



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 039 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 6 octobre 2016

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le jeudi 6 octobre 2016

• (1000)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): Mesdames et messieurs, collègues, la séance est ouverte. Je sais qu'un ou deux de nos témoins ne sont pas encore arrivés, mais je ne veux pas retarder nos travaux. Nous avons déjà quelques témoins qui attendent patiemment. Je crois qu'il est bon de commencer les réunions à temps.

Je souhaite la bienvenue à tout le monde. Les témoins connaissent sans doute l'objet de la réunion, mais je précise quand même que l'honorable Judy Foote, ministre responsable de Postes Canada, a lancé un important processus de consultation destiné à déterminer l'avenir de nos postes.

La première phase du processus de consultation a consisté à nommer un groupe de travail ayant pour mandat d'examiner la situation financière et la viabilité de la Société canadienne des postes. Le groupe de travail a présenté son rapport. Nous en avons pris connaissance et avons rencontré les membres du groupe. Nous avons eu l'occasion de leur poser des questions.

La seconde phase du processus de consultation constitue la raison pour laquelle nous nous trouvons à Bathurst aujourd'hui. Notre comité parcourt le pays, d'un océan à l'autre, pour parler à des organisations, des particuliers, des municipalités, des collectivités, grandes et petites, urbaines et rurales, ainsi qu'à des collectivités des Premières Nations. Nous leur demandons leur avis sur l'avenir de Postes Canada. C'est pourquoi vous comparez tous deux devant le comité aujourd'hui.

Nous demanderons à chacun de vous de présenter un bref exposé préliminaire. Nous espérons que vous pourrez le faire en cinq minutes ou moins. J'essaierai de vous faire signe lorsqu'il ne vous restera plus qu'une minute, si vous parlez encore après quatre minutes. Après ces exposés, les membres du comité vous poseront des questions afin d'obtenir plus de renseignements.

Tout ce que vous direz et tout ce que diront les autres témoins qui comparaitront devant le comité, d'ici la fin de sa tournée, figurera dans notre rapport final, que nous espérons déposer au Parlement avant la fin de l'année. Nous le déposerons probablement vers la fin novembre ou le début décembre. Bien sûr, vous aurez tous la possibilité de l'examiner.

Nous allons commencer sans plus tarder. Je souhaite la bienvenue à Mme Anderson.

Madame, la parole est à vous pour cinq minutes ou moins.

Mme Amy Anderson (présidente, Région de l'Atlantique, Section locale 12, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Je vous remercie. Je sollicite votre indulgence parce que je suis un peu nerveuse. Je lirai mon exposé.

Bonjour et merci de m'avoir donné l'occasion de vous parler aujourd'hui d'un sujet qui me tient énormément à cœur, notre service public des postes. Je voudrais dire en premier que je ne suis ni banquière ni comptable ni politicienne ni avocate ni diplômée en administration des affaires. Par conséquent, je vous en prie, ne vous attendez pas à ce que je puisse répondre à toutes les questions aujourd'hui.

Je suis une travailleuse des postes, et j'en suis fière. L'un de mes points forts, c'est le bon sens, vertu qui semble devenir rare de nos jours. Je travaille pour les postes depuis 30 ans. J'ai été témoin de bien de changements dans le service postal. Je suis ici aujourd'hui pour vous faire part d'un peu de ce que j'ai connu et vu pendant cette période.

À un moment donné, quelqu'un — je ne sais pas si c'est un groupe ou une personne — a décidé que Postes Canada ne devrait pas exister ou ne devrait pas être maintenue à titre de société d'État. C'est alors que tout a commencé. Au début, il y a eu une baisse progressive des services, puis on a créé des comptoirs postaux privés et on a centralisé les centres de tri, ce qui a augmenté le temps qu'il fallait pour envoyer le courrier d'un point A à un point B. De plus, on a commencé à dépenser sans compter, par exemple en consacrant des milliards de dollars à l'acquisition de machines de tri automatiques à grande vitesse, au moment même où le courrier de première classe commençait à diminuer. Ensuite, on a réduit les heures d'ouverture des comptoirs postaux et on est allé jusqu'à fermer complètement des bureaux de poste ruraux, alors qu'à certains endroits, c'était la seule présence gouvernementale qui restait dans la collectivité. D'autres centaines de milliers de dollars ont été dépensés pour réduire la taille des comptoirs publics de détail dans les bureaux de poste des petites villes, les rendant aussi peu conviviaux et confortables que possible pour les clients. Une cliente m'a demandé un jour pourquoi Postes Canada semblait détester ses clients. Elle dit que lorsqu'elle se plaignait à un membre de la direction, on lui disait d'aller chez Jean Coutu pour obtenir les services postaux dont elle avait besoin.

Dieu merci, cela ne l'a pas découragée. Elle continue à faire affaire avec le bureau de poste local, même si elle dit qu'elle est en colère quand elle voit l'employé de service enfermé dans son petit cagibi ou dans ce qui reste de notre comptoir postal.

Il y a enfin le dernier développement, qui n'est pas le moins important: c'est la suppression de la livraison du courrier à domicile. Dans une collectivité du nord du Nouveau-Brunswick où la population a vieilli et où le climat est rude, nous avons un grand nombre d'ainés qui risquent des fractures de la hanche ou de la cheville, qui doivent s'aventurer dans le verglas pour aller jusqu'à la boîte postale communautaire en espérant que leur compartiment voudra bien s'ouvrir malgré le gel.

En parlant de l'hiver, je dois vous dire que les habitants de Bathurst ont reçu la semaine dernière une lettre — j'ai en main celle que j'ai moi-même reçue — les informant que Postes Canada remplacera la serrure de toutes les boîtes postales communautaires dans les deux prochains mois à cause des nombreuses plaintes reçues l'hiver dernier au sujet de serrures gelées. La section locale de l'Acadie-Bathurst a demandé tant à la direction qu'à notre député combien coûtera cette opération, mais n'a reçu aucune réponse jusqu'ici.

Malgré tout cela, Postes Canada a réalisé des bénéfices cumulatifs nets de 2,18 milliards de dollars dans les 17 dernières années, a versé 589 millions de dollars de dividendes au gouvernement et a payé 537 millions de dollars d'impôts. Comme je l'ai déjà dit, je ne suis pas comptable, mais ces chiffres ne semblent pas confirmer les pertes projetées dont Postes Canada parle constamment aux médias. Si j'ai bien compris, la société a réalisé 44 millions de dollars de bénéfices avant impôts ce dernier trimestre.

Imaginez un instant ce que nous pourrions faire si nous avions pour but de sauver nos postes plutôt que de dilapider leurs ressources. Le document de travail publié la semaine dernière ainsi que l'enquête en ligne semblent insister sur les réductions, les hausses de tarif, la fermeture de bureaux de poste et l'ouverture de nouveaux comptoirs privés. Pour moi, cela revient à de la privatisation. J'ai été déçue de voir qu'on n'a pas accordé une grande attention aux services pouvant augmenter les recettes proposés par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et qu'on a rejeté en pratique la proposition relative au service bancaire.

Est-ce que ces idées auraient pu marcher? Je ne suis pas experte en la matière, mais je sais qu'une idée discréditée ne marche jamais. Je sais qu'une société qui continue à gaspiller l'argent et à renvoyer les clients ailleurs n'a aucune chance de survivre. Pourquoi la Société canadienne des postes est-elle déterminée à se saborder?

Le simple bon sens nous dit que nous devons nous adapter et croître pour survivre. Si je suis témoin de ce genre de gestion irresponsable de notre service postal public dans une petite ville comme Bathurst, je peux facilement comprendre pourquoi Postes Canada est en difficulté.

Le gouvernement libéral doit mettre un terme à la destruction de Postes Canada et trouver un dirigeant qui cessera de traiter les travailleurs postaux comme des ennemis et voudra bien travailler avec eux et avec le public pour développer et étendre les services et créer un service postal qui réponde parfaitement aux besoins de tous les Canadiens dans nos villes, grandes et petites, et dans nos collectivités. La Société canadienne des postes doit évoluer, mais essayons de l'améliorer au lieu de la détruire.

Je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup, madame Anderson.

Nous allons maintenant entendre M. Fongemie. Monsieur le maire, vous avez cinq minutes ou moins.

[Français]

M. Paolo Fongemie (maire, Municipalité de Bathurst): Merci, monsieur le président.

Bonjour.

C'est la première année que nous avons des boîtes postales communautaires.

•(1005)

La transition fut assez difficile. Il y a eu des serrures gelées ou défectueuses. Personnellement, la serrure de ma boîte communau-

taire a été changée trois fois au cours des derniers mois, et elle sera changée une quatrième fois, selon la note qu'on a reçue.

Les gens sont préoccupés par l'endroit où sont situées les boîtes. Plusieurs citoyens doivent marcher devant une boîte pour se rendre à la leur. L'endroit où ces boîtes sont situées semble un peu problématique. Il n'y a aucun stationnement. Certaines boîtes sont situées dans des rues où le trafic est assez dense et les gens doivent stationner dans la rue. Cela peut être dangereux sur le plan de la sécurité.

Il y a des problèmes de nettoyage et de déblaiement. Les boîtes sont nettoyées avec une camionnette munie d'une grappe à l'avant. Après une tempête, les trois ou quatre premières rangées des boîtes ne sont pas accessibles pendant plusieurs jours.

Le sel et le sable sont répandus par un camion à benne. Alors, à certains endroits, il n'y a ni sel ni sable.

Par ailleurs, on ne trouve aucune poubelle près des boîtes communautaires. Lorsque les gens reçoivent leurs circulaires, cela crée de la pollution.

Il n'y a aucun éclairage la nuit là où sont situées les boîtes.

[Traduction]

Aujourd'hui, cependant, nous pouvons recourir à quelques moyens pour faire connaître notre point de vue. Nous avons les groupes de discussion et les médias sociaux. J'ai invité notre population à participer à l'enquête en ligne et à faire des commentaires sur Facebook.

Une partie de la population souhaite que la livraison à domicile soit rétablie, mais une bonne proportion accepte les boîtes postales communautaires.

Cela dit, tout le monde s'inquiète pour les aînés, les personnes handicapées et les gens à mobilité réduite. La population de notre région a l'âge moyen le plus élevé du Nouveau-Brunswick — près de 50 ans —, ce qui signifie que ce problème touche beaucoup de nos citoyens qui comptent parmi les aînés.

Distribuer des documents ou tenir une enquête pour demander aux gens s'ils sont disposés à payer pour que leur courrier soit livré à domicile n'est pas une option viable pour nos citoyens parce que la plupart d'entre eux ont un revenu fixe ou des moyens limités. Le service doit être assuré à l'ensemble de la population.

La taxe sur le carbone constitue actuellement un grand problème. Postes Canada n'est pas une organisation verte. Nous avons été très déçus. Aucun des véhicules achetés n'est électrique. Si nous voulons favoriser l'énergie verte et les habitudes écologiques parmi nos citoyens, je crois que les organismes de la province et des municipalités du Canada devraient être des chefs de file dans le domaine de l'adoption de méthodes écologiques, comme les véhicules électriques et les véhicules alimentés par la biomasse. Lorsque les organismes adoptent ces nouvelles technologies, ils font baisser les prix pour les citoyens qui souhaitent emprunter la même voie. Par conséquent, il serait bon de limiter les achats aux véhicules électriques et de prévoir des postes de chargement des batteries à l'intention des gens qui viennent chez nous.

Je vais maintenant parler des emplois. J'enseigne au niveau collégial. Je suis actuellement directeur d'un collège. Je me souviens qu'au début des années 2000, nous avons assisté à une conférence sur le commerce électronique au cours de laquelle on nous a demandé qui était le plus grand concurrent de Postes Canada en 2000. Tout le monde a répondu UPS ou Purolator, mais ce n'était pas cela. C'était le courrier électronique. La technologie et les nouvelles tendances influent sensiblement sur l'environnement de travail.

Dans une région comme la nôtre, la perte de huit emplois constitue l'équivalent de la perte de 100 emplois à Moncton. Comment pouvons-nous faire les choses différemment?

Dans les années 1980, le gouvernement Trudeau a décentralisé la fonction publique. Voilà pourquoi toutes les cartes de numéro d'assurance sociale sont maintenant faites à Bathurst et pourquoi nous avons Revenu Canada à Terre-Neuve et le MPO à Moncton.

Comment pouvons-nous profiter de tous les comptoirs postaux créés partout au Canada et dans les régions rurales? Faut-il créer de nouveaux services pour nos citoyens à tous les bureaux actuels de Postes Canada?

• (1010)

Le président: Merci beaucoup.

Je voudrais donner à tous nos témoins les renseignements que nous avons présentés aux témoins que nous avons entendus au cours de nos réunions précédentes. Il arrive souvent, je le sais, que vous n'ayez pas le temps de tout dire dans vos exposés préliminaires. Nous avons cependant des exemplaires de ces exposés. Nous constatons en outre que la plupart des renseignements que vous souhaitez nous transmettre sont couverts au cours de la période de questions.

Par conséquent, monsieur le maire, vous aurez la possibilité de nous présenter des renseignements complémentaires à ce moment.

Nous allons maintenant entendre M. Atkinson. Monsieur le maire, vous disposez de cinq minutes au moins pour présenter un exposé.

M. Carson Atkinson (maire, Village de Chipman): Merci beaucoup.

Je suis M. Carson Atkinson, enseignant à la retraite. J'ai enseigné pendant de longues années dans différentes régions du pays: Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nouveau-Brunswick. Je suis maintenant maire de Chipman.

À titre de maire, je suis heureux de l'occasion qui est offerte à ma collectivité de comparaître devant un comité permanent de la Chambre des communes.

La Banque Scotia va priver Chipman de services bancaires aujourd'hui à 16 heures. Je serai là pour assister à la fermeture de la succursale si je ne suis pas retenu ici trop longtemps.

Comme vous pouvez le voir dans la brochure que je vous ai transmise, nous souhaitons exprimer notre appui énergique au service bancaire postal dans notre collectivité. Vous avez une brochure que nous avons produite et que je vous présenterai brièvement. Tout d'abord, l'histoire de Chipman remonte aux années 1830.

Le président: Je ne suis pas sûr que chaque membre du comité a un exemplaire de cette brochure. Nous allons nous assurer de distribuer des copies...

M. Carson Atkinson: On m'a dit que sept exemplaires seraient suffisants.

Notre village se trouve sur le rivage de la rivière Salmon, qui se déverse dans le lac Grand, plus grand lac d'eau douce du Nouveau-Brunswick. Les activités récréatives abondent dans notre collectivité: observation d'oiseaux, ski de fond, randonnées en véhicules tout-terrain, motoneige, bateau. Nous avons beaucoup de navigation de plaisance. Il n'est pas rare de voir des bateaux de 60 pieds amarrés au quai. De chez nous, ces bateaux peuvent aller n'importe où dans le monde.

Nous avons environ 1 250 habitants. Notre population se stabilise probablement, mais nous avons un pilier. En effet, la société

J. D. Irving emploie 200 personnes dans les limites de notre petite collectivité. De plus, quelque 300 à 350 personnes travaillent à l'extérieur dans des industries de soutien qui desservent la scierie. Celle-ci a fait l'objet d'un projet d'expansion de 38 millions de dollars ces trois dernières années. Des travaux d'une valeur de 3 millions de dollars ont également été réalisés cet été. J. D. Irving est donc un important employeur. En fait, nous avons chez nous une quinzaine d'emplois qui restent vacants. L'usine d'Irving n'est maintenue dans notre région qu'à cause de la proximité de la voie ferrée du CN. Les produits de la scierie sont expédiés tous les jours, cinq jours par semaine, sur les convois du CN.

En ce qui concerne les services, nous avons toutes les sortes d'activités habituelles: un parc industriel, Service Nouveau-Brunswick, un bureau de poste, des quincailleries, des sociétés d'assurances, deux écoles, Chipman Outreach, Chipman Community Care et Care 'N' Share, organisme qui aide différents groupes, dont les enfants, les adultes et les aînés. Comme mes collègues qui ont témoigné plus tôt, nous avons à Chipman un grand nombre d'aînés.

Nous avons sept églises et un établissement vinicole, Sea Buckthorn... Je ne devrais probablement pas mentionner son nom. Je dis toujours que Chipman est ouvert aux affaires, et Sea Buckthorn se développe. L'établissement a commencé à 2 000 bouteilles, mais il espère augmenter considérablement sa production pour atteindre 2 000 bouteilles par mois.

Nous avons des complexes pour les aînés, dont certains sont en construction. À titre de nouveau maire, j'encourage ces activités. Je dis constamment à tous ceux que je rencontre: Venez à Chipman et construisez parce que nous avons besoin de logements.

Nous publions un journal mensuel, le *Grand Lake Mirror*. J'ai parlé de la scierie de J. D. Irving. Nous avons aussi un centre d'appel local, Cloud5, qui emploie une trentaine de personnes. Notre organisme Chipman Outreach a aussi quelque 50 employés.

Nous avons envoyé un questionnaire sur le service bancaire à environ 1 100 personnes de la région environnante parce que la fermeture de notre succursale bancaire aujourd'hui à 16 heures aura de fortes répercussions sur la croissance future de notre collectivité. Nous avons formé un comité comprenant un député, un avocat, un ancien vice-premier ministre provincial et beaucoup de bénévoles, dont d'anciens cadres de banque à la retraite. Nous avons reçu plus de 800 réponses appuyant l'établissement de services bancaires. Vous pouvez voir les photos qui figurent sur quelques-uns des communiqués que nous avons produits, ainsi que deux lettres de soutien, dont une signée par Jim Irving qui appuie la création d'un établissement bancaire. Il y a aussi des photos.

La fermeture de la succursale de la Banque Scotia met en évidence un certain nombre de problèmes que doivent affronter toutes les petites collectivités du pays. La perte des services bancaires commerciaux fait du tort aux entreprises locales. Le traitement inégal des citoyens ruraux et urbains nuit aux habitants des campagnes. Compte tenu du vieillissement de la population des régions rurales du Nouveau-Brunswick, nous avons besoin d'accéder à des services bancaires locaux pour éviter que les gens ne soient davantage pénalisés en prenant le risque de garder de l'argent comptant chez eux. La disparition de la succursale bancaire entraîne aussi la perte du guichet de nuit dont se servent les églises, Service Nouveau-Brunswick, le bureau de poste et plus d'une centaine d'entreprises. À un moment où nos grandes banques réalisent des bénéfices de plus en plus importants, le gouvernement leur permet encore de fermer des succursales, surtout dans les régions rurales.

De quoi Chipman a besoin? Nous avons besoin d'un guichet de nuit sûr pour nos nombreuses entreprises, organisations et églises; nous avons besoin d'un établissement local où nous pouvons déposer des fonds et obtenir des services financiers de base ainsi que d'un endroit où nos citoyens qui n'ont pas recours aux banques en ligne peuvent obtenir des services bancaires. Nous avons besoin d'un service bancaire de base, car il joue un rôle essentiel dans le maintien du dynamisme de notre collectivité. Si vous choisissez Chipman comme site pilote d'un service bancaire postal, nous en serions très heureux. Si la stratégie gouvernementale s'oriente dans ce sens, surtout en créant un service bancaire postal à Chipman, nous aurons la preuve que notre gouvernement fédéral appuie sans réserve les régions rurales et isolées.

Je vous remercie.

• (1015)

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer directement aux questions des membres du comité. M. Ayoub sera le premier à avoir la parole pendant sept minutes.

[Français]

Monsieur Ayoub, vous disposez de sept minutes.

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

Je remercie également les trois témoins d'être ici avec nous ainsi que de leur accueil.

Je veux aussi remercier les gens qui sont dans la salle. Il y a une plus grande participation qu'ailleurs, et j'en suis fort content.

Nous discutons d'une question importante, à savoir Postes Canada. Comme vous le savez, nous faisons le tour du Canada et nous sommes aujourd'hui à Bathurst.

Pour commencer, je vais m'adresser au maire de Bathurst, puis au maire de Chipman.

À Bathurst, cela fait environ combien de temps que vous avez vécu la transition?

M. Paolo Fongemie: C'était durant la dernière année.

M. Ramez Ayoub: En faisant quelques recherches sur Internet, j'ai vu que des documents avaient été préparés par Postes Canada pour planifier la perte du service de livraison à domicile et la venue des boîtes postales communautaires.

Vous avez dit que des gens étaient d'accord sur ce changement après l'avoir vécu et que d'autres ne l'étaient toujours pas. À quoi est attribuable cette différence de perceptions?

M. Paolo Fongemie: Pour tout changement, des gens vont résister.

La préoccupation commune, même chez les gens qui ont accepté les boîtes communautaires, a trait aux aînés et aux gens à mobilité réduite. Or c'est le profil de notre communauté. De plus en plus de gens qui demeurent dans des villages ou des communautés avoisinantes déménagent dans notre ville et vivent dans des appartements. C'est une population plus âgée. C'est surtout l'hiver que cela devient problématique pour ces gens.

M. Ramez Ayoub: Pour ce qui est de la planification des changements, de quelle façon avez-vous été consultés ou informés par Postes Canada?

M. Paolo Fongemie: À ma connaissance, il y a eu très peu de communication à cet effet. Nous avons appris que Bathurst était l'une

des villes de la province qui allait avoir ce nouveau service. Cela s'est fait un peu en catimini.

M. Ramez Ayoub: Avez-vous pu participer au choix de l'emplacement des boîtes postales communautaires?

M. Paolo Fongemie: À ma connaissance, non.

M. Ramez Ayoub: Cela vous a donc été imposé. Il y avait un plan et il a été suivi.

M. Paolo Fongemie: Oui.

M. Ramez Ayoub: Il n'y a donc pas eu de rencontre au préalable avec Postes Canada.

M. Paolo Fongemie: Non.

M. Ramez Ayoub: À la suite de ce constat, si vous aviez pu avoir un mot à dire ou être consultés, qu'auriez-vous suggéré par rapport à l'emplacement des boîtes postales communautaires, à la distance et à la sécurité? Vous avez parlé de l'entretien. On ne vous a pas vraiment informés au sujet de l'entretien, par exemple. Ce n'est pas la Ville qui est responsable de l'entretien.

M. Paolo Fongemie: Non.

M. Ramez Ayoub: C'est un sous-traitant?

M. Paolo Fongemie: C'est un sous-traitant qui est responsable de l'entretien.

En réalité, la seule communication officielle que nous avons eue, c'est la communication écrite de la semaine dernière, qui nous avise que toutes les serrures seront changées au cours des prochaines semaines compte tenu des problèmes que nous avons eus. Cette communication est récente et il n'y en a pas eu d'autre.

• (1020)

M. Ramez Ayoub: Il n'y avait pas de personne contact ou d'intermédiaire entre Postes Canada et vous?

M. Paolo Fongemie: Non.

M. Ramez Ayoub: Je peux vous dire que vous n'êtes pas les seuls, malheureusement.

Si vous aviez été informés au préalable et si vous aviez participé à ces discussions, pensez-vous que cela aurait changé quelque chose en ce qui a trait à l'implantation, à la façon de faire et à la réussite d'un projet aussi important que celui-là?

M. Paolo Fongemie: Oui, certainement.

Dans notre communauté, les gens qui ont accepté les boîtes postales communautaires ont toutes les difficultés que j'ai énumérées par rapport à l'emplacement, à la sécurité, à l'éclairage, au déneigement, à l'entretien hivernal et à l'endroit où les gens stationnent leur véhicule.

Il aurait été bien qu'il y ait de la collaboration et de la communication afin de travailler ensemble et d'éliminer ces difficultés. Actuellement, il y a une absence de communication.

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le maire.

Je vais maintenant m'adresser à vous, madame Anderson.

Les communications de votre syndicat avec Postes Canada sont-elles à peu près du même ordre que celles dont vient de parler M. le maire? Y a-t-il une transmission d'information au préalable, ou n'êtes-vous informés qu'à la dernière minute de faits accomplis, sans partage d'information ni collaboration?

[Traduction]

Mme Amy Anderson: Dans le cas des travailleurs des postes, il n'y a eu que très peu de collaboration. Une enquête a été menée auprès de la population, probablement au tout début du processus, mais les questions posées étaient très limitées, du genre: Voulez-vous des petites boîtes postales communautaires, des sites ou de grandes boîtes postales communautaires? On n'a pas demandé aux gens s'ils souhaitaient avoir ceci ou cela ou s'ils pouvaient suggérer des endroits sûrs pour installer les boîtes postales.

M. Ramez Ayoub: Des questions comme: Êtes-vous d'accord ou non?

Mme Amy Anderson: Exactement. Les questions posées étaient très limitées. Beaucoup de gens qui n'avaient pas vu l'enquêteur ou n'avaient pas été mis au courant d'avance ne se sont rendu compte de la situation que lorsque les travailleurs des postes ont organisé des séances de discussion. Près de 200 personnes étaient venues. Tous ceux qui ont assisté à la réunion étaient opposés aux boîtes postales communautaires.

Il n'y a eu que très peu de collaboration. Même à notre bureau, il n'y a eu aucune collaboration avec les travailleurs des postes.

M. Ramez Ayoub: Pouvons-nous dire que les deux parties ne se faisaient pas du tout confiance et que, si la confiance avait été plus grande, les renseignements auraient été transmis et le projet aurait eu plus de chances de succès?

Mme Amy Anderson: La situation aurait certainement été bien meilleure. N'empêche, comme travailleurs des postes, nous étions opposés aux pertes d'emplois et à l'installation de boîtes postales communautaires dans tout le pays. Toutefois, les responsables n'ont pas du tout voulu travailler avec nous sur n'importe quoi.

M. Ramez Ayoub: Monsieur le maire, en matière de service postal bancaire, il y a des problèmes de technologie. Que ce soit Postes Canada ou les banques, c'est le même genre de technologie. Que comptez-vous faire à ce sujet?

Le président: La réponse devra être très brève.

M. Carson Atkinson: Nous ne voulons que des fonctions de base pour la collectivité, comme l'accès à de la monnaie et ce genre de choses. Nous avons besoin de guichets de nuit sûrs parce que nous avons plus de 100 entreprises locales qui n'en auront plus à partir de ce soir.

C'est le principal besoin de notre collectivité: des services bancaires de base, des dépôts et peut-être quelques autres services. Pour cela, la technologie n'est pas trop compliquée.

M. Ramez Ayoub: Je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de M. Kmiec. Vous avez sept minutes.

M. Tom Kmiec (Calgary Shepard, PCC): Je remercie tous les témoins de leur présence aujourd'hui. Je vous suis vraiment reconnaissant d'avoir pris le temps de venir présenter votre point de vue au comité.

La plupart de mes questions porteront sur le service bancaire postal.

Monsieur Atkinson, je vous remercie. À ma connaissance, vous êtes le premier témoin qui présente quelques données concrètes établissant que votre collectivité a besoin de certains types de services bancaires.

Savez-vous pourquoi la Banque Scotia ferme sa succursale? Vous a-t-on donné des explications?

M. Carson Atkinson: En mars, la Banque Scotia — qui devait donner un préavis de six mois — a annoncé qu'elle fermait sa succursale de Chipman et qu'elle transférerait les comptes à Minto, qui se trouve à 15 milles de distance.

Une partie du problème est attribuable au fait que nous sommes équidistants d'Oromocto, de Sussex, de Fredericton et d'autres collectivités. Nous sommes à 75 minutes de Newcastle, de Saint John et de Moncton. La banque a pensé qu'elle pouvait écriémer, fermer la succursale et transférer rapidement les comptes à la collectivité voisine, croyant que les gens suivraient.

La réponse a été...

• (1025)

M. Tom Kmiec: Monsieur Atkinson, je regrette de vous interrompre, mais j'ai beaucoup de questions à vous poser ainsi qu'à Mme Anderson.

La fermeture était-elle attribuable au faible volume d'activité de la succursale, ou bien la banque voulait-elle regrouper ses services?

M. Carson Atkinson: Elle a regroupé les services en pensant qu'elle pouvait faire des économies.

M. Tom Kmiec: Avez-vous, à un moment quelconque, pris contact avec une autre banque à charte ou peut-être avec les coopératives de crédit du Canada atlantique?

M. Carson Atkinson: Nous avons suivi un processus très intense. Nous avons pris contact avec cinq institutions financières différentes. Nous avons quelqu'un qui viendra chez nous offrir des services bancaires complets. Curieusement, la semaine dernière, la Banque Scotia a soudain accepté de nous céder le bâtiment de la succursale, de faire un don important à notre bibliothèque et d'installer un guichet automatique à service complet dans la collectivité. Elle n'avait rien offert de tout cela avant que notre comité ne commence ses travaux et ne passe des centaines d'heures à faire des préparatifs.

M. Tom Kmiec: D'accord, mais elle n'a pas parlé de maintenir la succursale.

M. Carson Atkinson: Non.

M. Tom Kmiec: Est-ce qu'une autre institution financière s'est engagée à vous fournir le genre de service bancaire dont votre collectivité a besoin?

M. Carson Atkinson: Non.

M. Tom Kmiec: Pas jusqu'ici.

M. Carson Atkinson: Non.

M. Tom Kmiec: Ma question suivante porte sur le processus à suivre si le service bancaire postal était retenu comme solution.

D'ici 2026, nous nous attendons à ce que Postes Canada accumule un déficit de 700 millions de dollars. Le comité a appris que 7 % des Canadiens et 11 % des entreprises ont dit à la société qu'ils auraient recours à des services postaux par l'entremise de Postes Canada. Toutefois, il faudra des investissements considérables pour que la société soit en mesure d'offrir ces services. Il faudrait capitaliser le service bancaire, car il est nécessaire d'avoir des réserves suffisantes pour accepter les dépôts des gens. En Inde, il a fallu avancer 500 millions de dollars pour démarrer une banque de ce genre.

Il faut établir des services pour les comptes chèques, le liquide, les rapprochements, la conformité, la formation, les permis, le contrôle du blanchiment; il faut assurer la sécurité sur place et se procurer le logiciel SAP pour pouvoir démarrer. C'est un important investissement.

Croyez-vous qu'il soit sage que Postes Canada fasse un tel investissement? Serait-il préférable de consacrer l'argent à un programme différent qui encouragerait les banques et les coopératives de crédit à ouvrir des succursales dans les petites collectivités?

M. Carson Atkinson: Je pense tout d'abord que les choses sont vraiment trop faciles pour les banques, qui font d'énormes bénéfices, comme on peut le constater dans le cas de la Banque Scotia. Nous ne sommes plus en 2008. Les banques avaient alors une bonne raison de rationaliser leurs opérations. Depuis, elles ont constamment augmenté leurs profits d'une année à l'autre, qu'il s'agisse de la Banque Nationale, de la Banque Scotia ou de n'importe laquelle des autres grandes banques. Oui, n'importe laquelle des grandes banques. Certaines autres n'ont pas eu le même succès.

Pour répondre à votre question, je crois qu'il serait utile de faire un investissement de cet ordre pour avoir les services voulus. Nous avons une collectivité qui a un grand employeur. Nous allons perdre nos services bancaires de base. La plupart des gens passaient devant la succursale en se rendant à leur travail. Ce ne sera certainement pas le cas si leur compte est transféré à Minto. L'accès est important.

La scierie se développe. C'est probablement l'une des plus efficaces à l'est des Rocheuses. Nous ne voulons pas que notre principale entreprise soit affaiblie, comme c'est le cas actuellement.

M. Tom Kmiec: Il y aurait une autre possibilité qui consisterait à offrir gratuitement un espace où les banques pourraient placer des guichets automatiques ou même installer du personnel. Est-ce que cela serait acceptable pour votre collectivité pourvu qu'un bâtiment soit mis à la disposition des banques? L'avez-vous envisagé dans le cadre de vos efforts?

M. Carson Atkinson: Nous avons suivi ce processus en allant voir en fait les cadres et les vice-présidents d'une banque. Nous avons pris des photos de tous les coins de notre collectivité. Nous avons un emplacement que nous pouvions leur donner pour presque rien. Ils n'auraient eu qu'à en assurer la sécurité et à prévoir l'infrastructure de base.

Nous avons envisagé d'offrir des services bancaires le lundi, le mercredi et le vendredi pour répondre aux besoins de base, notamment de nos aînés, qui forment une grande proportion de notre population, à part les jeunes qui travaillent pour la scierie, pour le centre d'appel Cloud5 et pour Service Nouveau-Brunswick.

M. Tom Kmiec: Je vais vous donner un exemple. Je viens de l'Alberta où je représente un secteur de Calgary. J'ai également vécu dans de petites villes de la province. À un moment donné, l'Alberta Treasury Branches, quasi-banque appartenant au gouvernement de l'Alberta, a mis à niveau son logiciel afin d'améliorer les services bancaires qu'elle offrait. Il lui a fallu déboursier 355 millions de dollars et consacrer 76 000 heures à la formation de ses 5 000 employés. Postes Canada a 50 000 employés qui fournissent des services d'un type ou d'un autre dans un bien plus grand nombre de succursales.

Notre comité est chargé d'examiner la viabilité à long terme de Postes Canada. L'investissement que le gouvernement du Canada devrait faire pour amener la société au point où elle serait en mesure d'offrir un service bancaire postal est vraiment considérable.

À votre avis, pourrions-nous financer cet investissement en majorant le prix des timbres ou en imposant des prix différents pour la livraison du courrier à domicile? Devrions-nous le faire en augmentant les impôts ou peut-être en versant des subventions directes à Postes Canada?

M. Carson Atkinson: Ma première idée serait de verser des subventions directes au départ parce que je pense que le service bancaire postal aura des retombées. Il y aura certainement des effets positifs sur la sécurité des gens dans nos collectivités et un ralentissement de l'érosion qui se produit dans nos petites collectivités rurales. Voudriez-vous plutôt voir toutes ces petites collectivités se vider, de façon que tout le monde aille s'établir à Vancouver, Toronto, Montréal et Halifax? Voilà la question que je vous poserais.

• (1030)

M. Tom Kmiec: Je vais alors vous poser une autre question. Est-il possible de déterminer s'il vaut mieux... C'est le financement qui m'inquiète ici, de même que la viabilité de Postes Canada. Il est évident que je ne veux pas voir les petites collectivités se vider. En même temps, si les banques ferment les établissements qui, selon elles, n'ont pas un volume d'activité suffisant, est-ce qu'en investissant tous ces fonds, on empêcherait Postes Canada de péricliter en dépit des gros bénéfices réalisés par les banques à charte? N'est-il pas envisageable de poursuivre les efforts, surtout auprès des coopératives de crédit, pour les inviter à venir dans les collectivités rurales et pour que la moitié d'entre elles peut-être offre des services bancaires dans les locaux mêmes de Postes Canada?

Le président: Monsieur Kmiec, votre temps de parole est écoulé. J'espère cependant que le maire Atkinson aura la possibilité de répondre à vos questions, peut-être à la prochaine intervention.

Monsieur Duvall, vous avez sept minutes.

M. Scott Duvall (Hamilton Mountain, NPD): Je remercie les témoins de nous avoir consacré ce temps. Nous l'apprécions vraiment.

Madame Anderson, vous avez dit dans votre exposé qu'à votre avis, Postes Canada ne devrait pas être une société d'État. Vous avez également dit que ses dépenses sont démesurées et que ses initiatives tendent à rendre les bureaux de poste peu accueillants. Pouvez-vous nous en dire davantage à ce sujet? Pourquoi croyez-vous que cela se produit?

Mme Amy Anderson: Je peux remonter à 10 ou 15 ans. Nous avions eu des entretiens avec des députés à Ottawa au moment où les travailleurs ruraux des postes commençaient à s'organiser et à former des syndicats. Nous avions vu plusieurs députés qui nous avaient dit à l'époque que Postes Canada ne devrait pas être une société d'État. C'est l'origine de cette affirmation. Les députés pensaient qu'il valait mieux privatiser Postes Canada.

Excusez-moi, mais quelle était donc la seconde partie de votre question?

M. Scott Duvall: C'est bon. Je comprends ce que vous avez dit, mais certains de vos collègues de Postes Canada ont proposé des idées visant à rentabiliser la société. Nous avons entendu quelques bonnes suggestions.

Est-ce que les responsables du syndicat et les cadres de Postes Canada n'ont jamais tenu des discussions pour essayer d'établir un plan qui permettrait à la société d'être plus rentable? Si oui, quelles ont été les résultats de ces discussions?

Mme Amy Anderson: À ma connaissance, une grande partie de tout cela s'est probablement produite... Même au cours de la dernière ronde de négociations... Nous savons tous que cette dernière ronde s'est résumée à deux grandes menaces de lock-out destinées à nous jeter dans la rue.

Postes Canada ne semble pas du tout souhaiter développer ses services. Elle veut plutôt les réduire. Nous ne savons pas exactement pourquoi. Nous sommes très incertains quant à l'ensemble de la situation. Il n'y a aucune transparence dans nos relations avec Postes Canada.

M. Scott Duvall: Je suppose que la société vous a surtout lancé un ultimatum: Faites telle ou telle chose, sinon vous aurez à subir les conséquences. Nous n'avons pas besoin de vos services.

Mme Amy Anderson: C'est effectivement l'impression qu'on nous donne.

M. Scott Duvall: D'accord.

Messieurs les maires, merci beaucoup des renseignements que vous nous avez présentés, surtout en ce qui concerne le service bancaire postal. Je comprends parfaitement votre situation parce que je viens moi-même d'une petite ville. Vous avez besoin d'aide. Vous avez des bureaux de poste. Toutefois, Postes Canada a annoncé sous le gouvernement précédent qu'elle allait mettre fin à la livraison à domicile...

La société a des responsabilités liées à la livraison du courrier. Dans le régime actuel, c'est la livraison à domicile. Toutefois, ce qui se passe maintenant par suite de la façon dont la société a mis en oeuvre sa décision et du manque de communication, c'est que les boîtes postales communautaires se trouvent à des endroits qui ne témoignent pas d'une bonne planification urbaine. Il y a un prix à payer que Postes Canada fait assumer aux municipalités: déneigement, nettoyage, ramassage des ordures, élimination des graffitis et difficultés d'accès pour les gens à mobilité réduite. Lorsque j'étais conseiller municipal, je recevais beaucoup d'autres plaintes, par exemple au sujet de l'éclairage, du fait que Postes Canada ne répondait pas au téléphone, etc. Tout cela nous prenait beaucoup de temps dans des journées déjà très chargées.

Croyez-vous que ces coûts devraient être assumés par les municipalités?

M. Paolo Fongemie: Non, je ne le crois pas. Il faudrait que Postes Canada s'en occupe. Si la société fournit le service, elle devrait le faire d'une manière complète.

M. Scott Duvall: Lors de l'installation de boîtes postales communautaires, y a-t-il eu des consultations? Est-ce que les représentants de la société ont au moins essayé d'en discuter avec vous?

•(1035)

M. Paolo Fongemie: Notre conseil municipal vient tout juste d'être élu. Il ne reste plus personne de l'ancien conseil. Cela dit, j'ai pu parler à d'anciens conseillers ainsi qu'aux cadres de la ville. Il semble bien qu'il n'y a eu ni communication ni collaboration. C'est comme si chacun travaillait de son côté en faisant abstraction des autres.

M. Scott Duvall: D'accord.

Monsieur Atkinson, je ne sais pas si vous avez la livraison à domicile chez vous.

M. Carson Atkinson: Non, nous avons un bureau de poste central. Dans certaines conditions, le bureau de poste peut aller ramasser des envois. Autrement, les gens doivent aller chercher leur courrier dans les boîtes communautaires. C'est la même chose partout dans la région.

M. Scott Duvall: Est-ce que cela a toujours été le cas?

M. Carson Atkinson: Cette situation existe depuis longtemps.

Et oui, nous avons un prix à payer, comme le maire l'a dit. Nous devons nous occuper des travaux de nettoyage et de débroussaillage, maintenir l'accès, etc. Il arrive que Postes Canada envoie quelqu'un faire le travail, mais, la plupart du temps, c'est mal fait. En fin de compte, nous finissons par faire nous-mêmes le travail.

M. Scott Duvall: J'ai très souvent connu cette situation dans le cas de la ville de Hamilton.

Il y a une autre question. Vous avez parlé des aînés et des personnes handicapées. Postes Canada dit maintenant que si des gens ne sont pas en mesure d'aller chercher leur courrier à la boîte postale communautaire, la société pourrait se charger de leur faire une livraison une fois par semaine. Ces gens pourraient aussi charger des amis ou des membres de leur famille d'aller chercher leur courrier. Pour obtenir une livraison hebdomadaire, les personnes intéressées auraient à fournir une preuve d'invalidité. Une telle preuve n'est pas gratuite.

Croyez-vous que les résidents devraient assumer le coût d'un changement apporté par Postes Canada? Devraient-ils payer ou bien incombe-t-il à la société de le faire?

M. Paolo Fongemie: C'est Postes Canada qui devrait payer. Les personnes en cause ont un revenu fixe ou des moyens limités. De plus, tout coûte plus cher aujourd'hui. Je crois que c'est un service essentiel.

Cela dit, une livraison hebdomadaire occasionnerait des problèmes aux personnes âgées qui peuvent bien recevoir des lettres concernant des rendez-vous chez le médecin. Avec une livraison hebdomadaire, ces personnes pourraient manquer des rendez-vous.

C'est un service offert à toute la population. Différents groupes d'âge reçoivent différents services. Dans une collectivité comme la nôtre, où la population vieillit et compte des personnes handicapées, le service offert doit être adapté à la clientèle.

M. Scott Duvall: Ma dernière question s'adresse à Mme Anderson.

Le président: Il faudrait que ce soit bref, je vous prie.

M. Scott Duvall: D'accord.

Avez-vous une idée de ce qu'il en a coûté jusqu'ici à Postes Canada pour établir les boîtes postales communautaires?

Mme Amy Anderson: Jusqu'ici, les dépenses se sont élevées à 210 millions de dollars.

M. Scott Duvall: C'est donc 210 millions jusqu'ici, seulement pour les boîtes déjà installées.

Mme Amy Anderson: Oui. Il resterait encore beaucoup à faire si la conversion se poursuivait.

M. Scott Duvall: Je vous remercie.

Merci, monsieur le président.

Le président: Monsieur Whalen, vous avez sept minutes.

M. Nick Whalen (St. John's-Est, Lib.): Je vais céder mon temps de parole à Mme Ratansi.

Le président: Madame Ratansi, vous avez sept minutes.

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): Je remercie tous les témoins pour leur présence et pour les renseignements qu'ils nous ont fournis. C'est très intéressant.

Nous sommes ici pour connaître votre point de vue parce que nous devons faire passer Postes Canada dans le XXI^e siècle. J'ai pris connaissance de l'analyse quantitative traitant de la rentabilité de la société dans les 10 et les 20 prochaines années. Je sais que des questions sont posées au sujet de sa viabilité financière. Nous devons examiner les chiffres avec Ernst and Young, les membres du groupe de travail, etc.

D'un point de vue qualitatif, vous avez parlé de questions touchant la vie des gens, leurs emplois et ainsi de suite.

Monsieur Fongemie, vous avez dit qu'il y a des bâtiments fédéraux. Comment vous proposez-vous de les employer et quels effets cela a-t-il sur Postes Canada?

M. Paolo Fongemie: Je crois qu'à l'heure actuelle, l'avantage que nous avons réside dans tous les comptoirs postaux établis dans les collectivités rurales du Canada. Ils forment un excellent réseau. Il s'agit d'ajouter le service bancaire postal et de trouver des moyens de resserrer la collaboration avec les autres ministères fédéraux ou même les ministères provinciaux, afin d'offrir certains services à tous nos citoyens sans qu'ils aient à payer davantage. Postes Canada travaille dans son coin sans s'occuper des autres, et les ministères fédéraux font la même chose. Tout cela manque d'efficacité. Comment pouvons-nous donc collaborer plus étroitement pour offrir de nouveaux services à notre population sans augmentation des coûts?

Mme Yasmin Ratansi: C'est très bien. Si vous avez des idées, nous serions enchantés de les connaître. Il serait très difficile, dans les sept minutes dont je dispose, d'en faire une analyse critique. Nous voulons aussi développer la classe moyenne.

Monsieur Atkinson, nous voulons vraiment que les régions éloignées soient saines et prospères parce que, d'une façon générale, les Canadiens vivent près de la frontière, laissant beaucoup d'espace libre que nous pouvons remplir. Toutefois, pour le faire, nous devons offrir des débouchés.

J'ai une question à poser. Vous savez que les banques n'agissent qu'en fonction des bénéfices qu'elles peuvent réaliser. Pensez-vous que Postes Canada devrait aussi rechercher le profit? La société doit-elle recevoir des subventions ou bien faut-il qu'elle soit financièrement autonome?

• (1040)

M. Carson Atkinson: Comme je l'ai dit, elle devrait être subventionnée au départ pour pouvoir assumer les coûts initiaux. À long terme, elle devrait être financièrement autonome. Nous devons examiner la situation d'autres organismes privés qui gagnent de l'argent et offrent des services du même genre. Nous devons nous demander pourquoi ces organismes réussissent à être plus efficaces que Postes Canada. C'est la question fondamentale à poser.

Mme Yasmin Ratansi: Avez-vous des idées sur la façon dont Postes Canada peut être plus efficace et plus autonome? Comme l'a dit Mme Anderson, la société cherche surtout à réduire ses services et à investir dans de grands entrepôts technologiques, en dépit du fait que la tendance du marché ne favorise pas la livraison du courrier. Je crois qu'elle a fait quelques investissements stratégiques, mais qu'elle n'a pas obtenu les résultats attendus.

Comme maire, comment croyez-vous que la fermeture de la succursale de la Banque Scotia et sa réouverture probable se répercutent sur Irving, votre plus grand employeur?

M. Carson Atkinson: Dans beaucoup de cas, les employés de la scierie s'arrêtent à la banque le matin, en quittant leur travail, pour obtenir les services dont ils ont besoin à la fin de leur poste. Il y a

trois postes de travail à la scierie. C'est dans ces conditions que les gens ont accès aux services. S'ils ne peuvent pas s'arrêter en passant, il arrive dans certains cas qu'ils ne puissent pas obtenir de services s'ils vont vers le nord ou vers l'est. S'ils vont vers le sud, ils doivent aller jusqu'à Sussex, à 45 milles de là.

Mme Yasmin Ratansi: Par conséquent, ces inconvénients pourraient amener les entreprises à aller ailleurs?

M. Carson Atkinson: C'est exact.

Mme Yasmin Ratansi: Pour ce qui est du service bancaire postal, je crois que le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes nous a présenté une analyse des succès enregistrés par les banques. De quel genre de services avez-vous besoin? Vous faut-il des services compliqués? Je vous pose la question parce que d'autres pays ont eu recours au commerce électronique et aux services bancaires électroniques pour offrir des services efficaces aux gens. Que proposez-vous? Avez-vous besoin de services hypothécaires complets et d'autres services du même genre?

M. Carson Atkinson: Non, pas du tout. Je ne crois pas qu'il soit possible de soutenir la concurrence avec de tels services. On peut cependant offrir des services de base comme un endroit sûr où les entreprises peuvent faire des dépôts la nuit. Ce sont des choses assez simples. Le ramassage se fait déjà. Des camions blindés passent par chez nous de toute façon. Nous ne demandons rien de compliqué. Nous voulons des services de base permettant par exemple aux aînés d'ouvrir un compte parce qu'ils ne sortent pas souvent de chez eux. Cela leur donnerait accès au service bancaire par l'intermédiaire de Postes Canada. Je n'envisage qu'un petit nombre de services. Avec la prolifération des opérations en ligne, nous savons que les gens vont sur Internet pour trouver les meilleurs taux hypothécaires. Non, nous ne voulons pas ce genre de choses.

Mme Yasmin Ratansi: Très bien.

Comme il ne me reste qu'une minute ou deux, je vais poser une question à Mme Anderson.

Certains croient que les employés de Postes Canada ne sont pas équipés pour offrir des services bancaires. Avez-vous une idée du genre de services bancaires que vous pourriez vous-même fournir, comme employée des postes?

Mme Amy Anderson: Le syndicat a mené une importante étude sur le service bancaire postal et les différents services qu'il serait possible d'offrir dans les collectivités de différentes régions. Nous avons l'infrastructure et les employés.

Mme Yasmin Ratansi: Vous parlez des mandats télégraphiques, de Visa, des factures, etc.

Mme Amy Anderson: Oui. Nous aurions besoin d'une certaine formation, et il y aurait des coûts de mise en route à assumer. Nous le comprenons, mais ces services peuvent aussi rapporter de l'argent à Postes Canada.

Mme Yasmin Ratansi: Quelles recommandations feriez-vous au sujet de Postes Canada?

J'aimerais que chacun d'entre vous me donne une réponse en 30 secondes, si possible. Qu'aimeriez-vous voir? Il me reste une minute.

M. Paolo Fongemie: Eh bien, il faut travailler de concert avec les autres organismes du gouvernement.

Récemment, dans les villages du nord... Nous avons dans notre province un organisme que nous appelons Service Nouveau-Brunswick. Il offre certains services aux citoyens, comme le renouvellement des permis de conduire et de l'immatriculation, la délivrance des permis de pêche, etc. Toutefois, Service Nouveau-Brunswick est en train de fermer des bureaux parce que ce n'est pas rentable. Maintenant, nous fermons aussi des comptoirs de Postes Canada parce qu'ils ne sont pas rentables.

Pourquoi ne pas combiner ces deux services pour être en mesure de les offrir d'une manière plus efficace?

Mme Yasmin Ratansi: À vous, monsieur Atkinson.

Le président: Une très brève réponse, s'il vous plaît.

Mme Yasmin Ratansi: Oui, en 20 secondes.

•(1045)

M. Carson Atkinson: Je ne sais pas vraiment comment répondre à cette question.

Je crois vraiment qu'une Société canadienne des postes qui n'offre que des services de base à un endroit sûr à l'intention des gens qui n'ont pas accès ou qui ne peuvent pas conduire aurait une grande influence. Nous parlons de services très simples. Nous ne demandons pas les systèmes compliqués mentionnés auparavant dans le cadre d'une expansion massive. Il ne s'agit pas de services de haute technologie.

Mme Yasmin Ratansi: D'accord. Merci beaucoup.

Le président: Monsieur McCauley, vous avez cinq minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Je vous remercie de nous avoir reçus. Vous avez une très belle collectivité. Je suis très heureux d'être ici.

Monsieur le maire Atkinson, je suis vraiment impressionné par votre ville. J'aurais bien voulu pouvoir faire du copier-coller pour avoir la même chose dans beaucoup des régions rurales du pays.

Pour revenir aux services bancaires, je sais que vous avez pris contact avec beaucoup de banques, et je vous félicite de l'avoir fait. Qu'est-ce que vos efforts ont donné dans le cas des coopératives d'épargne et de crédit?

M. Carson Atkinson: Beaucoup ont dit qu'elles avaient des problèmes et qu'elles trouvaient qu'il leur était plus difficile que pour les grandes banques de desservir de petites collectivités. Leurs marges bénéficiaires ont considérablement diminué.

Lorsque nous avons approché la coopérative Progressive, que j'utiliserai comme exemple, on nous a directement dit non. Chose intéressante, quelques-unes des grandes banques ont bien voulu nous écouter. Nous avons eu droit à un accueil poli, mais on nous a permis de présenter nos arguments. Certaines ont même envoyé des représentants dans notre collectivité, qui ont examiné la situation et ont préparé un dossier positif. On nous a dit que ça pouvait aller pour les deux premières années, mais que les trois années suivantes ne pouvaient pas être justifiées.

Voilà. Je vous ai donné une réponse rapide.

M. Kelly McCauley: C'est parfait.

C'est une question à laquelle il est difficile de répondre. J'ai travaillé pour le secteur touristique où, pour obtenir un nouveau vol, les hôtels, la communauté touristique et l'administration aéroportuaire acceptaient de subventionner Air Canada, Icelandair ou une autre compagnie en lui garantissant la vente d'un certain nombre de places pendant les cinq premières années.

Votre collectivité peut-elle envisager d'offrir la même chose à une coopérative de crédit? Pourriez-vous lui dire que, parce qu'il est difficile d'obtenir des services, les citoyens de la ville sont disposés à la subventionner au besoin?

M. Carson Atkinson: Nous avons une population de 1 250 habitants et un budget de base de 1,7 million de dollars avec des services limités, des égouts, etc. Nous n'avons donc pas les moyens d'offrir des subventions.

Nous pourrions en fait offrir un bâtiment à un prix symbolique, ce qui représenterait une forme de subvention. Nous serions disposés à le faire, et nous l'avons fait savoir.

M. Kelly McCauley: Je comprends.

C'est la raison pour laquelle j'ai dit que c'est une situation difficile. Nous voulons obtenir des services, mais nous voulons que quelqu'un d'autre les paie. Merci beaucoup.

Je ne sais pas si ces services sont offerts ici, mais, dans l'Ouest, la CIBC offre des services bancaires mobiles aux petites collectivités. C'est un peu comme un camion blindé de chez Brink's qui s'ouvre par l'arrière. On y trouve un guichet automatique et on peut obtenir de l'argent comptant, etc.

Vous a-t-on offert un service de ce genre?

M. Carson Atkinson: Non.

La Banque Royale a parlé d'offrir certains services, mais pas de ce genre. Il s'agissait de nous envoyer des spécialistes de différentes catégories qui viendraient s'occuper à temps partiel d'hypothèques et d'autres services.

Je dois dire que cette solution ne nous convient pas parce que nous avons des entreprises qui ont besoin d'un endroit où faire des dépôts. Dès ce soir, nous n'en aurons plus.

M. Kelly McCauley: Est-ce que le guichet pour les dépôts de nuit constitue votre plus grand besoin?

M. Carson Atkinson: Oui, c'est très important. Nous devons aussi avoir accès à de la monnaie, mais nous avons déjà pensé à un système pour cela.

M. Kelly McCauley: J'allais dire qu'il existe un centre mondial de la monnaie.

Merci encore, et permettez-moi de répéter que votre ville est merveilleuse.

Monsieur le maire Fongemie, quelles discussions avez-vous eues ou vos collaborateurs ont-ils eues avec Postes Canada avant l'arrivée des boîtes postales communautaires? Je vous pose la question parce que nous demandons à toutes les collectivités si elles ont été consultées. Il y a une réponse que j'ai entendue moi-même dans un cas et que d'autres m'ont rapportée: « Nous avons refusé les consultations. Nous rejetons l'idée des boîtes postales communautaires. » Bien sûr, les gens se retrouvent alors avec des boîtes communautaires placées à des endroits qui conviennent mal. Quelle a été votre propre expérience? Vous avez noté, je le sais, que les boîtes communautaires se trouvent à des endroits malcommodes.

M. Paolo Fongemie: Je crois qu'il y a eu une communication ouverte. La ville était ouverte. Il y avait des secteurs de la ville où nous avions déjà des boîtes postales communautaires, surtout dans un lotissement particulier. Je pense qu'il y a eu de l'ouverture et de la communication, mais, compte tenu de tous les problèmes que les citoyens nous ont rapportés, nous avons l'impression que personne ne nous écoute maintenant.

•(1050)

M. Kelly McCauley: Avez-vous été consultés?

M. Paolo Fongemie: Je peux difficilement répondre, parce que les membres du conseil municipal ne sont ici que depuis le mois de mai. Je crois qu'il y a eu certaines consultations, mais nous aurions voulu qu'elles se déroulent autrement.

M. Kelly McCauley: Qu'auriez-vous préféré? Auriez-vous voulu que des ingénieurs aillent marcher avec vous pour que vous puissiez leur dire: « J'en veux une ici, et une autre là? »

M. Paolo Fongemie: Oui. Nous aurions pu nous occuper ensemble du choix de l'emplacement des boîtes, de l'entretien, etc. On aurait pu nous demander si la ville voulait donner son avis sur certaines choses ou s'en charger elle-même.

Le président: Merci beaucoup.

M. Whalen sera le dernier à poser des questions.

Vous avez cinq minutes.

M. Nick Whalen: Je remercie tous les témoins de leur présence.

Nous nous sommes intéressés, d'une part, aux niveaux de service assurés par Postes Canada et, de l'autre, aux répercussions financières correspondantes. Je voudrais vous poser quelques questions sur l'avenir de la société. Il serait possible soit de la financer pour qu'elle serve mieux la collectivité, soit la laisser réduire ses services pour éviter de surcharger les contribuables et permettre au marché de fournir les services nécessaires. C'est la différence fondamentale qui existe entre les points de vue des différents groupes quant à l'avenir de Postes Canada.

Lorsqu'on examine la question des boîtes postales communautaires et qu'on parle de maintenir la livraison à domicile, différentes personnes produisent des chiffres différents parce que les gens ne donnent pas tous la même interprétation à la livraison à domicile. Le rapport annuel et le rapport du groupe de travail parlent de cinq modes de livraison. J'aimerais connaître votre avis sur les modes que vous pouvez assimiler à la livraison à domicile. Il y a le service direct de la porte à la porte dans les régions urbaines. Nous avons aussi la livraison aux boîtes aux lettres rurales en bordure de route. Il y a évidemment les boîtes postales communautaires ainsi que la livraison à un point centralisé à l'intérieur des immeubles d'habitation. Dans ce dernier cas, le courrier est livré non à la porte de chaque appartement, mais aux cases postales situées au rez-de-chaussée. Il y a enfin la livraison aux bureaux de poste ruraux. Lorsqu'on parle de maintien de la livraison à domicile, quels modes de livraison parmi les cinq que je viens de mentionner se classent à un niveau suffisant pour être assimilés à la livraison à domicile?

Madame Anderson.

Mme Amy Anderson: Vous avez nommé les principes mode de livraison. Il y a les boîtes aux lettres rurales en bordure de route et les grands panneaux dans les immeubles d'habitation des villes. En fait, mon fils vit à Vancouver et reçoit vraiment son courrier à la porte de son appartement.

Nous considérons aussi comme livraison à domicile la livraison à une boîte aux lettres fixée à une maison.

M. Nick Whalen: D'accord. Vous considérez donc que ces trois modes constituent la livraison à domicile.

Mme Amy Anderson: Oui.

M. Nick Whalen: Monsieur Atkinson, je sais que cela ne s'applique pas en particulier à votre collectivité, mais quels modes de livraison incluez-vous dans la livraison à domicile?

M. Carson Atkinson: En toute franchise, les gens de chez nous ne réagissent pas vraiment à ces questions. Nous avons beaucoup de réactions, mais pas au sujet des modes de livraison.

Dans les régions rurales, il est important de savoir où on peut aller chercher son courrier. Si on a des questions, on peut s'adresser au bureau de poste. À l'extérieur de la collectivité, c'est un peu différent. Je ne peux pas vraiment en parler parce que je ne connais pas les réactions des gens. Ils ne s'adressent pas à nous et ne nous envoient pas leurs plaintes.

M. Nick Whalen: D'accord.

Monsieur le maire.

M. Paolo Fongemie: Je considère que tous ces modes font partie de la livraison à domicile. Nous vivons dans une ville qui a beaucoup de caractéristiques rurales. Il y a une certaine concentration dans le centre-ville et dans les lotissements, mais nous avons aussi dans les limites de la ville des secteurs ruraux où se trouvent des exploitations agricoles. Pour moi, tous ces modes sont assimilables à la livraison à domicile.

M. Nick Whalen: Lorsqu'il est question de réaliser des économies en passant aux boîtes postales communautaires, nous parlons d'environ 320 millions de dollars par an. La société dit qu'elle a déjà épargné 80 millions de dollars par an en faisant passer quelque 850 000 domiciles aux boîtes postales communautaires. On discute de l'opportunité de convertir le reste, c'est-à-dire les quelque 28 % de domiciles qui reçoivent encore la livraison directe. Cela représente environ 100 \$ par logement et par an. Croyez-vous que l'utilisation de l'argent des contribuables pour subventionner ce niveau de service supérieur soit justifiée? Ou bien estimez-vous que, toutes choses étant égales, les boîtes postales communautaires représentent un niveau de service suffisant, compte tenu du fait que le maintien de la livraison à domicile nous imposerait d'aller chercher 320 millions de dollars ailleurs? Mais vous n'êtes peut-être pas d'accord sur les hypothèses de départ, monsieur le maire.

M. Paolo Fongemie: Je crois que chacun doit être efficace. Si un fournisseur donne un service de qualité — ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle, avec l'installation des boîtes postales communautaires —, il peut y avoir d'autres problèmes à régler et d'autres coûts à assumer. Je ne suis pas sûr que les économies soient réelles puisqu'il a fallu changer ma boîte à quatre reprises dans les six derniers mois. Cela fait beaucoup de frais à ajouter.

Quoi qu'il en soit, je reviens à ce que j'ai dit tout à l'heure. Il faut collaborer avec les autres ministères parce que Postes Canada dessert un réseau de collectivités rurales. Il faut trouver des moyens de profiter de ce réseau en y intégrant d'autres services et peut-être en faisant preuve d'une plus grande efficacité globale, de concert avec les autres ministères fédéraux.

M. Nick Whalen: D'accord.

Monsieur Atkinson.

M. Carson Atkinson: Je crois que les boîtes postales communautaires marchent bien. Nous ne recevons pas beaucoup de plaintes parce que les gens ont un accès raisonnable au bureau de poste local. Si ce bureau devait fermer, la situation serait complètement différente. Il y aurait une crise et nous aurions à présenter un autre de ces exposés qui porterait uniquement sur ce problème.

•(1055)

M. Nick Whalen: D'accord. Merci beaucoup.

Madame Anderson.

Mme Amy Anderson: Les travailleurs des postes sont persuadés que Postes Canada est rentable. Je n'ai pas l'impression, compte tenu de ce que je vois tous les jours, que les boîtes postales communautaires permettront de réaliser des économies. Nous avons actuellement des employés non affectés qui viennent au bureau tous les jours. Ils ont parfois du travail, mais pas toujours. En même temps, nous avons des facteurs qui font beaucoup d'heures supplémentaires parce que les itinéraires sont trop structurés. Le travail a été mal fait. Certains de nos employés non affectés utilisent aussi des camionnettes louées pour livrer des colis et s'acquitter d'autres travaux parce que nos gens sur le terrain ne suffisent pas à la tâche. Je ne crois pas qu'il soit possible de réaliser des économies grâce à ce qui a été fait en ville.

Le président: Merci beaucoup.

Je regrette, monsieur Whalen...

M. Nick Whalen: Eh bien, je vous remercie pour vos réponses, que j'ai beaucoup appréciées.

Le président: Madame, messieurs, nous vous sommes très reconnaissants de votre présence aujourd'hui.

Si vous avez des renseignements supplémentaires que vous souhaitez communiquer au comité pour nous aider dans nos délibérations, nous vous invitons à nous les faire parvenir. Vous pouvez transmettre vos renseignements directement à notre greffière. Tout cela sera intégré aux témoignages que vous avez donnés aujourd'hui afin de nous aider à produire notre rapport final.

Merci encore.

Nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes pendant que nos témoins suivants viennent s'installer.

•(1055)

_____ (Pause) _____

•(1100)

Le président: Mesdames et messieurs, collègues, nous allons reprendre notre réunion.

Monsieur Bélanger et madame Gammon, je vous souhaite la bienvenue.

Étiez-vous présents tous les deux lorsque nous avons entendu les témoins précédents? J'aimerais savoir si vous connaissez déjà notre façon de procéder.

[Français]

M. Jean-Luc Bélanger (directeur général, Association acadienne et francophone des aînées et aînés du Nouveau-Brunswick): Non, nous venons d'arriver.

[Traduction]

Le président: Très rapidement alors, je vais...

[Français]

M. Jean-Luc Bélanger: Nous avons été convoqués pour 11 heures, nous nous en sommes donc tenus à cela.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup. Je vais dire quelques mots pour expliquer comment les choses se passent.

Nous vous demanderons, tous les deux, de présenter un bref exposé préliminaire qui, nous l'espérons, ne devrait pas durer plus de cinq minutes. Ensuite, tous les membres du comité auront l'occasion de vous poser des questions sur votre exposé et, plus particulièrement, sur votre point de vue quant à l'avenir de la Société canadienne des postes. Toutes vos observations et vos recommandations seront

prises en compte et nous aideront à produire le rapport final que nous présenterons au Parlement plus tard cette année.

Monsieur Bélanger, je vous prie de présenter votre exposé préliminaire. Nous espérons que vous pourrez le faire en cinq minutes ou moins. La parole est à vous.

•(1105)

[Français]

M. Jean-Luc Bélanger: Je me présente. Je suis directeur général de l'Association acadienne et francophone des aînées et aînés du Nouveau-Brunswick.

Les annonces au Parlement de changements apportés à Postes Canada a provoqué beaucoup d'inquiétudes chez les aînés. Ils sont habitués à recevoir des services de proximité. Dans les régions, des services sont offerts à domicile et d'autres le sont dans des cases postales.

Tout cela ainsi que les nouvelles technologies provoquent de l'inquiétude chez les personnes âgées car elles ne sont pas toujours capables de se déplacer, selon que les milieux soient ruraux ou urbains. Au Nouveau-Brunswick, il y a trois grands centres urbains, qui ne sont quand même pas des villes comme Montréal, Québec, Ottawa ou Toronto. Il y a plusieurs milieux ruraux dans le reste de la province.

Toute la question porte sur les aînés et leurs inquiétudes relatives aux services. Les aînés ont un certain âge et ils ne sont pas tous à l'affût de la technologie. Ils sont encore habitués à communiquer grâce aux services de Postes Canada. Ceux-ci sont fondamentaux pour eux parce que c'est leur façon de communiquer avec leurs proches. Aujourd'hui, les gens sont partout au pays, ou même ailleurs, et communiquer avec leurs enfants et leurs petits-enfants est important pour les aînés. La poste est encore un élément essentiel pour beaucoup de gens.

Il est certain que les baby-boomers qui arrivent à l'âge de la retraite et les gens des générations X et Y sont et seront beaucoup plus habitués à la technologie. Nous voulons donc aborder la question de la transition entre les deux. C'est un point important. Comment allons-nous réaliser cette transition de façon graduelle, pour que les aînés ne se sentent pas vulnérables relativement à la question de l'habitude et de la façon traditionnelle de fonctionner avec Postes Canada?

Le président: Merci.

Madame Gammon, vous avez la parole. Vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

Mme Anne-Marie Gammon (présidente, Réseau communauté en santé Bathurst): Bonjour. Je vous remercie de m'avoir invitée à participer à ces discussions.

[Français]

J'ai assisté à des rencontres publiques lorsque le syndicat de Bathurst en a organisé. En ce qui me concerne, cela fait 31 ans que j'ai une boîte postale et que le courrier ne m'est pas livré à la maison. Nous étions à Janeville et nous sommes maintenant à Bathurst, et nous avons choisi de ne pas recevoir le courrier à la maison. Cela étant dit, cela ne veut pas dire que je ne crois pas en l'importance de la livraison à domicile. Bathurst a une population très vieillissante. Je crois que nous constituons la population la plus vieillissante de la province, et plusieurs personnes ont des handicaps. Je crois donc, personnellement, que nous devons donner le choix aux gens entre la livraison à la maison ou la boîte communautaire.

Je crois que l'avenir de Postes Canada pourrait être garanti par l'ajout de services connexes comme des services bancaires, comme MoneyGram ou d'autres services du même genre, qui pourraient être offerts au bureau de poste. De plus, le fait que le rôle du bureau de poste principal de Bathurst ait été réduit et des services transférés chez Jean Coutu — je crois que ce sont les Jean Coutu de toute la province qui ont obtenu le contrat —, n'est pas nécessairement favorable à la viabilité de Postes Canada.

Des contrats ayant été accordés et des postes ayant été éliminés, nous nous retrouvons avec des emplois qui ne sont pas nécessairement payés au même salaire et qui n'offrent pas les mêmes conditions de travail. Personnellement, je crois que nous devons examiner Postes Canada dans son ensemble et déterminer ce qui est bénéfique non seulement pour la Société, mais aussi pour les citoyens et citoyennes de l'ensemble du pays.

Au Nouveau-Brunswick, je l'ai mentionné, nous avons une population vieillissante et ce n'est pas tout le monde qui a une voiture pour se rendre à la boîte communautaire. Cela me préoccupe. Ce n'est pas tout le monde, non plus, qui a la capacité physique de marcher jusqu'à la boîte, même si elle se trouve à proximité. Cela aussi me préoccupe énormément. Plusieurs personnes ont fait des commentaires à ce sujet, et je me demande si la décision d'implanter les boîtes communautaires a été la bonne.

• (1110)

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

M. Ayoub sera le premier à vous poser des questions.

[Français]

Monsieur Ayoub, vous avez la parole, et vous disposez de sept minutes.

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, madame et monsieur, de votre présence.

J'ai besoin d'une précision, madame Gammon. Vous représentez le Réseau communauté en santé de Bathurst. Qu'est-ce que ce réseau?

Mme Anne-Marie Gammon: C'est un réseau communautaire...

M. Ramez Ayoub: Communautaire!

Mme Anne-Marie Gammon: ...formé de différents organismes de la communauté qui travaillent à améliorer la santé des citoyens de la région de Bathurst.

M. Ramez Ayoub: D'accord.

Mme Anne-Marie Gammon: Il y a aussi un réseau communautaire en santé qui couvre l'ensemble de la région Chaleur, au Nouveau-Brunswick, mais notre réseau s'occupe uniquement...

M. Ramez Ayoub: ...de Bathurst.

Mme Anne-Marie Gammon: ... de Bathurst. Nous avons...

M. Ramez Ayoub: Je vous interromps parce que je n'ai que sept minutes pour vous poser des questions et obtenir quelques réponses.

Mme Anne-Marie Gammon: D'accord.

M. Ramez Ayoub: La qualité du service aux aînés nous préoccupe aussi beaucoup, particulièrement celui qui s'adresse à ceux qui ont des difficultés de mobilité ou qui souffrent d'invalidité. Par contre, il y a des différences de niveau de services. Il y a des gens comme vous — vous nous avez donné votre propre exemple — qui n'ont jamais, ou presque jamais, profité de la livraison à domicile. Vous ne semblez pas trop en souffrir.

Mme Anne-Marie Gammon: Non.

M. Ramez Ayoub: Déménageriez-vous de l'endroit où vous habitez pour obtenir le service de livraison à domicile? Serait-ce un facteur important?

Mme Anne-Marie Gammon: Non.

Nous avons demeuré à Janeville durant 21 ans, et il n'y avait pas de livraison à domicile. Lorsqu'on nous sommes déménagés sur la rue Bridge, à Bathurst, on nous a demandé ce que nous voulions. Nous étions habitués à la boîte communautaire. Il ne faut pas oublier que nous avons deux voitures, mon conjoint et moi, et que nous nous déplaçons régulièrement. Tout le monde n'a pas ce choix comme l'a notre famille.

M. Ramez Ayoub: Demandez-vous à quelqu'un d'autre de prendre votre courrier, de temps en temps, par exemple, si vous partez en voyage ou que vous devez vous absenter?

Mme Anne-Marie Gammon: Non.

M. Ramez Ayoub: Le courrier reste donc dans la boîte, et personne ne ramasse votre courrier.

Mme Anne-Marie Gammon: Le courrier reste dans la boîte.

• (1115)

M. Ramez Ayoub: On entend aussi dire que les aînés qui n'ont pas de voiture souffrent non seulement de ne pas recevoir la poste à domicile, mais qu'ils doivent également se déplacer pour obtenir d'autres services. Comment s'organisent-ils? Est-ce qu'il y a des personnes qui les aident ou est-ce qu'il y a un service communautaire?

Mme Anne-Marie Gammon: Il n'y a pas de service communautaire ici et c'est très difficile pour ces personnes. Si elles ont de la famille à proximité, celle-ci peut les aider. Dans le cas de ma mère, par exemple, nous pourrions aller chercher son courrier. Il y a aussi des voisins qui sont très généreux de leur temps. Cependant, pour la grande majorité des personnes sans voiture, c'est une grande préoccupation. C'est aussi une préoccupation pour les gens qui n'ont pas la mobilité physique nécessaire pour se déplacer. De plus, les boîtes ne sont pas toujours installées dans des endroits faciles d'accès.

M. Ramez Ayoub: Monsieur Bélanger, vous pouvez aussi répondre.

Êtes-vous au courant qu'il y a un service adapté pour les personnes à mobilité réduite? Cependant, pour pouvoir éventuellement obtenir le service à domicile qu'elles ont perdu, ces personnes doivent prouver, billet du médecin à l'appui, qu'elles ont une mobilité réduite. Saviez-vous cela?

M. Jean-Luc Bélanger: Je ne savais pas que Postes Canada offrait ce service. Toutefois, tous ces services pour les personnes à mobilité réduite sont offerts au Nouveau-Brunswick par des organismes sans but lucratif. Il n'y a pas vraiment d'agence provinciale comme telle. Dans les centres urbains où les transports en commun existent, elles peuvent y avoir accès ...

M. Ramez Ayoub: En fait, ce que je vous dis, c'est qu'une personne avec une mobilité réduite peut présenter une demande particulière à Postes Canada pour recevoir son courrier à domicile, même si elle l'a perdu. Ce service est disponible et n'est pas lié aux transports en commun.

M. Jean-Luc Bélanger: Vous venez de me l'apprendre. En fait, il y a tellement de détails de toutes sortes. Ce n'est pas toujours évident de s'y retrouver.

M. Ramez Ayoub: Madame Gammon, vous souhaitez ajouter quelque chose?

Mme Anne-Marie Gammon: Souvent, les gens ne savent pas où et comment demander cela. Comme vous le savez, le taux d'analphabétisme dans la région est très élevé et les personnes ne savent pas comment accéder à ce service. De plus, lorsque nous téléphonons pour nous informer, c'est extrêmement frustrant!

M. Ramez Ayoub: Cela me mène à une autre question, que vous avez soulevée tous les deux. Il s'agit de la technologie. Nous sommes dans un monde qui évolue avec une technologie de plus en plus présente. Postes Canada n'y échappe pas. Les banques n'y échappent pas non plus.

Souvent, on se fait dire qu'il y a une solution. Le syndicat de Postes Canada disait que les services bancaires postaux pourraient être une solution. Selon vous, comment se ferait l'adaptation pour les aînés et les personnes à mobilité réduite? Comment pourrait-on remplacer ou améliorer un service, alors que la technologie est en développement constant?

M. Jean-Luc Bélanger: Le côté technologique n'est pas toujours évident. On le tient peut-être pour acquis. C'est quand même surprenant que beaucoup de gens d'un certain âge utilisent une tablette. Je connais des grands-mamans qui utilisent une tablette pour communiquer facilement avec leurs enfants et leurs petits-enfants. Par contre, c'est moins évident dans le cas d'une technologie bancaire ou d'une technologie beaucoup plus précise comme, par exemple, la façon de remplir un formulaire sur le Web, entre autres. Ils sont habitués à Facebook et certains le sont à Twitter, mais l'utilisation de la technologie avancée est moins évidente.

Je l'ai mentionné plus tôt, les baby-boomers qui sont dans le système depuis 2011 sont beaucoup mieux préparés à utiliser la technologie. Au Nouveau-Brunswick, la pauvreté existe toujours chez nos aînés. Ils n'ont pas de budget pour s'acheter de l'équipement et payer un abonnement à l'Internet. Ils peuvent aller dans des bibliothèques ou d'autres lieux publics, mais dans ce cas, ils doivent se déplacer. En milieu rural, au Nouveau-Brunswick, beaucoup d'aînés vivent seuls. Leurs enfants sont partis ailleurs pour travailler. Ils ont moins de parenté. Ils doivent se fier à leurs voisins ou à d'autres personnes pour obtenir de l'aide, les conduire chez le médecin ou ce genre de chose.

Je sais que l'agence socioéconomique qui existe au Nouveau-Brunswick depuis quelques années s'intéresse beaucoup à la question du transport en milieu rural. En milieu urbain, le transport n'est pas nécessairement plus facile, mais les possibilités sont plus grandes, mais c'est l'inverse en milieu rural.

Au Nouveau-Brunswick, c'est près de 60 % de la population qui vit en milieu rural. Or le petit bureau de poste qui existait et qui n'existe plus dans certains endroits constitue une perte pour ces personnes. Certaines ont même perdu leur église, leur caisse populaire, leur école et maintenant ils perdent leur service postal. Ces pertes ne sont pas nécessairement tragiques pour ces personnes, mais c'est quand même la perte d'un service traditionnel important.

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur Bélanger.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Kmiec, vous avez sept minutes.

[Français]

M. Tom Kmiec: Je vous remercie, madame Gammon et monsieur Bélanger.

Je suis député de l'Ouest. Je vais donc exercer un peu mon français avec vous aujourd'hui.

J'aborderai la question du Protocole du service postal canadien puis celle du niveau de service postal auquel les aînés devraient recevoir selon vous. À votre avis, est-ce que les aînés du Nouveau-Brunswick accepteraient que le service de livraison passe de cinq jours la semaine à trois jours pour permettre à Postes Canada de faire baisser ses coûts de livraison?

• (1120)

Mme Anne-Marie Gammon: Voulez-vous répondre, monsieur Bélanger?

M. Jean-Luc Bélanger: C'est une excellente question. Tout dépend des personnes à qui on parle, si c'est la population en général ou nos aînés. Postes Canada a une liste et dit qu'elle va couper ceci et cela et qu'elle va réduire les coûts et ainsi de suite, mais il y a moins de nuances.

Quels sont les éléments complémentaires Postes Canada pourrait-elle ajouter à sa gamme actuelle de services pour générer des revenus qui feraient en sorte qu'il ne serait pas nécessaire de couper autant dans les services de base pour les personnes d'un certain âge? C'est une question qu'on nous pose régulièrement.

Nous préférons que Postes Canada ajoute des services bénéfiques pour la population dans son ensemble et pour les aînés, et non qu'elle réduise les services actuels. C'est évidemment notre premier choix. Nous sommes conscients qu'il y a des facteurs économiques, que la technologie peut s'améliorer et que les gens vont se brancher graduellement.

Au Nouveau-Brunswick, l'Internet est disponible un peu partout, mais, selon les dernières statistiques, 50 % des femmes et 40 % des hommes de 65 ans et plus du Nouveau-Brunswick vivent sous le seuil de la pauvreté, c'est-à-dire avec seulement une pension de la Sécurité de la vieillesse et un Supplément de revenu garanti. La pauvreté est donc une réalité au Nouveau-Brunswick.

L'accès à la technologie et la capacité de payer plus cher pour des services constituent aussi des enjeux pour nos aînés, parce qu'ils n'ont pas nécessairement les revenus requis. Par exemple, pour faire livrer un colis par Postes Canada, il faut prévoir parfois 25 \$ selon le poids et la distance, ce qui n'est pas toujours abordable pour des personnes à faible revenu, dont la plupart sont des femmes au Nouveau-Brunswick. Il faut leur donner accès à plus de services.

M. Tom Kmiec: Je dois vous interrompre, parce que je ne dispose que de sept minutes.

Madame Gammon, allez-y.

Mme Anne-Marie Gammon: J'appuie M. Bélanger dans ses démarches. C'est vrai que beaucoup de femmes vivent sous le seuil de la pauvreté, et c'est difficile. Cependant, si j'avais le choix entre aucun service de livraison de la poste à domicile et trois fois la semaine, j'aimerais mieux trois fois la semaine plutôt que pas de service à domicile.

M. Tom Kmiec: D'accord.

Mme Anne-Marie Gammon: Je pense que c'est vraiment important pour l'ensemble de la population. Il y a même de jeunes familles qui vivent sous le seuil de la pauvreté. C'est une situation difficile pour elles. Dans plusieurs de nos régions, il n'y a pas de transport en commun, et c'est le cas de notre région. On ne peut donc pas prendre l'autobus pour aller au bureau de poste. Le Réseau d'inclusion communautaire y travaille, mais ce n'est pas encore fait.

M. Tom Kmiec: Selon les chiffres qui ont été transmis au comité, Postes Canada va faire face à un déficit de 700 millions de dollars d'ici 2026. Nous cherchons, de part et d'autre, une façon de réduire les coûts. Pour ce faire, nous tentons de voir si de nouveaux services pourraient, autant que possible, réduire ces coûts.

Pour vous, à quel rang se place Postes Canada par rapport aux autres services publics que les divers ordres de gouvernement vous fournissent? Parmi les services de santé, le transport urbain et rural, et ainsi de suite, comment se classe Postes Canada?

Êtes-vous prêts à payer plus d'impôt pour obtenir un meilleur service postal ou préférez-vous que cet impôt soit consacré à la santé publique ou aux autres services destinés aux aînés?

Mme Anne-Marie Gammon: Ce sont des décisions vraiment difficiles. La santé publique est importante, c'est certain, étant donné que la population est vieillissante et qu'il y a maintenant beaucoup de nouveaux syndromes qui n'existaient pas avant.

Je suis enseignante de carrière. Lorsque j'ai commencé à enseigner, en 1969, nous avions une classe, et celle-ci ne comptait aucun élève ayant des besoins particuliers. Maintenant, il n'est pas rare que les enseignants et enseignantes, voire les conjoints des enseignants, aient à composer avec une telle situation. Par exemple, dans une classe de notre région, il y avait 27 élèves, dont neuf avaient des besoins particuliers.

Il est vraiment difficile de déterminer ce que nous préférons. La santé et l'éducation sont importantes, il n'y a pas de doute, mais il faut aussi trouver de nouveaux services. À mon avis, les services complémentaires sont ce qui aiderait Postes Canada à atteindre un équilibre financier.

Certains pays offrent beaucoup de services complémentaires, ce qui permet à leur institution de ne pas être déficitaires. C'est ce qu'il faut considérer, selon moi. Cela dit, c'est moins important pour les populations de grands centres urbains comme Toronto et Montréal. Au Nouveau-Brunswick, 60 % de la population est vraiment rurale. Pour les personnes qui vivent dans ces régions, il est vraiment difficile de se rendre à la boîte communautaire, au bureau de poste ou ailleurs.

• (1125)

[Traduction]

Le président: Je vous remercie.

À vous, monsieur Duvall. Vous avez sept minutes.

M. Scott Duvall: Je remercie les témoins de leur présence aujourd'hui. J'ai écouté de vos propos avec un grand intérêt.

Nous avons déjà mentionné — vous avez été surpris de l'apprendre, monsieur Bélanger — que les personnes ayant une mobilité réduite auront peut-être la possibilité de se faire livrer leur courrier à domicile une fois par semaine. En faisant ce genre de livraison, comme elle le fait actuellement, Postes Canada dit aux gens qu'ils peuvent se prévaloir de cette option à condition de remplir une demande et d'obtenir une note d'un médecin, ce qui leur coûtera quelque chose. Les frais facturés par le médecin peuvent varier.

Comme Postes Canada a changé son mode de livraison du courrier, croyez-vous qu'il soit juste de demander à des aînés de payer des frais pour prouver qu'ils ont des problèmes de mobilité ou parce que la société a changé son mode de livraison?

[Français]

M. Jean-Luc Bélanger: C'est une bonne question, monsieur Duvall.

Comme on l'a exposé tout à l'heure, la situation économique du Nouveau-Brunswick est peut-être différente de celle d'autres provinces. Elle n'est pas aussi florissante que certaines autres provinces par rapport à sa population. Alors, quand on nous demande si nous sommes prêts à payer plus pour tel ou tel service, la réponse n'est pas simple. La réponse est souvent nuancée.

On parle de statistiques, mais il ne faut pas oublier qu'actuellement — on trouve que c'est un point important —, le Nouveau-Brunswick est la province dont la population est la plus âgée: 19 % des gens y ont 65 ans et plus, comparativement à la moyenne canadienne, qui est de 16 %. D'ici 2036, 29,7 % de la population du Nouveau-Brunswick sera âgée. Il y aura des gens qui vivront un peu plus longtemps.

Or il y a toujours la question de la mobilité, surtout en milieu rural, où vivent plus de 60 % de nos gens. Il faut qu'ils aient accès au service, et ce, à un moindre coût raisonnable. Comme M. Kmiec l'a dit, peut-être que ces gens seraient prêts à faire un compromis et qu'il n'y ait pas de livraison un jour par semaine plutôt que deux.

Je parlais de transition tantôt. Dans toute diminution de service ou proposition que Postes Canada va faire au gouvernement, je suis convaincu qu'il faut examiner la question de la transition. Comment la transition va-t-elle se faire? Il ne faut pas qu'elle soit faite tout d'un coup, comme un choc. Elle doit être faite en prenant un élément ou un secteur à la fois.

Comme Mme Gammon l'a souligné, il y a des choses qu'on apprend aujourd'hui au sujet de Postes Canada. Cela veut dire qu'il y a un manque quelque part. Nous sommes très impliqués dans les associations, mais nous ne savions pas que Postes Canada donnait un service à domicile à quelqu'un à mobilité réduite. Dans la communication avec les gens, il y a quelque chose qui fait que cela ne se rend pas. Comme Mme Gammon l'a dit, on ne le sait pas toujours.

[Traduction]

M. Scott Duvall: Je comprends, monsieur Bélanger.

Mme Anne-Marie Gammon: Puis-je répondre à la question?

M. Scott Duvall: Oui. Ensuite, j'aurai une autre question à poser.

Mme Anne-Marie Gammon: Au Nouveau-Brunswick, comme partout ailleurs dans le monde, nous avons une migration vers les grands centres.

• (1130)

[Français]

Les gens de nos communautés rurales n'ont plus de famille qui pourrait les aider. Les aînés veulent demeurer dans les régions rurales, mais leurs familles sont parties dans les grands centres. Il est donc très important qu'on pense à cet aspect lorsqu'on décide d'éliminer un service aussi important que Postes Canada.

Pour les aînés, Postes Canada représente les chèques du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Ces gens ont besoin d'avoir accès à ces ressources financières à un moment très précis.

[Traduction]

La communication est également quelque chose de très important.

M. Scott Duvall: J'aimerais vous poser une autre question, s'il vous plaît.

Mme Anne-Marie Gammon: D'accord.

M. Scott Duvall: Cela est très important. Hier, le comité s'est réuni dans une autre province. Un des témoins était un député libéral qui a admis que, sous le gouvernement précédent, l'annonce de la suppression de la livraison à domicile a soulevé un tollé dans tout le pays. Les protestations avaient été aussi claires qu'énergiques.

À l'approche des élections, les libéraux ont dit dans leur plate-forme qu'ils allaient maintenir la livraison à domicile. C'est ce qu'ils ont dit. Un autre député libéral qui était venu hier l'a admis. Il a dit que les libéraux avaient l'intention de sauver la livraison du courrier à domicile.

Qu'avez-vous entendu? Pensez-vous qu'ils allaient le faire ou bien y avait-il autre chose?

Mme Anne-Marie Gammon: Le présent gouvernement?

M. Scott Duvall: Oui, le présent gouvernement.

Mme Anne-Marie Gammon: L'annonce avait été parfaitement claire. Je sais que le maire de Bathurst, qui a présenté un exposé, voulait être sûr que la livraison à domicile serait maintenue. Bathurst a été l'une des premières collectivités à accepter cela.

À l'époque, j'étais conseillère municipale, et je disais ouvertement ce que je pensais. J'avais assisté aux réunions du mouvement syndical et d'autres. Je pensais qu'il fallait garder la livraison à domicile. Je trouve que c'est un service très important. Comme nous avions...

M. Scott Duvall: C'est ce que vous avez entendu. C'est à cela que je voulais en venir.

Monsieur Bélanger.

[Français]

M. Jean-Luc Bélanger: C'est ce qu'on a entendu dire dans la campagne électorale. Était-ce sous-entendu ou a-t-on mal compris? Au cours de sa campagne électorale, le gouvernement actuel a dit qu'il maintiendrait la livraison à domicile aux endroits où il y en avait déjà une. Cela ne voulait pas dire que, là il n'y en avait pas, il allait l'ajouter. Il y a une nuance à faire.

[Traduction]

Le président: Je comprends.

Madame Ratansi, vous avez sept minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Je vous remercie tous les deux de votre présence. Vous nous présentez des points de vue très intéressants.

Madame Gammon, pourquoi ne vouliez-vous pas avoir la livraison à domicile chez vous?

Mme Anne-Marie Gammon: Lorsque nous avons emménagé à Janeville, il n'y avait presque pas de livraison à domicile. Il fallait aller chercher le courrier à la boîte postale communautaire, qui se trouvait sur notre chemin. Par conséquent, tous les soirs, tous les deux soirs ou tous les trois soirs, selon notre humeur, nous allions chercher notre courrier. Nous y étions habitués.

Quand nous avons emménagé dans notre maison actuelle... Nous habitons rue Bridge, où il n'y avait pas de livraison à domicile. Il y avait des boîtes postales communautaires. Il était donc normal pour nous d'aller là.

Mme Yasmin Ratansi: Très bien. Je vous remercie.

[Français]

Monsieur Bélanger, je vais parler anglais, parce que mon français n'est pas très bon.

[Traduction]

Vous avez dit avoir compris que la plate-forme libérale prévoyait le rétablissement de la livraison à domicile dans les collectivités qui l'avaient déjà. Un moratoire devait être déclaré sur l'installation des boîtes postales communautaires. Ensuite, il devait y avoir ces consultations. Est-ce exact?

[Français]

M. Jean-Luc Bélanger: C'est ce que j'ai compris.

Mme Yasmin Ratansi: D'accord.

[Traduction]

Madame Gammon, vous avez parlé d'une approche holistique de Postes Canada. C'est très intéressant. On vous a proposé de faire un choix par comparaison à des questions de compétence provinciale. Par exemple, faut-il financer Postes Canada au même titre que la santé publique, etc.?

Je préfère la formule de la société d'État. Postes Canada est une société d'État, comme Radio-Canada, le CN, la Société d'assurance-dépôts du Canada et d'autres. Nous avons de nombreuses sociétés d'État. Elles doivent toutes être financièrement autonomes. Si vous deviez adopter une approche globale de Postes Canada, quelles seraient vos recommandations? Pour le moment, je précise que nous avons examiné une analyse quantitative très serrée. Vous avez parlé d'une approche holistique, qui irait donc au-delà des chiffres. À votre avis, qu'est-ce que Postes Canada devrait faire?

• (1135)

Mme Anne-Marie Gammon: Je crois que Postes Canada pourrait offrir d'autres services, comme certains types de services bancaires, afin d'augmenter son revenu. Je pense qu'il y a aussi d'autres moyens. Je ne suis pas trop sûre que tout ceci constitue le bon moyen. Pour nous, c'est la formule Jean Coutu, mais tout le monde n'a pas une pharmacie Jean Coutu à proximité. Que faut-il donc faire? Aller chez Jean Coutu n'est pas vraiment plus facile qu'aller dans le centre-ville.

Nous devons considérer Postes Canada comme un service. Lorsque le Canada est devenu un pays, il y a 150 ans, la poste revêtait une grande importance, tout comme le chemin de fer, parce qu'il fallait que les gens puissent communiquer entre eux partout dans le pays.

Mme Yasmin Ratansi: C'était un symbole national.

Maintenant, nous allons de l'avant. Nous célébrerons notre 150^e anniversaire l'année prochaine. Que devons-nous faire?

Monsieur Bélanger, vous avez parlé des services qui étaient offerts auparavant. Je pense que vous étiez là lorsqu'on a parlé de permis de pêche et de passeports. Avez-vous déjà utilisé des services tels que les mandats télégraphiques offerts par Postes Canada?

Mme Anne-Marie Gammon: Non, je n'ai jamais eu recours aux mandats télégraphiques. Nous avons accueilli une étudiante italienne qui recevait régulièrement de l'argent de ses parents par mandat télégraphique.

Mme Yasmin Ratansi: Par l'entremise de Postes Canada?

Mme Anne-Marie Gammon: Oui.

Mme Yasmin Ratansi: Très bien. C'est parfait.

En Écosse et en Irlande, les gens ont recours au système postal pour l'assurance-voyage, le change, les demandes de passeport, etc. Si Postes Canada offrait des services de ce genre, est-ce que vos collectivités seraient en mesure de les utiliser? Combien de personnes y auraient recours?

Mme Anne-Marie Gammon: Absolument. Les gens qui voyagent... Nous envisageons actuellement d'aller à Saint-Vincent-et-les Grenadines. Où obtient-on de l'assurance-voyage? Je dirais que les gens qui y auraient recours sont ceux qui voyagent souvent, les gens qui font beaucoup de transactions et certainement ceux dont le revenu se situe dans les tranches inférieures.

Mme Yasmin Ratansi: Ils y auraient recours pour quoi exactement?

Mme Anne-Marie Gammon: Ils s'en serviraient pour le courrier, pour recevoir leurs chèques et pour expédier de petites choses. Ils ne présenteraient pas nécessairement des demandes de passeport et n'achèteraient pas de l'assurance-voyage, mais les membres de la classe moyenne utiliseraient sûrement ces services.

Auparavant, nous avions l'habitude d'aller au bureau de notre député pour présenter une demande de passeport. Nous ne pouvons plus le faire maintenant.

Mme Yasmin Ratansi: Monsieur Bélanger.

[Français]

M. Jean-Luc Bélanger: Je pense que tout autre service bancaire, ou service aux consommateurs et aux consommatrices, devra ne pas être trop coûteux, il va falloir que les prix soient concurrentiels. Beaucoup d'entreprises oeuvrent dans ce marché. Les institutions bancaires, les agences d'assurance, et le reste, sont toutes actives dans ces marchés. Pour que Postes Canada puisse offrir certains de ces services complémentaires dans le but de rapporter plus de revenus, elle devra être concurrentielle dans ces secteurs d'activités. Autrement, comment le secteur rural va-t-il pouvoir avoir accès au service?

Tout comme Mme Gammon, j'ai fait certaines visites. Je suis allé dans une petite communauté en France. La poste en était vraiment le centre nerveux. Le village s'appelait Saint-Restitut. C'était près de Saint-Paul-Trois-Châteaux. Ma nièce demeure dans ce village.

On y trouvait de tout, c'était le centre des activités de la communauté. En plus de la poste, il y avait tous les éléments économiques, les messages et les échanges.

Un type arrivait avec sa voiture le matin — la population comptait à peu près 500 personnes — et il distribuait le tout aux maisons, comme cela a toujours été fait. Cela dépend du système de services.

Il faut se pencher sur la question de la valeur ajoutée. Bien sûr, Postes Canada étant une société d'État, elle doit être rentable. Pour une entreprise, c'est la base.

Je reviens toujours à l'idée de faire une transition dans le cadre d'un plan à court terme de cinq ans et de 10 ans. Il faut apponter ces éléments et regarder les éléments complémentaires qu'on peut ajouter aux revenus supplémentaires. Comment peut-on, pour certains services, les avoir offerts peut-être différemment, mais toujours dans le cadre d'une transition? On pourrait réduire le service de courrier d'une journée par semaine. Dans le cadre d'une transition, ce serait peut-être acceptable, mais si on réduisait de deux ou trois jours, tout d'un coup, ce serait moins acceptable.

• (1140)

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur McCauley, vous avez cinq minutes.

[Français]

Mme Yasmin Ratansi: Merci beaucoup.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Je vous remercie de vous être joint à nous aujourd'hui. J'ai dit au maire tout à l'heure que je trouvais votre collectivité très belle. Par conséquent, merci de nous avoir accueillis ici.

Je voudrais parler rapidement des services aux aînés. Il y en a qui vieillissent bien et qui n'ont pas de difficultés à se mouvoir. D'autres ont une mobilité réduite.

Comme M. Duvall l'a mentionné, Postes Canada compte livrer le courrier cinq jours par semaine aux boîtes postales communautaires et, une fois par semaine, les boîtes postales seront vidées et leur contenu distribué à domicile.

Êtes-vous au courant de ce service? Croyez-vous que ce soit une solution viable pour les personnes handicapées et les aînés qui ne peuvent pas aller chercher leur courrier aux boîtes postales communautaires?

[Français]

Mme Anne-Marie Gammon: C'est très difficile pour les personnes aînées, et elles ont de très grandes préoccupations. Si elles attendent leur chèque ou d'autres communications importantes et qu'elles ne les reçoivent pas, elles sont tendues.

Livrer le courrier une seule journée par semaine n'est peut-être pas si mal, mais pour ma part, ce n'est pas positif. Il faut penser que la valeur ajoutée est importante, comme madame vient de le mentionner. C'est très important. Postes Canada devrait travailler à cela et conserver ses employés.

Il ne faut pas oublier non plus que Postes Canada est un service offert à la population. Ce n'est pas différent de la santé et de l'éducation. Pour chaque service, il faut payer, c'est ainsi.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: C'est un bon point à soulever. Vous avez dit que c'est un service, mais Postes Canada doit s'assurer d'être financièrement autonome. C'est le problème que nous devons régler. Parmi les rapports que nous avons examinés, il y en a un qui montre, comme mon collègue l'a mentionné, une perte de 750 milliards de dollars dans les neuf prochaines années. D'après un autre rapport, ce chiffre serait trop optimiste et pourrait en réalité atteindre 1 milliard de dollars. Nous devons faire un choix: Faut-il augmenter les impôts, prélever 1 milliard dans le financement des services de santé ou apporter des changements aux services de Postes Canada? Voilà pourquoi nous tenons ces réunions. Vous avez présenté quelques très bons arguments.

Monsieur Bélanger, vous avez mentionné votre voyage en France. Nous avons en fait quelque chose de très semblable en Alberta. Beaucoup de services gouvernementaux sont dispensés de cette façon. On peut obtenir le permis de conduire, des soins et tout le reste, mais on le fait dans le cadre d'un énorme système privatisé, de sorte que tous ces magasins sont assez proches les uns des autres. Leur nombre est plus grand que celui des magasins d'alcool. Ils sont ouverts de 7 heures du matin jusqu'à minuit. C'est vraiment fascinant.

Beaucoup de nos collectivités se sont considérablement développées avec l'arrivée de 100 000 ou de 200 000 personnes dans une région. C'est le cas d'Edmonton. L'expansion a été tellement importante que ce qui était auparavant un bureau de poste rural se trouve maintenant intégré dans une grande ville. Postes Canada a près de 500 de ces bureaux ruraux qui se trouvent dans une grande ville. Comme vous l'avez mentionné, beaucoup de boîtes postales ont été placées dans des pharmacies.

Croyez-vous que ce soit une solution viable? Faut-il placer ces bureaux dans des pharmacies, etc., et utiliser l'argent économisé pour financer les vrais bureaux de poste ruraux? L'argent économisé peut être utilisé pour donner des subventions ou pour maintenir un bon service dans les vraies régions rurales.

Mme Anne-Marie Gammon: Je crois que...

M. Kelly McCauley: Vous pouvez parler français. Ça va très bien.

[Français]

Mme Anne-Marie Gammon: D'accord, merci.

Oui, cela pourrait être une option valable, mais je pense qu'il faut vraiment prendre en compte le service et les employés. Postes Canada a une certaine responsabilité envers la communauté, mais aussi envers ses employés. Comme c'est souvent le cas, les emplois pourraient alors être moins bien rémunérés qu'ils ne l'étaient chez Postes Canada. Cela me préoccupe un peu.

• (1145)

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Voilà d'où viennent les économies.

Mme Anne-Marie Gammon: Oui.

Le président: Nous n'avons plus de temps. Je vous remercie.

M. Whalen sera le dernier à poser des questions. Vous avez cinq minutes.

[Français]

M. Nick Whalen: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie tous. Je me sens vraiment à l'aise, ici. C'est une région Chaleur, où il y a beaucoup d'ainés. Je perçois peut-être leur sagesse.

Mme Anne-Marie Gammon: Ah oui, c'est cela!

M. Nick Whalen: Beaucoup de questions se posent sur l'avenir de Postes Canada, les solutions qui pourraient fonctionner, la pertinence de subventionner ses services, et ainsi de suite.

Selon vous et vos membres, Postes Canada devrait-elle être subventionnée et, le cas échéant, jusqu'à quel point?

Parle-t-on de 500 millions de dollars, de 1 milliard de dollars?

Devrait-on plutôt améliorer les services et les offrir de façon à ce qu'ils n'occasionnent pas de gaspillage d'argent?

M. Jean-Luc Bélanger: Il est ressorti clairement des échanges que nous avons tenus avec nos membres et avec les aînés qu'ils souhaitaient que Postes Canada s'emploie à créer de la valeur ajoutée. Je pense l'avoir souligné déjà.

À l'heure actuelle dans toutes les entreprises et compagnies, il s'agit davantage d'une façon de faire que d'un simple terme à la mode. On essaie de créer de la valeur ajoutée à partir des services déjà offerts. Cela permet de conserver certains d'entre eux, même si des modifications peuvent s'avérer nécessaires. Tel que mentionné à plusieurs reprises, Postes Canada pourrait offrir d'autres types de services, notamment financiers, ou pourrait adopter une façon

différente de faire la livraison. C'est un grand défi. Il est certain qu'on ne voudrait jamais perdre ce qu'on a déjà eu ou ce qu'on avait l'habitude de recevoir.

M. Nick Whalen: Madame Gammon, vous avez la parole.

Mme Anne-Marie Gammon: Merci.

Je suis favorable à la valeur ajoutée, mais dans cette province, Service Nouveau-Brunswick offre déjà beaucoup de services. Nous pouvons nous y procurer nos permis de chasse, nos permis de conduire et bien d'autres choses.

M. Nick Whalen: Suggérez-vous que Postes Canada et Service Nouveau-Brunswick travaillent ensemble ou quelque chose comme cela?

Mme Anne-Marie Gammon: Cela pourrait être quelque chose comme cela. Il faudrait que ce soit rentable. Service Nouveau-Brunswick a démontré que ce service était très rentable et faisait économiser des sous à la province.

M. Nick Whalen: Si tous ces services n'étaient pas offerts par Postes Canada, mais par Service Nouveau-Brunswick, cela vous dérangerait-il? Postes Canada a-t-elle quelque chose de spécial qui fait que cela devrait être cette institution?

M. Jean-Luc Bélanger: Monsieur le député, je voudrais apporter une petite correction.

Dernièrement, la province du Nouveau-Brunswick a déclaré qu'elle allait réduire le nombre de centres de services — il y en a 20 ou 25 — à quatre grands centres. Ils s'en vont tous vers la solution de la technologie. Ce n'est pas parce que les gens sont tous favorables à cela.

C'est là que les gens peuvent acheter leur permis de conduire et régler la question des plaques d'immatriculation. Il y a tous les services, même les certificats de mariage, et encore d'autres choses. On peut payer toutes nos taxes et nos impôts par l'entremise de Service Nouveau-Brunswick. Toutefois, pour 2017-2018, Service Nouveau-Brunswick va mettre l'accent sur la solution des services informatiques et technologiques. C'est un fait.

M. Nick Whalen: Merci.

M. Jean-Luc Bélanger: Je voulais simplement préciser cela.

Mme Anne-Marie Gammon: J'aimerais ajouter que tout le monde n'a pas accès à la technologie.

M. Jean-Luc Bélanger: C'est exact.

Mme Anne-Marie Gammon: Il est faux de croire que tous les gens dans la communauté y ont accès. Beaucoup d'ainés n'y ont pas accès, et beaucoup de gens vivant sous le seuil de la pauvreté n'y ont pas accès non plus.

M. Nick Whalen: Oui, je vous comprends. C'est ce que tout le monde dit, partout au pays.

M. Jean-Luc Bélanger: Oui, on s'oriente toujours vers les réductions.

• (1150)

M. Nick Whalen: Je m'excuse, car je n'ai qu'une minute pour poser une question.

Les aînés utiliseront-ils les banques postales? Passeriez-vous d'une banque privée aux banques postales si elles existaient?

Mme Anne-Marie Gammon: Cela dépendrait des services, des taux et de beaucoup de choses. Présentement, on entend parler de la banque Tangerine à la télévision.

Cela dépend donc de ce que Postes Canada offrirait. Si Postes Canada veut attirer les gens et que ceux-ci utilisent les nouveaux services, comme M. Bélanger l'a dit, il va falloir que les taux soient concurrentiels et, peut-être même, meilleurs.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Madame Gammon, monsieur Bélanger, merci beaucoup d'avoir pris le temps de venir malgré votre programme très chargé.

Je vous ferai la même offre qu'à tous les autres témoins. Si vous avez des renseignements complémentaires qui, à votre avis, pourraient être utiles au comité dans ses délibérations, je vous prie de les communiquer directement à notre greffière dans les deux prochaines semaines. Nous commencerons à examiner nos transcriptions et à rédiger notre rapport quelque temps après notre retour à Ottawa.

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>