



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 043 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 18 octobre 2016

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 18 octobre 2016

• (0800)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): Mesdames et messieurs, chers collègues, je pense que nous sommes prêts à commencer.

Je remercie nos intervenants d'être venus témoigner aujourd'hui. Comme vous le savez, la ministre chargée de Postes Canada, l'honorable Judy Foote, a lancé un vaste processus de consultation au sujet de l'avenir de Postes Canada. La première phase du processus de consultation consistait à établir un groupe de travail dont le mandat était d'examiner la viabilité financière et la durabilité de Postes Canada. Le groupe de travail a terminé sa mission, a présenté son rapport et a comparu devant notre comité. La deuxième phase est ce qui nous amène ici aujourd'hui. Nous effectuons une tournée de consultations qui nous mènera dans toutes les régions du pays pour entendre les points de vue et les suggestions que des individus, des organisations et des municipalités peuvent avoir sur l'avenir de la Société canadienne des postes. Je vous remercie tous d'être venus aujourd'hui pour partager vos réflexions avec nous.

Le processus est assez simple. Chacun d'entre vous va présenter une déclaration liminaire de cinq minutes. Si vous traînez un peu trop en longueur, je devrai malheureusement vous interrompre afin de voir si nous pouvons limiter votre intervention. Vos présentations seront suivies d'une période de questions à laquelle participeront tous les membres du Comité. Nous avons remarqué — comme j'ai déjà dû vous le mentionner plus tôt — que c'est vraiment à ce moment-là que nous recueillons beaucoup d'informations et que vos réponses nous permettent de mieux connaître votre point de vue.

Après cette brève introduction, je pense que nous allons commencer.

Madame Moffat, veuillez commencer avec la première tranche de cinq minutes. La parole est à vous.

Mme Lynda Moffat (présidente et directrice générale, St. Albert and District Chamber of Commerce): Bonjour.

C'est un plaisir pour moi d'être ici aujourd'hui. Je vous souhaite la bienvenue à Edmonton et je vous remercie pour le travail que vous accomplissez. Cela me paraît très important.

Je m'appelle Lynda Moffat et je vous parle aujourd'hui à titre de présidente et directrice générale de la St. Albert and District Chamber of Commerce.

Pour ceux d'entre vous qui ne le sauraient pas, St. Albert est une ville d'environ 65 000 habitants qui se trouve directement à la limite nord-ouest de la ville d'Edmonton.

Notre secteur des affaires est très dynamique et prospère. La chambre de commerce regroupe plus de 970 membres. En mars 2016, nous avons écrit à Postes Canada à propos de la fermeture projetée de la poste de St. Albert. Avant de rédiger cette lettre, nous avons fait un sondage auprès des membres de la chambre

de commerce afin de recueillir leurs points de vue au sujet de cette fermeture potentielle. Dans le cadre de ce sondage non officiel, nous avons demandé aux répondants s'ils étaient situés au centre-ville, là où se trouve la poste et si cette décision aurait un impact sur leur commerce. J'ai été surprise par les résultats du sondage et surtout par la passion qui émanait des réponses.

Dans l'ensemble, les commerces qui utilisent la poste de manière régulière pour expédier et recevoir des articles étaient vivement décidés à garder le bureau de poste ouvert. La simple idée d'avoir à se rendre en voiture à un kiosque installé dans un commerce de détail à Edmonton leur paraît inacceptable. Ces répondants ont même de la difficulté à comprendre une telle éventualité. Permettez-moi de citer le commentaire d'un répondant: « La poste est elle-même son pire ennemi, car en fermant ce bureau, elle nous obligera à nous tourner vers le secteur privé pour l'expédition et la réception de nos marchandises. »

Un autre répondant a déclaré que son commerce quitterait St. Albert si la poste fermait ses portes. Les propriétaires de commerce apprécient vraiment les employés de Postes Canada en service à cet endroit et ils comptent sur leur professionnalisme et leurs connaissances pour que les choses tournent rondement et de manière efficiente. Le personnel a fait l'objet de commentaires fort élogieux de la part de nos commerçants.

Un autre groupe de personnes que nous n'avons pas sondé sont les habitants du centre-ville et des autres quartiers de la ville. Nous avons écouté les témoignages de nombreuses personnes âgées qui sont tributaires des services postaux, en particulier celles qui n'ont pas de moyen de transport qui leur permette de se rendre dans d'autres points de vente. Il y a aussi les détenteurs de boîtes postales qui sont attachés à leur adresse et qui trouvent pratique de recevoir leur courrier à la poste.

Nous nous attendions à recevoir plus de commentaires au sujet de la valeur patrimoniale du bureau de poste qui est aussi un symbole de communauté et de stabilité. Nous avons recueilli certains commentaires allant un peu dans ce sens, mais la plupart concernaient le côté pratique et le service précieux qu'offre Postes Canada. Il y avait très peu de nostalgie dans les commentaires des gens qui souhaitent conserver le bureau de poste.

En tant que commerces faisant face à la concurrence, nous voulons encourager Postes Canada à envisager des moyens nouveaux et novateurs de fournir des services aux Canadiens, plutôt que de chercher à éliminer des services qui sont si appréciés.

Je suis certaine, puisque vous avez accès aux esprits les plus éclairés et que vous êtes décidés à fournir un service impeccable, que vos délibérations vous permettront d'offrir d'excellents résultats qui recevront un appui massif de la part de la population canadienne. La stabilité est l'élément le plus important dont les commerces ont besoin pour assurer leur survie. Ils doivent savoir de quoi demain sera fait. Ils doivent être assurés de pouvoir bénéficier des outils qui leur permettent d'atteindre la prospérité et la rentabilité.

Je me tiens prête à répondre aux questions que vous voudrez bien me poser.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant donner la parole à Mme Mackintosh.

Vous disposez de cinq minutes.

Mme Meghan Mackintosh (gestionnaire, Facturation, EPCOR Utilities inc.): Merci.

Je m'appelle Meghan Mackintosh. Je suis gestionnaire de la facturation chez EPCOR Utilities, une société dont le siège social se trouve à Edmonton. Une de mes responsabilités consiste à expédier les factures, et donc à traiter avec Postes Canada et m'assurer que nos clients reçoivent leurs factures de services publics.

Nous dépendons de Postes Canada pour expédier la majorité de nos factures aux clients. Pour vous donner une idée du volume, en 2015, nous avons expédié environ 6,5 millions de relevés à nos clients. Par ailleurs, nous expédions également 840 000 relevés par l'intermédiaire du service de poste électronique de Postes Canada.

D'après nous, le service de livraison de courrier de Postes Canada est foncièrement fiable. Compte tenu du volume de courrier papier que nous expédions, nous rencontrons très peu de problèmes et entendons peu parler de courrier perdu.

Cela étant dit, le service qu'offre Postes Canada n'est pas sans poser de problèmes. Le premier se situe au niveau de la continuité. Il semble que périodiquement, lorsque la convention collective avec des employés parvient à échéance, nous pouvons nous attendre à dépenser beaucoup de temps et d'argent pour nous préparer à une grève. L'incertitude que posent ces situations contraint EPCOR à trouver des solutions de rechange, ce qui nous détourne de nos activités commerciales essentielles.

Le deuxième point à problème que nous avons constaté concerne le soutien à la clientèle. À titre d'exemple, nous avons eu, en mars dernier, un problème technique avec postal qui avait une incidence sur les clients, puisque ceux-ci ne recevaient pas leurs factures d'EPCOR. Des clients d'EPCOR ont appelé Postes Canada pour signaler le problème, mais le représentant de la Société a renvoyé ces clients vers EPCOR, en affirmant que le problème venait de nous. Les dirigeants d'EPCOR ont dû appeler plusieurs fois le centre de soutien de Postes Canada afin de transmettre le problème aux échelons supérieurs pour que quelqu'un accepte enfin d'examiner le problème et de chercher une solution. Après examen, il s'est avéré que le problème se situait au niveau de Postes Canada.

En raison de l'évolution démographique de notre clientèle, certains de nos clients abandonnent le service postal traditionnel au profit du courrier électronique. Or, si nous ne pouvons faire confiance aux services de soutien technique de Postes Canada, il est difficile pour nous de promouvoir le service postal comme une option fiable auprès de nos clients.

L'autre point sensible concerne les coûts d'affranchissement. En décembre 2013, EPCOR a appris par les médias que les tarifs postaux allaient changer en 2014. Nous n'avions reçu aucun avis de la part de Postes Canada et avons plutôt appris la nouvelle par les

médias. En tant qu'organisation réglementée, nous devons être en mesure de prévoir nos coûts. Les augmentations de coûts imprévues comme celle-ci entraînent des difficultés de gestion. Chaque année, nous demandons à Postes Canada de nous tenir au courant de l'évolution des tarifs et, généralement, la réponse est vague, quand on en obtient une. EPCOR peut comprendre que les tarifs d'affranchissement augmentent — c'est une évidence —, mais les augmentations comme celles que nous avons connues en 2014 sont importantes et difficiles à gérer.

Après avoir pris connaissance du document de travail, nous pensons que les sept possibilités qui sont évoquées sont appropriées et ne soulèvent aucune inquiétude sérieuse de notre part. En revanche, nous nous attendons à ce que le service postal soit fiable et, en cas de problème, nous nous attendons à recevoir une certaine assistance en temps opportun.

Le président: Merci beaucoup.

Notre dernier témoin sera Mme Schinke qui va pouvoir s'exprimer pendant cinq minutes.

Mme Kristina Schinke (ancienne vice-présidente, Cash Money Inc.): Merci, monsieur le président.

Je suis ici pour vous donner des informations sur le secteur des prêts sur salaire, option que Postes Canada se propose d'adopter pour aller chercher des revenus supplémentaires. Je vais tenter de répondre aux questions que vous pourriez vous poser à ce sujet... Le client du secteur des prêts sur salaire est un Canadien moyen qui vit de façon précaire, en attendant son prochain chèque de paye. Il y en a plus que ce que la plupart d'entre nous peuvent imaginer. Ces personnes-là ont prorogé leur crédit ou n'ont pas du tout de crédit. Elles n'ont aucune réserve pour les dépenses imprévues.

Notre clientèle est composée d'hommes et de femmes, moitié-moitié, qui se situent dans la tranche d'âge de 35 à 45 ans. En général, nos clients sont locataires. Très peu d'entre eux sont propriétaires et ils ne disposent donc pas de ligne de crédit supplémentaire, ni de patrimoine immobilier. Le segment en croissance est celui des personnes âgées à revenu fixe. Vivant au jour le jour, ces personnes-là n'ont pas les ressources nécessaires pour faire face aux dépenses imprévues. C'est le cas, par exemple, lorsqu'ils doivent remplacer une voiture ou payer des factures médicales ou dentaires qui dépassent leurs moyens, ou encore pour l'achat d'articles ménagers. À l'échelle nationale, le revenu moyen des clients des services de prêts sur salaire se situe à environ 35 000 \$ par an. Jusqu'à l'an dernier environ, ce salaire moyen était plus élevé en Alberta, comme on peut le comprendre.

Pourquoi fait-on appel à un service de prêts sur salaire? Eh bien, nos clients ne savent pas planifier. Ils ne pensent pas à l'avenir. Comme on peut facilement obtenir du crédit, ces gens-là en ont souvent abusé et ils se heurtent désormais à des refus lorsqu'ils veulent obtenir du crédit supplémentaire. Ils vivent à la limite de leurs moyens, parfois même légèrement au-dessus, de sorte qu'il leur arrive d'avoir besoin de fonds supplémentaires pour faire face aux dépenses imprévues. Ils ne peuvent pas s'adresser à une banque pour obtenir un prêt à court terme et, bien entendu, ils n'ont pas d'économies.

Le client moyen fait appel au service de prêts sur salaire cinq fois par an et seulement la moitié de nos clients reviennent une deuxième fois. Beaucoup d'entre eux font appel au service, payent leurs dépenses, remboursent leur prêt et passent à autre chose. Il n'existe pas vraiment d'autres choix, à part les prêts sur gage ou le recours à la famille et aux amis.

Comme je l'ai dit un peu plus tôt, il leur est impossible de s'adresser à une banque pour demander 500 \$ en promettant de rembourser le prêt dans deux semaines. Par conséquent, les options sont assez réduites.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant commencer notre tour de question de sept minutes.

Madame Ratansi, allez-y.

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): Je remercie tous les témoins d'être venus pour nous présenter leurs commentaires.

Madame Moffat, je vais commencer par vous.

Vous avez exposé la situation avec une grande perspicacité. Les employés de Postes Canada sont fiables, les gens les aiment et ils sont efficaces, mais nous sommes confrontés à un certain nombre de défis: innovation, technologie, moins de courrier, mais peut-être plus de colis, etc. Est-ce que vos entreprises seraient favorables à des livraisons de courrier un jour sur deux comme cela a été proposé, ou peut-être trois fois par semaine?

Mme Lynda Moffat: La majorité des entreprises qui se sont prononcées en faveur de la conservation de notre bureau de poste se rendent en fait sur place, plutôt que de recevoir leur courrier à leur porte. Ces entreprises expédient et reçoivent leurs marchandises au bureau de poste. C'est comme cela qu'elles fonctionnent.

Certains commerçants nous ont parlé de volume — rien à voir avec les volumes mentionnés par Meghan, évidemment. Ces commerçants portent leurs factures et leur courrier au bureau de poste pour les expédier. Je ne suis pas certaine que le côté livraison soit pertinent pour eux.

Mme Yasmin Ratansi: Très bien. Pas de problème.

Sur le plan de la consultation, est-ce que la Société canadienne des postes vous a avertis qu'elle avait l'intention de fermer le bureau ou est-ce que vous l'avez appris par surprise?

Mme Lynda Moffat: Ce fut une surprise. Ce sont nos conseillers municipaux qui nous l'ont appris. Je n'en avais pas du tout entendu parler. C'est arrivé de nulle part. Je me suis dit qu'avant de donner mon propre point de vue, je ferais bien de consulter le secteur des affaires. Comme je l'ai dit un peu plus tôt, je m'attendais à recevoir beaucoup de commentaires chargés d'émotion au sujet du bureau de poste de notre centre-ville. Certains commentaires ont souligné le caractère patrimonial du bureau de poste et précisé combien il était important, il y a de nombreuses années, d'avoir un bureau de poste sur place, car c'était un gage de croissance et de stabilité pour la collectivité. C'était aussi important que cela.

Aujourd'hui, en dépit du côté patrimonial, les gens veulent conserver le bureau de poste parce qu'ils l'utilisent et parce qu'ils en ont besoin. Ils sont quasiment pris de panique à l'idée qu'on le leur enlève.

Mme Yasmin Ratansi: Vous craignez en particulier que certains commerces s'en aillent. Nous voulons préserver la stabilité des petites collectivités, nous voulons qu'elles continuent à offrir des emplois bien payés, mais nous devons aussi trouver des solutions créatives.

Madame Mackintosh, vous avez parlé de la fiabilité du service tout en manifestant certaines craintes en période de négociation collective. Vous avez également évoqué le service à la clientèle et l'augmentation des tarifs postaux. Comment souhaiteriez-vous que Postes Canada s'adresse à vos entreprises? Il semble que parfois Postes Canada prend des décisions sans consultation et que parfois

vous n'avez aucune idée de ce qui se passe. De quelle manière souhaiteriez-vous communiquer avec Postes Canada?

Mme Meghan Mackintosh: À notre avis, il faudrait vraiment ouvrir les canaux de communication. Par exemple, dans le cas que j'ai évoqué au sujet du soutien à la clientèle, il serait souhaitable d'avoir vraiment un point de contact et un véritable dialogue plutôt que de se montrer du doigt. Je pense que le dialogue est important.

Mme Yasmin Ratansi: Avez-vous déjà fait des suggestions à Postes Canada? Est-ce qu'il y a déjà eu un dialogue, des séances de facilitation entre vos entreprises et Postes Canada?

Mme Meghan Mackintosh: Nous avons eu des séances-bilans. Après le problème que nous avons rencontré au mois de mars, nous avons eu une rencontre, une fois que la poussière était retombée. Nous avons pu discuter avec certains membres du personnel technique de Postes Canada afin de nous entendre sur un plan pour la suite des choses. Nous avons maintenant les noms de certains membres du personnel technique d'échelon supérieur qui seraient sans doute en mesure de nous aider un peu plus rapidement.

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

J'ai une brève question pour vous, madame Schinke. Vous avez parlé de Cash Money Inc. Il y a beaucoup de gens qui ne disposent que d'un faible revenu. Quel est le taux d'intérêt que votre compagnie applique aux personnes qui vous empruntent de l'argent?

Mme Kristina Schinke: Le taux est réglementé par chaque province. Au 1^{er} août, par exemple, le taux était de 15 \$ par tranche de 100 \$ en Alberta.

Mme Yasmin Ratansi: Donc, le taux est de 15 %, ce qui est très élevé. Étant comptable, je comprends que ces gens n'ont pas de connaissances financières et qu'ils ont des dettes, mais quand même, un taux de 15 %...

Je sais que vous voulez protéger votre investissement, mais est-ce qu'il n'y aurait pas moyen de négocier un meilleur taux afin que ces emprunteurs ne s'engouffrent pas dans une spirale de dettes? C'est ce que dit Postes Canada. Les employés ont proposé cette idée, suggérant qu'ils pourraient offrir des conditions plus avantageuses. Qu'en pensez-vous?

Mme Kristina Schinke: Il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'un prêt à court terme. La durée moyenne des prêts est de 10 jours. Il faut éviter de l'annualiser. C'est un peu comme si on disait qu'une chambre d'hôtel qui coûte, par exemple, 200 \$ la nuitée vous coûterait tant de dollars pour un mois. Or, le séjour à l'hôtel n'est pas de longue durée, mais prévu pour le court terme.

Mme Yasmin Ratansi: Quel est le pourcentage de vos clients qui reviennent régulièrement? Est-ce que vous en avez une idée? Je sais qu'il y a des gens qui font régulièrement appel aux prêts sur salaire. C'est vraiment problématique.

Mme Kristina Schinke: Je crois que c'est une minorité. Comme je l'ai mentionné, la moyenne a diminué. Il y a 10 ans, le client moyen faisait appel aux services de prêts sur salaire sept fois par année. Depuis quelque temps, c'est cinq fois par an. Il y a des clients, mais c'est une minorité, qui enchaînent les prêts les uns après les autres, bien que le service n'ait jamais été prévu pour fonctionner de cette manière.

• (0815)

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant donner la parole à M. McCauley.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci, monsieur le président.

C'est agréable d'être de retour à Edmonton.

Madame Moffat, en tant qu'ancien membre de votre chambre de commerce, c'est un plaisir pour moi de vous voir ici. Très brièvement, je comprends bien les commentaires que vous avez formulés. Quelle différence cela ferait-il pour vos membres si le bureau de poste déménageait tout simplement dans un Shoppers Drug Mart un peu plus loin que le centre-ville de St. Albert, tout en continuant à offrir les mêmes services? Est-ce que les gens ne savent pas que les bureaux de poste installés dans les magasins de détail offrent des services identiques ou est-ce qu'ils ont une sorte d'attachement sentimental vis-à-vis du bureau de poste?

Mme Lynda Moffat: D'après ce que je comprends — je n'en ai pas fait moi-même l'expérience, mais c'est ce que les commerçants m'ont dit —, ces bureaux de poste n'offrent pas des services identiques pour ce qui est de l'expédition et de la livraison des marchandises. Je peux me tromper, mais c'est ce que j'ai cru comprendre.

Un autre aspect qu'ils n'aiment pas dans les bureaux de poste situés dans des magasins, c'est qu'ils doivent souvent faire la queue. Ce sont des gens occupés. Ils doivent faire fonctionner leur commerce et pour eux, dans leur esprit, c'est plus rapide et plus efficace de se rendre à la poste.

M. Kelly McCauley: C'est sans hésitation et sans ambages que je vous fais de la publicité; votre chambre de commerce est fantastique.

Mme Lynda Moffat: Merci.

M. Kelly McCauley: Madame Mackintosh, je vous souhaite la bienvenue. Je dois dire que je n'ai pas grand plaisir à voir arriver chaque mois vos factures vertes, mais je n'ai pas le choix. Vous avez parlé de 6,5 millions de factures, ce qui est époustoufflant et seulement 840 000 factures postel. Que pourrait-on faire pour augmenter le nombre de factures électroniques? Est-ce qu'il faudrait un peu plus de compréhension de la part des clients ou...?

Mme Meghan Mackintosh: À dire la vérité, nous avons 840 000 clients postel, mais nous avons autant d'abonnés au service de facturation électronique propre à EPCOR. C'est plus facile pour nous d'encourager un client à opter pour la version interne des factures électroniques EPCOR, parce que nous pouvons les inscrire par téléphone.

M. Kelly McCauley: Est-ce que cela va augmenter plus que les 6,5 millions?

Mme Meghan Mackintosh: Certainement.

M. Kelly McCauley: Cela m'amène à ma deuxième question. Selon les prévisions d'Ernst & Young, Postes Canada accusera dans neuf ans un déficit annuel d'environ 1 milliard de dollars que la Société devra compenser en haussant le prix des timbres ou d'autres services. Est-ce que cela ne vous fait rien de payer les timbres plus cher?

Mme Meghan Mackintosh: Je pense que personne ne veut ça.

M. Kelly McCauley: La réponse est non.

Mme Meghan Mackintosh: Ce n'est pas l'idéal.

M. Kelly McCauley: Merci beaucoup.

Madame Schinke, je vous souhaite la bienvenue.

Si l'on en croit certains promoteurs de services bancaires par Postes Canada, la Société pourrait offrir de tels services dans les régions rurales isolées où les banques ne sont pas présentes, ou

proposer des prêts sur salaire, à des taux beaucoup moins élevés, offrir des prêts à plus haut risque, desservir une population différente et malgré tout demeurer suffisamment rentable pour éponger ce déficit potentiel de 1 milliard de dollars annoncé dans les prévisions.

Vous qui connaissez le système des prêts sur salaire, pensez-vous que ce serait faisable et que Postes Canada pourrait être si rentable, tout en offrant des services de prêts sur salaire à moindre coût et en prenant tous ces risques supplémentaires? Pensez-vous que ce soit faisable?

Mme Kristina Schinke: C'est une activité beaucoup plus complexe que la plupart des gens le croient. Pour être admissible, c'est vraiment simple. Il suffit d'avoir une source de revenus et un compte en banque, ce qui rend le risque assez élevé. Des entreprises américaines ont voulu s'installer au Canada, pensant qu'elles pourraient se tailler une belle place dans le secteur des prêts sur salaire. Plusieurs d'entre elles n'ont pas duré très longtemps, car elles ont compris que le risque était élevé.

Si le coût de l'emprunt peut paraître onéreux, en fait, l'opération n'est pas aussi rentable qu'on le croit une fois qu'on a enlevé les dépenses. Ce serait très profitable si les volumes étaient très gros et si nous étions très spécialisés, non seulement dans nos systèmes, mais aussi dans notre capacité à maintenir les liquidités. Et, bien entendu, le recouvrement occupe une bonne partie de nos activités. La plupart des entreprises de prêts sur salaire ont des très grands centres d'appels spécialisés. Ce n'est pas aussi simple qu'il y paraît.

M. Kelly McCauley: Il y a une question intéressante que l'on pourrait se poser si l'offre de services bancaires dans les postes se concrétisait. Que se passerait-il la première fois que le gouvernement du Canada tenterait de reprendre possession de la voiture de grand-mère?

Mme Kristina Schinke: Exactement.

M. Kelly McCauley: On nous a répondu que cela ne se reproduirait jamais, que l'on ne reprendrait jamais. On ne ferait que donner. Je ne suis pas certain que cela soit possible.

Dans les petites zones rurales où il n'y a pas de banque, on a proposé que Postes Canada installe des bureaux de poste dans les petites villes où le bureau ne verrait passer que 5 ou 10 personnes chaque jour. Est-ce faisable? Cela serait-il profitable, même pour une entreprise de services de prêts sur salaire sans l'énorme...?

Mme Kristina Schinke: Là encore, il n'y aurait peut-être que 5 ou 10 personnes pendant les heures ouvrables, mais c'est après le travail qu'il y a le plus de monde. C'est à cette heure-là que les gens vont à la poste, probablement, et ils en profiteraient également pour demander des prêts en même temps. Faire attendre les clients dans la file d'attente, c'est quelque chose que les sociétés de prêts sur salaire...

M. Kelly McCauley: Mais dans une petite ville sans...?

Mme Kristina Schinke: Je pense que ce se serait faisable, mais il ne faut pas oublier que, comme dans beaucoup d'autres industries, le service est désormais offert de plus en plus souvent en ligne et qu'il est disponible partout au Canada.

M. Kelly McCauley: Madame Moffat, je vais revenir vers vous très rapidement. Je voulais parler à nouveau des tarifs et Mme Mackintosh l'a mentionné également. D'après ce qu'elles nous ont dit, les diverses chambres de commerce du pays apprécient beaucoup Postes Canada. Ce service est très important, surtout pour le commerce électronique. Elles veulent de meilleurs services, mais elles souhaitent que ce soient les autres qui paient.

Pensez-vous que vos membres seraient prêts à payer des tarifs postaux plus élevés, des prix d'expédition majorés, afin de conserver un bureau de poste au centre-ville ou de maintenir les centres de service dont nous bénéficions actuellement, tout en sachant que l'on prévoit des pertes de 1 milliard de dollars au cours des années à venir?

Mme Lynda Moffat: Cette question est posée à un bien mauvais moment, puisque la situation économique actuelle n'est pas très brillante. Le gouvernement provincial a mis en place de nouveaux programmes qui rendent la vie difficile aux entreprises, en particulier les petites entreprises, en plus d'être très onéreux. Il est assez inquiétant d'ajouter d'autres coûts et de réduire ainsi notre capacité à mener des activités commerciales profitables. Si vous m'aviez posé la question il y a trois ans, je vous aurais répondu que tous les entrepreneurs sont de grands travailleurs et que leur entreprise, c'est leur avenir, celui de leur famille et celui de leur collectivité et que s'il y a des coûts supplémentaires à assumer pour demeurer prospères et de manière efficiente — et c'est au niveau de l'efficacité qu'intervient Postes Canada —, je crois que vous aurais répondu alors que les entrepreneurs auraient accepté de bonne grâce une augmentation des coûts. Mais aujourd'hui, dans les circonstances actuelles, je pense que c'est une tout autre histoire.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Duncan, bienvenue à notre comité.

Mme Linda Duncan (Edmonton Strathcona, NPD): Merci.

Oui, je suis un peu comme une intruse ici, mais je suis Albertaine.

C'est formidable de recevoir ces trois femmes venues témoigner. Cela me fait plaisir.

Ma première question s'adresse à Mme Mackintosh et à Mme Moffat. Une des propositions présentées par Postes Canada consiste à éliminer le tarif d'affranchissement uniforme et à adopter un tarif variable en fonction du coût de la livraison, de la distance ou de la rapidité de la livraison. Qu'en pensez-vous?

Mme Meghan Mackintosh: Dans le cas d'EPCOR, je pense que ce ne serait pas une mauvaise option. Je pense qu'elle mérite réflexion. Cela nous forcerait à modifier la façon dont nous faisons nos prévisions de coûts, par exemple, puisqu'en ce moment, nous ne faisons pas nécessairement la différence entre l'expédition d'une facture à Edmonton ou ailleurs dans la province. Je pense que nous accepterions d'envisager cette idée.

Mme Linda Duncan: Vos activités consistent essentiellement à expédier du courrier dans la province.

Mme Meghan Mackintosh: En majorité, oui.

Mme Linda Duncan: Par conséquent, cela n'aurait pas d'énormes conséquences pour vous.

Mme Meghan Mackintosh: Exactement. Nous n'expédions pas de courrier sur de longues distances.

Mme Linda Duncan: Très bien.

Madame Moffat?

Mme Lynda Moffat: J'aimerais pouvoir poser cette question à mes membres, d'autant plus que les achats se font de plus en plus en ligne. Les gens achètent en ligne et les produits leur sont expédiés par courrier, souvent par Postes Canada. Il arrive aussi que les acheteurs passent commande en ligne auprès d'entreprises installées dans notre collectivité et que nos entreprises doivent expédier ces marchandises. J'aimerais vraiment demander aux commerçants de notre secteur quel serait l'impact sur leur chiffre d'affaires et si cette

option leur paraît acceptable, car c'est, selon moi, une proposition intéressante.

Mme Linda Duncan: Il faut savoir qu'aujourd'hui, les gens sont mobiles. Une grand-mère pourrait très bien vouloir expédier un colis à St. John's, Terre-Neuve...

Mme Lynda Moffat: Oui, exactement.

Mme Linda Duncan: ... et n'aurait probablement pas les moyens de payer un tarif plus élevé. Pourtant, la poste est censée être un service public.

Fait intéressant, je lisais, hier encore dans le journal qu'Amazon prévoit embaucher 120 000 travailleurs saisonniers. On assiste de nos jours à une augmentation spectaculaire du commerce en ligne. Pensez-vous que cela représente un bon potentiel pour Postes Canada... Tout d'abord, j'aimerais préciser, pour le compte rendu, que les prévisions de déficit mentionnées plus tôt me paraissent plutôt improbables. Les moyens de produire des recettes sont très nombreux et la création de banques postales en est un. Mais, compte tenu du volume du commerce en ligne, avez-vous des commentaires à formuler à ce sujet? Il y aura probablement beaucoup plus de colis, mais ils seront évidemment répartis entre Postes Canada et d'autres compagnies.

Mme Lynda Moffat: Je pense que cela représente une occasion extraordinaire pour Postes Canada. Personnellement, je vous conseillerais sans doute d'élargir le mandat proposé actuellement et de communiquer directement avec les entrepreneurs qui exploitent des PME ainsi que de plus grandes entreprises afin de faire une véritable réflexion sur l'innovation et voir comment Postes Canada peut en faire un centre de profit, parce que c'est véritablement une occasion commerciale. Personne n'est mieux placé qu'un entrepreneur pour savoir comment tirer parti d'une telle occasion et d'en faire...

Vous devez faire appel à des gens qui pensent de cette manière-là pour aborder cette question. C'est une disposition d'esprit que l'on ne peut pratiquement pas acquérir, mais qui est plutôt innée. Si vous pensez de cette manière, vous avez l'esprit d'entreprise, vous savez saisir une occasion quand elle se présente et vous savez comment en tirer profit. D'après moi, c'est à ce genre de personnes que vous devez poser la question.

Mme Linda Duncan: Ma dernière question concerne la banque postale. Apparemment, cette formule est très courante ailleurs dans le monde et, semble-t-il, 71 % des profits de la poste suisse proviennent de ses activités bancaires. En Nouvelle-Zélande, ce secteur représente 70 % des profits, en Italie, 67 % et même en Grande-Bretagne, les activités bancaires représentent 25 % du chiffre d'affaires de la poste.

Ma question s'adresse à tous les témoins qui voudront bien y répondre, mais sans doute surtout à Mme Schinke. S'il n'est pas rentable d'offrir des services de prêts sur salaire dans les réserves indiennes, par exemple, ou dans les localités du Grand Nord, est-ce qu'il ne serait pas logique de confier cette tâche à Postes Canada? D'après la conversation que j'ai eue avec le conseiller municipal Nickel, je pense que le service bancaire postal existe déjà sous une certaine forme.

Que pensez-vous de cette proposition? Certains disent que si la formule existe ailleurs dans le monde pourquoi ne pas l'appliquer au Canada? Du coup, les services de Postes Canada seraient plus abordables pour les clients ordinaires.

Mme Kristina Shinke: Quand on parle de service bancaire postal, je me demande s'il s'agit plus précisément des services de prêts sur salaire ou des autres services bancaires. Je crois qu'il faut faire la différence entre les deux services.

Mme Linda Duncan: Je crois que l'on parle expressément de service bancaire postal et je suppose que dans les autres pays, ce service accorde des petits prêts. Je sais que les États-Unis envisagent la formule. Un sénateur a proposé des services tels que des prises électriques pour les voitures ou des panneaux solaires.

Mon frère a une petite entreprise. Je sais qu'il a de la difficulté à obtenir des prêts à la banque, même s'il est dans les affaires depuis longtemps, mais il ne veut pas nécessairement s'adresser à un service de prêts sur salaire. Les gens font confiance au bureau de poste.

Pensez-vous que ce serait une option que Postes Canada pourrait examiner? Cela ferait de la concurrence et peut-être que les taux des prêts sur salaire diminueraient.

Mme Kristina Shinke: Comme je l'ai dit plus tôt, notre secteur est plus complexe que beaucoup de gens le pensent. Si la Société canadienne des postes est prête à prendre ce risque et à absorber les défauts de paiement sans prendre de garantie, alors, c'est peut-être une option à envisager.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Whalen, pour sept minutes, s'il vous plaît.

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

Merci à tous d'être venus aujourd'hui de bonne heure en ce mardi matin pour nous aider à définir l'avenir de Postes Canada.

Madame Moffat, vous avez dit que vos membres estiment que la poste est son pire ennemi. Pouvez-vous nous expliquer un peu ce que vous entendez par là?

Mme Lynda Moffat: Certainement. J'ai dit cela quand on a évoqué la fermeture du bureau de poste. Si le bureau de poste devait fermer, les entreprises devraient s'adresser à d'autres sociétés du secteur privé pour remplacer le service qu'offre actuellement Postes Canada.

M. Nick Whalen: Est-ce que les membres de la chambre de commerce ont l'impression que la Société canadienne des postes mord la main qui la nourrit? Elle semble réduire sa propre demande et remet sa clientèle aux mains de ses concurrents.

Mme Lynda Moffat: Je ne pense pas. La remarque s'appliquait essentiellement à la fermeture du bureau de poste. Les commerçants des centres commerciaux prennent tout le temps leur voiture pour venir en ville au bureau de poste et donc pour eux... J'ai été très surprise d'apprendre combien le bureau de poste était important pour les commerçants. Je ne m'en doutais absolument pas.

Mais je ne crois pas qu'ils pensent cela de Postes Canada en général. Le commentaire s'appliquait essentiellement à la discussion que nous avions à ce moment-là.

M. Nick Whalen: Si Postes Canada offrait des services bancaires, croyez-vous que vos membres seraient intéressés à faire appel à ces nouveaux services bancaires offerts par Postes Canada ou pensez-vous qu'ils se contenteraient du service bancaire qu'ils utilisent actuellement?

Mme Lynda Moffat: Ce serait une nouvelle option pour eux. Je préfère examiner la question du point de vue de Postes Canada. Voilà une entreprise qui recherche des moyens nouveaux et novateurs d'accroître ses revenus afin de pouvoir continuer à offrir d'autres

services qui ne représentent pas de grosses sources de revenu. Quand on a une idée, que l'on y a réfléchi et que l'on est convaincu que c'est une bonne occasion, je ne vois pas pourquoi on hésiterait à aller de l'avant.

Je ne sais pas ce que Postes Canada peut faire et s'il est possible par exemple d'effectuer un essai au pays afin de se faire une meilleure idée de la réception d'un tel service auprès de la population ou alors, si l'on décide d'adopter une telle option, de passer directement à l'action. Je ne sais pas ce qu'il faudrait faire.

M. Nick Whalen: Madame Mackintosh, nous avons appris que le taux d'utilisation du courrier baisse de 5 à 6 % par année et que la tendance ne semble pas ralentir. Avez-vous noté la même tendance parmi vos organisations au niveau de la popularité de postal ou au niveau de votre propre service de facturation électronique? Avez-vous constaté une évolution semblable à celle que mentionne Postes Canada, à savoir que chaque année, un consommateur sur 20 adopte la nouvelle formule?

Mme Meghan Mackintosh: L'évolution que nous avons constatée est encore plus grande. Par exemple, l'an dernier, le taux d'adoption de la facture électronique se situait, à la fin de l'année 2015, autour de 18 %, alors qu'il atteint actuellement 25 %. Je dirais que l'évolution est encore plus grande.

M. Nick Whalen: Pensez-vous que le conflit de travail de cet été a encouragé les consommateurs à changer?

Mme Meghan Mackintosh: Absolument.

M. Nick Whalen: Diriez-vous que le conflit de travail a été la cause principale de ce changement? Ou au contraire, pensez-vous que cela est dû aux efforts que vous avez entrepris pour encourager la facturation électronique?

Mme Meghan Mackintosh: Les deux, en fait. Nous avons encouragé les clients à opter pour la forme de facturation électronique qui leur convient le mieux, étant donné que c'est une option plus économique. Nous avons nos propres publicités et nos campagnes de promotion véhiculées par les agents de notre centre de contact, mais je pense que la menace d'arrêt de travail a aussi entraîné une hausse pour nous. Cela a contribué à augmenter les adhésions.

M. Nick Whalen: Bien.

De votre point de vue, en tant que représentante d'une entreprise qui expédie 6,5 millions de lettres chaque année, si vous deviez désigner un responsable, pointeriez-vous le syndicat ou la direction, ou encore diriez-vous qu'ils ont une responsabilité partagée dans cette diminution du volume?

Mme Meghan Mackintosh: Honnêtement, je ne sais pas quoi vous répondre. Je ne pense pas que je puisse pointer un groupe plutôt qu'un autre.

M. Nick Whalen: Très bien, je comprends.

Madame Schinke, la notion de prêt sur le salaire est intéressante. Combien des prêts que vous accordez nécessitent-ils des efforts supplémentaires pour obtenir leur remboursement? Pourriez-vous m'indiquer quel est le pourcentage dans votre industrie?

Mme Kristina Shinke: C'est environ 20 %.

M. Nick Whalen: Est-ce qu'il y a des frais supplémentaires en plus des 15 % autorisés en Alberta, par exemple des frais d'entrée ou des frais d'adhésion?

Mme Kristina Shinke: Non, seulement si le remboursement du prêt est en retard. Alors, on peut facturer des intérêts.

M. Nick Whalen: Bien. Les clients n'ont pas à payer 10 \$ comme droit d'entrée. Est-ce qu'il s'agit d'un taux annuel de 15 % ou est-ce que vous prélevez 15 % sur le prêt?

Mme Kristina Shinke: C'est prélevé sur le prêt.

M. Nick Whalen: Par conséquent, si c'est un prêt de 10 jours, c'est 15 % pour cette période de 10 jours.

Mme Kristina Shinke: Oui, un point c'est tout.

M. Nick Whalen: Très bien, merci.

Madame Moffat, que penseraient les Canadiens de Postes Canada si la Société devait prendre des mesures de recouvrement contre 20 % des personnes à qui elle aurait consenti des prêts?

Mme Lynda Moffat: Je ne pense pas que cela pose problème. Si cela fait partie de ses activités, il n'y a vraiment rien à redire.

M. Nick Whalen: Très bien.

Mme Lynda Moffat: Si j'ai bien compris ce que j'ai entendu aujourd'hui, le service postal bancaire ne se limite pas aux prêts sur salaire.

M. Nick Whalen: En effet.

Mme Lynda Moffat: Très bien. Alors, ce n'est plus du tout la même chose. Je pense que la population ne réagirait pas différemment que dans le cas d'une autre banque qui frappe à la porte de ses débiteurs pour récupérer son argent.

M. Nick Whalen: Très bien, je vous remercie.

Madame Mackintosh, à propos des points sensibles et du soutien aux consommateurs dans le cadre du service postal, avez-vous des suggestions à faire pour améliorer la situation actuelle?

Mme Meghan Mackintosh: Si je m'appuie sur la situation que nous avons vécue un peu plus tôt cette année, je pense qu'il faudrait probablement améliorer la formation que reçoit le personnel du centre d'appels de Postes Canada, ou celle des employés qui reçoivent ce type d'appel, afin qu'ils soient en mesure de reconnaître le problème et de transmettre le dossier à une personne qui peut en assumer la responsabilité.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant passer à nos deux dernières interventions. Vous avez cinq minutes chacun. Monsieur Clarke, vous êtes le premier. Je prie les témoins de bien vouloir mettre leurs écouteurs, au cas où M. Clarke souhaiterait parler français.

[Français]

Monsieur Clarke, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Alupa Clarke (Beauport—Limoilou, PCC): Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous.

[Traduction]

J'aimerais tout simplement dire que, pour affirmer l'unité du pays et en l'honneur des Canadiens francophones, j'ai décidé de parler français aujourd'hui.

[Français]

En ce qui a trait aux difficultés que vous vivez en Alberta, d'un point de vue économique, j'aimerais simplement préciser qu'en tant que Québécois, j'appuie le projet Énergie Est. Je travaille très fort, au Québec, pour qu'on puisse avoir un oléoduc qui traverse notre province et qui contribue au développement économique du Canada. Je tenais à le dire. Il est important de dire qu'au Québec nous ne sommes pas tous contre le projet.

Mon approche envers Postes Canada est une approche patriotique.

Ma question s'adresse à vous, madame Moffat. Les membres de votre chambre de commerce perçoivent-ils Postes Canada comme étant un service froid, rationnel et technique ou comme étant un symbole national?

[Traduction]

Mme Lynda Moffat: Je ne suis pas certaine qu'ils considèrent Postes Canada comme un service froid et impersonnel. Je ne sais pas non plus s'ils y voient un symbole national. Je pense que Postes Canada a toujours été là et que beaucoup de gens n'y pensent même pas ou ne se posent pas de question jusqu'à ce qu'un événement les amène à le faire.

Le service postal, c'est un peu comme le laitier autrefois. C'était une tradition immuable. On savait tous que le laitier allait venir nous porter du lait frais. Dans le cas de Postes Canada, c'est un service qui a toujours été là. On le tient peut-être pour acquis et on compte sur lui.

Je vous ai dit que la stabilité était un élément important pour les commerces. C'est un élément essentiel au succès des commerçants. Je ne pense pas qu'ils y voient un symbole national. En revanche, si vous leur posez la question et si vous les faites réfléchir là-dessus, ils vous répondront sans doute par l'affirmative.

[Français]

M. Alupa Clarke: Merci.

Madame Schinke, j'ai cru comprendre que vous représentiez des individus. Selon vous, comment les gens que vous représentez perçoivent-ils Postes Canada, comme un symbole national ou comme une maison de services rationnels et techniques?

[Traduction]

Mme Kristina Shinke: C'est difficile pour moi de répondre à cette question, parce que ce n'est pas vraiment un sujet soulevé par les gens que je représente. Actuellement, c'est dans le secteur des transferts d'argent qu'il y a de la concurrence. Postes Canada est un agent de MoneyGram. Les sociétés de prêts sur salaire avec qui j'ai collaboré étaient des agents de Western Union. Ce sont des sociétés qui offrent les mêmes services.

Notre industrie a fait beaucoup d'efforts pour concurrencer les banques sous certains aspects et offrir par exemple un niveau de service qui évite les files d'attente, par exemple. Le personnel connaît les clients et les appelle par leur prénom. Quand quelqu'un se présente dans une société de prêts sur salaire, nous savons que cette personne-là n'a pas pu encaisser un chèque à la banque ou s'est vu refuser un prêt ou une carte de crédit. La perception est que les niveaux de service ne sont pas les mêmes à Postes Canada.

[Français]

M. Alupa Clarke: Merci beaucoup, madame Schinke.

Madame Mackintosh, sauf erreur, une des recommandations faites par Postes Canada était de réduire éventuellement le nombre de jours de livraison, c'est-à-dire qu'au lieu d'avoir une livraison chaque jour, ce serait deux ou trois jours par semaine.

Si c'était le cas, quelles seraient les conséquences de cette modification pour votre entreprise?

[Traduction]

Mme Meghan Mackintosh: Pour notre entreprise, pour EPCOR, tout au moins, le fait de passer d'un service quotidien à un service deux ou trois fois par semaine n'aurait pas des conséquences si graves. Je dis cela parce que nous sommes déjà habitués aux boîtes à lettres communautaires. Les gens n'ont pas l'habitude ou n'ont pas envie de vérifier leur courrier chaque jour. Je pense que des livraisons plus espacées n'auraient pas un grand impact pour nous.

Le président: Merci beaucoup.

Notre dernière intervention sera faite par Mme Shanahan qui dispose de cinq minutes.

Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie nos témoins d'être venus nous rencontrer ce matin. La discussion est très intéressante.

Rapidement, parce que je n'ai pas beaucoup de temps, j'aimerais aborder une question.

Madame Schinke, merci beaucoup d'avoir présenté votre secteur. En tant qu'ancienne employée de banque devenue travailleuse sociale, je connais très bien la dimension émotionnelle qui colore certains aspects de votre travail. Votre industrie comble une lacune sur le marché des services financiers. Il y a en effet une énorme différence entre les sociétés de prêts sur salaire et les services transactionnels qui seraient, selon moi, plus appropriés, dans un environnement postal bancaire, quelle que soit l'allure qu'il pourrait prendre, mais je sais bien que toute entreprise bancaire comporte un risque qu'il faut pleinement évaluer d'un point de vue commercial. Je vous remercie pour votre témoignage à ce sujet.

Ce que j'entends de la part du secteur commercial, c'est qu'il est à la recherche d'un partenaire fiable, que Postes Canada a été ce partenaire, mais qu'il y a certains problèmes qui dérangent comme vous l'avez si bien dit, madame Mackintosh. Quels sont les autres services que vous envisageriez si l'on pouvait régler ces points sensibles? Qu'est-ce que vous recherchiez chez ce partenaire commercial fiable, en particulier au moment où la livraison de colis augmente considérablement en raison du commerce électronique?

Ma question s'adresse d'abord à Mme Mackintosh et ensuite à Mme Moffat.

Mme Meghan Mackintosh: Je crois essentiellement que le service postal dont nous avons besoin ne concerne pas la livraison de colis. Par conséquent, je ne pense pas que les services que nous obtenons de Postes Canada augmenteront nécessairement.

Mme Brenda Shanahan: Est-ce que vous pouvez penser à d'autres services qui seraient utiles pour votre entreprise?

Mme Meghan Mackintosh: Non, il n'y a rien qui me vient à l'esprit.

Mme Brenda Shanahan: C'est très bien.

Mme Lynda Moffat: Je suis un peu du même avis. Je pense que les services qu'offre Postes Canada sont appréciés parce qu'ils fonctionnent bien. C'est vrai. Je ne vois aucun autre service que l'on pourrait ajouter pour améliorer l'offre existante.

Quant aux points sensibles ou à la question que vous avez posée, j'ai été vraiment surprise lorsque j'ai découvert qu'il était question de fermer le bureau de poste. On dirait que Postes Canada ne sait pas communiquer ses intentions au reste du monde. On n'est au courant de rien et tout d'un coup le problème nous tombe dessus et il faut trouver une solution très rapidement.

Si vous me permettez un peu d'autopromotion, je vous dirais que nous avons d'excellentes chambres de commerce partout au pays et qu'elles communiquent très bien avec les différents secteurs commerciaux par l'intermédiaire de la Chambre de commerce du Canada ou des chambres de commerce des provinces et territoires. Voilà ce que nous faisons. Nous travaillons avec les commerçants. Nous ne voulons pas apprendre par les médias que le bureau de poste est menacé de fermeture, qu'il va falloir faire face à des augmentations de tarif ou composer avec d'autres événements. Nous voulons le savoir avant et quand je dis « nous », je parle des entreprises commerciales de tout le pays. Elles ont besoin d'avoir ce type d'information.

Mme Brenda Shanahan: Il y a donc un énorme besoin d'amélioration dans le domaine des communications, de la consultation avec le secteur des affaires et, par extension, avec la collectivité en général.

Je sais que ce n'est pas vraiment votre domaine, mais je vais quand même en parler. D'après une des idées qui courent en ce moment, il serait question de convertir les bâtiments de poste, les bureaux de poste, en carrefours communautaires où le gouvernement fédéral offrirait d'autres services tels que de l'aide pour les déclarations d'impôts ou des services de littératie financière. Combien de gens ne réclament pas leur remboursement de TPS? De tels services seraient très utiles pour des gens comme ça.

C'est un peu en dehors de notre sujet, mais peut-être avez-vous des idées là-dessus, madame Schinke?

Mme Kristina Shinke: C'est une idée. Je sais que le gouvernement fédéral offre actuellement gratuitement certaines ressources pour les impôts, par exemple, ou pour la TPS ou encore pour le crédit d'impôt pour enfants. Par conséquent, le fait d'offrir des ressources supplémentaires permettrait sans aucun doute de répondre aux besoins existants.

Mme Brenda Shanahan: Un employé du bureau de poste pourrait aider les gens à obtenir de tels services.

Mme Kristina Shinke: Là encore, je crois qu'il faut penser à la formation. Est-il vraiment utile de former un employé de poste pour qu'il soit en mesure d'exécuter toutes ces tâches et qu'il devienne un spécialiste de tous ces domaines?

Le président: Merci beaucoup à toutes d'être venues aujourd'hui. Vos témoignages nous ont été très utiles.

Si vous désirez faire parvenir au Comité d'autres informations qui seraient susceptibles de nous aider dans nos délibérations, n'hésitez pas à contacter notre greffière et à lui faire parvenir directement ces informations.

Lorsque nous aurons terminé nos consultations, nous déposerons un rapport à la Chambre des communes. Nous espérons pouvoir le faire d'ici la fin novembre ou, au plus tard, au tout début décembre. Aussi, si vous souhaitez nous faire parvenir d'autres informations, je vous demanderais de le faire au cours de deux prochaines semaines.

Merci encore. Nous apprécions beaucoup que vous soyez venues.

Nous allons suspendre nos travaux pour donner le temps au prochain groupe de témoins de s'installer. Merci.

• (0850)

(Pause)

• (0900)

Le président: Chers collègues, mesdames et messieurs, je pense que nous pouvons commencer dès maintenant. Mme Kennedy sera avec nous dans un moment.

Monsieur Nickel, je suis sûr que vous étiez dans l'auditoire et que vous avez observé notre façon de procéder. Le processus est assez simple. Une fois que vous aurez présenté de brèves observations pendant cinq minutes au maximum — et je vous ferai signe si vous dépassez la limite — nous inviterons tous les membres du comité à poser des questions. Notre horaire étant assez serré, nous nous efforçons d'appliquer les limites de manière assez stricte.

Je vais donc vous demander de commencer, monsieur, si vous n'y voyez pas d'inconvénient, pour cinq minutes ou moins.

M. Mike Nickel (conseiller, Ville d'Edmonton): Avec plaisir, et je remercie beaucoup le comité.

Je suis ici pour vous parler aujourd'hui en tant que citoyen, mais aussi en tant qu'homme d'affaires, plutôt que comme conseiller municipal, afin de plaider en faveur du maintien de la livraison à domicile et de l'élimination du programme de boîtes postales communautaires.

D'entrée de jeu, je vais dire simplement que nous savons tous que ce n'est pas uniquement une question de courrier, mais ma perspective est différente de celle de la plupart des gens, car pour moi, ce n'est pas une question de coûts ou de récupération des coûts pour Postes Canada, mais plutôt une occasion. En effet, je comprends que la réelle valeur de Postes Canada en tant qu'entreprise, ne se limite pas à la simple livraison du courrier, mais réside également dans sa capacité de distribution et dans son réseau immobilier. Il n'existe aucune autre société au Canada qui a une plus grande capacité de distribution que Postes Canada. Je suis certain que nous sommes tous d'accord là-dessus. Il vaut la peine de mentionner que la Société canadienne des postes a accumulé d'importants avantages financiers au cours des dernières années grâce au commerce en ligne et autres services, par l'intermédiaire de son réseau de livraison de colis. Je considère que c'est là un secteur de croissance évident pour son modèle commercial.

Permettez-moi une petite digression pour préciser que, comme beaucoup de gens de la région le savent, j'ai fait personnellement la promotion de la réduction des déchets, de l'élimination des pratiques non efficaces et du double emploi des services dans le secteur privé aussi bien que dans le secteur public. Les contribuables veulent bien payer des impôts dans la mesure où ils obtiennent une certaine valeur en retour. Par extension, bon nombre de mes initiatives publiques ont eu pour objectif principal de garantir que mes concitoyens obtiennent une valeur en échange de leurs taxes.

Postes Canada est une société d'État indépendante qui appuie, je crois, ces mêmes valeurs. Je ne pense pas qu'il soit vraiment nécessaire pour moi d'établir les liens entre Postes Canada, son utilité et le bien public, car je ne dispose pas de suffisamment de temps aujourd'hui.

L'argument que je présente aujourd'hui est simple. En réduisant son service à domicile, Postes Canada n'exploite pas au maximum son potentiel de distribution, soit financièrement, soit pour promouvoir certains enjeux de la société. J'ai compris qu'il existe un énorme potentiel de retombées positives sur ces deux fronts et qu'elles ne sont pas simplement souhaitables, mais, selon moi, réalisables. Quand on aura compris que les employés de Postes Canada qui arpentent les rues et qui sont les piliers du réseau de distribution de la Société canadienne des postes, ne font pas que livrer le courrier, on pourra constater rapidement qu'il existe de nombreuses autres façons d'ajouter de la valeur aux services qu'offre Postes Canada en utilisant non seulement son parc immobilier, mais surtout son personnel.

Si l'on fait le parallèle avec d'autres ordres de gouvernement — c'est le point le plus important que je veux présenter aujourd'hui — on se rend compte rapidement que beaucoup de services sont offerts en double et que par conséquent les heures-personnes sont doublées, doublant aussi le coût pour les contribuables. Pour remédier à ces pratiques non efficaces, on pourrait tout simplement faire appel aux personnes qui font leur tournée de livraison dans la rue. Si, par exemple, on leur donnait une simple application qui leur permettait de signaler les nids-de-poule ou les problèmes de nouveaux logements, on pourrait ainsi réduire le fardeau qui incombe à un autre ordre de gouvernement, en l'occurrence la municipalité.

En toute justice pour Postes Canada, je crois que ces services à valeur ajoutée ne devraient pas être gratuits, mais qu'ils devraient être dûment rémunérés. Il faudrait vraiment évaluer l'utilité de ces divers services à valeur ajoutée et facturer en conséquence l'ordre de gouvernement approprié. Après avoir effectué une analyse de rentabilité, bien entendu — je crois toujours à l'évolution, pas à la révolution — on pourrait mettre en place un tel programme. Le potentiel est là.

Je cherche mon signal lumineux. Est-ce que vous avez une lumière qui s'allume pour indiquer que j'ai atteint les cinq minutes?

Le président: Je vous donne une minute. Il vous reste maintenant une minute.

M. Mike Nickel: Vous me donnez une minute. Au conseil municipal, il y a une lumière qui s'allume.

Je vais terminer en disant que vous aurez certainement des questions à me poser sur ce que j'ai dit. Je me ferai un plaisir d'y répondre. Je profiterai aussi de l'occasion pour parler de l'idée du carrefour communautaire, car Postes Canada peut jouer un rôle capital dans ces grands centres urbains à problème et auprès des populations géographiquement isolées qui sont difficiles à rejoindre.

Merci, monsieur.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Nickel. Puisque vous avez manifesté de l'intérêt au sujet du carrefour communautaire, permettez-moi de préciser que la plupart de nos informations nous parviennent au cours de la période de questions. L'idée du carrefour communautaire a été soulevée, non seulement par le groupe de travail, mais également par beaucoup d'autres témoins et je suis sûr que certains membres de notre Comité se feront un plaisir de vous demander de vous exprimer à ce sujet.

Madame Kennedy, je ne pense pas que vous étiez dans l'assistance au cours de notre première séance de ce matin. C'est pourquoi je vais vous exposer brièvement notre façon de procéder. C'est assez simple. Nous allons vous demander de présenter une brève déclaration liminaire pendant cinq minutes ou moins. Si vous dépassez le temps qui vous est accordé, je devrai malheureusement vous interrompre pour vous demander de conclure rapidement. Comme je l'ai mentionné à M. Nickel, c'est au cours de la période de questions que nous récoltons le plus d'informations. Après vos cinq minutes de présentation, nous passerons à une période de questions ouverte à tous les membres du Comité et vous aurez alors l'occasion de poursuivre votre témoignage. Vos déclarations seront enregistrées dans le compte rendu, ce qui nous permettra d'en tenir compte dans notre rapport final.

Madame Kennedy, après cette brève introduction, nous vous souhaitons la bienvenue aujourd'hui et nous vous accordons cinq minutes pour présenter votre déclaration. La parole est à vous.

Mme Karen Kennedy (à titre personnel): Bonjour. Je vous remercie de me donner l'occasion de venir témoigner devant vous au cours de votre tournée du pays. J'ai consulté le compte rendu d'autres séances sur le site Web et j'ai donc une idée de la façon dont fonctionne la période de questions. Je vous remercie.

Je suis maintenant en retraite, mais, auparavant, j'ai travaillé pendant 40 ans pour Postes Canada. Je touche actuellement une pension de retraite de Postes Canada et je donne, de manière non officielle, je crois, un cours sur la préparation à la retraite. Les gens ont mon numéro de téléphone cellulaire et, s'ils ont des questions, ils peuvent m'appeler et je les aide dans leur démarche. J'ai une bonne connaissance de la question des pensions à Postes Canada. Je veux parler au nom de tous les retraités qui s'inquiètent beaucoup de l'évolution de la situation à Postes Canada, qui tiennent à ce que cette société demeure un service public viable au Canada et qui surveillent de près ce qui se passe sur le plan des pensions de retraite, car c'est un revenu dont nous dépendons chaque jour.

Je suis très active dans ma communauté. Je suis bénévole dans le programme Front Yards in Bloom. Vous ne l'avez pas mentionné.

M. Mike Nickel: Je n'ai pas eu le temps.

Mme Karen Kennedy: C'est bon, je l'ai fait moi-même.

Le programme Front Yards in Bloom est un partenariat entre la Ville d'Edmonton, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et l'Edmonton Horticultural Society. Chaque année, nous avons un concours qui permet aux facteurs de mettre en nomination les cours avant des maisons des quartiers où ils livrent le courrier lorsqu'ils jugent qu'elles mériteraient un prix, car elles contribuent à embellir la ville d'Edmonton. L'esprit communautaire est très fort et c'est un programme très important et très populaire auprès de nos facteurs et des membres de la communauté. Voilà un exemple de partenariat dont l'objectif est extrêmement positif.

J'aimerais maintenant parler des boîtes à lettres communautaires. J'habite dans un quartier résidentiel établi où nous bénéficions de la livraison du courrier à domicile. J'aimerais que ce service continue, comme beaucoup d'autres personnes à qui nous avons parlé. Ma fille est à l'université et elle se sert beaucoup d'Internet. Vous parliez tout à l'heure de l'ère numérique. Elle a un point de vue totalement différent du mien. Comme ses camarades étudiants, elle vérifie en ligne les services de livraison qui sont offerts pour les marchandises qu'ils achètent aussi en ligne. Ils font cela couramment et ils comparent les sites Web des différentes compagnies de livraison. Ils pensent que Postes Canada n'est pas à la hauteur comparativement aux autres compagnies. Le site Web n'est pas facile à utiliser. Ils ne peuvent pas obtenir des informations simples sur les tarifs. Ils aimeraient utiliser Postes Canada et ils souhaiteraient que le service soit amélioré.

Un de ses amis qui vivait auparavant dans un quartier doté de boîtes à lettres communautaires a déménagé pour être plus près de l'université. Il est ravi de bénéficier maintenant du service de distribution du courrier à domicile, puisqu'il habite désormais dans un quartier desservi par des facteurs, près de l'université.

Je pense que la livraison du courrier à domicile par Postes Canada est un service public. Il y a des liens partout au Canada. Je possède un chalet dans une localité rurale. Je suis originaire de Nouvelle-Écosse et nous avons gardé une maison là-bas. Quand nous y sommes allés, cet été, nous avons constaté que le courrier est livré au bout de la route, mais qu'il n'y a qu'une seule banque en ville. Il y a un petit bureau de poste dans chaque village et c'est vraiment un carrefour pour les gens de la région qui viennent chercher et échanger des informations.

Je pense qu'il est très important pour vous d'examiner les options qui ont été présentées. J'ai déposé aujourd'hui quelques documents que vous avez sans doute déjà vus, à propos du service public, des collectivités rurales et de l'extension des services. Il y a, dans ces documents, d'excellentes idées à ce sujet. Mike Nickel a déjà abordé rapidement certaines d'entre elles. Il y a d'excellentes idées et je vous encourage à les examiner et à étendre le service.

Je ne sais pas combien de temps il me reste.

Le président: Environ une minute.

Mme Karen Kennedy: Comme vous pouvez l'imaginer, j'ai été témoin de beaucoup de changements au cours de mes 40 années de service à Postes Canada. Je suis en retraite depuis deux ans. J'aimerais surtout vous parler de la culture qui règne à Postes Canada, de la façon dont l'entreprise traite ses employés et ses syndiqués. J'ai eu affaire à plusieurs dirigeants, aussi bien du côté patronal que du côté syndical.

Je vous encourage à ne pas manquer l'occasion de communiquer avec les employés de Postes Canada. Ce sont de bons employés. Ils essaient de bien faire leur travail, mais ils doivent constamment composer avec des changements et ils ne se sentent pas soutenus. On peut bien faire suivre une formation à un employé pour lui apprendre à offrir un bon service aux clients — j'ai travaillé moi-même au comptoir de vente, j'ai travaillé à l'intérieur et j'ai travaillé avec les facteurs — mais quand les employés se sentent maltraités par la direction, cette formation ne sert pas à grand-chose dans leurs échanges avec le public.

Je vous invite à modifier la culture de Postes Canada et à saisir l'occasion de bâtir des liens extraordinaires avec les Canadiens de toutes les régions du pays et d'investir dans Postes Canada.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant commencer un tour de questions de sept minutes.

Madame Ratansi, vous disposez de sept minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Merci beaucoup.

Nous cherchions des idées créatives et justement, vous nous en proposez quelques-unes. Je vous en remercie.

Je vais vous poser quelques questions rapides. Pensez-vous que Postes Canada devrait être une entreprise, un service ou les deux à la fois?

M. Mike Nickel: Je pense que c'est déjà le cas. Postes Canada est déjà trois choses à la fois. C'est une entreprise et c'est un service et c'est également un service essentiel dont il faut accroître la valeur ajoutée.

Mme Karen Kennedy: Je suis d'accord avec ça, mais je ne crois pas que Postes Canada puisse être gérée complètement selon un modèle commercial. C'est un service pour les contribuables, un service que personne d'autre ne peut fournir. Les gens sont attachés à Postes Canada et aucune autre entreprise ne pourrait acheter cette confiance. Le sentiment de sécurité que nous offre la livraison du courrier et la confiance que cela inspire ne sont pas des choses que l'on peut acheter. Ne l'oubliez pas.

Mme Yasmin Ratansi: À votre avis, Postes Canada devrait-elle se contenter de rentrer dans ses frais et ne pas chercher à faire des profits? Est-ce comme cela que vous le voyez? Quand on fournit un service et si l'on tient compte du rapport du groupe de travail et des projections d'Ernst & Young...

Je suis certaine que nous convoquerons Ernst & Young, parce qu'il faut absolument que nous examinions leurs hypothèses de départ. Elles étaient peut-être erronées. Ils sont partis de l'hypothèse voulant qu'il y aurait un déficit de 700 millions de dollars en 2026. Par conséquent, s'ils ont utilisé cette hypothèse, il faudrait peut-être revoir les calculs et les projections de revenu. Tout le monde dit que Postes Canada produit des recettes et que ces dernières ont atteint 45 millions de dollars.

Alors, mode sans profit ou mode commercial?

M. Mike Nickel: Je vais vous donner un exemple.

Nous avons parlé du programme des jardins fleuris. Je ne suis pas ici pour représenter le conseil municipal, mais parce que je gère le programme Front Yards in Bloom en association avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes.

Je vais être très franc. Le programme était entièrement géré par la Ville, mais ensuite, je l'ai retiré du budget financé par les taxes. C'est un programme d'embellissement communautaire qui consiste à remercier les habitants pour le travail qu'ils font. J'ai recruté des entreprises commanditaires et j'ai retiré le programme du budget des dépenses. Nous avons actuellement un employé de la ville et, avec la participation des employés des postes et d'autres personnes, nous disposons maintenant d'un programme à valeur ajoutée qui n'a plus besoin d'être financé à partir des taxes municipales.

Je ne pense pas que Postes Canada, avec tous les actifs dont elle dispose, soit dans l'impossibilité d'atteindre la neutralité budgétaire au bout de quelque temps.

Quant à Ernst & Young, je pourrai vous donner mon opinion sur les comptables un autre jour.

Mme Yasmin Ratansi: Je suis comptable.

M. Mike Nickel: Pour moi, certains sont bons, d'autres ne le sont pas. C'est un peu comme les avocats.

Mme Yasmin Ratansi: Très bien. Je n'ai pas beaucoup de temps alors je vais demander à Mme Kennedy si elle préconise le mode sans profit ou le mode commercial?

Mme Karen Kennedy: Je ne pense pas qu'il faille nécessairement choisir l'un ou l'autre mode. Je crois que le fait d'étendre les services mettrait Postes Canada en position d'augmenter ses profits. J'hésiterais à dire que j'accepte tout ce que contient le rapport que vous avez mentionné.

Certaines rues de la ville ne sont pas rentables, mais c'est un service public que nous devons offrir. Je pense que le Canada...

Mme Yasmin Ratansi: Est-ce que vous seriez prête à subventionner un service qui n'est pas rentable? C'est l'argent des contribuables. Aucun service n'est gratuit. Quelle solution choisiriez-vous?

Mme Karen Kennedy: Je ne pense pas que ces activités ne soient pas rentables.

Mme Yasmin Ratansi: Bon, c'est très bien.

M. Mike Nickel: Il y a un problème du côté de la comptabilité. Comme vous savez, la comptabilité publique n'est pas la même que celle du secteur privé. Il faut le préciser afin d'avoir un portrait réel de la situation.

Mme Yasmin Ratansi: Très bien. C'est ce que nous ferons. Dans le cas de Postes Canada, je crois que son mandat a changé au fil du temps, puisque la société a accordé beaucoup de franchises. Il y a 40 % de franchises et 60 % d'activités offertes par la société. Alors que l'on a assisté à une décentralisation des services et à des séries de

compression, vous préconisez quant à vous la croissance, toujours la croissance. Expliquez-nous comment Postes Canada peut optimiser ses actifs et accroître son réseau de distribution.

M. Mike Nickel: Est-ce que vous voulez commencer ou est-ce que vous préférez que ce soit moi?

Mme Yasmin Ratansi: Vous pouvez toujours nous remettre un mémoire si vous ne terminez pas.

M. Mike Nickel: Il faudrait s'inspirer de ce qui se fait ailleurs. Si vous prenez le secteur des microprêts, et que vous examinez la situation en Inde et dans les pays du tiers-monde, vous constaterez qu'il y a un fossé entre les services qu'offrent les banques actuellement et les gens qui font des prêts sur les chèques de paye, par exemple, qui existaient auparavant. Je pense que Postes Canada peut être un centre de services. Par exemple, l'argument est très simple. Comment la personne qui ne peut ouvrir un compte auprès d'une banque traditionnelle pourra-t-elle encaisser les chèques que lui remet le gouvernement? Il faut adopter une mesure palliative pour éviter les problèmes que soulèvent les coûts de transaction de ces autres entreprises. Je pense que Postes Canada peut être ce centre d'échange, en tout cas dans les centres urbains où vivent des gens qui n'ont pas d'adresse fixe, par exemple, et qui ont besoin d'un compte bancaire.

L'autre argument concerne les microprêts, où Postes Canada pourrait jouer le rôle d'un centre de services. Nous ne parlons pas de dizaines de milliers de dollars. Si cet organisme veut vraiment desservir la communauté, il lui suffirait de prêter ne serait-ce qu'une centaine ou un millier de dollars aux entrepreneurs qui veulent vraiment progresser. Nous avons eu connaissance de cas de ce genre que l'on retrouve à l'étranger. Il y a donc toutes ces possibilités.

Mme Yasmin Ratansi: Madame Kennedy.

Mme Karen Kennedy: Je pense que vous devriez accepter de subventionner cette activité. Je pense que le service rendu au public, le réseau de communications, et les sentiments des Canadiens à son endroit valent quelque chose et devraient apparaître sur un bilan. Nous avons essayé toutes sortes d'idées novatrices. J'ai travaillé dans le nouveau point de service qui a été ouvert dans le West Edmonton Mall, par exemple, lorsque nous avons décidé d'avoir pignon sur rue. Il y a beaucoup de points de service qui ont été fermés et qui ont été rouverts 10 ans plus tard sous une forme différente. À l'heure actuelle, à Edmonton, nous avons un point de service au volant dans l'Ouest qui est à l'essai. Il se fait diverses choses.

Les mandats postaux sont un autre exemple. J'ai des amis qui travaillent au bureau de poste principal qui interviennent régulièrement pour des personnes qui ont été fraudées parce que quelqu'un les a convaincues d'envoyer de l'argent dans un autre pays, et c'est une fraude. Il y a beaucoup de choses qui se passent dont nous n'avons pas connaissance. C'est la façon dont nous interagissons avec la collectivité qui est importante et cela représente quelque chose.

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

Le président: Je vous remercie.

[Français]

Monsieur Clarke, vous disposez de sept minutes.

M. Alupa Clarke: Merci, monsieur le président.

Je vais commencer par M. Nickel.

Monsieur Nickel, vous dites que vous n'êtes pas ici en tant que conseiller municipal, mais toutes mes questions vont porter sur ce rôle ou plutôt sur ce que vous connaissez grâce à ce travail.

Pour les citoyens d'Edmonton, la Société canadienne des postes Canada est-elle un symbole national qui contribue à l'unité du pays?

[Traduction]

M. Mike Nickel: Il faut bien admettre qu'il y a un fossé entre les générations, entre celle du millénaire et la nôtre, c'est-à-dire, mon groupe d'âge. J'ai compris au sujet de Postes Canada... Lorsque j'étais enfant, je ne connaissais que les grèves des Postes. C'est le souvenir que j'ai enfant à l'approche de Noël, mais ce n'est pas Postes Canada d'aujourd'hui. C'est un organisme complètement différent. Du point de vue de la perception, Postes Canada n'est plus la même et je ne pense pas que les gens soient très attachés à cette organisation. Je dirais la même chose au sujet des chemins de fer et de la CBC. Ces sociétés ne représentent pas la même chose que ce qu'elles représentaient pour nous il y a 20 ans.

[Français]

M. Alupa Clarke: C'est une bonne réponse, merci.

Pour vos citoyens, de quoi a l'air le service de livraison à domicile? Est-ce un service à la porte, au bout de l'entrée ou dans des boîtes communautaires?

[Traduction]

M. Mike Nickel: Je viens d'un quartier très diversifié. Le courrier est livré à domicile dans les quartiers où il y a des personnes âgées ainsi qu'à l'extrémité sud de mon secteur. Il y a des super boîtes, j'ai les deux. Le service à domicile ne vise pas uniquement le courrier, en tout cas dans les quartiers où il y a des personnes âgées. C'est un contact. C'est le fait de voir quelqu'un dans la rue qui regarde ce qui se passe et pour ces personnes, cela a de la valeur. Je pense que la plupart de ces gens aimeraient le retour du service à domicile, mais pour en revenir à la question de la subvention, lorsque nous aurons redressé les comptes, je pense qu'il faudrait obtenir suffisamment de valeur ajoutée pour réduire le plus possible cette subvention.

[Français]

M. Alupa Clarke: Les représentants de Postes Canada vous ont-ils — vous ou le maire d'Edmonton — consulté avant l'imposition des boîtes communautaires, le cas échéant?

[Traduction]

M. Mike Nickel: Lorsqu'on me parle d'une nouvelle super boîte, c'est habituellement pour se plaindre de l'emplacement choisi. C'est tout.

[Français]

M. Alupa Clarke: Le maire de Montréal est flamboyant et très proactif. Il propose une réforme de la Loi sur la Société canadienne des postes, qui ferait en sorte que Postes Canada devrait, de façon obligatoire, consulter les villes. Pensez-vous que c'est une bonne idée? Y êtes-vous favorable en tant que conseiller municipal d'Edmonton?

[Traduction]

M. Mike Nickel: Absolument, et nous devons prendre des décisions basées sur des données. Cela veut dire qu'il faut d'abord comprendre parfaitement l'aspect comptable. Nous pourrions alors avoir une conversation intelligente au sujet de ce qu'il faut faire. Il ne suffit pas d'en parler. Il faut que la conversation s'appuie sur ce qui se passe en ce moment dans la réalité, sur ce que cela coûte, sur ce qui se fait. Je parle tout simplement d'adopter un modèle commercial.

Les centres urbains ont désespérément besoin d'un soutien en particulier, les centres-villes.

[Français]

M. Alupa Clarke: Je vous remercie.

L'installation des boîtes communautaires à Edmonton a-t-elle soulevé des problèmes, comme ce fut le cas à Montréal? À Montréal, on a vu des boîtes postales geler pendant l'hiver. De plus, des boîtes postales ont dû être remplacées deux, trois ou quatre fois parce qu'elles avaient été mal localisées et occupaient tout le trottoir. Il y a eu beaucoup d'histoires comme cela.

[Traduction]

M. Mike Nickel: Les plaintes portent principalement sur l'emplacement choisi. J'ai travaillé dans la construction la plus grande partie de ma vie. En général, les boîtes aux lettres sont assez bien situées, mais il faut quand même savoir pourquoi leur emplacement a été choisi et s'il est approprié. C'est un peu comme pour les antennes-relais pour les portables.

[Français]

M. Alupa Clarke: Madame Kennedy, comme vous le savez, au cours des Trente Glorieuses, les sociétés occidentales ont été très chanceuses car elles ont vu leurs PIB croître constamment. Depuis 40 ans, c'est un secret de Polichinelle que, bien malgré nous, il faut imposer des compressions, même si on ne le dit pas nécessairement.

Je vois que, dans le rapport annuel de 2015 de Postes Canada, il est question de réduire le salaire et les avantages sociaux des nouveaux employés, notamment. Je comprends que pour les travailleurs, cela peut sembler déplorable. Cela étant dit, la majorité des gens que je rencontre n'ont pas d'avantages sociaux, n'ont pas de pension, etc .

Pensez-vous quand même que les travailleurs de Postes Canada ont un bout de chemin à faire, c'est-à-dire qu'ils doivent accepter certaines mesures qui réduiraient un peu leurs avantages sociaux pour le plus grand bien de la société?

[Traduction]

Mme Karen Kennedy: Je ne sais pas très bien comment vous répondre. Il ne faudrait pas faire du nivellement par le bas. Vous devriez rémunérer correctement les gens qui font du bon travail, qui fournissent un service, et ne pas penser à réduire leur rémunération au point où ils démissionnent. C'est ce que nous constatons déjà. Comme vous l'avez mentionné, la structure de la rémunération a été progressivement modifiée et il y a des gens qui ont dit que ça ne valait plus la peine.

Ce travail est parfois très dangereux. Je connais des gens qui ont eu des accidents en livrant le courrier dans les boîtes aux lettres communautaires parce que la neige et la glace n'avaient pas été enlevées. Cela pose des problèmes. Ce n'est pas parce qu'il s'agit d'une boîte aux lettres communautaire située sur une grande artère que cet emplacement est sûr. Je suis certain que vous en avez également entendu parler. Quant à dire que les postiers sont trop bien payés ou qu'ils devraient être prêts à accepter une réduction de salaire — c'est presque ce que je vous entends dire — je ne pense pas que vous pourriez faire approuver une telle mesure.

M. Alupa Clarke: Ce n'est pas ce que je dis, madame Kennedy, excusez-moi. Je dis simplement que, dans notre société, tous les secteurs réduisent les coûts. Nous ne parlons pas de réduire d'un seul coup le nombre des employés de Postes Canada ou leurs salaires, mais tous les Canadiens doivent faire un effort. Pensez-vous que les postiers devraient accepter de faire cet effort? On leur en demande peut-être beaucoup à l'heure actuelle. Je n'en sais rien. Pensez-vous qu'ils devraient faire quelque chose, comme tous les autres Canadiens?

Le président: J'espère que Mme Kennedy pourra vous répondre au cours de la prochaine intervention, celle de Mme Duncan pour sept minutes.

Mme Linda Duncan: Pas sur mon temps de parole, cette question...

Je vous remercie tous les deux. Ce sont des témoignages extrêmement utiles.

Il faut que je vous appelle conseiller Nickel, parce que je dois respecter votre fonction.

M. Mike Nickel: Vous auriez des problèmes si vous le faisiez.

Mme Linda Duncan: Un autre palier de gouvernement...

Monsieur Nickel, j'ai beaucoup aimé la façon dont vous avez formulé la chose dans votre exposé. Vous dites qu'il faudrait penser en termes de possibilités et non de coûts.

M. Mike Nickel: Cela vaut pour tous les gouvernements; nous pourrions vraiment rendre un meilleur service si nous pouvions simplement changer l'attitude de la direction au sujet de la façon de la faire.

Je suis allemand. La direction, les employés et le conseil d'administration doivent travailler ensemble pour en arriver à la rentabilité. Il ne s'agit pas de choisir entre les gens ou les bénéficiaires. Ce sont des gens et une direction qui travaillent ensemble pour rentabiliser l'entreprise.

Mme Linda Duncan: Nous ne sommes pas en train de parler d'une entreprise. Nous parlons d'une société d'État qui rend un service public. Le rapport préparé par le groupe de travail énonce même dès le début: « Cet organisme est différent des sociétés à but lucratif du secteur privé parce que sa principale mission est de fournir un service public ». Et pourtant, quand j'examine les mémoires qui décrivent des propositions, je constate qu'il n'y en a aucun qui parle de possibilités. Ils visent tous à réduire ce service public.

J'aimerais que M. Nickel nous parle d'autres choses, peut-être de partenariats avec les municipalités, pour fournir des services, voire avec le gouvernement provincial ou fédéral.

J'aimerais également que Mme Kennedy nous parle des autres coûts d'opportunité. On parle beaucoup de la possibilité d'offrir des services bancaires. Même sans aller jusqu'à accorder des prêts, il existe la possibilité d'assurer le paiement des factures, et l'encaissement des chèques, en particulier dans les collectivités rurales.

Monsieur Nickel, vous m'avez dit que cela se faisait déjà dans certaines régions postales. J'aimerais que vous nous en disiez davantage au sujet de ces opportunités pour que nous puissions préserver ce service public.

M. Mike Nickel: Voici comment je vais le dire. Nous pourrions faire une comparaison avec les services de police. Il faut qu'il y ait des policiers sur le terrain pour que leur travail soit vraiment efficace, lorsqu'il s'agit de patrouiller, de connaître les quartiers et le reste. Au lieu d'avoir un préposé aux règlements qui se déplace pour examiner les nids-de-poule, vérifier les infrastructures et les chantiers, le postier s'il était partie à un contrat à valeur ajoutée, pour lequel la ville l'indemniserait — comme je l'ai dit, je ne pense pas que les choses doivent être gratuites — il pourrait conclure un arrangement. Il y a déjà quelqu'un sur place. Il suffirait de créer un programme, de prendre une photo et de l'envoyer à notre réseau. Cela réduirait les coûts, parce que cela introduit de l'efficacité dans le système.

Le fait d'utiliser une personne qui se trouve déjà sur place n'est qu'un exemple. On pourrait également penser à faire livrer à domicile les médicaments destinés aux personnes âgées. Nous voulons que les personnes âgées demeurent chez elles. L'amélioration des services qui leur sont offerts directement, et la réduction du coût des services sociaux au palier provincial, est un aspect également intéressant.

Pour ce qui est des prêts, mon nouveau sous-directeur des opérations était auparavant le VP de Postes Canada. Nous avons eu une bonne discussion au sujet de la possibilité que Postes Canada distribue des cartes de crédit pour les achats en ligne — dans les territoires, par exemple — en fait pour qu'elle agisse un peu comme une banque. On ne peut rien acheter en ligne si on n'a pas une carte de crédit et c'est ce qui a été fait là-bas, c'est une mesure très novatrice et créatrice, et cela fonctionne bien. Ce service couvrirait également le coût de la transaction, qui serait très faible, et on pourrait même faire un peu de bénéfice avec ce service. Pourquoi ne pas le faire?

Mme Linda Duncan: Madame Kennedy, allez-y.

Mme Karen Kennedy: Le document qui m'a été distribué contient une liste des idées que vous mentionnez et je dirais que notre principal atout est probablement le fait que nous avons des employés spécialisés, dévoués et permanents qui comprennent la situation et qui ont des idées sur la façon dont le travail qu'ils font tous les jours peut apporter quelque chose à la société et sur ce qui peut être ajouté à leurs tâches actuelles. Nous avons ces employés spécialisés, dévoués et permanents parce qu'ils sont rémunérés suffisamment pour qu'ils décident de rester à Postes Canada et c'est un aspect qu'il me paraît important de noter.

La situation qui existe actuellement au Canada et ailleurs, aussi... J'ai une fille qui travaillait dans la construction et elle a été licenciée. Elle a accepté une diminution de salaire. Son ami travaille pour une agence de travail intérimaire et il n'y a pas toujours du travail. Il y va tous les jours, mais ne l'envoie pas tous les jours chez un employeur. Voilà comment se dessine l'avenir pour nos jeunes, c'est ce genre d'environnement.

Un des plus gros atouts qu'offre Postes Canada, ce sont tous ces employés permanents. Ces gens travaillent à Postes Canada et ils vont y rester. Ils aiment leur travail et ils sont prêts à faire des choses pour rentabiliser leur travail. Il y a l'alerte que peut donner le facteur. Il peut y avoir une femme qui a laissé s'accumuler son courrier pendant quelques jours et le facteur se demande: « Qu'est-ce qui se passe avec cette femme âgée qui vit seule? Est-ce que tout va bien? » Il s'arrête et parle avec les personnes âgées qui sont isolées dans leur collectivité et c'est peut-être la seule conversation que ces personnes ont avec quelqu'un depuis longtemps.

Ce sont là des aspects importants du tissu social qui existe dans la ville d'Edmonton et également, dans notre pays. Il faut lui accorder de l'importance.

Mme Linda Duncan: Me reste-t-il suffisamment de temps pour poser une dernière brève question?

Le président: Très brièvement.

Mme Linda Duncan: Il a été proposé de ne livrer le courrier qu'un jour sur deux. Les emplois précaires ne font que se multiplier dans notre pays, tout comme le travail à temps partiel. Est-ce qu'avec ces possibilités — par exemple, les idées que propose M. Nickel, on pourrait garantir que ce serait un travail à temps plein? Ne risque-t-on pas de perdre beaucoup de ces postiers s'ils ne travaillaient qu'à temps partiel?

Mme Karen Kennedy: Bien sûr. Il faut aussi savoir que les femmes sont payées comme les hommes et c'est un aspect important. L'aspect travail à temps plein est très important. Nous pouvons ajouter certains éléments si cela peut rentabiliser les services, mais il faut que ce soit des emplois à temps plein et que le courrier soit livré tous les jours.

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Whelan, vous avez sept minutes, allez-y.

M. Nick Whalen: Merci.

Il est intéressant de parler des nouvelles possibilités qu'offre l'utilisation des locaux de Postes Canada et leur répartition pour obtenir des recettes. Je me demande, monsieur Nickel, dans le cadre de ce projet d'embellissement auquel vous participez à Edmonton, vous avez ramené à un le nombre des employés. Avez-vous indemnisé Postes Canada pour ce travail ou serait-il possible pour cet organisme de facturer ce service?

M. Mike Nickel: Postes Canada a été très généreuse et l'a fait gratuitement. Les postiers vont de porte en porte, ils font leur tournée et ils proposent les gens qui ont embelli leur cour avant, mais ils le font volontairement.

Nous pouvons complètement modifier ces activités et parler de quelque chose qui va plus loin, de quelque chose qui peut avoir de la valeur pour la ville pour ce qui est de l'infrastructure, à savoir signaler les chantiers qui ne sont pas clôturés ou des choses de ce genre. Si on ajoutait une tâche de surveillance à la description d'emploi de Postes Canada, je crois que cette organisation pourrait en être rémunérée parce que cela aurait de la valeur.

M. Nick Whalen: La ville serait-elle disposée à la faire? Pensez-vous que les centres urbains seraient disposés...

M. Mike Nickel: Je serais disposé à la faire, mais c'est une question à laquelle seul le conseil peut répondre. Je suis ici uniquement en tant que citoyen. Je ne suis pas ici en qualité de conseiller municipal.

M. Nick Whalen: Dans une ville comme Edmonton, combien dépense-t-on par année pour faire respecter les règlements municipaux?

M. Mike Nickel: Des millions.

M. Nick Whalen: Combien dépensez-vous pour la formation des employés municipaux chargés d'appliquer les règlements?

M. Mike Nickel: Notre budget est de 2,6 milliards de dollars et nous avons 13 000 employés. J'essaie toujours de faire des économies, mais n'oubliez pas que lorsqu'on cherche ce genre de choses, on parle d'indicateurs, de cibles et de résultats. Quels sont les résultats que nous voulons obtenir, quelle est la cible à atteindre, et comment savons-nous si nous nous en approchons? C'est la raison pour laquelle je favorise toujours les projets pilotes pour essayer d'intéresser d'autres organisations. Il existe un problème de culture entre les différents paliers de gouvernement et il a toujours été difficile de le résoudre.

M. Nick Whalen: Vous avez également parlé d'adopter de meilleurs modèles de service et du fait que la direction devrait travailler avec les employés pour rentabiliser les activités.

Lorsque nous examinons Postes Canada, et d'après ce que nous entendons dans les médias, et peut-être selon votre expérience avec eux en tant qu'entrepreneur, pensez-vous que la direction actuelle soit vraiment disposée à travailler pour étendre les services offerts? Cela fait déjà pas mal de temps que cet organisme ne fait que diminuer ses activités.

M. Mike Nickel: Il n'est pas possible de répondre à cette question tant que nous ne connaissons pas les aspects financiers. J'ai parlé de ces indicateurs et de ces cibles. Mais il faut ensuite qu'il y ait un changement de culture pour obtenir des résultats. Que veut-on faire? Voulez-vous continuer à réduire les services ou voulez-vous vraiment examiner les possibilités de valeur ajoutée et dire aux autres paliers de gouvernement: « J'ai quelque chose à vous mentionner. Nous pourrions peut-être améliorer votre modèle d'entreprise et faire des économies ».

Comme les gens de la région le savent, je suis assez dur avec la direction. Je l'ai toujours été et je le serai toujours. Nous pouvons toujours améliorer les choses parce que je ne critique jamais le gars qui balaie les locaux. Je critique le superviseur qui lui dit où il doit balayer. C'est le problème.

M. Nick Whalen: Très bien.

Quels sont les genres de services que les bureaux de Postes Canada pourraient, d'après vous, offrir et qui ne sont pas déjà offerts dans la collectivité d'Edmonton.

M. Mike Nickel: Cela va d'un accès financier de base à un type de compte bancaire jusqu'aux services sociaux. Je suis convaincu que ces employés de première ligne sont capables d'orienter ces personnes vers les services sociaux qui leur offriraient l'aide dont ils ont besoin.

M. Nick Whalen: Pensez-vous que...

M. Mike Nickel: Je suis profondément convaincu de cette possibilité. Je le sais.

M. Nick Whalen: ... les différents paliers de gouvernement feraient confiance à Postes Canada pour que cet organisme offre ce service pour le compte des ministères fédéraux?

M. Mike Nickel: C'est une question de formation et une question de surveillance. Cela nous ramène aux indicateurs, et aussi, aux résultats.

M. Nick Whalen: Madame Kennedy, très brièvement, pour ce qui est du volet pension, je crois que vous avez des connaissances dans ce domaine. Que pensez-vous d'un régime de pension qui serait administré conjointement par le syndicat et par la direction et dans lequel le syndicat serait partie prenante à long terme et dont le but ne serait pas seulement d'éviter l'insolvabilité? Existe-t-il d'autres façons d'éviter que le régime des pensions soit remis en question à cause des négociations opérationnelles bisannuelles?

Mme Karen Kennedy: J'ai examiné cela brièvement dans les mémoires qui vous ont déjà été présentés par des spécialistes de ce domaine. Je pense que la propriété et l'administration conjointe du régime de pensions seraient un changement énorme. À l'heure actuelle, c'est à 100 %.

J'ai siégé comme remplaçante au conseil consultatif sur les pensions, de sorte que j'ai assisté à Ottawa à certaines réunions avec Postes Canada et j'ai constaté que les décisions étaient uniquement prises par Postes Canada. Avec les conseillers financiers, les gens qui administrent tous les comptes et décident des investissements, tout cela relève uniquement de Postes Canada. Si quelqu'un commet une erreur qui entraîne une perte financière, le syndicat peut poser des questions à une réunion du conseil et faire des suggestions, mais cela ne va pas plus loin.

Pour que le syndicat soit copropriétaire du régime, il faudrait complètement restructurer la façon dont il est conçu. À l'heure actuelle, la responsabilité appartient à 100 % à l'employeur et au gouvernement du Canada. C'est avec...

M. Nick Whalen: Pensez-vous que le syndicat serait disposé à assumer une certaine part de risque?

Mme Karen Kennedy: Je pense que personne ne va dire « Nous n'allons pas examiner quoi que ce soit ». J'ai pris ma retraite du syndicat. Cela fait deux ans que je l'ai quitté, mais j'en ai fait partie et j'ai assisté aux discussions et je ne pense pas que quelqu'un dirait: « Nous n'allons même pas parler de ce sujet ». Ils vont l'examiner. Je pense que tout le monde veut que le régime de pension soit préservé, et qu'il soit solide; un engagement a été pris à ce sujet.

Je me souviens que Moya Greene est venue à Edmonton et qu'elle nous a dit qu'embaucher un employé revenait à s'engager pour une période de 30 ans. C'est exact, parce qu'il y a un engagement. Les employés paient la moitié des cotisations au fonds de pension, en sachant qu'à l'avenir, ils pourront retirer leur retraite pour le reste de leur vie. C'est une décision très importante et qui joue un rôle essentiel pour de nombreuses personnes.

Le président: Je vous remercie.

Nous allons maintenant passer à nos deux dernières interventions, qui seront de cinq minutes chacune.

Nous allons commencer par M. McCauley, pour cinq minutes. Allez-y.

M. Kelly McCauley: Merci d'être venus aujourd'hui.

Conseiller Nickel, je suis heureux de vous voir aujourd'hui.

M. Mike Nickel: Le plaisir est pour moi.

M. Kelly McCauley: Pour ceux qui ne le savent pas, M. Nickel s'est mis au service de la population d'Edmonton et il fait partie du groupe de personnes qui a contribué à sauver notre chère équipe des Oilers au cours de la récession des années 1990. Nous n'aurions pas notre nouvel aréna sans Nickel et ses amis de longue date qui ont eu la vision de le faire. Je vous remercie donc pour tout cela, à moins que notre équipe perde et dans ce cas, c'est vous que je critiquerai.

M. Mike Nickel: Eh bien, je vais vous dire une chose. C'est la vie.

M. Kelly McCauley: Nous avons parlé de l'idée de demander aux postiers de signaler certains problèmes. D'autres personnes nous en ont parlé et cela me paraît presque utopique. Ils peuvent bien se trouver là et signaler les nids-de-poule, ils peuvent préparer un rapport lorsque les camionnettes de radar photographique sont là. Mais pensez-vous que la ville et ses employés vont renoncer à exercer ces tâches ou renoncer à leurs emplois pour les attribuer à...? Vous avez dit que quelqu'un devrait payer ce service, alors que les finances de la ville sont déjà très sollicitées.

M. Mike Nickel: Eh bien...

M. Kelly McCauley: Pensez-vous qu'il soit réaliste de penser que les villes dans les... Prenez Montréal, pensez-vous que les cols bleus vont renoncer à leurs emplois?

M. Mike Nickel: Monsieur McCauley, il ne s'agit pas de remplacer les employés municipaux. Il n'y a pas suffisamment de gens sur le terrain. Il s'agit d'ajouter de la valeur grâce à quelqu'un qui se trouve déjà sur place et de réduire les coûts des transactions que la ville devrait assumer pour embaucher davantage de personnel pour faire respecter les règlements, vérifier les infrastructures, et faire toutes ces choses, même pour le service de police. Je suis certain, par exemple, que les postiers savent, bien avant les policiers, quelles sont les maisons où l'on trouve des drogues.

M. Kelly McCauley: Comment le feraient-ils dans les quartiers où il y a des boîtes communautaires? Vont-ils simplement recevoir une formation...

M. Mike Nickel: Eh bien, c'est là qu'est le problème, n'est-ce pas?

M. Kelly McCauley: Puis-je vous demander...? Ce n'est pas pour vous contredire...

M. Mike Nickel: Non, je le sais.

M. Kelly McCauley: ... mais vous connaissez la collectivité bien mieux que moi. Je veux simplement examiner de façon réaliste cette possibilité et cette suggestion.

M. Mike Nickel: Au gouvernement, j'ai toujours recherché la valeur ajoutée. Il ne s'agit pas de personnel ou de bénéfices. Il s'agit de bien utiliser les employés pour améliorer la rentabilité. Nos travailleurs de première ligne sont considérablement sous-utilisés et je critique sur ce point la ville d'Edmonton, parce que la direction ne fait pas suffisamment dans ce domaine. Nous ne mesurons pas ce que nous faisons.

Je crois que l'on peut dire la même chose de la valeur qu'apportent les postiers. Si nous accordons véritablement de la valeur à ce qu'ils font et constatons que nous pouvons ajouter encore de la valeur, cela pourrait être des choses très simples parce que la technologie existe, et je crois que nous ferions des économies. Cela vaudrait la peine de payer Postes Canada pour ses services.

M. Kelly McCauley: Très bien. Merci. Excellents commentaires, comme je m'y attendais, venant de vous.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant passer à notre dernière intervenante. Madame Shanahan, vous avez cinq minutes, allez-y.

Mme Brenda Shanahan: Je vous remercie.

Je n'ai pas de lien de parenté avec Brendan Shanahan, je le mentionne en passant, parce que nous avons parlé hockey. Je crois que vous avez fait cette remarque spontanément, mais...

Je vous remercie d'être venus. Nous avons entendu d'excellents commentaires et des idées très positives pour l'avenir, parce que je pense que c'est ce que nous devons faire ici lorsque nous examinons l'avenir de Postes Canada.

J'ai également beaucoup apprécié votre analyse SWOT, monsieur Nickel. Nous devons prendre en compte les forces de Postes Canada, reconnaître ses faiblesses, et c'est ce que nous ont dit les témoins précédents. Il faut assurer un service fiable — je crois que c'est ce qu'on nous dit — parce que cette organisation n'a plus la réputation qu'elle avait ou disons que cette réputation pourrait être améliorée.

Je vais maintenant m'adresser à Mme Kennedy. Il y a cette faiblesse et la perception qu'une grève peut être déclarée n'importe quand et que les postiers ne peuvent faire qu'une seule chose. Si nous examinons la possibilité d'étendre les tâches qu'exécutent les postiers, y compris celles associées à un centre communautaire où ils interagiraient avec les citoyens dans le cadre des services reliés à Service Canada, qu'en penseriez-vous? Pensez-vous que les gens soient disposés à suivre une formation et à rendre le genre de services qu'il faudrait?

Mme Karen Kennedy: Je le pense. Je pense qu'ils seraient ouverts à cette possibilité, mais comme quelqu'un l'a mentionné, cela ne sera pas facile si les gens qui administrent actuellement cette organisation ne sont pas prêts à essayer quelque chose de nouveau et d'innovant. Il faudrait peut-être demander à quelqu'un d'autre de venir leur dire: « Très bien, nous sommes convaincus que l'idée d'étendre les services est bonne et nous pensons que cela pourrait se faire de la façon suivante. »

Une partie des problèmes actuels que connaît le service s'explique par le souci de faire des économies. La direction décide de ne pas faire cette tournée, de la remettre au lendemain, de ne pas payer des heures supplémentaires, de sorte qu'ils distribuent une partie seulement du courrier. Ce n'est pas le genre de choses qu'ils devraient faire, mais c'est la façon dont les choses fonctionnent dans cette organisation qui est obnubilée par la rentabilité. Il ne s'agit pas du service. C'est comme s'ils essayaient de concilier les deux et d'équilibrer les budgets qui leur sont attribués pour leurs services.

Nous savons qu'on nous signale les trottoirs qui n'ont pas été déneigés et des chiens errants, et ils nous appellent. Oui, ils travaillent parfois avec la police lorsqu'ils font une tournée dans des lieux un peu suspects. Nous avons déjà des partenariats. Oui, ils savent où se trouvent les radars photographiques, parce qu'ils sont sur le terrain.

Il y a aussi la question de l'herbe et il y a les accidents de voiture qu'ils signalent. Il y a une radio dans la plupart des véhicules. Ils sont connectés et font partie de la communauté. Cela se fait déjà, mais on ne le sait pas. Ils sont vraiment présents sur le terrain et nous en profitons déjà.

Mme Brenda Shanahan: Voilà qui est intéressant. Des témoins nous ont déclaré que les gens ne savaient pas toujours que Postes Canada pouvait offrir toute une gamme de services, même aujourd'hui.

Monsieur Nickel, je m'adresse maintenant à vous, pour en revenir à l'analyse SWOT, vous avez parlé des possibilités. Je vous invite à nous mentionner tout ce que vous n'avez pas pu mentionner jusqu'ici, et également, nous parler des menaces.

M. Mike Nickel: La première chose à faire, et la plus importante, c'est de comptabiliser avec précision la valeur de la société. Comme je l'ai déjà mentionné, le problème vient du fait que la comptabilité publique et la comptabilité privée sont des choses différentes; d'un côté, il y a des choses qui ont de la valeur, et d'autres des choses qui n'en ont pas; il y a des choses que l'on peut amortir et d'autres qui ne peuvent l'être.

On vous a parlé de quelques-uns des services qui étaient offerts dans cette ville. Il faudrait les mesurer et en tenir compte dans le bilan, même si cela ne se fait pas selon le système de comptabilité traditionnel. Ces services ont par nature une valeur sociale et il faut en tenir compte.

La principale menace est que nous devons avoir une comptabilité précise de ce qu'est la société et de ce qu'elle fait. Les employés qui travaillent dans cette ville sont motivés. Ils aiment leur travail. Ils le font sans s'en vanter, mais il faut qu'il en soit tenu compte. La menace la plus grave qui apparaîtra si nous continuons dans cette voie et avons moins d'employés sur le terrain, c'est que cela risque de causer davantage de troubles sociaux parce que nous serons moins présents sur le terrain.

Nous savons tous que le gouvernement a des capacités limitées, et des capacités limitées, cela veut dire que nous ne pouvons pas être partout et tout faire, en tant que gouvernement. Il faut partager les tâches, de sorte que c'est l'autre aspect. La menace vient du fait que, si nous continuons à travailler isolément, alors nous n'utilisons pas ces possibilités et cette valeur.

Le président: Merci.

Voilà qui termine les questions posées à nos témoins.

Je remercie les témoins d'être venus et d'avoir pris le temps de le faire malgré leurs occupations.

Madame Kennedy, j'aimerais faire un commentaire à part, si vous le permettez, qui touche un aspect personnel. J'ai un beau-frère qui est postier depuis plus de 25 ans à Postes Canada et j'ai posé, il y a quelques semaines, une question à un de vos anciens collègues au moment où nous commençons nos déplacements. J'ai demandé quelle était l'ancienneté moyenne des employés de Postes Canada. J'étais très surpris de constater qu'elle était très élevée. L'ancienneté moyenne des employés de Postes Canada est de plus de 30 ans, ce qui en dit long sur la loyauté des employés envers la société et également sur la société elle-même, parce qu'on ne peut pas avoir l'un sans l'autre. J'étais très heureux de vous entendre livrer votre témoignage en qualité d'employée qui a plus de 40 ans d'ancienneté au sein de Postes Canada.

Si vous avez des renseignements supplémentaires, parce que nous avons beaucoup aimé votre témoignage aujourd'hui, je vous demanderais de les transmettre directement à notre greffière. Nous allons déposer un rapport au Parlement vers la fin novembre ou au plus tard, au début décembre. C'est pourquoi je vous invite de transmettre tout cela à notre greffière au cours des semaines qui viennent, si vous avez des commentaires qui pourraient être utiles à notre comité.

Encore une fois, je vous remercie. Vos témoignages étaient excellents.

Nous allons suspendre la séance pour quelques instants.

● (0950)

_____ (Pause) _____

● (1000)

Le président: Chers collègues, reprenons.

Bienvenue aux témoins. Je ne sais pas si vous étiez tous dans la salle et si vous avez entendu les témoignages précédents, mais je vais vous expliquer brièvement la formule, qui est très simple.

Je crois savoir que nous allons entendre deux déclarations préliminaires et nous souhaitons que ces déclarations ne dépassent cinq minutes. Elles seront suivies par un tour de questions et réponses auquel participeront tous les membres du comité. Si vous dépassez vos cinq minutes, je vous demanderai — très gentiment j'espère — de conclure rapidement. Nous avons constaté que la plupart des renseignements qui sont communiqués aux membres du comité le sont au cours de la période des questions et réponses. C'est cette période qui semble être la plus utile pour nous et je vais donc essayer de garder le plus de temps possible pour cette période.

Après cette brève introduction, je vais demander à M. Newell de commencer son exposé. Vous avez la parole pour cinq minutes maximum.

M. Hugh Newell (président, North Edmonton Seniors Association): Bonjour. Merci de me donner la possibilité de comparaître aujourd'hui.

Je suis le président du conseil de la North Edmonton Seniors Association. Cette association compte plus de 2 300 membres. Notre centre pour personnes âgées est le plus important de la ville et peut-être même, du Canada. Trois cent cinquante de nos 2 300 membres ont plus de 85 ans. En tant que président du conseil, je suis l'un des 300 bénévoles qui ont fourni 50 000 heures de travail bénévole à notre communauté l'année dernière. La plupart de nos membres vivent chez eux, principalement dans des logements unifamiliaux anciens. Un bon nombre d'entre eux sont des veufs ou des veuves. Ce groupe a été gravement touché par les modifications qu'a subies notre système de livraison du courrier.

Comme vous le savez sans doute, Edmonton est une des villes les plus septentrionales au monde et l'hiver est un défi pour nos citoyens âgés et vulnérables. La suppression des services postaux serait un obstacle pour les personnes qui essaient de vivre chez elles. J'ai appris ce matin que le gouvernement fédéral essayait de convaincre les provinces d'accepter 4 milliards de dollars pour aider les personnes âgées à demeurer chez elles. Voilà qui me semble un peu contradictoire.

Dans les secteurs où il y a des boîtes postales de quartier, le bureau de poste n'assume pas la responsabilité de déblayer la neige ou de nettoyer les abords. La neige et la glace sont un danger pour les personnes âgées. Si les propriétaires de maison qui sont maintenant chargés de faire ce travail ne le font pas, cela empêche un grand nombre de personnes âgées d'aller chercher leur courrier en sécurité et de se procurer ce dont elles ont besoin.

Le groupe que forment les personnes âgées a besoin que les colis soient livrés à domicile, tout comme leur courrier. Il est beaucoup moins fréquent, par rapport aux autres citoyens, qu'elles utilisent des moyens électroniques pour recevoir leurs factures ou les payer, de sorte que le courrier est très important pour elles.

Tous les gouvernements du Canada ont déclaré qu'ils voulaient que les personnes âgées restent chez elles le plus longtemps possible et pourtant, je vous ai mentionné un cas où un service qui aide ces personnes vient d'être supprimé et je mets grandement en doute la sagesse d'une telle décision. L'idée de garder les personnes âgées chez elles apporte le bonheur et le bien-être à ces citoyens et permet également à notre système de soins de santé de faire des économies considérables.

Une partie de la mission de notre organisation est d'accorder un soutien aux personnes âgées de notre région, qu'elles soient membres ou non de notre association. Dans le cadre de ce programme, nous offrons un service d'aide à domicile, qui est fourni avec l'aide de la ville d'Edmonton. Ce programme consiste à recommander des entrepreneurs. Il y a beaucoup de personnes âgées veuves qui peuvent se permettre de faire faire certaines choses, mais elles appréhendent de devoir faire affaire avec un entrepreneur. On a parlé du cas où un entrepreneur avait facturé 400 \$ à un veuf pour accrocher un tableau. Les personnes âgées se sentent plus en sécurité lorsqu'elles savent que les entrepreneurs ont été sélectionnés et cela leur permet de continuer à rester chez elles.

Nous offrons également un service dans lequel des travailleurs sociaux aident les personnes âgées à remplir des formulaires et à faire les choses qu'elles ne peuvent faire seules. Encore une fois, la plupart des personnes âgées n'utilisent pas l'ordinateur, en particulier celles qui sont plus âgées et qui ont du mal à se retrouver dans tous ces formulaires. Elles ne reçoivent pas les prestations auxquelles elles auraient droit parce qu'elles ne savent pas comment les demander. Notre service de travailleurs sociaux, qui est offert dans le secteur nord-est d'Edmonton, les aide à obtenir ce service.

J'ai remarqué récemment que la plupart des revues auxquelles je suis abonné sont livrées à domicile par des entrepreneurs. J'ai constaté que la publicité de l'*Edmonton Journal* était livrée par des entrepreneurs. Je me demande ce qui ne va pas avec la direction de Postes Canada. Ces possibilités existent. Je vois de plus en plus de services de messagerie qui livrent des colis dans mon quartier. Dans cette situation, le conseil d'administration de la plupart des entreprises changerait le personnel de la direction et trouverait le moyen de faire avancer les choses.

J'estime que, si l'on veut que les personnes âgées restent chez elles, il faut leur offrir les services dont elles ont besoin. La

suppression de services, même mineurs, crée des obstacles graves pour certaines personnes âgées. Je vous invite donc à recommander de conserver la livraison à domicile.

● (1005)

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Newell.

À présent, la parole est à Mme Kronewitt-Martin. Je vous en prie, vous disposez de cinq minutes au plus.

Mme Debby Kronewitt-Martin (à titre personnel): Je vous remercie de me donner l'occasion de m'exprimer aujourd'hui. Je m'appelle Debby Kronewitt-Martin et je suis associée dans une petite société d'experts-conseils spécialisée dans la gestion du changement. J'ai vécu en milieu rural et urbain canadien et je comprends combien la prestation de services peut être compliquée.

Dans le livre *The Opposable Mind*, Roger Martin fournit des exemples de dirigeants qui ont transformé des organisations pour les rendre compétitives et prospères dans des environnements en constante mutation. Il explique que ces dirigeants sont parvenus, en adoptant une forme de « pensée intégrative », à surmonter les tensions de modèles opposés et à en créer de nouveaux qui sont supérieurs. Ils n'ont pas suivi la voie évidente conseillée par les experts en chiffres. Au lieu de cela, ils ont choisi de ne plus tant porter leur attention sur les problèmes que sur les possibilités.

Il est temps de penser globalement et de préparer une plateforme qui permettra à chaque collectivité d'avoir accès à des services qui répondent à ses besoins particuliers. Comme vous le savez, le rôle premier de Postes Canada est de relier les gens et le pays par l'échange d'informations. C'était son mandat original et il n'a pas changé. Ce qui a changé, c'est notre façon de communiquer.

Nous pourrions suivre la bonne vieille méthode qui consiste à réduire les niveaux de service et passer à un modèle de franchises, ou nous pouvons réinventer Postes Canada pour répondre à l'évolution des besoins des Canadiens dans les décennies à venir. Parmi les principaux défis que doit relever Postes Canada, il en est un qu'elle partage avec presque tous les ministères fédéraux et provinciaux, à savoir le coût de la prestation de services à des collectivités rurales très dispersées dans un pays aussi grand que le Canada. Il en résulte un fossé important qui ne cesse de se creuser entre les zones urbaines et rurales et qui entraîne dans tout notre pays des disparités autant sociales qu'économiques.

Or, qui dit problème commun dit possibilité de solution commune. En raison de son mandat et du moratoire rural de 1994, Postes Canada est une des rares organisations dotées de l'infrastructure voulue pour combler le fossé entre zones urbaines et rurales.

La distribution du courrier resterait un service principal. Les centres ruraux auraient de petits centres d'affaires avec un service Internet haute vitesse, des ordinateurs, des imprimantes, des photocopieurs et des scanners, toute la technologie dont les entreprises rurales, les habitants et les élèves et étudiants ont besoin pour s'informer. Ils pourraient proposer une gamme de services pour les programmes fédéraux: photos pour les passeports et formulaires de demande de passeport, plus une aide pour les remplir; formulaires d'assurance-emploi et aide pour faire les demandes; information numérique sur les programmes fédéraux, avec possibilité d'imprimer sur demande et peut-être des vidéos d'information et des choses de ce genre; et accès à d'autres services couramment utilisés, comme IMPÔTNET de Revenu Canada et les renseignements à Bibliothèque et Archives Canada.

Ces centres permettraient aussi de former des partenariats avec les provinces et les municipalités, et c'est ce dont parlait le conseiller Nickel. Ils pourraient également proposer des services de notaire public, les photos pour permis de conduire et les demandes de permis de conduire en ligne, l'immatriculation des véhicules et les endroits où passer les examens de conduite, les formulaires de mariage et les demandes de certificat de naissance, et tous les autres types de demandes pour lesquelles il faut se présenter en personne. Ces centres pourraient aussi avoir des services bancaires partiels qui fonctionnent.

À long terme, cette infrastructure offrirait d'autres possibilités et pourrait proposer de nouveaux services. Un jour, elle pourrait accueillir des centres d'apprentissage communautaires et même proposer des salles privées pour des vidéoconférences ou pour des consultations de télémédecine. Enfin, elle comporterait des salles de réunion communautaires, peut-être des endroits où les députés fédéraux et provinciaux et d'autres encore pourraient rencontrer les citoyens.

Je me suis concentrée sur les services ruraux, mais je sais que la majorité des Canadiens vivent dans des centres urbains où les centres d'affaires intégrés ne sont peut-être pas nécessaires. J'ai écouté le conseiller Nickel parler de la valeur ajoutée que Postes Canada apporte actuellement et de ce qu'elle pourrait apporter à l'avenir. Cela s'inscrit dans la plateforme de centres de services.

C'est ce que je vous propose. Nous devons redéfinir Postes Canada pour l'avenir. Il est possible de réaliser des économies en formant des partenariats et en offrant des services intégrés, et il existe des possibilités de dégager de nouveaux revenus. À cette croisée des chemins, vous pouvez choisir la solution simple qui consiste à réduire les programmes et les services et à fermer la porte sur l'avenir ou vous pouvez l'ouvrir plus grand et réinventer Postes Canada en tenant compte du tableau d'ensemble pour l'avenir. C'est ce que je vous encourage à faire.

• (1010)

Le président: Merci beaucoup. Je remercie les deux groupes de s'être montrés succincts.

Nous allons passer à des interventions de sept minutes. La parole est à Mme Shanahan.

Mme Brenda Shanahan: Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci beaucoup de votre présence ici. Nous avons certainement entendu des témoignages très intéressants ce matin. Ce que vient de nous dire votre groupe, c'est qu'il existe un besoin, et vous nous avez exposé une vision de ce qu'on peut faire pour répondre non seulement à ce besoin, mais aussi à d'autres besoins indéterminés. Je vous en remercie.

La première question qui me vient à l'esprit s'adresse à vous tous. Considérez-vous Postes Canada comme une entreprise ou comme un service?

Hugh Newell: Les deux à la fois. C'est, à mon sens, un tout indissociable. C'est un service parce que c'est quelque chose dont les gens dépendent.

J'aimerais ajouter à ce qu'a dit le conseiller Nickel qu'il est très utile d'avoir des employés des postes dans le quartier, surtout dans les zones à forte concentration de personnes âgées. Ils font partie des rares personnes qui parcourent régulièrement le quartier et qui repèrent les problèmes.

J'ai un voisin qui a passé une journée et demie par terre dans son salon avant que le facteur remarque que le courrier n'avait pas été ramassé et qu'il le note. Les employés des postes offrent un service

très précieux à la collectivité par leur présence. Ils voient tout le temps des choses.

C'est une entreprise parce qu'on l'a rendue un peu plus rentable. Avec toutes les autres entreprises qui prennent le relais ces temps-ci, je crois que Postes Canada a manqué le coche à bien des égards. Selon moi, la Société occupait une place idéale pour saisir bien des occasions et elle les a laissés passer. À mon sens, si on réduit le service, elle laissera encore passer des possibilités d'affaires.

Mme Brenda Shanahan: Je vous remercie.

Le président: J'aimerais mentionner que M. Oddleifson se trouve ici avec Mme Kronewitt-Martin. Il répondra également à toute question que vous souhaitez lui poser.

Mme Brenda Shanahan: Excellent, merci.

M. Eric Oddleifson (avocat, à titre personnel): Je suis un homme d'affaires local à St. Albert. J'ai un cabinet d'avocats. J'utilise beaucoup le service postal et je l'apprécie énormément. Beaucoup de gens sont prêts à se plaindre de Postes Canada, mais je peux vraiment compter sur son service. Chaque fois que je vois quelque chose qui dénigre Postes Canada, je suis déconcerté.

Mme Brenda Shanahan: Service ou entreprise, qu'est-ce que vous...

M. Eric Oddleifson: J'ai appris également qu'il y a toujours plus d'une réponse à une question. Je dirai ni oui, ni non. Ce n'est pas seulement une entreprise ou seulement un service. C'est les deux.

Je comprends le souci de rentabilité et quand j'ai parcouru certains des documents qu'on m'a envoyés, j'ai remarqué qu'on a réduit les coûts ici et là — de millions de dollars, en fait. Mais qu'est-ce que nous supprimons? Postes Canada est essentielle pour notre pays. Il doit y avoir d'autres solutions que les réductions.

Je ne suis pas opposé à ce qu'on augmente les prix pour rendre Postes Canada plus rentable. Là encore, du point de vue de mon activité professionnelle, si les prix augmentent, cela ne me dérange pas, mais qu'en est-il des personnes âgées? Je ne sais pas. Tout le monde n'est pas à la même enseigne... Voilà où j'en suis plus ou moins.

J'aime beaucoup Postes Canada. J'appréciais le service de livraison à domicile. Maintenant, j'ai une boîte à une centaine de mètres de chez moi. Ce n'est pas si mal. Je ne vais pas me plaindre. Je ne suis pas encore vieux. J'avance en âge, mais j'ai encore le temps.

• (1015)

Mme Brenda Shanahan: Madame Kronewitt-Martin.

Mme Debby Kronewitt-Martin: Je vais rester sur mon concept d'intégration.

Dans son livre, Roger Martin parle d'entreprises telles que Procter et Gamble qui refusent d'utiliser le mot « ou » et l'ont remplacé par le mot « et ». Il explique que c'est essentiel pour devenir et pour penser « intégré ».

Je dirai que Postes Canada est un service qui est nécessaire dans tout le Canada. Comme je l'ai dit, la Société dispose d'une infrastructure incroyable que ce pays a construite et qu'il doit maintenir. S'il est quelque chose dont nous pouvons nous débarrasser, c'est bien du fossé entre zones urbaines et rurales. Si nous transformons Postes Canada en entreprise, nous risquons de creuser ce fossé. Croyez-moi, cela entraînera beaucoup plus de coûts et de problèmes à l'avenir que nous pouvez l'imaginer. Cela nous cause déjà des problèmes. On ne compte plus les rapports sur le Web de tous les paliers de gouvernement, fédéral et provinciaux.

Mme Brenda Shanahan: Pourriez-vous en dire davantage à ce sujet?

Debby Kronewitt-Martin: Par exemple, il y a un rapport de la Société royale qui parle de l'utilisation d'Archives Canada et du fait qu'elle baisse dans de nombreuses régions rurales incapables d'accéder à l'information, faute de largeur de bande suffisante. Elles ne peuvent pas accéder à des renseignements que pourraient aider les entreprises à se développer. Elles ne peuvent pas accéder à des données qui permettraient d'éduquer élèves et étudiants afin qu'ils restent dans ces régions.

J'ai trouvé beaucoup de rapports. Le coût de la prestation de services dans un pays aussi grand que le Canada est très élevé. Si on utilise des centres de services pour réduire le coût, Postes Canada a l'infrastructure voulue. Elle est là. Sous vos yeux.

J'ai un diagramme à vous montrer. Je m'excuse s'il n'est pas bilingue. La personne qui l'a préparé est bilingue, mais je ne lui ai pas demandé de le créer dans les deux langues. Prenons le mot « et », si vous travaillez avec les collectivités et que vous découvrez de quelles possibilités elles ont besoin, et si vous créez cette plateforme et que vous avez un éventail de services auxquels chaque collectivité a accès, alors il devient possible d'adopter le modèle d'entreprise dont elles ont nécessairement besoin. La plateforme vous fournit la structure de base, il s'agit donc de parler des « et ». Je vous encourage à le faire, parce que cela change des conversations axées sur le « ou », l'important étant non plus tant de réduire les coûts que de se concentrer sur les possibilités.

Croyez-moi, les possibilités sont nombreuses. Ne renoncez pas à votre incroyable infrastructure parce que vous ne la récupérez jamais. Elle aura disparu pour de bon.

Il existe d'autres possibilités. J'ai lu quelque chose au sujet d'une bande dans le nord de l'Ontario. Elle n'arrivait pas à se raccorder au réseau, alors elle a développé son propre Internet haute vitesse. Tout à coup, elle a commencé à recourir à la télémédecine. L'éducation de ses élèves s'est améliorée. La vie de la collectivité est complètement transformée. Vous avez les moyens de vous inspirer de cet exemple.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur McCauley, vous disposez de sept minutes.

M. Kelly McCauley: Très bien. Merci de votre présence ici aujourd'hui. Merci de vos commentaires.

Monsieur Newell, tout d'abord, merci de défendre les droits des personnes âgées et du bénévolat que vous faites auprès d'elles. C'est très apprécié.

Les personnes âgées dans votre région... vous avez dit le nord-est?

Hugh Newell: Le nord-est, en effet.

M. Kelly McCauley: Est-ce que presque tout est livré à domicile ou la moitié seulement ou est-ce que des secteurs ont été convertis?

Hugh Newell: C'est probablement moitié-moitié. Dans les nouveaux secteurs au nord, tout le courrier est distribué dans des super boîtes aux lettres, et les commentaires sont variés dans ces secteurs. J'ai passé quelques jours... Le Comité ne m'a pas prévenu longtemps à l'avance, mais j'ai passé quelques jours...

M. Kelly McCauley: Nous sommes comme l'Inquisition espagnole des Monty Python.

M. Hugh Newell: ... autour du centre à parler avec des gens. Beaucoup en sont contents, mais ce sont des personnes sans problèmes de mobilité. Les gens qui ont des boîtes près de chez eux sont très mécontents parce que c'est eux qui nettoient autour des

boîtes et qui ramassent les prospectus qui sont jetés par terre tous les jours.

M. Kelly McCauley: Et les personnes âgées du coin qui ont des super boîtes, comment s'en sortent-elles? C'est là que je veux en venir. Postes Canada a mis en place un système en vertu duquel le courrier est distribué dans les boîtes tous les jours, puis une fois par semaine, un facteur passe le récupérer pour le porter aux personnes à mobilité réduite. Je me demande si les gens recourent à ce système ou s'ils en connaissent même l'existence. Est-il possible de passer à deux fois par semaine?

M. Hugh Newell: À mon avis, le problème en l'occurrence est qu'en général, les gens ne savent pas que ce système existe. On n'en parle pas. J'ai rencontré des gens qui l'utilisent et d'autres qui confient la clé à leur voisin pour qu'il aille leur chercher leur courrier à la boîte. Il y a toutes sortes de solutions.

• (1020)

M. Kelly McCauley: Estimez-vous qu'une fois par semaine soit suffisant, si nous informons mieux le public?

M. Hugh Newell: Je ne pense pas que ce soit un problème, une fois par semaine, mais à mon avis, chaque fois qu'on supprime un service, on ajoute un petit obstacle pour le public. Or, plusieurs petits obstacles ajoutés finissent tout à coup par former un obstacle insurmontable, et ces personnes ne peuvent plus rester chez elles. C'est ce genre de choses qui font toute la différence.

M. Kelly McCauley: Il me semble que c'est pour cela que le programme a été instauré. Peut-être faudrait-il que ce soit plus d'une fois par semaine. Peut-être faudrait-il que la population soit mieux informée.

M. Oddleifson mentionnait les prix. Nous voyons des rapports qui montrent que Postes Canada accusera un déficit d'exploitation de près d'un milliard de dollars d'ici 2026. Je vous pose la question à tous, et M. Oddleifson disait que des hausses de prix ne le dérangerait pas. Pensez-vous que les personnes âgées réagiraient bien, étant donné les pressions sur les budgets de santé, etc.? Seraient-elles prêtes à renoncer à quelque chose d'autre pour revenir à la distribution du courrier à domicile?

M. Hugh Newell: Je crois que les gens sont prêts à payer plus, mais il me semble que vous faites fausse route.

Je pense qu'il y a beaucoup d'activités dont ne s'occupe pas Postes Canada. Il existe quantité de possibilités auxquelles elle ne s'intéresse tout simplement pas. Quand je vois que des magazines sont maintenant remis en mains propres au lieu d'être distribués en passant par la poste, je me dis qu'il y a quelque chose de fondamentalement anormal dans la façon de travailler de la poste. Cette situation doit être corrigée.

M. Kelly McCauley: D'accord.

Madame Kronewitt-Martin, j'ai lu que vous veniez d'obtenir un poste à l'Université Athabasca.

Mme Debby Kronewitt-Martin: En effet, oui. Merci.

M. Kelly McCauley: Mon fils est en 12^e année et il pense s'inscrire à Athabasca. Félicitations.

Mme Debby Kronewitt-Martin: Mon mari a obtenu son MBA à l'Université Athabasca. Il a dû beaucoup travailler, mais la formation est excellente.

M. Kelly McCauley: Fantastique. Je connais d'autres gens qui ont fait la même chose.

Vous avez présenté d'excellentes idées et beaucoup réfléchi à l'élargissement du service de la poste. La situation est différente en Alberta, évidemment, mais plusieurs possibilités que vous mentionnez, comme l'immatriculation des voitures, etc., sont déjà couvertes par le secteur privé. Comment feriez-vous...?

Mme Debby Kronewitt-Martin: Comment je réglerais ce problème?

M. Kelly McCauley: Précisément.

Très honnêtement...

Mme Debby Kronewitt-Martin: Je parlais du fossé entre les zones urbaines et rurales...

M. Kelly McCauley: Désolé, très brièvement... J'ai vécu un peu partout dans le pays et notre système est tout à fait remarquable, comparé à ce qui existe ailleurs, quand on essaie d'obtenir beaucoup de ces services. Il serait regrettable de les supprimer.

Mme Debby Kronewitt-Martin: Je ne crois pas avoir parlé de « les supprimer ». Si vous allez dans les régions rurales de l'Alberta, vous verrez que beaucoup de petites collectivités n'ont pas de registre à proximité. Elles n'ont pas bon nombre des services qu'on tient pour acquis ici.

M. Kelly McCauley: Est-ce que vous recommanderiez, alors, de tout simplement le conserver pour les zones rurales?

Mme Debby Kronewitt-Martin: Ce que je propose, c'est une plateforme, c'est-à-dire une liste de services. Dans notre scénario, on formerait des partenariats avec les provinces et les municipalités, et elles vous diraient ce qu'il leur faut. C'est comme tout le reste. C'est votre panier. Nous avons besoin de ceci, de cela et de cela encore.

Certaines collectivités rurales vous diront qu'il leur faut absolument un service d'immatriculation. Elles vous diront qu'elles aimeraient avoir une salle dans le centre d'affaires qu'elles pourraient utiliser pour des consultations de télémédecine. Cela arrive et cela arrivera encore plus. Voilà ce qu'elles vous diraient.

M. Kelly McCauley: Très bien. Je vous remercie beaucoup. Vous avez mis le doigt sur quelque chose d'important à propos du fossé entre zones rurales et urbaines. On nous dit que ces services postaux sont beaucoup plus importants dans certaines régions qu'au centre-ville où on les trouve tous les deux mètres dans un Shoppers Drug Mart, etc.

On nous a dit aussi qu'environ 500 bureaux de poste qui se trouvaient autrefois en zone rurale font maintenant partie de la grande ville: West Edmonton, Spruce Grove et ainsi de suite. Même St. Albert, comme on nous l'a dit ce matin, fait maintenant partie d'une ville énorme. Que pensez-vous de l'idée d'installer ces bureaux dans un cadre commercial et d'utiliser l'argent ainsi économisé pour subventionner et aider les bureaux dont on a beaucoup plus besoin en milieu rural?

Mme Debby Kronewitt-Martin: Tout d'abord, je pense que vous devriez garder votre infrastructure. C'est mon avis. Gardez votre infrastructure en place. Changez peut-être ce qui est offert. Vous pouvez cibler davantage les services sur les besoins de la collectivité. Si vous les fermez, cela veut dire que vous commencez à démanteler votre infrastructure. Où cela s'arrêtera-t-il? Ce que je dis, c'est ayez une conversation avec eux pour discuter des possibilités. Gardez en place au moins une partie de l'infrastructure de base, et partez de là.

Si vous commencez à démanteler votre infrastructure — ce que j'ai déjà vu arriver, et je suis certaine que beaucoup d'entre vous l'ont également vu arriver —, l'érosion sera continue et, un beau jour, vous vous demanderez si cela vaut même la peine de la garder.

Je vous encourage à la garder pour réfléchir aux possibilités, ce que vous ne pourrez faire qu'une fois que vous consulerez les collectivités et les provinces au sujet du fameux panier. Comme le disait le conseiller Nickel, les possibilités changent en fonction des besoins de la collectivité concernée. Edmonton a besoin de quelque chose de totalement différent.

• (1025)

Le président: Il ne nous reste malheureusement plus de temps. Merci beaucoup.

Madame Duncan, vous disposez de sept minutes. Je vous en prie.

Mme Linda Duncan: Merci beaucoup.

Je tiens à vous remercier tous les trois d'être venus de si loin aujourd'hui — désolée que vous ayez dû quitter Edmonton pour être présents ici. À mon avis, ces audiences devraient avoir lieu à Edmonton, St. Albert et ainsi de suite.

Le langage dans cet examen me dérange vraiment. Pourquoi est-ce que Postes Canada devrait être rentable? Ce n'est pas une société privée, mais une société d'État. Elle a pour mandat législatif de fournir un service public. Je suis sensible à votre témoignage et je comprends en grande partie ce qu'ont dit les autres témoins. Nous devons revenir à ce que dit le mandat législatif. Soit nous décidons de privatiser, soit nous gardons une société d'État.

L'avantage que ce soit une société d'État, et pas seulement un ministère, sur le plan législatif — on pourrait se pencher sur la question —, c'est qu'elle peut conclure des protocoles d'entente et des contrats pour des services avec d'autres entités, comme les municipalités, les cabinets médicaux, les cabinets d'avocats, les bureaux des passeports et ainsi de suite.

J'apprécie vraiment toutes vos propositions. En particulier, avoir un petit cabinet d'avocats... Quand on est en affaires, on peut répercuter les coûts, mais ce n'est pas le cas d'une personne âgée ou d'un simple citoyen quand tout augmente.

Je vais vous poser une question, ainsi qu'à Mme Kronewitt-Martin, et vous voudrez peut-être vous exprimer à ce sujet. Il a été proposé, entre autres, de se débarrasser du tarif postal uniforme. Quelles seraient les conséquences pour quelqu'un qui vit dans une collectivité isolée? Serait-il juste qu'il doive payer plus parce qu'il se trouve qu'il vit dans une collectivité isolée au Nunavut?

Mme Debby Kronewitt-Martin: Une fois de plus, on creuse le fossé entre les zones urbaines et rurales et je crois que cela causera de sérieux problèmes à long terme. La question est très circonscrite et lorsque je parle de façon de penser intégrative, c'est de cela que je parle. On regarde en fait tout l'échiquier, pas juste les trois carrés qu'on a devant soi. Or, votre question revient, selon moi, à regarder les trois carrés devant vous et pas tout l'échiquier.

À l'heure actuelle, Postes Canada livre des médicaments à des personnes dans le Nord. Que leur arriverait-il si, tout à coup, on augmentait les tarifs?

Je suis tout à fait opposée à cette solution parce que je ne pense pas que ce soit la bonne. En fait, je crois que c'est une partie du problème.

Mme Linda Duncan: On dirait que vous deux au moins suggérez que nous ne devons pas nous contenter d'examiner notre mode de distribution postale et que nous devons aussi examiner la prestation de services pour des programmes fédéraux.

En tant que députés, nos bureaux de circonscription servent des gens qui ont des problèmes avec Revenu Canada ou avec les pensions. Les gens ne savent même pas qu'ils ont droit à une pension. Un employé à la retraite de Postes Canada nous a également expliqué que les postiers font toutes sortes de choses qui ne sont même pas prévues à leur contrat, mais que nous le tenons juste pour acquis.

Je suis encouragée par tout ce que vous dites au sujet des possibilités. Nous devrions les examiner pour être certains de couvrir les coûts parce qu'aux termes de la loi, la Société est supposée être autonome, pas rentable, pas lucrative. Certes, nous augmentons les tarifs de Parcs Canada, mais nous ne nous attendons pas à ce que Parcs Canada soit rentable.

Je me demande si vous pourriez en parler et nous donner quelques idées d'autres possibilités auxquelles il faudrait s'intéresser dans cet examen. En fait, si vous avez eu l'occasion de voir le rapport du groupe de travail, on y lit qu'environ 94 % des Canadiens et des entreprises sont attachés à Postes Canada et estiment que la Société est importante. Il semblerait que notre défi maintenant est de trouver le moyen de maintenir ce service, mais en innovant. C'est pour cela que j'aime ce que vous dites.

Monsieur Newell

M. Hugh Newell: Il est important que Postes Canada maintienne l'infrastructure parce que c'est ce qui lui donne un avantage dans la distribution à l'échelle du pays. Dès l'instant où elle sera démantelée, la possibilité disparaîtra à jamais.

J'estime qu'on a laissé passer beaucoup d'occasions. Je ne crois pas que Postes Canada doive dégager un bénéfice. Vous mentionnez une perte d'un milliard de dollars d'ici 2026. C'est pure spéculation. Nous ne pouvons accepter de travailler en fonction de ce chiffre aujourd'hui. Ce qu'il faut faire, c'est trouver le moyen de ne pas arriver à pareil déficit.

De quelles activités Postes Canada pourrait-elle s'occuper? C'est un service, mais c'est aussi une entreprise parce qu'elle se fait payer pour fournir ce service. C'est là que doit intervenir l'expansion, selon moi. On ne réduit pas le service. Dans les périodes difficiles, les entreprises n'arrêtent pas de faire de la publicité parce qu'elles mettraient tout de suite la clé sous la porte. Dans les périodes difficiles, on ne supprime pas tous ces services. Ou on cesse d'exister. Il faut prendre de l'expansion. On ne peut pas crier à la catastrophe. Trouvons un moyen de sortir de cette impasse. Trouvons un moyen de garder ce service parce qu'il est important. Je ne crois pas avoir répondu à votre question.

• (1030)

Mme Linda Duncan: Non, c'est excellent. Merci.

D'autres encore?

M. Eric Oddleifson: Je suis venu ce matin sans beaucoup d'idées en tête. Je n'ai pris connaissance de ceci qu'il y a quatre jours. J'ai fait un peu de recherche sur le site Web. Il y avait un document de quelque 100 pages. Je ne l'ai pas lu, celui-là.

Ceci étant dit, une fois de plus je me présente en tant qu'homme d'affaires. J'utilise beaucoup les messagers. Nous utilisons quotidiennement des messagers pour envoyer nos travaux à la cour et au bureau d'enregistrement des titres fonciers. J'utilise Purolator beaucoup. Je n'utilise pas vraiment les autres services de messagerie, parce que Purolator me convient, et ils viennent ramasser les envois.

Si je veux utiliser Postes Canada, va-t-elle venir ramasser les envois à mon bureau? Elle n'a pas encore offert ce service. Elle pourrait voir comment elle pourrait offrir de meilleurs services de

messagerie. Comment pourrait-elle devenir un meilleur service de messagerie? C'est une très grande proportion de mes affaires, quotidiennement.

En tant qu'avocat, une des choses que je dois faire, c'est d'envoyer de l'argent à d'autres avocats, quelquefois cinq, six ou sept fois par jour, et chaque fois je l'envoie par messenger. Ce serait une des choses. Elle ferait concurrence au secteur privé, mais de gros montants d'argent sortent de mon bureau et vont à d'autres fournisseurs de services.

Le président: Monsieur Oddleifson, vous ne le savez peut-être pas, mais vous seriez intéressé à apprendre que Postes Canada est propriétaire à 92 % environ de Purolator.

M. Eric Oddleifson: C'est bien. C'est eux que j'utilise.

Le président: Monsieur Whalen, à vous la parole pendant sept minutes.

M. Nick Whalen: Bonjour. Merci beaucoup de votre présence aujourd'hui.

Merci, monsieur le président.

Nous avons parlé un peu de certains des modèles de prix associés aux services qu'offre Postes Canada, et il semble y avoir un malentendu quant à la façon dont les tarifs des colis sont établis comparativement à la façon dont les tarifs de la poste-lettres sont établis. Si je vous disais que le tarif des colis était établi en fonction du marché, et que la distance augmenterait les tarifs — ce n'est pas comme la poste-lettres —, cela modifierait votre opinion par rapport à certaines des réponses que vous avez données à Mme Duncan sur le fait que la livraison du courrier pourrait être plus chère ou moins chère? Demandez-vous que nous changions le modèle concernant les colis et que nous traitions ceux-ci comme la poste-lettres?

Mme Debby Kronewitt-Martin: C'est une bonne question. Je comprends la nécessité de tout cela, mais je vous conseille d'être prudents et d'envisager la possibilité d'une échelle dégressive. Par exemple, dans le cas du Grand Nord, où les prix deviennent prohibitifs, il faut alors être conscient de cela parce qu'on diminue le niveau de service et on augmente le clivage urbain-rural. Je suggère donc qu'il pourrait y avoir une échelle dégressive et qu'on reconnaisse le fait qu'on subventionne davantage certaines collectivités éloignées.

J'en entends parler tout le temps, et si vous tenez compte des commentaires précédents concernant la vie dans le Grand Nord et les difficultés qu'elle représente, c'est un problème que nous devons régler. Autrement, il...

M. Nick Whalen: Merci. Le groupe de travail a parlé un peu de la création d'un organisme de réglementation. Un tel organisme pourrait appliquer un certain type de droit sur d'autres types de services postaux pour subventionner d'autres services encore. Cela ouvrirait davantage les possibilités d'une plus grande concurrence dans tous les marchés.

Monsieur Newell, que pensez-vous d'une démarche selon laquelle on subventionnerait les régions rurales par opposition aux régions urbaines?

M. Hugh Newell: Je n'aurais aucune objection du tout. Je crois que nous sommes dans un grand pays et qu'il y a des gens qui vivent dans des endroits où c'est un désavantage. Nous devons tous collaborer pour régler ces problèmes.

M. Nick Whalen: M. Oddleifson.

M. Eric Oddleifson: Je n'ai aucune opinion là-dessus.

M. Nick Whalen: Bon.

Mme Martin.

Mme Debby Kronewitt-Martin: Je crois, comme je l'ai déjà dit, qu'il nous faut tenir la conversation « et » et examiner les possibilités, mais nous devons aussi en comprendre les répercussions.

• (1035)

M. Nick Whalen: Avec ces conversations « et », nous avons une direction à Postes Canada qui est en contraction depuis 10 ans. Dans la lutte que mène ce comité entre décider s'il faut sauver Postes Canada par des moyens de contraction par opposition à imposer un changement de paradigme dans la Société et la faire se tourner davantage vers l'extérieur, s'ouvrir à de nouvelles possibilités de service et se réinventer, comment obtiendrons-nous ce changement culturel au sein de la haute direction de Postes Canada pour que cette transformation se produise?

Mme Debby Kronewitt-Martin: C'est très pratique. Cela arrive rarement sans des changements importants à la tête de la direction et à un ou deux niveaux plus bas. Ma spécialité est la gestion du changement. À l'occasion, il peut y avoir des gens qui feront le nécessaire, mais la plupart du temps ça ne sera pas le cas. Par exemple, Procter & Gamble s'est débarrassée de son plus haut niveau de direction et d'un ou deux niveaux plus bas, et est allée chercher quelqu'un qui exécuterait ce changement. Je suis tout simplement extrêmement pratique.

M. Nick Whalen: C'est ce que nous recherchons.

Si notre comité devait recommander un changement radical dans le type d'orientation que Postes Canada prendra, vous recommanderiez donc aussi, d'après votre spécialité professionnelle, que nous procédions à un changement dans la haute direction et que nous installions une équipe de direction prête à exécuter ce changement.

Debby Kronewitt-Martin: Oui, c'est ce que je ferais.

Je précise aussi que l'équipe de direction actuelle avait reçu un certain mandat.

M. Nick Whalen: C'est exact.

Debby Kronewitt-Martin: On leur a donné des paramètres. La première chose à faire, c'est demander à ses membres s'ils sont disposés à s'écarter de ces paramètres. Si vous avez l'impression qu'ils ne le feront pas, faites le changement, et vite. Si c'est le Parlement ou un organe gouvernemental quelconque qui a établi ces paramètres, donnez-leur la chance au moins d'avancer dans cette nouvelle dimension.

M. Nick Whalen: Bon, ce serait juste.

Monsieur Oddleifson, d'après votre expérience d'homme d'affaires et aussi de personne qui utilise Postes Canada et Purolator, quelle est votre impression de la façon dont les relations du travail et les relations publiques ont évolué à Postes Canada récemment?

M. Eric Oddleifson: Je ne sais pas comment répondre à cette question. Je ne savais même pas que Postes Canada était majoritairement propriétaire de Purolator. C'est une chose qui devrait être annoncée davantage.

M. Nick Whalen: Vous êtes satisfait du service que vous avez reçu de Postes Canada?

M. Eric Oddleifson: Absolument.

M. Nick Whalen: Ces autres choses dont nous parlons en toute confidentialité n'ont pas forcément eu des répercussions sur vos affaires.

M. Eric Oddleifson: Non, pas tout à fait. C'est exact.

Au début de ma carrière, j'ai exercé le droit dans les Territoires du Nord-Ouest, et je regrette souvent les coûts élevés qu'ils doivent assumer comparativement à nous autres, dans le sud. Nous l'appelons « l'extérieur » quand nous sommes là-haut. Oui, c'est une question difficile, mais c'est aussi la raison pour laquelle ce n'est pas simplement une entreprise; c'est un service, et il faut trouver un équilibre.

M. Nick Whalen: Monsieur Newell, quand nous avons parlé de la livraison à la porte, une des options qui nous a été présentée a été d'imposer les boîtes postales communautaires et d'économiser éventuellement 320 millions de dollars par année. La Société a déjà réalisé 80 millions de dollars de la valeur de cette transformation.

Dans l'autre sens, si on fait un calcul rapide en fonction du rapport annuel, offrir la livraison à la porte à toutes les personnes qui reçoivent présentement leur courrier dans une boîte postale communautaire coûterait 750 millions de dollars de plus. Dans cette éventualité d'expansion, et s'il était impossible pour la Société de produire un peu plus d'un milliard de dollars que cela représente annuellement, est-ce quelque chose que le gouvernement du Canada devrait subventionner?

Croyez-vous que les gens seraient prêts à payer ce supplément d'impôt que cela représente, 300 \$ par année par personne dans le pays, pour combler l'écart? Désolé, c'est plutôt 30 \$ par personne. Mon calcul n'était pas bon.

M. Hugh Newell: Votre calcul n'est pas très bon.

M. Nick Whalen: C'est 30 \$ par personne.

M. Hugh Newell: Je crois que vous vous fondez sur des hypothèses qui ne s'imposent pas forcément. Le courrier doit-il être livré cinq jours par semaine? Le courrier ne pourrait-il pas être livré aux domiciles deux jours par semaine? Cela n'économiserait-il pas de l'argent? Ce ne serait certainement pas un gros problème.

M. Nick Whalen: D'après ce que nous ont dit, je crois, la Société et les syndicats, cela n'épargnerait pas de l'argent; les systèmes sont conçus en fonction d'un coût quotidien et d'une livraison quotidienne. Les syndicats et la Société conviennent que la livraison quotidienne du courrier fait partie du modèle qui leur permet de réaliser la plus grande efficacité du système.

Le président: Nous ne pouvons entendre le commentaire, malheureusement. Il nous reste deux derniers intervenants, et ils ont chacun cinq minutes.

[Français]

Monsieur Clarke, vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

Vous voudrez peut-être utiliser vos dispositifs de traduction.

[Français]

Il va parler français.

• (1040)

M. Alupa Clarke: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie d'être ici avec nous, cet avant-midi.

Monsieur Newell, on se demandait si c'était un service ou si c'était une entreprise. Je pense que c'est plus que cela; Postes Canada est un symbole d'unité nationale. J'ai l'impression que, dans le subconscient national, il s'agit d'une institution, d'une corporation qui aide à cimenter les liens politiques fédéraux.

Vos membres vous parlent-ils de Postes Canada comme d'un symbole national d'une importance cruciale pour l'unité fédérale?

[Traduction]

M. Hugh Newell: Je ne crois pas qu'ils le décriraient ainsi, mais Postes Canada est importante pour eux. Elle fait partie de la trame du Canada. Elle fait partie de ce qu'ils ont toujours connu en grandissant. Elle fait partie de ce qu'ils veulent. Je ne suis pas sûr que plusieurs d'entre eux en parleraient comme d'un symbole de l'unité nationale, ni des relations anglais-français, ni quoi que ce soit d'autre, mais elle fait partie de la trame du Canada. C'est une chose importante dans leur vie et ce n'est pas une chose à laquelle ils renonceraient volontiers.

[Français]

M. Alupa Clarke: Madame Kronewitt-Martin, qu'en pensez-vous?

[Traduction]

Debby Kronewitt-Martin: Je suis entièrement d'accord. Je crois qu'elle fait partie de notre patrimoine national, si vous voulez. Si on regarde les pays forts dans le monde, ils ont un système postal national. Si on regarde les pays qui sont en mauvaise posture, c'est une des premières choses qui disparaissent. Je crois que cela est l'élément fondamental de la prestation du service. Comme je l'ai dit, nous avons l'infrastructure. Nous devons la garder et nous devons la faire croître.

[Français]

M. Alupa Clarke: Vous avez justement parlé de connecter les gens entre eux.

Vous avez parlé de réinventer Postes Canada pour que cette société soit viable. Je me demandais alors si vous aviez des idées précises. En fait, j'ai bien vu que vous en aviez beaucoup. J'aime votre approche, votre volonté de changer de paradigme, de ne pas dire « ou » mais de dire « et ».

Par contre, j'ai constaté que vous êtes beaucoup dans les solutions externes et non internes. Depuis que je suis né et depuis que je peux réfléchir, j'ai rarement côtoyé des gens ayant d'incroyables pensions à vie ou qui ont des prestations substantielles et importantes. J'ai grandi dans la péninsule acadienne, au Nouveau-Brunswick, où la majorité des gens doivent survivre par leurs propres moyens ou grâce à la pension de la Sécurité de la vieillesse.

Pensez-vous que, à l'intérieur même de Postes Canada, les travailleurs font un effort substantiel pour changer le paradigme dont vous parlez?

[Traduction]

Mme Debby Kronewitt-Martin: Je crois que c'est une possibilité, assurément.

J'ai parlé d'une plate-forme; vous pouvez établir une plate-forme de services. J'ai aussi parlé de centres de service aux entreprises. Si, dans ces collectivités rurales dont vous parlez, il y a un centre de service où les gens pourraient aller s'informer... Disons que vous n'avez pas accès à un médecin; vous pourriez aller dans une salle calme où vous pourriez vous prêter à la télémédecine. Ainsi, on se trouverait à régler un grand nombre d'autres problèmes dans les collectivités rurales et à leur offrir l'accès à des services qu'elles n'ont pas présentement.

Vous parlez des gens qui ne bénéficient pas des mêmes possibilités. Cela ouvre les possibilités. C'est ce à quoi je veux en venir. Changeons la plate-forme afin de mettre l'accent effectivement

sur les possibilités et de découvrir ce qui manque et si cette infrastructure offre la possibilité de contribuer à cela.

Cela répond-il à votre question?

M. Alupa Clarke: Oui et non.

[Français]

Au-delà de trouver des possibilités externes et des nouveaux services pour Postes Canada, croyez-vous que les 50 000 employés de Postes Canada devraient accepter des changements en ce qui a trait à leurs avantages sociaux et à leur régime de retraite?

Ils font quand même partie d'une élite privilégiée au Canada.

[Traduction]

Mme Debby Kronewitt-Martin: C'est une chose à laquelle je n'ai pas vraiment beaucoup pensé. J'aurais besoin de prendre le temps d'y penser.

M. Alupa Clarke: Cela fait partie du changement de paradigme, je crois.

Mme Debby Kronewitt-Martin: On peut certainement parler de changement du paradigme, en partie, mais il s'agit aussi de demander à cette société de changer les services qu'elle offre et la façon dont elle les offre; il y a donc peut-être des possibilités à ce niveau.

M. Alupa Clarke: Bon.

• (1045)

Le président: Merci beaucoup.

Notre dernière intervention sera de la part de Mme Ratansi.

Vous avez cinq minutes, madame. Allez-y.

Mme Yasmin Ratansi: Merci beaucoup.

Merci. Vous m'avez grandement énergisée parce que vous faites tous preuve de créativité. Vous avez l'esprit critique d'un gestionnaire du changement.

Si vous trouvez toutes ces idées, pourquoi Postes Canada ne peut-elle pas trouver les mêmes idées, sachant qu'elle a ces points forts? Elle a la structure logistique, un réseau de livraison sans égal, les actifs, les biens immobiliers. Tout est déjà là. Pourquoi ne fait-elle pas preuve de pensée critique pour faire le pont au-dessus de l'écart entre les régions rurales et les régions urbaines?

Mme Debby Kronewitt-Martin: D'après mon expérience, la plupart du temps, cela arrive parce que la direction a établi les paramètres selon lesquels les gens sont autorisés à penser et à présenter des idées.

Quand je travaille avec des groupes au sujet d'idées — et j'interagis à tous les niveaux de la collectivité —, j'entends un nombre illimité d'idées qui sont présentées et auxquelles les gens veulent donner suite. On ne le leur permet jamais simplement. Je peux vous dire tout de suite, je parierais un mois de salaire qu'il y a, chez Postes Canada, des gens qui pourraient vous donner plein d'idées. On ne leur a tout simplement jamais donné la chance de le faire.

Mme Yasmin Ratansi: Les syndicats nous ont mentionné un grand nombre d'idées créatives, et certaines personnes ont moqué ces idées. Quand une société n'est pas en mode de croissance, mais en mode de coupures, elle ne peut voir au-delà des coupures. Je suis comptable de profession. J'ai travaillé à des cas d'insolvabilité. J'ai fait toutes sortes de choses. Il faut avoir le bon état d'esprit.

Chose intéressante, vous avez parlé de paramètres. D'après votre analyse de ce qui se passe, croyez-vous que dans son mandat précédent, Postes Canada a reçu le paramètre de se démanteler, de faire des coupures, ou quoi?

Mme Debby Kronewitt-Martin: D'après ce que j'ai lu dans ce rapport, elle a reçu le paramètre précisant: « Voilà les services que vous offrez, rien de plus ». Elle n'a pas eu la possibilité de parler de partenariats, de...

J'ai parlé de partenariats avec les provinces. J'ai dit que nous avons le problème, d'un bout à l'autre du pays, de fournir des services dans diverses régions difficiles à joindre. On n'a pas donné à cette société cette possibilité. On ne lui a pas donné la possibilité de rencontrer des conseils municipaux ou des conseils locaux et de leur dire: « Voici ce dont nous avons besoin ».

Mme Yasmin Ratansi: Il n'y a donc pas de pensée intégrée, parce que...

Le PDG est le fonctionnaire qui reçoit le salaire le plus élevé, et il devrait pouvoir faire preuve de pensée critique. Merci.

Mme Debby Kronewitt-Martin: Merci. Je dis faisons preuve de pensée intégrée et adoptons le principe du « et ».

Mme Yasmin Ratansi: Bon, au lieu de...

Mme Debby Kronewitt-Martin: « Ou »

Mme Yasmin Ratansi: « Ou », très bien.

Monsieur Newell, vous avez parlé d'autres services et possibilités que Postes Canada n'a pas pris en considération. Comment voudriez-vous que la Société fournisse de meilleurs services et offre de meilleures possibilités?

Bien sûr, nous avons vu les hypothèses d'Ernst and Young, et nous devons contester ces hypothèses également.

Merci.

Hugh Newell: Il me semble simplement, quand je regarde autour de moi dans mon quartier et je vois ce qui se passe au jour le jour, qu'une proportion de plus en plus grande des affaires de Postes Canada est accaparée par d'autres groupes. Je me demande pourquoi cela se produit. Postes Canada a une infrastructure. Elle a tous les gens en place. Elle a toutes les possibilités, et pourtant, d'autres gens lui prennent du volume d'affaires.

Ce n'est pas fait gratuitement. Ce n'est pas fait par des bénévoles. Les gens paient ces services, mais ils ne paient pas Postes Canada. Ils paient quelqu'un d'autre. Pourquoi font-ils cela?

Mme Yasmin Ratansi: Comment réinventeriez-vous Postes Canada?

Mme Debby Kronewitt-Martin: Je commencerais par établir des partenariats. Je commencerais par collaborer avec les provinces et les municipalités pour mettre au point une liste des services éventuels qui pourraient être partagés. Comme je l'ai dit, je mettrais au point une plateforme établissant ce que nous allons faire dans différents centres. Il y aurait un panier d'achats. Voilà ce que ce centre peut faire. J'étendrais son rôle, pour ainsi dire, pour en faire un fournisseur de services plutôt qu'un fournisseur de services postaux seulement.

Mme Yasmin Ratansi: Quelqu'un d'autre a-t-il des idées?

Le président: Répondez très brièvement, s'il vous plaît.

M. Hugh Newell: Je crois qu'un des problèmes que nous constatons continuellement, c'est que les ordres de gouvernement ne se parlent pas. Nous avons une très bonne relation avec la ville. Nous commençons à développer une légère relation avec la province. Nous n'avons aucune relation avec le gouvernement fédéral. Nous n'avons reçu aucun soutien de lui. Et nous n'avons aucun indice nous permettant de supposer qu'il serait disposé à nous appuyer. D'un côté, nous voyons qu'il souhaite que les aînés restent dans leur maison. D'un autre côté, nous voyons qu'il enlève le service postal et rend les choses un tout petit peu plus difficiles. Je ne comprends pas.

● (1050)

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Je remercie tous nos témoins de leur présence aujourd'hui. Nous apprécions vos témoignages. Si vous avez d'autres renseignements dont vous aimeriez que nous prenions connaissance dans nos délibérations, je vous demanderais de les envoyer directement à notre greffière. Si vous avez l'intention de faire cela, je vous demanderais de le faire au cours des 10 prochains jours ou des deux prochaines semaines, puisque nous déposerons notre rapport au Parlement vers la fin novembre.

Une fois de plus, merci. Votre témoignage a été excellent.

La séance est levée jusqu'à 13 heures.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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 du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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 Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>