadiens est liée à un système postal solide et fiable. Les petites entreprises canadiennes utilisent toujours régulièrement le courrier pour exécuter leurs activités. Qu'il s'agisse de chèques, de factures, de relevés ou d'offres spéciales, ils envoient et reçoivent chaque jour des lettres.

Nos activités de publipostage demeurent également très importantes pour de nombreux Canadiens. C'est pourquoi ce secteur génère toujours 1,2 milliard de dollars en revenus. Il permet aux propriétaires de petites entreprises de joindre des clients dans leur quartier. Les organismes de bienfaisance utilisent largement le publipostage pour amasser des fonds indispensables. Tous les ordres de gouvernement s'en servent aussi beaucoup afin de communiquer des renseignements importants à leurs citoyens. Dans le cas des colis, la dépendance envers un système postal devient encore plus importante. Nos volumes de colis augmentent, car l'industrie canadienne de la vente au détail est en train de vivre une transformation majeure, à mesure que les Canadiens magasinent de plus en plus en ligne.

L'industrie canadienne de la vente au détail contribue de façon importante à l'économie du pays. Selon le Conseil canadien du commerce de détail, le total des ventes de ce secteur s'est élevé à environ 516 milliards de dollars en 2015 au Canada.

• (1535)

Nous faisons tout notre possible pour aider les détaillants canadiens de toute taille, dans les grandes villes et dans nos plus petites collectivités — y compris dans le Nord — à évoluer, à prospérer et à croître. Toutefois, pour y arriver, ils ont besoin d'un système postal solide et dynamique.

Nous livrons deux colis sur trois provenant du cybercommerce au Canada. Nous sommes profondément ancrés dans la nouvelle économie canadienne de la vente au détail.

Nous collaborons étroitement avec des Canadiens qui ont tout risqué en démarrant une petite entreprise de cybercommerce, souvent dans leur garage. Leurs investisseurs sont des amis et des proches qui croient fermement en eux. Nous faisons bien plus que les aider à livrer les colis qu'ils emballent eux-mêmes. Nous les aidons à innover et à croître. Après tout, plus ils réussissent, plus nous connaissons de succès.

Nous les aidons à évoluer au-delà de la phase de démarrage. Ils peuvent ainsi se concentrer sur l'embauche de plus d'employés et sur leur expansion. Nous avons aidé de jeunes entreprises de petite taille, exploitées par leur propriétaire, à devenir des sociétés multimillionnaires avec un grand nombre d'employés et un bel avenir.

En fait, si vous nommez un détaillant canadien important, les chances sont que nous l'aidons à s'adapter à l'évolution du marché de la vente au détail. De nombreux Canadiens dépendent de la transition réussie de ces grandes entreprises au cybercommerce.

Je sais d'expérience que le changement n'est pas facile. Le groupe de travail a toutefois confirmé que nous sommes sur la bonne voie. Il a également décrit les défis face auxquels Postes Canada doit changer.

Au cours de la dernière décennie, les volumes de courrier ont chuté de 32 %, soit 1,6 milliard d'articles, ce qui représente près d'un milliard de dollars de revenus. Cette tendance ne s'arrêtera pas. Nous devons accepter le changement et poursuivre sur notre lancée.

Le rapport indique clairement que les Canadiens appuient les modifications nécessaires à l'avenir du service postal. Ils s'attendent également à ce que le service postal évolue, s'adapte et s'améliore. Cela vaut non seulement pour le service que nous offrons, mais aussi pour la façon dont nous apportons des changements. À Postes Canada, nous avons cette même attente envers nous-mêmes.

On a beaucoup parlé des changements que nous avons entrepris ces trois dernières années pour garantir l'avenir du service postal. Toutefois, les gens ne savent pas tous qu'au fil de notre progression,

nous avons été en mesure de tirer des apprentissages, de nous adapter et d'améliorer notre approche et nos procédés. C'est pourquoi nous sommes heureux de constater que les résultats de satisfaction de la clientèle, dans le rapport du groupe de travail, demeurent élevés, à 91 %. Nous continuerons de nous concentrer sur l'amélioration constante à Postes Canada.

En terminant, je tiens à souligner, à l'intention de tous les membres du Comité, que nos défis sont de taille; les solutions pour les régler devront être à la mesure de l'énorme tâche. Certains vous diront que le système postal ne devrait jamais changer, que tout devrait rester comme dans le bon vieux temps. Cela n'est pas envisageable. Les enjeux sont beaucoup trop importants.

Je vous encourage à aller de l'avant en tenant compte des conclusions du groupe de travail: de nombreux Canadiens comptent sur notre réussite. Nous devons assurer un avenir solide pour le système postal canadien.

Merci, monsieur le président.

• (1540)

**Le président:** Merci, monsieur Chopra.

Avant d'entamer notre première série de questions, chers collègues, je vous encourage tous à essayer d'être aussi brefs que possible. Je serai très strict aujourd'hui pour m'assurer que les limites de sept et de cinq minutes sont respectées.

J'aimerais aussi terminer cette séance à approximativement 16 h 25, soit environ cinq minutes plus tôt que prévu. Il faut toujours compter quelques minutes pour passer d'un groupe de témoins à l'autre. Puisque nous allons malheureusement accorder moins de temps aux organismes qui seront ici à 16 h 30, j'aimerais leur permettre de prendre place autour de la table aussi rapidement que possible. J'espère que vous êtes d'accord.

Nous allons maintenant débiter la série de questions de sept minutes. La première intervenante est Mme Ratansi.

**Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.):** Merci à tous d'être venus.

Merci, monsieur Chopra, pour vos remarques liminaires.

Nous voulons tous que Postes Canada réussisse. Nous savons que des changements sont nécessaires et qu'ils présentent un défi. Un des membres du groupe de travail nous a dit que les changements n'avaient pas été instaurés comme il se doit — je le dis seulement pour le compte rendu — et que les changements requièrent l'inclusion. Nous espérons qu'à l'avenir, Postes Canada sera plus inclusive, ouverte et transparente, quel que soit l'outil de gestion du changement qu'elle utilise.

Ma question est la suivante: voyez-vous Postes Canada comme une entreprise, un service ou les deux à la fois? Soyez très bref, s'il vous plaît.

**M. Deepak Chopra:** Postes Canada a toujours été les deux. Certains de ses éléments sont très concurrentiels sur le marché, comme ses secteurs des colis ou de son courrier marketing, et elle jouit du privilège traditionnel exclusif de livrer le courrier, ce qu'elle fait malheureusement de moins en moins.

Nous avons toujours essayé de trouver un juste équilibre entre nous assurer de pouvoir être financièrement autonomes et continuer de tenir le rôle à la fois de l'entreprise et du fournisseur de services dont les Canadiens ont besoin et qu'ils affectionnent.

**Mme Yasmin Ratansi:** Très bien.

Avant le début de ce processus — et nous allons commencer la campagne lundi — vous aviez créé un plan d'action en cinq points. Je me suis adressée aux membres du groupe de travail hier, qui m'ont dit que ce plan est une première étape, mais qu'il n'est pas exhaustif, qu'il ne comprend pas tout, et qu'il a fort à faire. Selon eux: « même si Postes Canada mettait en œuvre les options susmentionnées de façon optimale, elle ne parviendrait tout de même pas à autofinancer son exploitation ».

Comment faire pour avancer, alors? À titre de PDG, avez-vous, avec votre équipe de gestionnaires, pensé à des orientations stratégiques dont vous souhaiteriez nous faire part?

• (1545)

**M. Deepak Chopra:** Nous avons abordé la plupart de ces points avec les membres du groupe de travail. Leur rapport a si bien résumer la complexité des problèmes opérationnels auxquels nous faisons face et expliquer certaines des options qu'ils ont énoncées dans le document de discussion.

Comme je l'ai mentionné dans mes remarques liminaires, les défis sont vraiment de taille. Nous nous entendons tous pour dire que le statu quo n'est pas une option. Si le but est de régler les problèmes de viabilité à long terme, il faut donc commencer par régler les problèmes à moyen terme.

Je pense que, de notre point de vue, le rapport vise à ce que certains changements soient apportés dans l'immédiat pour qu'on puisse, plus tard, envisager d'autres options plus réfléchies s'ils ne sont pas suffisants.

Nous croyons que Postes Canada doit se pencher sur certains de ses défis au plan structurel. Nous livrons le courrier depuis 250 ans, et les 40 dernières en particulier...

**Mme Yasmin Ratansi:** Désolée de vous interrompre, mais de quels types de changements structurels parlez-vous?

**M. Deepak Chopra:** Nous y travaillons depuis pas mal de temps.

**Mme Yasmin Ratansi:** Oui.

**M. Deepak Chopra:** Au cours des cinq dernières années, Postes Canada a entrepris beaucoup de changements. Ce faisant, elle avait deux objectifs. Près de la moitié de nos efforts visent à augmenter les revenus.

À titre d'exemple, notre secteur des colis a connu une croissance de plus de 400 millions de dollars au cours des cinq dernières années. Comme je l'ai mentionné, avec la disparition de 1,6 milliard d'articles au cours de la dernière décennie, nous avons perdu, en moyenne, un milliard de dollars de revenus. Nous avons été capables d'en récupérer la moitié en élargissant notre secteur des colis. Nous avons réussi à faire l'autre moitié par le truchement d'une partie du travail de transformation que nous avons entrepris au cours des cinq dernières années. Il représente aussi quelque 400 millions de dollars.

Jusqu'à maintenant, nous avons réussi à mettre en équilibre ces besoins contradictoires, mais puisque le Comité est maintenant chargé d'étudier les options, de parler aux Canadiens, nous nous réjouissons vraiment à la perspective de lire vos recommandations et de connaître votre décision concernant la prochaine phase du mandat de Postes Canada. Comme vous l'avez demandé — à juste titre — s'agit-il d'une entreprise ou plutôt d'un service public? Devrait-elle être autonome financièrement? Toutes ces questions font l'objet de discussions et de débats dans le forum approprié, comme il se doit.

**Mme Yasmin Ratansi:** D'accord. Nous sommes un comité, vous êtes le PDG, et nous pouvons travailler ensemble, mais je pense que nous nous attendons à ce que vous et vos gestionnaires nous donniez

au moins quelques idées stratégiques. Des six options que le groupe de travail a proposées pour atténuer les pertes — je suis sûre que vous le savez — quelles seraient les plus faciles ou les plus rapides à mettre en œuvre?

**M. Deepak Chopra:** Je pense qu'à ce stade, nous sommes d'avis qu'avec toutes ces options, la meilleure façon pour nous de procéder n'est pas d'étudier une ou deux options séparément. Je pense qu'un ensemble d'options qui met en balance l'objectif de l'autonomie financière... Une fois que le Comité aura eu la chance de le recommander, nous pourrons vous dire quelles options seraient les plus faciles ou difficiles à mettre en œuvre. Je pense qu'il serait trop tôt pour nous d'évaluer le résultat des préférences du Comité.

**Mme Yasmin Ratansi:** Le Comité va le faire à cause de ce qui est arrivé: les gens ont eu l'impression de ne pas avoir été consultés avant d'apprendre soudainement qu'ils ne recevraient plus leur courrier. Que ce soit vrai ou faux, ce n'est pas notre réalité, mais je pense qu'il est important pour nous de comprendre qu'une fois rendu au PDG de cette importante société d'État, on arrête de refilez le problème. Nous avons besoin de savoir comment vous allez nous aider à comprendre. Vous êtes là. Vous connaissez les activités quotidiennes tandis que nous nous chargeons simplement des consultations. Nous allons recueillir les points de vue, mais nous devons aussi savoir que vous avez un plan stratégique en place, ou une stratégie raisonnée, car vous êtes bien payé.

• (1550)

**M. Deepak Chopra:** Nous croyons que Postes Canada...

**Le président:** Monsieur Chopra, soyez bref, je vous prie.

**M. Deepak Chopra:** ... doit suivre une approche en deux volets: augmenter son chiffre d'affaires, comme nous le faisons avec nos colis et au plan logistique; et rectifier le décalage structurel des coûts fixés pour une génération différente. C'est une combinaison.

**Le président:** Merci, monsieur.

La parole est maintenant à M. Blaney pour sept minutes.

**L'hon. Steven Blaney (Bellechasse—Les Etchemins—Lévis, PCC):** Monsieur Chopra, nous avons vu les libéraux s'ingérer dans la gestion d'une société d'État indépendante lorsqu'ils ont envoyé — sans vergogne — une lettre publique pour demander votre démission. Nous les avons vu suspendre le plan d'action en cinq points sans consulter, au préalable, votre société, Postes Canada, concernant les implications. Aujourd'hui, ils demandent ce que nous pouvons faire. En fait, la ministre Judy Foote a affirmé qu'elle ne savait même pas en quoi consistait le plan d'action en cinq points au-delà des boîtes postales communautaires.

Il se trouve que le plan d'action en cinq points est la première étape majeure que Postes Canada a entreprise pour faire face au défi de taille auquel vous êtes confrontés, c'est-à-dire — selon moi — la faillite.

La question que j'aimerais vous poser cet après-midi est la suivante: que coûte aux contribuables canadiens cette ingérence, la suspension du plan d'action en cinq points?

**M. Deepak Chopra:** En ce qui concerne les examens de Postes Canada, son mandat fait l'objet d'un examen pratiquement tous les 5 ou 10 ans. Nous voyons ce processus comme un moyen qu'utilisent de temps à autre les gouvernements en vue de s'assurer que le mandat de Postes Canada correspond aux besoins changeants des Canadiens. À nos yeux, c'est un processus sain pour comprendre comment et quand déterminer nos priorités et nos options et aller de l'avant. Nous devons bien comprendre ce processus pour continuer nos activités.

**L'hon. Steven Blaney:** Merci, monsieur Chopra. Ma question est assez simple: à combien s'élèvent les économies que nous avons réalisées jusqu'à présent et à combien s'élève ce que nous laissons sur la table? Combien l'abandon du plan d'action en cinq points nous coûte-t-il? Pouvez-vous nous le dire?

**M. Deepak Chopra:** Notre plan d'action en cinq points visait à économiser de 700 à 900 millions de dollars. Au moment de sa suspension, nous étions rendus au milieu du plan. Nous avions économisé environ 400 millions de dollars, et le reste des économies est maintenant en attente des conclusions de l'exercice en cours.

**L'hon. Steven Blaney:** D'accord. Bref, je comprends que la suspension du plan d'action en cinq points coûte un demi-million de dollars aux contribuables canadiens, mais je crois que c'est seulement la pointe de l'iceberg. Il était question hier d'un excellent rapport réalisé par le groupe de travail qui avait le mandat de trouver une solution. Les témoignages d'hier m'ont permis de constater un élément vraiment intéressant, c'est-à-dire que les services de Postes Canada ne sont pas homogènes partout au pays. La société d'État a beaucoup de clients différents répartis dans plusieurs régions au pays. Ce qui est intéressant, c'est que ces personnes sont satisfaites même si les services ne sont pas fournis de la même manière. C'est intéressant.

Nous savons que le courrier et les revenus sont à la baisse, mais la bonne nouvelle est que le secteur des colis se porte bien. Nous avons entendu que les Canadiens veulent recevoir des colis chaque jour, mais qu'ils étaient prêts à accepter de ne pas recevoir chaque jour du courrier. Nous sommes au courant qu'il y a des concurrents dans le secteur des colis. Donc, comment... Monsieur Chopra, pourquoi avez-vous accepté de relever le défi de faire tout votre possible dans l'intérêt des contribuables canadiens en allant de l'avant avec votre plan? Comment pouvez-vous y arriver pour ce qui est des colis, qui génèrent des revenus et qui doivent être livrés chaque jour, ce qui coûte cher — vos coûts sont plus élevés que ceux du secteur privé —, d'autant plus que vous devez encore respecter le protocole en place?

**M. Deepak Chopra:** Je crois que la forme et le volume du courrier ont évolué au cours des nombreuses décennies: des cartes postales aux lettres, des colis aux paquets, etc. Nous réalisons qu'un autre changement s'opère dans le milieu et que le secteur des colis est en croissance. Le problème n'est pas que les colis augmentent. C'est en fait la meilleure chose qui soit arrivée à Postes Canada. Le problème, c'est que nous devons modifier un réseau axé sur le courrier et pensé en fonction de sa livraison en vue de permettre la livraison du courrier et des colis.

Vous avez soulevé un point très intéressant au sujet de la livraison quotidienne des colis. Nous ne nous attendons même pas à ce que la livraison se fasse le lendemain; la livraison des colis doit se faire le jour même. Dans le cas du courrier, les gens tiennent pour acquis que c'est normal que cela prenne deux ou trois jours.

Les destinataires continuent de croire que Postes Canada livre seulement du courrier. C'est notre histoire. Selon un mythe très répandu, il y a seulement des lettres dans le courrier. Nous devons notamment informer les Canadiens que la nature de ce qu'il faut livrer a changé. Nous pourrions ainsi modifier la manière dont nous assurons la livraison, nous soutenons notre réseau de points de vente au détail et nous gérons notre structure de soutien.

Si cette transformation nous permet de régler certains problèmes structurels existants, soit ce dont vous avez parlé au sujet de l'écart entre nos coûts et ceux d'un secteur concurrentiel, nous croyons être en mesure d'être concurrentiels dans le secteur des colis. Nous

faisons déjà concurrence aux autres dans ce secteur d'activité qui nous rapporte 1,6 milliard de dollars.

● (1555)

**L'hon. Steven Blaney:** D'accord. J'aimerais maintenant parler des ressources humaines.

Hier, nous avons appris qu'une grande partie de votre effectif pourrait partir à la retraite au cours des cinq prochaines années. Pourriez-vous nous dire quelques mots au sujet de cette main-d'œuvre qui doit être traitée respectueusement, à mon avis, et de vos besoins? Est-ce possible de le faire au moyen de l'attrition? J'aimerais vous entendre à ce sujet.

**M. Deepak Chopra:** L'un des principes directeurs de la transformation que nous avons entreprise était de traiter de la question de l'effectif en respectant les conventions collectives et en tenant compte des départs à la retraite et de l'attrition à venir. L'âge moyen de nos employés est de 49 ans. Au cours des cinq prochaines années, si les tendances que nous avons connues en ce qui concerne les départs à la retraite se poursuivent, nous nous attendons à ce que plus de 16 000 employés partent à la retraite. Lorsque nous passons de la livraison à domicile aux boîtes postales communautaires, les changements dans l'effectif se faisaient au moyen de l'attrition.

Nous sommes bien conscients qu'il s'agit d'une importante institution qui compte 50 000 employés qui ont besoin de leur gagne-pain. Ce sont d'importants emplois pour la classe moyenne. Cependant, si nous voulons assurer la poursuite à long terme des activités de Postes Canada et maintenir ces emplois, la société d'État doit évoluer...

**Le président:** Merci.

**M. Deepak Chopra:** ... et voilà le changement primordial dans le cadre de la transformation.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Français]

Madame Trudel, vous avez la parole et vous disposez de sept minutes.

**Mme Karine Trudel (Jonquière, NPD):** Merci, monsieur le président.

Dans un premier temps, si vous me le permettez, j'aimerais déposer l'avis de motion suivant:

Que le Comité demande au groupe de travail qui a réalisé le rapport remis au comité Postes Canada à l'ère numérique de remettre au Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires tous les témoignages, rapports, mémoires, notes, statistiques, listes des témoins et experts, relevés, carnets, photographies, enregistrements audio et documents audiovisuels ayant été utilisés pour produire ledit rapport.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Veuillez poursuivre.

[Français]

**Mme Karine Trudel:** J'aimerais remercier les représentants de Postes Canada d'être de nouveau parmi nous aujourd'hui. C'est la deuxième fois que nous avons l'occasion de les rencontrer.

Hier, nous avons reçu des membres du groupe de travail qui nous ont remis le rapport que vous avez dû certainement consulter. J'aimerais savoir si vous considérez que tous les chiffres avancés dans leur rapport sont exacts.

[Traduction]

**M. Deepak Chopra:** La majorité des données dans le rapport se fondent sur nos prévisions financières et les prévisions validées par Ernst & Young, le cabinet d'experts-conseils externe engagé par le groupe de travail. Nous sommes d'avis que bon nombre des hypothèses et des données financières correspondent grandement à nos prévisions et vont dans le même sens.

[Français]

**Mme Karine Trudel:** Merci.

On a aussi bien compris quelle était la situation financière de Postes Canada. Plusieurs avenues ont été suggérées pour augmenter les revenus, dont celle d'ajouter des services bancaires. Une étude a même été faite à cet égard par Postes Canada.

Avez-vous remis au groupe de travail une copie de l'étude que Postes Canada a faite sur les services bancaires?

[Traduction]

**M. Deepak Chopra:** Nous avons remis au groupe de travail tous les travaux que Postes Canada a réalisés dans tous les domaines, et le groupe de travail les a évalués de manière indépendante pour en arriver aux conclusions formulées dans son rapport.

• (1600)

[Français]

**Mme Karine Trudel:** Nous avons demandé de consulter ce document de travail, soit l'étude que Postes Canada a faite à ce sujet. Il avait été vraiment caviardé et nous n'avons pas pu le consulter. Lorsque j'ai posé ma question au groupe de travail, on n'a pas été en mesure de me répondre. Je voudrais donc savoir si l'étude faite par Postes Canada lui a vraiment été remise dans son entier.

[Traduction]

**M. Deepak Chopra:** Je vais demander à mon collègue, qui a consacré beaucoup de temps au dossier des services bancaires, de répondre à votre question.

**M. Wayne Cheeseman (chef des finances, Société canadienne des postes):** Oui. Les spécialistes indépendants du groupe de travail avaient accès à toutes les analyses et à tous les rapports que nous avons réalisés en 2010 en ce qui concerne les services bancaires.

[Français]

**Mme Karine Trudel:** Pensez-vous que le fait d'avoir une banque postale à l'intérieur des bureaux de Postes Canada — plusieurs municipalités ont ce type de bureaux — pourrait offrir un autre type de services qui serait viable pour Postes Canada et l'aiderait financièrement?

[Traduction]

**M. Wayne Cheeseman:** Nous avons examiné la question et réalisé une étude sur les services bancaires en 2010. Nous nous sommes posé des questions et nous nous sommes penchés sur de nombreuses données, mais nous avons conclu qu'il était trop risqué pour Postes Canada d'offrir des services bancaires en dépit des bénéfices possibles, s'il y en avait. Nous avons décidé de nous concentrer sur nos principaux champs d'expertise, notamment le secteur des colis et la revitalisation du marketing direct.

[Français]

**Mme Karine Trudel:** Hier, j'ai mentionné dans le cadre des travaux de notre comité que les banques ont fait 135 milliards de dollars de profit. Je trouve donc déplorable qu'on n'ait pas étudié davantage cette possibilité. Dans son rapport, le comité a mentionné 37 nouvelles avenues. Du côté de Postes Canada, vous êtes-vous

penché sur les 37 avenues dont le comité a fait mention dans son rapport?

[Traduction]

**M. Deepak Chopra:** Postes Canada doit tirer profit de ces forces, et chaque organisation a des compétences de base, des points forts. Je crois que Postes Canada est une organisation qui se spécialise dans la logistique et la livraison. Nous nous concentrons sur ces activités. Nous avons fait croître nos activités dans le secteur des colis de plus de 400 millions de dollars en moins de cinq ans; nous avons ainsi démontré que ce sont les secteurs qui connaissent le plus de succès. Nous pouvons obtenir de meilleurs résultats pour assurer la viabilité à long terme de Postes Canada.

Postes Canada offre déjà certains services financiers. Nous n'avons qu'à penser, par exemple, au transfert d'argent. Dans de nombreuses collectivités canadiennes, des Canadiens qui envoient de l'argent à leur famille trouvent onéreux d'avoir recours à d'autres moyens. Beaucoup utilisent notre service MoneyGram, qui va de pair avec les compétences de Postes Canada, selon nous. Au fil des ans, notre programme de mandats-poste, qui existe depuis plus de 100 ans dans le milieu des postes, a évolué en un système de transfert d'argent numérique plus efficace. Il s'agit d'un service que nous offrons déjà. Nous avons aussi des cartes de débit prépayées que nous distribuons dans nos succursales, et les Canadiens qui ne peuvent pas avoir de cartes de crédit peuvent acheter une carte de débit prépayée.

Il y a des services qui vont de soi lorsque cela s'arrime à nos compétences et à nos capacités de base. L'offre pour certains services est déjà bien suffisante. Comme nous pouvons le lire dans le rapport, les Canadiens reçoivent les services dont ils ont besoin des banques et des coopératives de crédit. Ce n'est pas un domaine où... maintenant qu'un groupe d'experts indépendants a eu l'occasion de l'examiner minutieusement en s'appuyant sur autre chose que des données d'il y a cinq ans, à savoir des données déjà obsolètes dans l'économie numérique moderne. Compte tenu du CANAFE, des nouvelles technologies, des banques qui doivent composer avec de nouveaux types de contraintes réglementaires et des investissements dans les technologies, ce sont d'importantes décisions. Voilà pourquoi j'ai mentionné au départ que nous nous tournons vers le Comité pour en débattre, se pencher sur le document de travail et écouter les Canadiens. Si c'est une option, c'est mieux d'en discuter en comités.

• (1605)

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Whalen, allez-y. Vous avez sept minutes.

**M. Nick Whalen (St. John's-Est, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci aux témoins de leur présence.

Je crois que nous sommes évidemment d'accord que la marque de Postes Canada se porte bien, et c'est essentiel. Cela lui permet d'attirer des clients pour ses activités de livraison et de logistique. Sans la confiance des Canadiens, ce ne serait pas possible. Les gens ne feraient pas confiance à Postes Canada pour la livraison et la logistique si ce n'était pas de cela.

Si nous examinons ce qui s'est passé au cours environ des deux dernières années, du moins de mon point de vue, il semble que cette confiance s'effrite depuis l'adoption du plan d'action en cinq points qui a été imposé aux Canadiens et qui ne suscitait pas la faveur populaire. Nous avons certainement senti beaucoup de consternation chez les Canadiens durant les élections.

Cet été, tant du côté de l'employeur que du côté du syndicat, les disputes liées à la négociation collective ont également beaucoup miné la confiance des Canadiens à l'endroit de Postes Canada qui se sont demandé s'ils devraient continuer de faire confiance à Postes Canada pour répondre à leurs besoins en matière de paie, de services bancaires, de chèques et de livraison. Les Canadiens ont opté pour des solutions de rechange pour la livraison ou ont tout simplement décidé de passer à des moyens numériques, peut-être de manière prématurée, pour une plus grande partie de leurs activités. Il y a certaines préoccupations.

J'aimerais me concentrer un peu plus sur les aspects financiers pour essayer d'avoir une idée des possibilités que le groupe de travail n'aurait peut-être pas examinées. Dans son rapport, le groupe de travail dit que la conversion aux boîtes postales communautaires pourrait engendrer des économies de 400 millions de dollars, dont 80 millions de dollars d'économies qui ont déjà été réalisées. Il est également question de la conversion en comptoirs postaux des 80 bureaux de poste dont les volumes sont les plus élevés, ce qui permettrait de générer des économies de 177 millions de dollars. Ces deux idées semblent plutôt indépendantes.

Seriez-vous d'accord pour dire que ces deux idées pourraient être mises en oeuvre de manière indépendante et que ces économies ne se recoupent pas vraiment du point de vue des bénéfices de Postes Canada?

**M. Deepak Chopra:** Comme je l'ai mentionné au début, c'est un travail pour un groupe de travail. Lorsque nous aurons compris ce à quoi ressemble l'ensemble de la transformation, nous devons examiner le chevauchement de la mise en oeuvre ou les domaines où les économies peuvent se recouper.

Je crois qu'il est important au final de comprendre le tout dans son ensemble.

**M. Nick Whalen:** Monsieur Chopra, convenez-vous qu'en ce qui concerne au moins la conversion aux boîtes postales communautaires et la conversion en comptoirs postaux de bureaux de poste il n'y a pas vraiment beaucoup de chevauchement dans vos activités?

**M. Deepak Chopra:** C'est juste.

**M. Nick Whalen:** D'accord. Très bien.

En ce qui concerne la livraison un jour sur deux, les effets de cette option se feraient probablement plus sentir sur la livraison à domicile actuellement offerte. Ces économies ne seront pas entièrement possibles si nous allons de l'avant avec la conversion aux boîtes postales communautaires. Est-ce juste?

**M. Deepak Chopra:** Je crois que ces économies sont les plus difficiles à évaluer pour nous actuellement, parce qu'il faut déterminer s'il y a des risques que des gens n'utilisent plus nos services si nous ne livrons plus chaque jour. Prenons en particulier nos activités dans le secteur du marketing direct qui se chiffrent à 1,2 milliard de dollars. Si vous avez des soldes la fin de semaine dans votre boutique, il faut que votre message publicitaire soit dans les boîtes aux lettres au plus tard jeudi ou vendredi. Tous ces effets sur les petites entreprises et les grands détaillants sont très importants. C'est un domaine difficile à comprendre du point de vue non seulement des expéditeurs, mais également des activités. Si nous livrons chaque jour des colis et qu'il y a une distinction entre les secteurs, cela rendra encore plus complexes nos activités. C'est un domaine qui nécessite beaucoup plus de travail.

**M. Nick Whalen:** Très bien.

C'est ce que nous essayons de déterminer. Parmi ces économies, combien pouvons-nous mettre en oeuvre en même temps et quels en seraient les effets? C'est évidemment une question difficile.

Si nous allons de l'avant relativement aux deux premières options, nous aurons tout de même un manque à gagner d'environ 123 millions de dollars, selon les données du rapport. Qu'en est-il des autres secteurs? J'ai été assez surpris d'apprendre hier que les coûts administratifs pour ce qui est des cadres supérieurs et des gestionnaires étaient très élevés, soit 650 millions de dollars. Postes Canada a-t-il examiné la possibilité de réaliser des économies en la matière et combien serait-il possible d'économiser grâce à la rationalisation des coûts de la main-d'oeuvre du côté de la gestion?

• (1610)

**M. Deepak Chopra:** La direction représente moins de 5 % de notre effectif; la haute direction, moins de 1 %. En ce qui concerne les coûts, les 650 millions de dollars que vous avez mentionnés englobent les frais généraux et d'autres éléments. En réalité, cela s'élève à environ 200 millions de dollars.

**M. Nick Whalen:** Je présume que, si vous réduisez le nombre de personnes au sein de la direction, vous pouvez également réduire les locaux dont vous avez besoin et les coûts administratifs connexes.

**M. Deepak Chopra:** Pour vous mettre en contexte, le nombre de personnes au sein de notre direction a diminué de 20 % depuis 2008. Depuis 30 mois, il y a un gel salarial. Il n'y a eu aucune augmentation salariale. Nous avons adopté un régime de retraite à cotisation déterminée pour les membres de la direction. L'attrition au sein de la direction continue de dépasser dans bien des cas celle dans les autres sphères. Donc, s'il y a de l'attrition chez les syndiqués, la direction est...

**M. Nick Whalen:** Depuis 2008, vous avez réalisé des économies de l'ordre de 20 %. Croyez-vous que vous pourriez en réduire encore le nombre de 17 % pour aller chercher les 100 millions de dollars qui nous manquent?

**M. Deepak Chopra:** C'est directement lié à la taille de l'effectif. Si nous pouvons mettre en place des plans qui nous permettent d'avoir recours à l'attrition, l'effectif sous responsabilité directe et la surveillance de la gestion pourront alors évidemment être réduits proportionnellement. C'est donc une question de proportionnalité.

**M. Nick Whalen:** En ce qui concerne la structure de la société, à certains niveaux, c'est plutôt simple, alors qu'à d'autres niveaux, c'est un peu plus difficile à comprendre. Pouvez-vous nous dire qui détient les 9 % restants de la société Les investissements Purolator Ltée?

**M. Deepak Chopra:** L'actionnaire minoritaire de Purolator est Kelowna Flightcraft.

**M. Nick Whalen:** Cette société détenait-elle des actions avant que Postes Canada n'acquière sa part de 91 %?

**M. Deepak Chopra:** Sa participation ne concerne que Purolator, et non Postes Canada.

**M. Nick Whalen:** D'accord, mais elle détenait déjà des actions de Purolator avant que Postes Canada n'en achète?

**M. Deepak Chopra:** C'est une participation de longue date. Nous pouvons vous trouver les informations.

**M. Nick Whalen:** D'accord.

Quelles sont les mesures de contrôle éthique prévues afin de s'assurer que Postes Canada ne profite pas excessivement aux activités de la société Les investissements Purolator, du Groupe SCI et d'Innovapost dans le secteur privé, que Postes Canada ne réachemine pas des recettes vers ces entités, qui sont détenues en partie par des sociétés privées, plutôt que de les garder pour Postes Canada, dans les secteurs où Postes Canada est en concurrence avec ses filiales?

**M. Deepak Chopra:** Postes Canada...

**Le président:** Je vais devoir vous arrêter, mais je vous demanderais de fournir la réponse au Comité par écrit.

Passons au prochain intervenant, M. McCauley, qui dispose de cinq minutes.

**M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC):** Merci.

Rebienvenue. Le plan d'action en cinq points a été mis en oeuvre pendant une certaine période avant d'être suspendu après les élections. Quelles sont les leçons que Postes Canada a tirées de la mise en oeuvre du plan d'action en cinq points?

**M. Deepak Chopra:** Tout projet à grande échelle qui prévoit des économies allant de 700 millions de dollars à 900 millions de dollars, qui a une incidence sur une infrastructure nationale et des millions de Canadiens, va certainement connaître des accrocs en cours de route. C'est à cause de l'envergure et de la complexité du projet.

Nous avons notamment appris dans un premier temps que nous devons acquérir de l'expérience quant à l'emplacement des boîtes, la façon de procéder pour ce qui est des accommodements et la façon de consulter les Canadiens. Au fur et à mesure que nous avançons, nous en avons appris de plus en plus sur les pratiques exemplaires pour communiquer avec les Canadiens. Nous avons envoyé presque un million de sondages sur l'emplacement des boîtes, auxquels ont répondu 450 000 Canadiens, et...

**M. Kelly McCauley:** Voilà une question dont on a parlé hier, le besoin de consulter davantage les municipalités, et je suis ravi de vous l'entendre dire.

**M. Deepak Chopra:** En fait, presque 25 % des boîtes ont été déplacées vers un emplacement que préféraient les communautés. Nous avons beaucoup appris et nous avons également réalisé des économies. Nous avons été fort encouragés par le taux de satisfaction. Quel que soit le mode de livraison, que ce soit la livraison à domicile ou aux boîtes communautaires... en fait, le taux de satisfaction par rapport aux boîtes communautaires tourne autour de 86 % et 91 %.

**M. Kelly McCauley:** Monsieur Chopra, je vais vous interrompre, car je ne dispose que de cinq minutes. Nous allons manquer de temps. Je suis comme le dollar canadien, je vais déprécier de 35 % avec le temps.

Hier soir, nous avons appris dans le rapport que le plan d'action en cinq points était un bon point de départ, mais que c'est insuffisant. Le groupe de travail a indiqué clairement que ce n'était tout simplement pas assez. Que faut-il encore faire pour atteindre l'objectif?

**M. Deepak Chopra:** Il faut d'abord commencer. Je crois qu'il est très important de choisir son point de départ, à partir duquel on peut avancer. Nous vivons dans un monde où les choses évoluent et changent de plus en plus rapidement. Autrefois, les sociétés existaient pendant 100 ans. De nos jours, les sociétés figurent au Dow Jones pendant 30 ans. Avant, les produits servaient pendant 10 ans. Maintenant, les gens remplacent leurs téléphones intelligents tous les ans.

Nous vivons dans un monde qui change rapidement, et c'est la raison pour laquelle je crois que nous devons nous doter d'une infrastructure souple, d'une organisation agile, en mesure de réagir à la réalité changeante du marché. Nous pensons que les colis sont une réussite, mais c'est un marché concurrentiel. Nous avons besoin de souplesse et d'agilité afin de pouvoir réagir au marché lorsqu'il y a des changements. Je crois qu'en avançant, nous devons nous doter d'un programme pour la transformation qui nous donnera cette souplesse afin que nous puissions nous adapter à l'évolution du marché.

**M. Kelly McCauley:** Comme j'aurai bientôt épuisé mon temps de parole, je vous poserai une dernière question rapidement. Nous en avons beaucoup entendu sur les personnes handicapées qui ont du mal à se rendre aux boîtes postales. Je sais qu'un programme existe. Pouvez-vous nous décrire le programme destiné à ceux qui ne sont pas en mesure physiquement de se rendre à une boîte postale communautaire?

Il nous reste environ 45 secondes. Je vous demanderai donc d'être bref.

• (1615)

**M. Deepak Chopra:** En fait, c'est ma collègue qui a dirigé le programme. Je vais lui demander de vous donner plus de détails.

**Mme Susan Margles (vice-présidente, Relations gouvernementales et cadre stratégique, Société canadienne des postes):** Chaque personne dont le mode de livraison allait changer a reçu des communications lui indiquant un numéro sans frais à composer. Nous avons une équipe formée qui prenait les appels et était en mesure de traiter chaque cas individuel pour ce qui est des besoins, c'est-à-dire s'il fallait changer de boîte pour qu'elle soit plus basse, s'il fallait un outil pour tourner la clé parce que la personne avait des problèmes de dextérité, ou si réellement la personne n'était pas en mesure de se rendre jusqu'à la boîte. Dans de tels cas, nous avons pris des arrangements afin que le courrier soit livré cinq jours semaine à la boîte postale communautaire, mais une fois par semaine, le courrier serait livré au domicile de la personne. Ce programme existe toujours et nous a très bien servis. Ces services sont offerts aux gens, même s'ils ont une boîte postale communautaire depuis de nombreuses années. Parfois, leurs vies sont chamboulées, que ce soit un accident ou une chute...

**M. Kelly McCauley:** Vous livrez donc le courrier une fois par semaine.

**Mme Susan Margles:** C'est exact. Même avec les variations saisonnières, même pendant l'hiver lorsque le verglas et la neige posent des défis, nous le ferons pour tous les Canadiens.

**M. Kelly McCauley:** Il me semble que vous devez intensifier vos efforts de communication.

**Mme Susan Margles:** Effectivement, nous devrions probablement être plus proactifs et visibles. Je crois que nous avons mis l'accent sur les gens qui allaient changer de mode de livraison, ce qui fait que les autres Canadiens, qui s'inquiétaient pour les personnes handicapées, n'étaient pas forcément au courant du service, mais c'est une des leçons que nous avons apprises.

**M. Kelly McCauley:** Je suis ravi de l'entendre, car ce cas de figure inquiétait tout le monde. C'est bien que vous ayez un plan. Il me semble que nous devons communiquer davantage et plus clairement pour signaler l'existence de ce programme.

Merci.

**Mme Susan Margles:** Merci.

**Le président:** Chers collègues, la prochaine intervention sera la dernière, et elle durera cinq minutes. Je vais ensuite remercier les personnes qui viennent de témoigner et inviter le nouveau groupe de témoins à s'installer.

Je ne sais pas qui du côté du gouvernement aura droit à ces cinq minutes.

Monsieur Ayoub, allez-y.

[Français]

**M. Ramez Ayoub (Thérèse-De Blainville, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur Chopra, d'être de retour parmi nous aujourd'hui.

D'entrée de jeu, je vais mettre les choses au clair avec mon collègue d'en face.

On hérite d'un problème. Vous êtes avec nous parce qu'il y a une crise. On est en train de régler des problèmes de confiance et de communication. C'est d'ailleurs mon impression depuis le début. Tout le monde est bienveillant et fait preuve de bonne volonté pour ce qui est du maintien de Postes Canada, et ce, dans les meilleures conditions possible. Cependant, on n'a pas utilisé la meilleure façon de communiquer les informations, que nous avons finalement obtenues par l'entremise du rapport indépendant rendu public cet été. Ces informations sont très révélatrices. Je pense qu'il y a un gros travail de communication à faire.

Quels ont été les efforts de communication à l'interne de la part de Postes Canada pour communiquer les problèmes dans le plan d'action en cinq points que vous avez mis en place?

[Traduction]

**M. Deepak Chopra:** Permettez-moi de commencer en répondant à la question qui a été posée plus tôt par M. Whalen, concernant la confiance. Lorsque nous constatons les taux de satisfaction qu'a enregistrés le groupe de travail dans ses sondages, lorsque plus de 90 % des Canadiens se sont dits très voire extrêmement satisfaits, nous pouvons en être encouragés de plus d'une façon. Même si des changements difficiles devaient être apportés, et même si nous devions communiquer avec les Canadiens ainsi qu'avec nos employés, et je reviendrai à votre question qui portait sur les employés, nous sommes une organisation qui apprend. Pendant la première étape du changement, nous avons appris à partir de nos erreurs. Lors de la deuxième étape, nous nous sommes améliorés. Pendant la troisième étape, notre rendement était meilleur. Sinon, nous n'aurions pas pu obtenir un taux de satisfaction de plus de 86 % chez les Canadiens, quel que soit le mode de livraison, y compris ceux dont le mode a changé l'année dernière. Je crois que c'est une statistique importante. Ce n'est pas tout, bien sûr, mais c'est une statistique importante qui montre bien le travail que nous faisons pour communiquer avec les Canadiens. Nous répondons à leurs attentes.

En ce qui concerne votre question sur la communication avec nos propres employés, nous disposons d'une équipe consacrée à la tâche, dirigée par Mme Margles et d'autres cadres, qui se sont assurés que nos employés avaient compris. Nous avons frappé à 45 000 portes pour indiquer aux gens que la boîte postale communautaire serait peut-être située sur leur...

**M. Ramez Ayoub:** Monsieur Chopra, quel genre de discussion avez-vous eue avec vos employés pour les informer de la situation et du fait que vous deviez mettre en oeuvre le plan d'action en cinq points? Il me semble que c'était plutôt urgent de mettre en oeuvre ce plan d'action. Plus la mise en oeuvre était rapide, plus vous auriez pu

économiser. Vous auriez pu être efficaces et tout de même conserver une certaine capacité de livraison au sein de Postes Canada.

• (1620)

**M. Deepak Chopra:** Je crois que les employés font toujours part de leurs idées et de leurs suggestions pour améliorer l'efficacité. En fait, l'un de nos facteurs en région rurale a inventé un appareil qui nous a épargné beaucoup d'argent dans les régions rurales. Nous avons des employés qui nous transmettent constamment leurs idées.

Je crois que les employés ont toujours fait partie des efforts de communication, non seulement en ce qui concerne les défis et le besoin de changer, mais également pour ce qui est de proposer des mesures d'efficacité. Les employés participent pleinement à notre cheminement et nous communiquons régulièrement par nos publications. Nos employés croient fermement à ce que nous faisons tous les jours.

**M. Ramez Ayoub:** Je n'en doute pas.

**M. Deepak Chopra:** Ce sont eux qui livrent des colis. Ce sont eux qui voient les Canadiens. Ils comprennent la situation.

**M. Ramez Ayoub:** Je vais céder la dernière minute qui me reste à mon collègue Yves.

[Français]

**M. Yves Robillard (Marc-Aurèle-Fortin, Lib.):** Merci, monsieur Ayoub.

Merci à vous tous d'être ici avec nous aujourd'hui.

Ma question s'adresse à M. Chopra.

Vous êtes président-directeur général de la Société canadienne des postes. Laissez-moi vous dire que de nombreux citoyens que je représente ici, à Ottawa, m'ont fait part de problèmes de sécurité liés aux boîtes communautaires. Ils m'en ont fait part lors de consultations publiques et beaucoup d'autres commentaires à cet égard rejoignent directement mon bureau de circonscription.

Au-delà des compressions budgétaires et du réaménagement des coûts liés aux boîtes communautaires, je cherche à savoir quelle évaluation de sécurité est faite au sujet des emplacements désignés de ces boîtes aux lettres et si les citoyens sont suffisamment consultés dans le cadre de ce processus.

[Traduction]

**M. Deepak Chopra:** C'était le pilier sur lequel reposait notre programme d'installation de boîtes postales communautaires, car si nous ne choisissons pas l'emplacement le plus sûr... Nous avons des lignes directrices en place depuis plus de 30 ans concernant la distance à respecter par rapport aux carrefours, les trottoirs et l'éclairage. Nous avons tous ces critères, qui ont été élaborés en consultation avec les municipalités au cours des trois dernières décennies et plus. La sécurité du courrier, mais également du public, a toujours constitué un élément important. Nous avons aussi un processus rigoureux de service à la clientèle. S'ils ont une préoccupation, les Canadiens peuvent composer notre numéro 1-800 qui est toujours affiché sur les boîtes aux lettres. Notre service de sécurité est toujours à la recherche d'améliorations possibles.

Nous assurons ce mode de livraison depuis plus de 30 ans. Les criminels qui se livrent à leurs activités voient la chose de la même façon. Mais nous regardons toujours les critères bien établis qui ont bien servi. Si vous avez des résidents dans votre région qui ont des préoccupations, qu'ils nous téléphonent directement et nous pourrons leur répondre.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Chopra.

Nous allons maintenant lever la séance pendant quelques instants.

Monsieur Chopra, au nom du Comité, je vous remercie, ainsi que vos collègues, d'être venus.

**M. Deepak Chopra:** Merci à vous.

**Le président:** Comme vous l'avez indiqué plus tôt dans votre témoignage, monsieur, Postes Canada a 50 000 employés. Nous comptons sur vous et sur votre équipe pour faire tout ce que vous pouvez afin que Postes Canada soit tout aussi viable qu'elle ne l'a été pendant les derniers 100 ans et plus.

Merci. Vous pouvez partir.

Nous allons demander au personnel d'aménager la table et je demanderais à ceux qui attendent de venir prendre leur place à titre de témoins aussi rapidement que possible afin que nous puissions commencer dans les plus brefs délais.

Merci encore une fois.

• (1620) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1625)

**Le président:** Chers collègues, mesdames et messieurs, merci, et merci au personnel d'avoir aménagé les tables aussi rapidement comme vous l'avez fait.

Nous allons entendre le deuxième groupe de témoins. Cinq organisations comparaissent devant nous. Je viens de discuter brièvement des procédures avec certains des témoins. Je m'excuse encore une fois de la séance écourtée; en raison des votes, nous allons siéger pendant environ 75 minutes plutôt que les deux heures prévues.

Chacun d'entre vous a une déclaration d'ouverture à faire, si j'ai bien compris. Normalement, vous disposeriez de 10 minutes pour ce faire, mais vu les contraintes de temps, je vous demanderais de bien vouloir vous en tenir à 5 minutes. Je vais vous donner une certaine marge de manœuvre, bien sûr, parce que vous allez devoir condenser vos propos, mais plus vous parlez, moins il y aura de temps pour les questions des membres du Comité. Je vais vous laisser gérer votre temps, mais je sais que beaucoup de nos membres ont des questions qu'ils aimeraient vous poser.

Si j'ai bien compris, nous allons commencer par Mme McAuley.

Vous disposez de cinq minutes.

• (1630)

**Mme Brenda McAuley (présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints):** Merci beaucoup de nous avoir donné la possibilité de comparaître devant votre Comité.

Les questions auxquelles nous nous attaquons aujourd'hui sont d'une importance vitale pour le Canada rural, ce qui a été reconnu par le président de Postes Canada. Nous comprenons certes les contraintes imposées par les travaux de la Chambre, mais nous aurons de la difficulté à faire honneur aux besoins du Canada rural dans les cinq minutes qui restent. Nous ferons de notre mieux, mais nous serons ravis de répondre aux questions que vous aurez sans doute une fois qu'il y aura plus de temps. Nos mémoires ont été remis au Comité.

L'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints se fait la voix des employés des bureaux de poste ruraux depuis 1902. Nous sommes la deuxième unité de négociations la plus grande à Postes Canada, et nous représentons des employés des bureaux de poste dans les petites villes et villages du Canada rural. Environ 95 % de

nos membres sont des femmes. Nous offrons nos services à plus de six millions de clients ruraux.

Nous avons été étonnés lorsque l'une des solutions proposées par le groupe de travail était de convertir 800 de nos bureaux de poste aux plus grands chiffres d'affaires en franchises privatisées. Cette solution violerait les directives du gouvernement actuel. De plus, elle soulève diverses préoccupations.

Tout d'abord, le mandat conféré au Comité par les électeurs canadiens est clair: la privatisation doit être écartée pendant l'étude.

Ensuite, quelle société d'État vendrait ses centres les plus rentables à ses concurrents? Postes Canada a enregistré des recettes sur 19 des 21 dernières années. L'année dernière ses recettes ont frôlé les 100 millions de dollars. Pourquoi risquer cette position?

La troisième préoccupation a été soulevée dans notre étude intitulée « Les bureaux de poste ruraux et les communautés qui en dépendent sont en train d'être abandonnés », qui a été réalisée par Anderson Consulting. Les auteurs ont trouvé qu'il y avait plus de 55 % de chance qu'une franchise disparaisse si le bureau de poste était remplacé. Tout ce qui resterait pour ces résidents serait un amas de boîtes au bord de la route. Cela ne ressemble en rien à une solide infrastructure canadienne.

Ma quatrième préoccupation, c'est que selon le rapport du groupe de travail, les Canadiens et les entreprises de toutes tailles ont une perception positive de Postes Canada et de ses services. La vaste majorité de ses intervenants croient que la poste est très importante et que le Canada aura toujours besoin de services postaux offerts par une société d'État dans le secteur public.

Le gouvernement actuel a reçu son mandat en garantissant des opportunités aux femmes dans ce pays. Notre association est constituée à 95 % de femmes. Si Postes Canada est affaibli dans les zones rurales canadiennes, il y aura très peu de bons emplois pour les femmes.

En 1994, le gouvernement libéral a annoncé un moratoire sur la fermeture des bureaux de poste. Malgré ce moratoire, qui est toujours en vigueur, plus de 350 bureaux de poste ruraux ont fermé leurs portes.

Si la société voulait vraiment garder un bureau de poste ouvert, elle a la capacité de nommer quelqu'un par d'autres moyens, ce qui veut dire qu'elle peut choisir qui elle veut s'il n'y a pas de candidats retenus après un concours. Le dernier exemple serait Red Bay, à Terre-Neuve-et-Labrador. Sept personnes, y compris le maire de cette collectivité, ont échoué à l'entrevue organisée par la société. La société a ensuite fermé le bureau de poste, en indiquant qu'elle avait mené un concours et n'avait trouvé personne qui était qualifié pour travailler dans un bureau de poste. Elle a ensuite ouvert une franchise privatisée et l'a confiée à l'un des candidats qui avait échoué à l'entrevue.

Postes Canada veut donner ses opérations et elle s'en moque si les gens trouvent que son comportement est incohérent.

• (1635)

**Le président:** Madame McAuley, vous en êtes à cinq minutes.

**Mme Brenda McAuley:** D'accord. Permettez-moi de conclure.

J'aimerais terminer par certaines observations. Quelqu'un a affirmé que les Canadiens sont bien servis et qu'ils ont suffisamment de banques. J'aimerais vous dire que nous avons effectué une étude auprès de 3 260 collectivités rurales, dont 1 200 n'avaient pas de banque ou de caisse populaire. Parmi les 615 communautés autochtones, seulement 54 avaient une banque ou une caisse populaire, ce qui correspond à 9 %. C'est une honte.

Pour conclure, nous pouvons faire la meilleure utilisation possible de notre bien national. Nous devons nous assurer que nous répondons aux besoins des communautés rurales, éloignées et autochtones. Nous devons reconnaître à la fois les besoins de ces communautés et leur contribution actuelle et future à l'économie du Canada et au tissu national.

Lorsque j'ai commencé mon discours, j'ai fait référence au commentaire de M. Chopra qui avait indiqué que Postes Canada était un service essentiel pour les Canadiens en région rurale. Tous ceux qui connaissent l'importance de ces opérations et qui ont les intérêts du Canada rural à cœur seraient d'accord. Nous prions le comité de ne pas supprimer ce service essentiel.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

J'aimerais dire aux autres témoins que ce dernier discours a duré environ six minutes et demie. Je vous encouragerais à vous en tenir à cinq minutes, mais vous pouvez prendre six minutes et demie, car il faut être équitable.

Le prochain témoin est M. Paradis.

**M. François Paradis (président national, Syndicat des employés des postes et communications):** Je remercie le Comité d'avoir invité le Syndicat des employés des postes et communications à discuter avec vous. M. West, de l'Alliance de la Fonction publique du Canada, va m'aider à répondre à vos questions, le cas échéant.

Le SEPC est une composante de l'Alliance de la Fonction publique du Canada. Nous représentons environ 1 600 employés de Postes Canada et 150 employés de Purolator. Nos membres s'acquittent de tâches administratives et professionnelles, de fonctions techniques et de fonctions de bureau, ce qui comprend le soutien à la clientèle qui est offert aux entreprises et aux consommateurs. Ils sont souvent le premier point de contact pour de nombreux Canadiens qui ont besoin de conseils et d'aide concernant les services postaux.

Aujourd'hui, je vais traiter de plusieurs aspects du document de travail que le groupe de travail a récemment soumis à l'examen de la Société canadienne des postes.

Vous ne serez certainement pas étonnés d'entendre que nous sommes déçus. Nous espérons que le premier principe directeur du groupe de travail serait l'intérêt du public. Postes Canada est une société, mais ses propriétaires ou actionnaires sont les Canadiens. De ce fait, les services qu'elle offre aux Canadiens doivent passer avant tout. Comme on l'indique dans le document de travail, Postes Canada a l'obligation d'assurer un service universel et a comme mandat de réaliser les objectifs de politique publique.

Le groupe de travail n'a pas mentionné un programme qui devrait être rétabli, et c'est le programme Aliments-poste. L'actuel programme Nutrition Nord fait l'objet de critiques de la part des Canadiens qui vivent dans le Nord et du vérificateur général. Les prix des aliments que les familles doivent payer ont grimpé en flèche et ne sont plus viables.

En 2015, les Canadiens ont voté pour le changement. Le groupe de travail ne fait que présenter la même chose pour Postes Canada: des réductions de services, des pertes d'emplois, des hausses de prix, et ainsi de suite. Le groupe de travail ne mentionne pas l'externalisation actuelle des services. En 2010, on a commencé à externaliser les emplois de centres d'appels pour confier ces tâches à de grandes multinationales basées en Inde. Ces emplois demeurent au Canada, mais rien ne garantit qu'ils vont demeurer ici.

Plutôt que d'investir dans des emplois bien rémunérés, Postes Canada préfère payer des multinationales normalement établies à l'étranger. Cela a pour effet de créer ici des emplois précaires et de moindre valeur, dont les salaires sont maintenant nettement inférieurs. Avec l'externalisation, on envoie les profits à l'étranger, et ce, au détriment de la stabilité et de la qualité des emplois.

Le groupe de travail reconnaît que les Canadiens qui vivent dans les régions rurales ont exprimé de réelles préoccupations concernant les effets de la fermeture de leurs bureaux de poste sur leurs collectivités. En réponse à cela, on suggère de fermer tous les points de vente qu'il reste à Postes Canada, y compris ceux des régions urbaines, ou de les convertir en franchises. Pour réaliser au moins la moitié des économies suggérées, il faudrait que Postes Canada convertisse les 800 bureaux ayant le rendement le plus élevé — autrement dit, se débarrasser de la crème de cette entité publique.

Le groupe de travail préconise les franchises sans pour autant mentionner la nature des emplois de ces points de vente. Ces emplois ne sont pas syndiqués et ne s'accompagnent donc pas du bagage syndical habituel, soit des salaires permettant aux travailleurs de gagner leur vie et des conditions de travail décentes. Nous ne pouvons pas nous empêcher de nous demander si ce document de travail n'est pas que le commencement d'un cheminement qui va aboutir à la privatisation de la société.

Le groupe de travail ne parle pas de la structure de gestion de Postes Canada et des pratiques de rémunération du personnel de direction. Les multiples échelons d'approbation de la structure de gestion, même pour les décisions simples, sont inefficaces et coûteux, et ont des effets négatifs sur les activités commerciales.

Même si on prétend à répétition que la société connaît une période difficile, nous croyons savoir que les cadres supérieurs continuent de recevoir de fortes primes, alors que la majorité des employés continuent d'obtenir des hausses de salaire minimales.

Quand nous avons rencontré le groupe de travail, nous leur avons aussi suggéré d'examiner la structure d'Innovapost et sa relation avec la société. Tout ce que dit le document de travail, c'est qu'Innovapost fait partie du Groupe d'entreprises de Postes Canada et qu'elle est détenue à 98 % par la société. Des postes qui se trouvaient à l'origine au sein de Postes Canada ont été transférés à Innovapost lors de sa création en 2002.

Nous mettons en doute la valeur d'un tel arrangement. Les coûts des projets mettant en cause Innovapost font obstacle au changement et à l'innovation. Pendant ce temps, Innovapost a la même structure hiérarchisée très coûteuse que Postes Canada. À elle seule, elle compte 11 vice-présidents.

Nous nous demandons pourquoi sa structure est identique à celle de Postes Canada et nous mettons en doute sa valeur. Nous croyons qu'il serait plus rentable de rendre à Postes Canada au moins certains des postes d'Innovapost.

Enfin, les médias s'intéressent au régime de retraite de Postes Canada. Entre autres options, dans le document de travail, on propose la dispense permanente de l'obligation d'effectuer les paiements de solvabilité exigés par la LNPP.

•(1640)

Le SEPC a déjà écrit au gouvernement, par l'intermédiaire de la ministre Foote, pour lui demander d'accorder une telle dispense.

Nous croyons que les règles visant la capitalisation du déficit de solvabilité sont inutiles et contre-productives. Elles ont été instaurées dans les années 1980, en partie pour réagir à l'insolvabilité des employeurs du secteur privé, et le régime est en ce moment plus qu'entièrement financé, sur une base prospective.

Avant de terminer, j'aimerais souligner de nouveau notre préoccupation concernant la direction que le groupe de travail a empruntée. Postes Canada n'est pas une entreprise ordinaire. C'est une responsabilité publique. Elle a aussi un rôle à jouer dans l'offre d'emplois stables pour la classe moyenne, maintenant et à l'avenir, et dans l'offre, aux générations à venir, d'occasions dépassant de simples emplois précaires.

Je vous remercie de nous avoir donné l'occasion de vous faire part de nos points de vue et de nos préoccupations. M. West et moi sommes prêts à répondre à toutes vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Paradis.

À titre d'information, c'était cinq minutes et demie. Je vous sais gré de l'économie de mots.

Le suivant sur ma liste est M. Dubois.

[Français]

**M. Guy Dubois (président national, Association des officiers des postes du Canada):** Merci, monsieur le président.

Je remercie le Comité de cette invitation.

L'Association des officiers des postes du Canada représente approximativement 3 500 membres à travers le pays. Ces personnes supervisent généralement les opérations relatives au traitement et à la livraison du courrier.

Nous sommes ici aujourd'hui parce que, en 2013, on nous a annoncé dans le cadre d'un appel conférence que Postes Canada avait un problème de solvabilité, qu'on avait un sursis de cinq ans et qu'il fallait trouver une solution à ce problème. Peu de temps par la suite, un plan d'action en cinq points a été rendu public. Ce que nous déplorons dans ce processus, c'est le manque de transparence de la part l'employeur. Comme nous nous considérons très près de la gestion par notre rôle de supervision des opérations postales, l'employeur aurait pu faire preuve d'une plus grande transparence à cet égard.

On constate que M. Deepak Chopra a affirmé plus tôt aujourd'hui que nous faisons partie de la solution. Malheureusement, je pense que Postes Canada a laissé passer à l'époque une belle occasion de nous inclure dans les discussions, de nous faire comprendre qu'on avait un problème au niveau de notre plan de retraite, de nous faire comprendre qu'on était face à un mur et, finalement, de nous faire participer à la recherche de solutions.

Nous avons reçu le rapport du groupe de travail et nous espérons que le gouvernement saura prendre les bonnes décisions. Si nous faisons vraiment partie de la solution, nous nous attendons à être inclus. Il est certain que les unités de négociation à Postes Canada ne partagent pas toutes la même vision. Nous pouvons appuyer certaines mesures mais, faut-il le répéter, la transparence est un élément important de la réussite de l'entreprise.

La table étant mise, nous espérons qu'une recommandation de transparence permettra aux quatre unités de négociation de Postes Canada de s'asseoir avec l'employeur pour trouver avec lui les solutions plutôt que de le laisser nous imposer ses solutions.

Je vous remercie de votre attention.

•(1645)

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Dubois.

Le dernier intervenant est M. Palecek.

Est-ce que je prononce bien votre nom, monsieur?

**M. Mike Palecek (président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes):** Oui, merci.

**Le président:** J'ai eu de la chance. Mon nom est souvent très déformé, alors je ne veux absolument pas le faire à d'autres.

Monsieur, vous avez environ cinq minutes.

**M. Mike Palecek:** Merci.

Je suis Mike Palecek. Je suis un facteur de Vancouver, et je suis le président national du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes.

Je suis accompagné de Jan Simpson, première vice-présidente nationale. Notre conseil exécutif national au grand complet se trouve dans les tribunes en ce moment. Ce sont les leaders de partout au pays. Nous n'avons pas tout à fait 22 présidents comme Postes Canada, mais nous avons à l'échelle du pays des leaders qui sont présents aujourd'hui.

Nous représentons environ 48 000 travailleurs et travailleuses des postes, répartis entre deux grandes unités de négociation. Nous avons participé activement à la création de la Société canadienne des postes et, en fait, à chacun des examens dont Postes Canada a fait l'objet depuis. Nous avons bâti Postes Canada, et nous comprenons mieux que quiconque ses activités au quotidien.

À l'instar d'autres témoins présents aujourd'hui, nous sommes très préoccupés par le rapport produit par le groupe de travail. Nous croyons qu'il comporte beaucoup de lacunes. Nous craignons la contamination des consultations, parce qu'elles se fonderont sur ce document. Le document est plein d'erreurs et de faussetés, en plus d'omettre d'importants éléments. Le STTP fournira ultérieurement un document détaillant tout cela. Pour le moment, je vais vous donner quelques exemples.

Selon le document, Postes Canada va perdre de l'argent cette année, même si tout indique que ce sera le contraire qui va se produire. Les deux premiers trimestres ont été fantastiques. Le document passe aussi complètement sous silence qu'au cours des deux premiers trimestres de cette année, pour la première fois, l'augmentation des colis a éclipsé la baisse des lettres. Nous nous attendons à ce que cette tendance se poursuive, avec la croissance des envois de colis. En fait, le service des postes de l'Allemagne a annoncé cette année qu'il s'attend à ce que les volumes des colis doublent d'ici 2025. Les prévisions sont semblables dans les services postaux à l'échelle du monde.

Le rapport indique aussi que le STTP et Postes Canada ont récemment signé deux ententes provisoires, mais néglige de mentionner qu'une de ces ententes comporte d'importants changements — des changements que Postes Canada nous a dits nécessaires pour que la société puisse beaucoup augmenter sa part du marché de la livraison des colis et du courrier direct.

Dans le document du groupe de travail, on affirme que parmi les personnes disant aimer l'idée d'un service bancaire postal, seulement 7 % utiliseraient ce service. C'est inexact quant aux faits, et ce n'est pas ce que leur sondage a révélé. Le sondage a été mené auprès du public en général, et non seulement auprès des personnes qui appuient l'idée d'un service bancaire en ligne. En réalité, 7 % des répondants ont dit qu'ils opéreraient certainement pour le service bancaire postal ou qu'ils en utiliseraient les services. Encore 22 % des répondants ont dit qu'ils passeraient probablement au service bancaire postal. Je ne pense pas qu'une seule banque au Canada serait mécontente d'une part de 29 % du marché des services bancaires. Malgré cela, ils nous disent qu'ils ne pensent pas que c'est la meilleure option à envisager.

Des gens de partout au pays — des gens vivant dans des collectivités rurales, des citoyens pauvres, toutes sortes de gens — nous disent que ces services sont requis d'urgence. Malheureusement, nous n'avons pas le temps aujourd'hui d'examiner en détail tout ce que nous proposons. Comme vous pouvez le voir, il y a beaucoup de choses, et cela ne se fait pas en cinq minutes, mais la grande majorité des enjeux n'ont pas été abordés dans le rapport du groupe de travail.

Nous avons préparé un mémoire sur la situation financière de la Société canadienne des postes et sur la tromperie et la désinformation systématique par la direction de Postes Canada. Année après année, Postes Canada prévoit que ses recettes et ses profits seront nettement inférieurs à ce qu'ils sont en réalité. Il semble bien que ce soit la même chose cette année. Les chiffres étaient d'environ 100 millions l'année passée, et d'environ 500 millions l'année précédente. Nous ne prêtons tout simplement pas foi à leurs prédictions et projections.

• (1650)

Nous avons préparé des suggestions relatives à la livraison à domicile et à l'importance de la maintenir, ainsi qu'à la façon dont Postes Canada peut contribuer à écologiser l'économie et ses propres services. Ce sont des enjeux importants. Le présent gouvernement a pris de grands engagements en matière de changement climatique, et il doit se servir des sociétés d'État. Il doit utiliser son actif pour combler les lacunes et réaliser ses engagements. Encore là, nous ne voyons rien à ce sujet.

Je comprends que nous avons peu de temps, alors je vais m'arrêter ici. Je serai ravi de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup.

Je tiens à vous remercier tous de votre brièveté. Je vous en sais gré, comme c'est le cas, sans doute, de tous les membres du Comité.

Nous allons amorcer nos tours de sept minutes. Notre premier intervenant est M. Whalen. Je vais demander à tous nos collègues qui comptent partager leur temps de me dire dès le début de votre intervention combien de temps vous comptez céder à un collègue pour que je puisse vous interrompre au bon moment et veiller à ce que votre collègue puisse avoir son moment au micro.

Monsieur Whalen.

**M. Nick Whalen:** Merci, monsieur le président. Je vais céder deux minutes à M. Robillard.

Je vous remercie aussi d'être venus. Il nous est très difficile de faire ressortir toutes vos idées en si peu de temps. Sachez que tous vos mémoires seront tenus en compte dans la préparation de notre rapport. N'allez pas croire non plus que le Comité s'estime lié au mandat qui a été confié au groupe de travail. Notre mandat est de faire des recommandations sur l'avenir de Postes Canada.

Comme je l'ai dit hier, je pense que le mandat du groupe de travail était assez limité, en ce sens qu'il devait se pencher sur l'avenir de Postes Canada en tant qu'entité autonome. Comme suite à la question posée précédemment par mon collègue, j'aimerais que chacun de vous et chacune des organisations réponde en une phrase à la question de savoir si vous estimez que Postes Canada répond le mieux aux besoins des Canadiens en tant qu'entreprise, en tant que service, ou en tant que combinaison des deux.

Nous pourrions suivre le même ordre que pour vos déclarations.

**Mme Brenda McAuley:** Les deux.

**M. François Paradis:** Je pense que la responsabilité première de Postes Canada est de réaliser les objectifs liés à la politique publique

**M. Guy Dubois:** Je dirais les deux.

**M. Mike Palecek:** Oui, c'est un service public, mais c'est aussi une source de revenus pour le gouvernement, et ce, de manière constante.

**M. Nick Whalen:** C'est excellent. Il semble qu'aujourd'hui, la société et les syndicats s'entendent sur une chose, ce qui est bien.

D'après moi, le groupe de travail a mené une analyse financière très rigoureuse. Des parties externes ont participé, encore une fois, à l'intérieur de paramètres précis. Le groupe de travail dit que même si les options présentées étaient mises en oeuvre de manière optimale, Postes Canada ne serait pas en mesure de poursuivre ses activités de manière autonome à long terme.

Monsieur Palecek, vous représentez ici le plus gros syndicat. Est-ce que vous ou Mme Simpson pouvez me dire ce que vous pensez de cette déclaration du rapport sur Postes Canada? Est-ce que Postes Canada pourrait recourir à d'autres moyens de réaliser les économies nécessaires ou d'obtenir les recettes requises pour devenir autonome?

**M. Mike Palecek:** Absolument. La société pourrait accroître ses recettes en mettant en place plusieurs de nos suggestions; non seulement la prestation de services bancaires postaux, en passant, mais aussi de services à large bande et de divers services qui misent sur le réseau actuel de livraison de Postes Canada.

Je crois que l'une des omissions les plus flagrantes du rapport du groupe de travail, concernant les services bancaires postaux, c'est le rapport de Postes Canada rédigé en 2010, et on a posé des questions à ce sujet. Je précise que la ministre Foote nous a assurés qu'elle obtiendrait ce rapport, et son personnel nous a assurés qu'il serait rendu public de sorte que nous puissions voir tout cela. Nous ne l'avons toujours pas. Dans ce rapport, 700 des 800 pages ont été expurgées. Dans les pages qui ne l'ont pas été — vous pouvez le voir vous-même —, toute l'information a été supprimée. Vous pouvez voir toutes les rubriques qu'ils ont incluses, là où ils affirment que c'est une situation où tout le monde gagne, et que c'est une stratégie de diversification éprouvée. Ce sont les mots de la direction de Postes Canada. Évidemment, en fin de compte...

• (1655)

**M. Nick Whalen:** Merci, monsieur Palecek. Nous allons nous éloigner de la question des services bancaires; je suis sûr que quelqu'un y reviendra. Est-ce qu'il y a une autre activité commerciale qui pourrait générer des recettes?

**M. Mike Palecek:** Si vous regardez ailleurs dans le monde, vous verrez que les services postaux font énormément de choses. L'une des choses dont nous avons parlé, c'est le programme des facteurs qui vérifient si tout va bien pour les aînés qui vivent dans leur propre domicile. Il y a des programmes de ce genre en France, par exemple. Partout dans le monde, les services postaux diversifient leurs activités. Ce n'est qu'ici qu'on semble refuser de le faire.

**M. Nick Whalen:** Très bien.

**Le président:** Il vous reste environ 30 secondes avant que nous cédions la parole à M. Robillard.

**M. Nick Whalen:** D'accord.

Est-ce que les syndicats ont des preuves particulières, concernant les recettes qu'il serait possible de tirer de services bancaires postaux, sur la foi d'études que vous avez commandées et qui donneraient des preuves solides, ou une base solide, concernant les recettes de services bancaires postaux?

**M. Mike Palecek:** Excusez-moi. Pouvez-vous répéter cela?

**M. Nick Whalen:** Avez-vous commandé des études distinctes, indépendantes, qui précisent ce que les recettes de services bancaires postaux seraient au Canada?

**M. Mike Palecek:** Nous avons commandé des études sur la viabilité des services bancaires postaux au Canada, et dans tous les cas, ce qui ressort, c'est que le succès serait retentissant. Cependant, si vous voulez voir les recettes, je vous suggère de demander à la direction de Postes Canada de vous donner leurs projections financières quinquennales concernant les services bancaires postaux, qu'ils ont supprimées de la version publique du rapport.

**Le président:** Monsieur Robillard, vous avez deux minutes.

[Français]

**M. Yves Robillard:** Je vous remercie, monsieur le président.

Ma question s'adresse à M. Palecek.

Comme nous le savons, Postes Canada tente de réaliser des économies. Que pourriez-vous dire au sujet de la sécurité en milieu de travail pour ce qui est des employés que vous représentez dans le cadre de cette situation? Si plusieurs de mes concitoyens craignent d'aller chercher leur courrier en raison de boîtes postales dangereusement placées, qu'en est-il de vos collègues à ce sujet?

[Traduction]

**M. Mike Palecek:** Nous avons certainement eu des problèmes avec les boîtes postales communautaires et nous avons beaucoup discuté avec la population à ce sujet, comme vous le savez sans doute. Nos membres ont des préoccupations à cet égard. Nous avons des préoccupations concernant une hausse des blessures attribuables à des tâches répétitives, par exemple, si nous devons faire le même travail à répétition pour placer le courrier dans les boîtes. Il y a des préoccupations concernant la sécurité de l'emplacement de certaines de ces boîtes. Je pourrais peut-être vous amener à quelques-unes d'entre elles. Elles sont carrément dangereuses.

**M. Yves Robillard:** Nous y sommes allés.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entendre M. Blaney pour sept minutes, s'il vous plaît.

**L'hon. Steven Blaney:** Merci, monsieur le président.

[Français]

Bienvenue à vous toutes et à vous tous. Bienvenue, en particulier, aux gens qui vous accompagnent.

Je voudrais simplement vous dire, et c'est important de le rappeler, que vous êtes un peu les artisans des succès de Postes Canada.

Je représente une circonscription urbaine et rurale où les gens sont satisfaits du service de Postes Canada. Je n'ai à peu près jamais de problèmes avec Postes Canada au bureau de circonscription. Les gens sont satisfaits du service qui est offert. Ma circonscription a quand même une superficie assez étendue.

J'ai réalisé une chose en lisant le rapport et je tiens à vous le dire, car cela m'a vraiment surpris. J'ai une boîte postale près de chez moi. Pour des gens dans des régions rurales, c'est au fond d'un rang. J'ai réalisé que, pour chaque Canadien et Canadienne, la prestation du service qu'il reçoit de Postes Canada est différente mais, dans tous les cas — et c'est ce que démontre l'étude —, les gens sont satisfaits. C'est quand même très constructif.

Il y a un point que j'ai beaucoup aimé dans l'ensemble des interventions, notamment dans celle M. Dubois, peut-être parce qu'elle était en français et que c'est plus facile pour moi. Vous avez dit que, premièrement, vous ne saviez pas, pour ainsi dire, qu'il y avait un problème. Vous avez dit que c'est difficile de faire partie de la solution quand on ne sait pas qu'il y a un problème.

Dans le rapport, un paragraphe m'a frappé au sujet de la gouvernance. À la page 10, on retrouve le passage suivant: « D'après les nombreux commentaires soumis au groupe de travail, la restructuration devrait se faire dans le cadre d'une consultation appropriée et d'un éventuel réaménagement de la gouvernance ».

J'aimerais vous entendre à ce sujet et ainsi que les autres représentants qui voudraient formuler des commentaires à cet égard.

[Traduction]

En ce qui concerne la structure de gouvernance, comment sont les interactions entre Postes Canada et son effectif?

● (1700)

[Français]

**M. Guy Dubois:** Je vais remonter à 2013.

C'est comme l'histoire du petit garçon qui crie au loup. Il crie au loup et on ne l'entend plus à un moment donné. Finalement, le réveil est survenu à minuit moins cinq et on s'est fait dire qu'il y avait un petit problème concernant le fonds de pension. Lors des discussions que j'ai eues avec l'employeur, j'ai dit ce qui suit: « Comment se fait-il qu'il n'y a pas personne chez vous qui est venu cogner à notre porte — nous avons quatre unités de négociation — pour nous dire qu'il fallait que nous nous parlions et que nous avions un problème commun »? Cela ne touche pas seulement les syndicats. Cela touche aussi la gestion, les gestionnaires et les directeurs. Cela touche tous les employés de Postes Canada.

Je ne sais pas pourquoi cela ne s'est pas passé, et c'est déplorable, mais je peux vous dire que, dans l'histoire de Postes Canada, c'est la première fois que les quatre unités de négociation feront front commun pour atteindre un objectif. Cela ne s'est jamais vu dans l'histoire de Postes Canada. Elles feront front commun pour le même but, à savoir notre fonds de pension. Si nous en sommes là, c'est parce qu'un problème financier n'a pas été abordé lorsqu'il aurait dû l'être. À l'époque, il aurait dû être abordé et, finalement, on a réagi à minuit moins cinq et on a imposé des mesures draconiennes.

Je ne sais pas si je réponds à votre question, mais le fait que les quatre unités de négociation fassent front commun pour la première fois dans l'histoire de Postes Canada en dit beaucoup à ce sujet.

**L'hon. Steven Blaney:** Bien sûr.

**M. Guy Dubois:** Je pense que cela nous tient tous à cœur.

[Traduction]

**L'hon. Steven Blaney:** Quelqu'un d'autre veut-il se prononcer sur la structure de gouvernance et la relation? Quand il y a un problème, comment travaillons-nous ensemble pour le régler?

Monsieur Paradis.

**M. François Paradis:** Il peut y avoir plusieurs éléments. La consultation est un problème de taille. Je peux fournir quatre ou cinq exemples où la loi oblige techniquement un employeur à consulter ses employés ou à élaborer avec eux certaines choses.

Dans le passé, quand on nous consultait, on nous remettait essentiellement le document et on nous disait que c'est le plan à suivre. Les responsables peuvent nous consulter, mais ils nous disent qu'ils ne peuvent malheureusement pas aller de l'avant avec telle mesure car ils ont déjà envoyé le document au conseil d'administration. C'est considéré comme étant des consultations. Cette façon de faire crée des problèmes dans les relations de travail, donne lieu à des griefs et entraîne des contestations judiciaires.

Le plan d'action en cinq points en est l'exemple parfait. Nous étions en négociation, et la position de la société était de proposer un marché, que nous ne voulions pas vraiment, et elle nous a dit essentiellement que si nous ne présentions pas ce marché aux membres, elle nous offrirait un accord moins avantageux; on nous a menacés. Tout de suite après avoir accepté de proposer cette offre finale à nos membres pour qu'ils votent, elle a soudainement présenté le plan d'action en cinq points. Elle n'avait consulté personne avant de le faire. Nous avons déposé des plaintes pour pratiques de travail injustes.

Elle prétendait également que les membres n'obtiendraient jamais un accord spécial de la part du gouvernement du Canada pour le régime de pensions. Bien entendu, juste après avoir présenté le plan d'action en cinq points, elle a annoncé un allègement temporaire de la capitalisation du déficit de solvabilité des régimes de retraite. Nous avons donc été mis devant le fait accompli avec le plan d'action en cinq points et avec cet allègement. Je dirais que nous avons été plus que mis devant le fait accompli. Nous avons été bernés, car on nous a dit que cela ne se produirait jamais.

Le message que la société livre au public est qu'elle collabore avec les intervenants, mais mon expérience personnelle a été tout à fait le contraire.

**L'hon. Steven Blaney:** D'accord.

Monsieur Palecek, il vous reste une minute.

**M. Mike Palecek:** Je partage quelques-unes des préoccupations soulevées par François concernant les consultations de Postes Canada. Elle est tenue de par la loi de nous consulter sur un certain nombre de questions, de même que par contrat. Comme on l'a dit, ces consultations se déroulent habituellement dans le cadre d'une réunion où l'on nous dit simplement ce qui va se produire; ce n'est pas une consultation. Par ailleurs, nous sommes souvent pris par surprise par les annonces. Je crois qu'on nous a donné un préavis de 11 minutes avant l'annonce du plan d'action en cinq points et de l'élimination de la livraison à domicile. J'estime que c'est plutôt inconsideré. Ce n'est certainement pas susceptible de favoriser de bonnes relations de travail.

**L'hon. Steven Blaney:** Comme je crois l'avoir mentionné à Mme Simpson, nous sommes heureux de savoir qu'il y a eu une entente afin que... Je veux dire également qu'il y a la confiance: nous savons que lorsque nous postons une lettre, elle se rendra à destination. Je pense que c'est un atout oublié de Postes Canada.

Merci, monsieur le président.

[Français]

**Le président:** Madame Trudel, vous avez la parole et vous disposez de sept minutes.

**Mme Karine Trudel:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être avec nous aujourd'hui.

J'ai beaucoup de questions à poser, mais je vais procéder rapidement, parce que je veux entendre ce que vous avez à dire.

Ma première question s'adresse à M. Palecek. Vous pourrez intervenir par la suite, mais j'aimerais d'abord que vous répondiez à ma question.

Un peu plus tôt, vous avez commencé à parler du rapport. J'aimerais que vous releviez plus en profondeur les éléments qui sont faux selon vos études et selon ce que vous avez avancé. J'aimerais avoir plus de détails à ce sujet. Que devrait-on retrouver dans ce rapport qui ne s'y trouve pas en ce moment?

• (1705)

[Traduction]

**M. Mike Palecek:** Comme je l'ai dit, nous fournissons une liste complète de tous les points que nous passerons en revue. Entretemps, le système bancaire ou les banques du Canada ne font l'objet d'aucune critique. Il n'y a aucune analyse du problème des prêteurs sur salaire au pays. Dans le cadre du sondage, on n'a posé aucune question fondamentale. On n'a pas demandé aux gens qui vivent dans les collectivités qui n'ont pas de banque, mais qui ont des bureaux de poste, s'ils utiliseraient des services bancaires postaux.

Il n'y a rien sur le rendement financier de Postes Canada en 2016 et sur le fait que la société a déclaré les profits les plus élevés depuis 2010 pour la période allant de janvier à juin. Le groupe de travail mentionne que Postes Canada a un déficit de solvabilité de 8,1 milliards de dollars, mais elle ne parle pas de l'augmentation de 1,2 à 1,6 milliard de dollars qui est, bien entendu, étalée sur cinq ans. L'excédent du régime de pensions est en fait de 2,7 milliards de dollars pour l'année dernière seulement.

L'utilisation de l'information est très sélective. Les experts anonymes qui sont cités dans le document doivent être nommés. Nous devons voir l'analyse de la façon dont on est arrivé à ces données. Nous devons voir l'opinion des experts qui ont fourni des renseignements contraires, car il y en avait. Nous savons que les responsables ont rencontré des experts qui ont parlé de la façon dont les services bancaires postaux pourraient très bien fonctionner.

Les responsables n'ont pas mentionné l'étude que nous leur avons remise qui fait état que la valeur du courrier publicitaire diminue avec la livraison centralisée et diminue aux yeux des consommateurs. Ils ont tendance à mentionner les renseignements négatifs et à laisser de côté les renseignements positifs. Nous pouvons le constater dans le rapport.

Nous fournirons certainement au Comité ces détails à une date ultérieure. Nos membres discuteront avec les citoyens de partout au pays lorsque le Comité sera en déplacement. Vous aurez l'occasion d'entendre les témoignages des travailleurs des postes au sujet de nos mémoires de façon détaillée.

[Français]

**Mme Karine Trudel:** Y en a-t-il parmi vous qui voudraient aborder des éléments qui ne figurent pas dans le rapport?

[Traduction]

**Mme Brenda McAuley:** Je suppose que ce qui m'a dérangée le plus, c'est quand les représentants ont dit que les Canadiens recevaient des services bancaires adéquats. Nous savons que ce n'est pas le cas. À Terre-Neuve, 84 % des collectivités n'ont pas de banque ou de coopérative de crédit. Ils ne parlent pas de la réalité de ces Canadiens dans les régions rurales pour se rendre à ces banques. Dans une collectivité de Terre-Neuve-et-Labrador, les résidents doivent se rendre à leur banque en motoneige l'hiver, et c'est six heures de route. L'été, c'est un trajet en bateau d'environ trois heures ou un voyage en avion qui coûte 500 \$. Ce problème n'a pas été abordé.

Nos statistiques révèlent que 50 % des collectivités au Canada, 50 % dans chaque province, n'ont pas de banque ou de coopérative de crédit. C'est très problématique et contraignant, à notre avis, et c'est une grande préoccupation, surtout que les collectivités autochtones ne reçoivent pas tous les services. Eh bien, 9 % des collectivités sont desservies, mais c'est tout. J'estime que ces services devraient faire partie intégrante de l'obligation d'assurer un service universel. Tous les Canadiens devraient pouvoir avoir un compte bancaire, et ce n'est certainement pas le cas en ce moment. Nous avons parlé à des gens qui ont 60 ans et qui n'ont jamais eu de compte bancaire de leur vie.

Il est déplorable, à mon avis, que le comité du groupe de travail n'ait pas examiné notre étude, car elle est très exhaustive, et notre expert était John Anderson d'Anderson Consulting.

**M. François Paradis:** C'est quelque chose qui sera inclus ultérieurement dans le mémoire écrit, mais je pense que le problème est en partie la disponibilité des données également. Lorsque j'ai reçu un exemplaire du rapport du groupe de travail, j'ai envoyé une demande de renseignements au secrétariat, essentiellement pour obtenir les données du sondage et les noms des experts indépendants qui ont été consultés. Je viens de recevoir une réponse il y a peut-être une demi-heure, alors il est très difficile, en ce qui me concerne du moins, de préparer un vrai exposé et de tenir des consultations sérieuses avec des données tangibles. Si nous avons eu ces données, je pense que nous aurions pu tenir de meilleures consultations.

Je trouve également préoccupant que lorsque j'ai reçu la réponse du secrétariat, les responsables ont nommé le partenaire principal, mais ils ont également dit qu'ils ont consulté de nombreux autres experts, mais ils ne semblent pas les nommer. La question que j'ai précisément posée, surtout pour les services bancaires postaux, c'est s'ils ont fait appel à des experts du secteur bancaire. Je verrais ces consultations comme étant une forme de conflit d'intérêts, et je pense qu'il faut le signaler dans le document de discussion. Ce n'est pas précisé dans le document. Je n'ai pas vu de mention à ce sujet. Je ne comprends pas non plus pourquoi vous ne pouvez pas nommer dans le document les experts que vous avez consultés. Les données du sondage sont très vastes, mais je ne comprends pas pourquoi vous ne pouvez pas joindre au document la liste des experts que vous avez consultés.

Le document en soi semble, bien souvent, aller dans une direction pour justifier un résultat attendu, plutôt que de fournir ce que je crois être un examen objectif ou empirique des faits pour que les gens puissent avoir une vraie discussion sur les options qui s'offrent à nous.

• (1710)

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entendre M. Drouin, pour sept minutes, s'il vous plaît.

**M. Francis Drouin (Glengarry—Prescott—Russell, Lib.):** Merci, monsieur le président.

[Français]

Je remercie les témoins d'être ici parmi nous aujourd'hui. Nous l'apprécions beaucoup.

J'aimerais commencer par dire que, personnellement, je vois les syndicats non pas comme un obstacle à la solution, mais comme faisant partie de la solution.

[Traduction]

Nous parlons beaucoup des services bancaires postaux, et c'est ce que je veux aborder pendant le temps qu'il me reste.

J'ai lu votre document sur les services bancaires postaux, et je suis d'accord avec vous. Je viens d'une région rurale, et je reconnais que dans certaines collectivités, surtout celles des territoires, les banques ont quitté les lieux. Tout ce qui reste, c'est Postes Canada.

L'une des observations que j'ai lues, c'est qu'une banque postale peut être rapidement mise sur pied parce que l'infrastructure existe déjà — j'en conviens —, à savoir le personnel, les produits et la technologie. De plus, le Canada pourrait effectuer cette transition assez rapidement, en offrant un vaste éventail de services financiers. C'est là où je ne suis pas certain, et je n'ai pas encore déterminé le type de services financiers que Postes Canada pourrait offrir.

J'ai remarqué dans votre rapport que vous avez cité un directeur de la Banque Scotia, un vice-président de la distribution au détail. Pour paraphraser ce qu'il a dit, les clients ne vont pas beaucoup dans les succursales, mais lorsqu'ils le font, ils demandent des conseils, et lorsqu'ils commencent à demander des conseils, c'est là où les détails techniques entrent en ligne de compte. Comme vous le savez, dès que vous demandez des conseils financiers, il faut que ce soit à un planificateur financier certifié; il y a une réglementation provinciale en place.

Comment avez-vous planifié cela? Pour ma part, si Postes Canada avait accès à son bassin potentiel d'employés, qui ne sont pas formés, par opposition à des employés externes, qui sont déjà formés et qui viennent de terminer leurs études collégiales et détiennent leur certificat de planificateur financier agréé ou leur permis en fonds communs de placement... Je pense que le Collège Algonquin offre déjà ces programmes. Je ne veux pas que Postes Canada ou ses employés se tirent dans le pied alors qu'ils pourraient avoir accès à d'autres employés. Qu'avez-vous envisagé?

**Mme Jan Simpson (première vice-présidente nationale, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes):** À l'heure actuelle, de nombreux employés de Postes Canada qui travaillent aux comptoirs de vente font la vérification de demandes de passeport. Nous assistons aux cours de l'école de formation sur le passeport gouvernemental à Toronto pendant une semaine, par exemple. Nous pourrions également assister aux séances de formation sur les services bancaires qui sont offertes par les banques et d'autres institutions que vous avez mentionnées, dont le Collège Algonquin.

Pour n'importe quel type de travail que nous effectuons aux comptoirs de vente, nous avons reçu la formation nécessaire et nous respectons les normes qui sont imposées par la loi. Je pense donc que nous pouvons suivre des formations externes, comme nous le faisons pour la formation sur le passeport. Nous sommes également formés par le CANAFE, qui offre la formation du niveau de sécurité le plus élevé au Canada.

**M. Mike Palecek:** Je pense que si l'on regarde où des banques postales ont été mises en place dans le monde, on constate que la question a été réglée. Au Maroc, par exemple, où l'on a créé une banque postale il y a six ans, on a mis sur pied un centre de formation pour les employés qui travaillent aux comptoirs de vente.

Par ailleurs, une partie de notre convention collective nous permet d'élaborer des projets conjoints avec la direction et de déterminer comment nous pouvons les mettre en oeuvre. Ce qu'il faut dans un premier temps, c'est de la volonté des deux côtés pour aller de l'avant et établir les prochaines étapes à suivre. Postes Canada possède un effectif hautement scolarisé et qualifié qui a été soumis à des enquêtes de sécurité et à divers autres contrôles, alors nous pouvons le faire. Je suis certain que nous le pouvons. On l'a fait ailleurs dans le monde avec beaucoup de succès, et nous pouvons le faire ici aussi.

**M. Francis Drouin:** Je vois un rôle à assumer, et surtout pour les régions rurales du Canada, où il y a des lacunes, mais là encore, cela revient à... Dans mes collectivités, les caisses populaires sont souvent présentes, mais certaines partent, car je crois qu'elles ne voient pas de rendement sur leur investissement.

Hier, j'ai dit que ma grand-mère a encore besoin d'un endroit où aller, dans sa communauté, pour accéder à des services bancaires et retirer de l'argent. Ma grand-mère ne sera plus de ce monde dans 20 ans, alors parlons-nous d'un cycle de 20 ans, ou les gens voient-ils cela comme étant un investissement à plus long terme, un investissement sur 20 à 40 ans pour les services bancaires postaux?

En ce moment, les gens de ma génération ne vont pas dans les banques. Nous ne mettons les pieds dans une banque que rarement. Même les banques se qualifient d'entreprises de technologies financières en ce moment. Elles ont des institutions, mais comme vous l'avez signalé, de plus en plus de banques ferment leurs portes. Il existe toujours un marché pour ces services, et surtout pour les aînés qui n'ont peut-être pas les aptitudes nécessaires pour aller en ligne, qui ne font pas confiance aux services bancaires en ligne et qui préfèrent rencontrer les employés des banques en personne. Je crois qu'il y a un rôle à jouer pour les régions rurales du Canada. Mais croyez-vous qu'il y aura un rendement sur le capital investi dans 15, 20 ou 30 ans?

• (1715)

**M. Mike Palecek:** Il faudrait que ce plan soit élaboré, mais si l'on examine le rapport sur les services bancaires postaux, ce que Postes Canada refuse toujours de rendre public, il mentionne une stratégie pour les entreprises électroniques et traditionnelles. Elle miserait sur les services bancaires en ligne et sur les points de vente existants. À mesure que les habitudes bancaires des gens changent, nous pourrions apporter ces changements avec eux.

[Français]

**M. Francis Drouin:** Monsieur Dubois, avez-vous quelque chose à ajouter à ce sujet?

**M. Guy Dubois:** Il ne s'agit pas seulement des services financiers. Cela va plus loin. Postes Canada a le plus grand réseau de vente au détail au pays. D'autres services qui ne sont pas offerts aujourd'hui pourraient être offerts aux gens en milieu rural.

Tantôt, on nous a demandé si nous voyons cela comme un service ou comme une entreprise qui doit faire de l'argent. Nous avons répondu que ce sont les deux.

En milieu urbain, c'est évident, mais en milieu rural, il n'y a pas d'argent à faire et on ne se le cachera pas. Les derniers colis qui ne sont pas livrables par UPS et les autres entreprises sont livrés par nous. Les bâtiments nous appartiennent et les employés sont sur place. Nous avons la possibilité de donner des services, même s'ils ne sont pas financiers, pour assurer une présence en milieu rural.

**M. Francis Drouin:** Monsieur Dubois, on parle souvent de colocation dans les milieux ruraux. Service Canada est présent dans les communautés de 5 000 ou de 10 000 habitants, mais il n'a pas de point de services dans les plus petites communautés, de sorte que les gens doivent faire un plus long trajet pour se rendre à l'un de ses bureaux.

Voyez-vous un lien possible à établir entre Service Canada et Postes Canada?

**M. Guy Dubois:** La question que vous posez nous donne une belle occasion de démontrer à tous les Canadiens et les Canadiennes que nous sommes là pour les appuyer. Il n'est pas acceptable de devoir faire deux heures ou deux heures et demie de route pour obtenir un service. Aujourd'hui, nous sommes jeunes — vous l'êtes plus que moi —, mais demain, cela changera. À un moment donné, nous nous retrouverons peut-être en milieu rural et nous aurons besoin d'obtenir des services.

**M. Francis Drouin:** D'accord.

Merci beaucoup.

**Le président:** Monsieur Blaney, vous avez la parole.

**L'hon. Steven Blaney:** Merci beaucoup, monsieur le président.

J'ai lu le rapport avec intérêt. J'ai discuté avec des représentants au sujet du système bancaire. Le rapport dit ceci: « La mise en place d'un système bancaire postal traditionnel représenterait une entreprise coûteuse [...] ». Il y aurait des perspectives de profits limités et des investissements en matière d'infrastructures.

À la lecture du rapport, cela ne semble pas être une avenue intéressante. J'aimerais vous entendre à ce sujet, parce que vous êtes vraiment des experts pour ce qui est de la livraison du courrier.

[Traduction]

Si j'ai bien compris, les Canadiens seraient prêts à accepter la livraison postale une fois aux deux ou trois jours, ou peut-être même moins fréquemment, mais pour les colis, il semble important qu'ils soient livrés. Je pense que M. Chopra a utilisé l'expression « réseau axé sur le courrier ». D'après mon expérience, le courrier et les colis sont livrés en même temps. Si nous séparons les deux, est-ce une façon de moderniser, de réaliser des économies et de répondre aux besoins des gens? J'aimerais entendre ce que vous avez à dire à ce sujet.

M. Palecek pourrait répondre à la question.

**M. Mike Palecek:** Franchement, je pense que c'est une solution à un faux problème.

Si vous recevez du courrier deux jours par semaine, le facteur ne se rend pas jusqu'à votre porte avec des sacs de courrier vides les trois autres jours. Notre système de mesure des itinéraires tient compte des fluctuations du volume de courrier, et Postes Canada est très bien positionnée pour s'adapter. Au cours des 10 dernières années, comme les envois poste-lettres ont commencé à diminuer, le nombre de facteurs a diminué par le même pourcentage. C'est déjà prévu. Si vous recevez seulement une lettre par semaine, le facteur se rend à votre porte seulement une fois par semaine.

Certains reçoivent du courrier cinq jours par semaine et ils comptent là-dessus, mais si vous divisez le modèle de livraison pour livrer les lettres et les colis séparément, les coûts vont augmenter considérablement. On peut économiser beaucoup d'argent... parce que cela voudrait dire que deux personnes passeraient dans la rue chaque jour. En ce sens, c'est plus écologique de livrer... De fait, Postes Canada a la plus faible empreinte carbone de l'industrie de la livraison de colis, précisément parce qu'elle peut combiner les tâches et les ressources. Cela concerne l'échelle financière, mais aussi environnementale et autres.

● (1720)

**L'hon. Steven Blaney:** Est-ce que quelqu'un d'autre aimerait intervenir?

Dans mon cas, comme j'ai une boîte postale communautaire, personne ne vient à ma porte. Le courrier est placé dans la boîte postale.

Avez-vous des commentaires à ce sujet? Y a-t-il un véritable...

On dit que livrer le courrier une journée sur deux — ce qui me conviendrait puisque je reçois surtout des factures — permettrait d'épargner 74 millions de dollars. Sur le plan opérationnel, est-il viable de séparer les colis du courrier?

**M. Howie West (agent réorganisation du travail, Section des programmes nationaux, Alliance de la Fonction publique du Canada):** Sur le plan méthodologique, je pense qu'il y a une certaine incohérence dans la question même, dans la notion que les gens qui reçoivent du courrier cinq jours par semaine ne veulent pas recevoir du courrier cinq jours par semaine. Je crois que le fait que beaucoup d'entre eux ont des boîtes postales vient relativiser cette opinion.

Est-ce que je veux me rendre à ma boîte postale communautaire cinq jours par semaine pendant l'hiver? Non, parce que je dois acheter un briquet et réchauffer la clé parfois pour l'ouvrir. Je ne veux pas faire l'effort. Si le courrier était déposé dans ma boîte aux lettres cinq jours par semaine et que j'y avais accès cinq jours par semaine, est-ce que je le voudrais? Oui.

À mon avis, il faut tenir compte de l'existence des boîtes postales communautaires lorsqu'on examine cette statistique. Pour revenir sur ce que Mike a dit...

**L'hon. Steven Blaney:** Je recevrais le courrier sept jours par semaine, si c'était possible. La question est de savoir s'il existe d'autres moyens. Nous tentons de trouver une façon — c'est dans le rapport — d'assurer la viabilité. D'après moi, c'est pour cette raison que ces questions ont été soulevées.

[Français]

Dans un monde idéal, je recevrais le courrier tous les jours, et ce, même en fin de semaine, mais on nous a fait remarquer qu'il y a des personnes qui travaillent dans ce secteur. On se demande aussi si c'est rentable. Ce sont un peu ça les questions qui se posent.

[Traduction]

Est-ce que mon temps est écoulé, monsieur le président?

**Le président:** Il faudra reporter la réponse, si vous permettez.

Madame Shanahan, s'il vous plaît; vous avez cinq minutes.

**Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.):** Merci, monsieur le président. Je vais partager mon temps de parole avec Ramez. Je vais lui donner deux minutes.

Je veux commencer sur une note positive. Nous avons entendu hier à quel point les Canadiens apprécient Postes Canada et sont satisfaits du niveau de service actuel. Or, je pense que c'est lié à la confiance qu'ils ont lorsqu'ils se rendent à leur bureau de poste ou qu'ils voient leur facteur; nous savons que ce n'est pas viable en ce moment et qu'il faut apporter des changements.

On a suggéré de transformer les bureaux de Postes Canada en lieux de rencontre communautaires. Selon vous, quels services additionnels les bureaux de poste pourraient-ils offrir pour attirer les citoyens des collectivités rurales qui ont tendance à se réunir à ces endroits? À l'heure actuelle, les gens s'y rendent pour prendre leurs documents sur papier de Revenu Canada — qui pourraient disparaître très bientôt, eux aussi —, et vous avez mentionné les passeports, les demandes de numéro d'assurance sociale, l'assurance-emploi et d'autres. Qu'envisagez-vous?

**M. Mike Palecek:** Nous envisageons des services divers. Il faudrait qu'un grand nombre d'entre eux soient des initiatives locales pour créer des lieux de rencontre communautaires.

La raison pour laquelle nous avons proposé certaines de ces idées, c'est que les bureaux de poste constituent déjà de véritables centres communautaires. On pourrait en profiter pour présenter, par exemple, le travail d'artistes locaux ou de petites entreprises. Les possibilités sont nombreuses. L'idée est surtout de reconnaître le rôle que le bureau de poste joue déjà dans beaucoup de petites villes. C'est le plus vaste réseau de vente au détail au pays; on pourrait donc y faire entrer n'importe quoi.

● (1725)

**Mme Brenda Shanahan:** Est-ce que des études ont été faites pour déterminer quels autres services pourraient être offerts?

Si vous ne connaissez pas la réponse, monsieur Palecek, peut-être que quelqu'un d'autre pourrait intervenir.

[Français]

**M. Guy Dubois:** S'il y en a eu une, on l'ignore.

J'aimerais revenir à mon intervention, alors que je disais que le rapport mentionnait que les Canadiens étaient défavorables à une mise à pied massive des employés.

Pour éviter cela, je pense que la recherche de solutions devrait se faire avec l'employeur. Nous avons tous nos petites idées à cet égard. Pour explorer ces avenues, nous devons nous asseoir ensemble pour étudier le problème et voir comment on pourrait sauver Postes Canada et s'assurer que cette société est viable. Il faut éviter les effets négatifs.

Faire plaisir à tout le monde ne sera pas facile, mais j'aimerais revenir à ce que je disais plus tôt, à savoir il serait souhaitable de s'asseoir avec l'employeur et d'essayer de construire quelque chose avec lui.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Monsieur Ayoub.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je vais aborder rapidement le point que je veux soulever, car je ne dispose que deux minutes.

Il y a une crise de confiance. C'est ce que je vois et ce que je perçois dans le rapport. C'est dommage. Il y a clairement une confiance à rétablir avec les auteurs du rapport et avec la haute direction.

Avez-vous tenu des rencontres depuis la sortie du plan d'action en cinq points pour voir ce qui pourrait être fait et planifier l'avenir? Y a-t-il eu des rencontres à ce sujet depuis la sortie du plan d'action en cinq points?

[Traduction]

**M. Mike Palecek:** Il n'y a pas eu de rencontre entre la haute direction et moi depuis la parution du rapport du groupe de travail, mais nous en avons organisé une; nous rencontrerons M. Chopra dans les deux ou trois prochaines semaines pour en parler.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** Cela fait au moins deux ans que le plan d'action a été mis en place. Il y a eu un changement de gouvernement et, présentement, il y a une reprise des séances de communication et d'information pour vous, mais aussi pour les Canadiens.

M. Dubois a mentionné que vous n'étiez pas conscients que les régimes de retraite des employés allaient devenir déficitaires. J'ai été surpris d'entendre cela car, normalement, les syndicats et la haute direction d'une entreprise, qu'elle soit publique ou non, se parlent et suivent l'évolution du régime de retraite.

**M. Guy Dubois:** Nous nous rencontrons deux fois par année.

[Traduction]

**Le président:** Il nous reste seulement quelques secondes, monsieur.

[Français]

**M. Guy Dubois:** Dans le cadre de ces rencontres, on parlait des régimes de retraite et de certains autres problèmes. Depuis sept ans que je siège au niveau national, jamais quelqu'un n'a mis son poing sur la table pour nous dire que les choses n'allaient pas bien et qu'il fallait qu'on se parle à cet égard.

**M. Ramez Ayoub:** Je vous remercie.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Nous allons passer à nos trois derniers intervenants: M. Blaney et M. Robillard ont droit à cinq minutes chacun; ensuite, Mme Trudel aura droit à trois minutes.

Monsieur Blaney.

[Français]

**L'hon. Steven Blaney:** Pour poursuivre en ce qui a trait aux propos de M. Ayoub, comment peut-on s'attaquer à un problème si on n'y est pas sensibilisé?

Je reviens à un paragraphe de la page 63 du rapport Postes Canada à l'ère du numérique. Cela m'a fait sursauter. On y lit ce qui suit: « Si d'importants changements organisationnels et opérationnels ne sont pas apportés et si les coûts et le financement du régime de pension ne

sont pas réduits, il sera impossible pour Postes Canada d'atteindre l'autosuffisance financière à moyen et à long terme ».

Ce n'est sûrement pas plaisant quand le patron ou l'employeur dit qu'on a un problème et qu'on est vraiment dans l'eau chaude. J'aimerais entendre votre point de vue à ce sujet, monsieur Dubois.

Je pense que le Comité va devoir recommander des améliorations. Je reviens sur la structure de gouvernance et des meilleures possibilités de solution à apporter. À mon avis, les travailleurs devraient faire partie de la solution sur les avenues à considérer et le faire en collaboration avec la direction de Postes Canada.

Enfin, j'aimerais savoir comment vous voyez la question de l'attrition par rapport au défi auquel fait face Postes Canada. Je vais commencer par M. Dubois.

• (1730)

**M. Guy Dubois:** Pouvez-vous reformuler votre question, s'il vous plaît?

**L'hon. Steven Blaney:** Le premier point est comment voyez-vous le défi des déficits et comment pouvez-vous faire partie de la solution? Au niveau de la main-d'oeuvre, on nous a dit qu'il y avait beaucoup de départs qui sont prévus. Est-ce que la transition vers un nouveau modèle adapté à la nouvelle réalité pourrait se faire en douceur?

**M. Guy Dubois:** J'ai dit plus tôt qu'on a fait partie d'un processus dans le plan d'action en cinq points. De notre côté, la communication avec l'employeur a été ouverte, mais cela n'a malheureusement pas été le cas à tous les niveaux. Je parle ici des trois autres unités de négociation qui sont impliquées. La plus importante est le STTP. Personnellement, je ne crois pas que le STTP a été consulté de façon adéquate. Je suis d'avis que la consultation commence lorsque les quatre parties sont assises à la même table. C'est sûr qu'on ne s'entendra pas sur tout mais, comme je l'ai dit plus tôt, il y a un début à tout quand on a des discussions.

[Traduction]

**L'hon. Steven Blaney:** Monsieur Palecek, comment voyez-vous le groupe de travail et le défi?

**M. Mike Palecek:** D'après moi, un des points positifs du rapport du groupe de travail, c'est qu'il présente de nombreuses solutions pour régler certaines questions relatives aux pensions, sans toucher aux prestations des participants ou des retraités. On y propose plusieurs solutions. Bien sûr, nous serions prêts à parler de n'importe quelle mesure qui va en ce sens.

À notre avis, le critère de solvabilité n'est pas un moyen efficace d'évaluer notre régime de retraite, pour nombre de raisons. Notamment, le démantèlement de Postes Canada n'est certainement pas pour demain. Ce n'est pas logique qu'une société gouvernementale soit soumise à ce critère. En même temps, le critère ne reflète pas notre régime de retraite. La croissance réelle de nos pensions et le rendement du capital investi sont cinq fois plus élevés que les prévisions faites en vertu du critère de solvabilité. Soit le critère devrait être modifié, soit il ne devrait pas être appliqué à nous, ou il y a peut-être une autre solution, mais nous sommes certainement prêts à en parler.

**L'hon. Steven Blaney:** Merci.

[Français]

Monsieur Paradis, avez-vous un commentaire à ajouter à ce sujet?

[Traduction]

**M. François Paradis:** Je ne suis pas certain de bien comprendre votre question concernant un problème d'attrition. Normalement, pour agir contre l'attrition, il faut comprendre d'où les gens partent, il faut élaborer un plan d'attrition ou de relève, et il faut déterminer quels postes doivent être pourvus. Si le taux de roulement ou d'attrition est élevé, il faut établir pourquoi et trouver des solutions pour que des personnes qualifiées accomplissent le travail.

Par rapport précisément aux pensions, les syndicats demandent un allègement permanent quant à la solvabilité. La demande a été envoyée à la ministre Foote et à M. Bill Morneau. Je crois que Postes Canada avait adopté exactement la même position en 2008, durant un examen législatif.

En ce qui a trait aux solutions proposées dans le document, je serais ravi de les explorer ou du moins de les examiner, à condition qu'elles n'aient pas d'incidence négative sur les participants au régime. Nous avons soulevé cette possibilité, incidemment, auprès du Conseil consultatif des pensions de Postes Canada. J'ai demandé si Postes Canada analyserait les solutions fournies par le groupe de travail et leur incidence sur le régime. J'ai reçu deux réponses. La première, c'était que le document du groupe de travail était nouveau, et la deuxième, c'était que ce n'était pas son rapport.

**Le président:** Merci beaucoup.

**M. François Paradis:** Je n'ai toujours pas reçu de réponse claire de la part de la société.

**Le président:** Merci beaucoup.

**L'hon. Steven Blaney:** Merci.

Désolé, madame McAuley.

[Français]

**Le président:** Monsieur Robillard, vous avez la parole et vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

**M. Yves Robillard:** Puis-je donner une minute à mon ami M. Whalen?

[Français]

**Le président:** D'accord.

**Mr. Yves Robillard:** Idéalement, nous souhaitons rendre Postes Canada rentable. Cela demandera peut-être des changements. Toutefois, je veux m'assurer qu'on ne laisse pas de côté la sécurité des utilisateurs. Selon vous, quels moyens sont disponibles afin de garantir la sécurité physique des utilisateurs et des employés des postes, indépendamment de tout changement qui surviendrait?

[Traduction]

**M. Mike Palecek:** Nous croyons certainement que Postes Canada n'accorde pas suffisamment d'importance à la sécurité, que ce soit par rapport à la santé et à la sécurité ou à nos travailleurs. Nous savons que Postes Canada sous-évalue ses taux de blessures. C'est un problème majeur.

Nous connaissons bien les difficultés posées par l'installation de boîtes postales communautaires dans des quartiers qui n'ont pas été conçus pour cela et les risques pour la population. Nous traitons de la question sur notre page « Livraison du courrier à domicile et boîtes postales communautaires: comparaison », qui porte exactement sur cela, sur les enjeux et les difficultés.

Pour ce qui est de la santé et de la sécurité, ce sont vraiment tant la population que nos membres qui sont à risque. J'ai déjà mentionné la possibilité d'une augmentation des microtraumatismes répétés et

autres. Pour la population, avant, un seul facteur marchait dans la rue, et maintenant, toute la population doit se rendre à un lieu central pour prendre son courrier. Un plus grand nombre de gens glissent, trébuchent et tombent. Les boîtes postales communautaires ont déjà causé de nombreuses blessures graves. C'est un fait.

• (1735)

[Français]

**M. Yves Robillard:** D'après votre expérience, quels sont les moyens dont les citoyens disposent pour régler une situation problématique lorsqu'ils en rencontrent une liée, par exemple, à une boîte postale communautaire située à un emplacement potentiellement dangereux?

[Traduction]

**M. Mike Palecek:** Comme nous l'avons vu, je crois, au cours des deux ou trois dernières années, il y a très peu de recours. Certains citoyens ont déployé beaucoup d'efforts; ils ont même occupé des lieux et ils sont restés assis dans des chaises de jardin pour empêcher l'installation de boîtes postales. La Ville de Hamilton s'est adressée aux tribunaux pour tenter de maîtriser la situation. Le processus d'appel n'est toujours pas terminé.

À mon avis, durant les deux ou trois dernières années du moins, pendant qu'on déterminait l'emplacement des boîtes postales, il n'y a vraiment pas eu assez de consultations publiques et de volonté d'écouter les plaintes des quartiers.

**M. Yves Robillard:** D'accord. Merci.

**Le président:** Merci.

Vous avez environ une minute et demie, monsieur Whalen.

**M. Nick Whalen:** Fantastique.

**Le président:** C'est très généreux.

**M. Nick Whalen:** Tout d'abord, je remercie tous les syndicats d'être venus témoigner aujourd'hui. Nous savons que le rapport du groupe de travail vient juste de paraître. Nous recevons la plupart de vos déclarations par écrit.

Étant donné le manque de temps et les votes d'aujourd'hui, j'aimerais proposer aux témoins et aux membres du Comité que nous tentions d'organiser une autre séance de trois heures avec la Société canadienne des postes même; que nous accordions une deuxième heure au Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes; puis, afin que nous entendions aussi les autres syndicats, que nous consacrons une troisième heure aux autres syndicats qui sont ici aujourd'hui.

Voici ce que je veux demander aux syndicats: lorsque nous rentrerons de voyage dans quatre ou cinq semaines, selon notre horaire, seriez-vous prêts à revenir nous rencontrer, mais pourriez-vous essayer de nous envoyer vos mémoires écrits dès que possible afin que nous puissions en prendre pleinement connaissance, discuter de vos idées avec les Canadiens de partout au pays, puis vous poser des questions sur vos analyses détaillées?

**M. Mike Palecek:** Absolument.

**Mme Brenda McAuley:** Je suis d'accord.

**Le président:** Je vois que tous font signe que oui. Je juge le consentement unanime.

Merci beaucoup.

Merci, monsieur Whalen. Le comité de direction examinera certainement la proposition.

Mme Trudel sera la dernière intervenante. Vous avez trois minutes.

[Français]

**Mme Karine Trudel:** Merci, monsieur le président.

Lorsque nous avons rencontré des membres du groupe de travail hier, nous avons discuté du fait que le calcul de la moyenne des revenus de Postes Canada incluait l'année 2011. Nous savons qu'en 2011, il y a eu un lock-out et que des remboursements relatifs à l'équité salariale ont été versés.

J'aimerais avoir votre avis, à savoir s'il vous semble juste d'inclure l'année 2011 dans ce calcul.

[Traduction]

**M. Mike Palecek:** Dans notre mémoire, nous parlons de la tromperie et de la désinformation systématiques dont Postes Canada a fait preuve durant les dernières années par rapport à sa situation financière. Vous verrez qu'un des problèmes, c'est que Postes Canada masque souvent des situations ponctuelles importantes qui lui ont causé des pertes de revenus. Aussi, comme les Gaulois, elle craint que le ciel lui tombe sur la tête. La réalité, c'est qu'en 2011, elle a dû régler une poursuite judiciaire importante liée à l'équité salariale qui durait depuis presque 30 ans. Elle a aussi imposé un lock-out cette année-là. Je ne suis pas surpris qu'elle ait perdu de l'argent en 2011, mais c'est surtout à cause de l'affaire sur l'équité salariale.

•(1740)

**Le président:** D'autres observations?

**Mme Brenda McAuley:** Le syndicat des maîtres de poste a déposé une plainte concernant l'équité salariale en 1993, et le dossier n'est toujours pas réglé. La Cour fédérale vient de rendre la décision que nous pouvions présenter notre plainte au Tribunal canadien des droits de la personne. J'ai espoir que le tout sera réglé très bientôt.

**Le président:** Est-ce que quelqu'un a des observations finales?

D'accord. Merci beaucoup.

Au nom de mes collègues, je remercie tous les témoins ici aujourd'hui.

Je vais peser mes mots. J'apprécie la perspective que vous nous avez présentée, qui diffère des témoignages que nous avons entendus auparavant. Un de mes beaux-frères est facteur; je sais qu'il apprécierait également vos observations.

Comme M. Whalen l'a dit, nous allons commencer à nous déplacer la semaine prochaine. Nous mènerons des consultations dans l'est, dans le centre et dans l'ouest du Canada.

Vous avez mentionné, monsieur Palecek, qu'un grand nombre de vos représentants témoigneront devant le Comité. Nous avons hâte de les rencontrer. Nous avons aussi hâte de recevoir vos mémoires.

Le Comité est chargé de préparer un rapport et de le déposer au Parlement d'ici la fin de l'année. Nous serons ravis de nous entretenir avec vous à nouveau avant cette échéance.

Je vous remercie encore une fois.

La séance est levée.







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.

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 : <http://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: <http://www.ourcommons.ca>