



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 044 • 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

• (1300)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): Chers collègues, mesdames et messieurs, nous allons commencer.

J'aimerais remercier les témoins d'avoir pris le temps de venir à notre rencontre, malgré des horaires chargés. Je crois que vous comprenez notre procédure. J'ai eu l'occasion d'avoir un bref échange avec vous tout à l'heure.

Tout d'abord, vous aurez chacun cinq minutes pour présenter une déclaration préliminaire. Si j'en juge par vos notes, certaines déclarations durent un peu plus que cinq minutes. Je vous donnerai un signal une minute avant la fin du temps alloué, alors je vous invite à lever les yeux de temps à autre durant votre présentation.

Je devrai être ferme pour ce qui est de la limite de cinq minutes. Je n'ai pas le choix si nous voulons entendre les questions de tous les membres du Comité et avoir du temps pour la table ronde suivante. Nous entendrons d'autres témoins immédiatement après vous. Selon notre expérience, même si vous n'arrivez pas au bout de votre déclaration, vous devriez avoir l'occasion de faire valoir vos points durant la période des questions et réponses.

Après cette brève introduction, commençons sans tarder.

Monsieur Rosendorff, nous vous écoutons. Vous avez cinq minutes.

M. Steven Rosendorff (vice-président, Expansion des entreprises, CapieKonsult): Merci.

Selon mon expérience du secteur des organismes sans but lucratif, notamment la Croix-Rouge et la ville de High River, où nous avons abondamment utilisé les envois postaux, il n'y a pas de lien entre les résultats d'une campagne et la distribution à domicile ou à des boîtes postales. Nous n'avons constaté aucune différence, aucune.

Postes Canada est très efficace pour nous avertir à l'avance des menaces de grève qui surgissent de temps à autre, de sorte que nous avons le temps de chercher des solutions de rechange si nécessaire — le fameux plan B.

J'aimerais aborder, à titre privé et non professionnel, la question de la livraison du courrier aux boîtes postales ou à domicile. Pendant cinq ans, nous avons habité un endroit où notre courrier était livré à une boîte postale. Nous trouvions absolument merveilleux d'aller à pied à notre boîte postale et d'y rencontrer nos voisins ou de les voir passer en voiture. Ces rencontres créaient un esprit de communauté et de camaraderie. Les gens se rencontraient, marchaient, faisaient de l'exercice. Après le retour à la maison en voiture, ils allaient chercher leur courrier.

Nous avons ensuite emménagé dans notre maison actuelle. Les deux premières années, nous recevions notre courrier à domicile. Nous voyions de nouveaux visages sur lesquels nous ne pouvions pas mettre de nom. Les gens du voisinage s'envoyaient la main, sans

plus. Et puis les boîtes postales sont arrivées. Une ou deux personnes se sont plaintes, mais aujourd'hui tous les voisins du croissant se connaissent parce que tous ont pris l'habitude d'aller chercher leur courrier à pied. Les gens font de l'exercice, ils se rencontrent, ils deviennent des amis, et ils vont chez les uns et les autres.

À mes yeux, c'est tout à fait logique. Les gens font de l'exercice. Ils prennent l'air. Si nous nous absentons pour un certain temps, nous prêtons nos clés à un voisin. Nous aidons les personnes âgées, nous leur apportons leur courrier, et elles aussi finissent par rencontrer leur communauté.

Nous aimions bien voir notre facteur tous les jours, mais il n'entrait jamais dans la maison. Nous n'avons jamais appris à le connaître, nous nous contentions de lui envoyer la main. Maintenant, tous ceux qui reçoivent leur courrier aux boîtes postales du quartier finissent par se connaître. À mon avis, ces rencontres favorisent l'inclusion et la diversité, et tout ce qui fait du Canada un grand pays. Tout à coup, des gens qui viennent d'endroits différents se parlent. Sans les boîtes postales, nous aurions pu vivre dans cette maison pendant 10 ans et leur envoyer la main tous les jours, sans plus, comme le font beaucoup d'entre nous.

C'était mon plaidoyer en faveur de Postes Canada et des boîtes postales par rapport à la livraison à domicile. Je vous épargne le détail des coûts astronomiques associés aux véhicules, qui doivent stopper et redémarrer constamment.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Beale.

Mme Anna Beale (ancienne présidente, Section locale 710, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Merci de me donner l'occasion de parler de l'avenir de Postes Canada. Il s'agit d'une présentation conjointe, et c'est pourquoi vous voyez que le nom de Frank Goldie est inscrit.

Je représente le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Je suis commis à Postes Canada depuis 39 ans.

Postes Canada aurait tout intérêt à diversifier ses activités. Au moment de la publication du rapport du Conference Board du Canada sur Postes Canada, les pertes projetées pour les cinq années suivantes étaient colossales. Une entreprise qui reçoit un pronostic aussi catastrophique doit chercher d'autres moyens de faire de l'argent, et la diversification en fait partie.

Par exemple, Postes Canada pourrait offrir des services bancaires postaux. Je vous ai remis une liste de ce que la Société pourrait offrir.

Pour ce qui concerne les services bancaires postaux, Postes Canada a déjà des bureaux de poste dans des villes que les banques ont délaissées sans rien prévoir pour satisfaire aux besoins bancaires des citoyens. Postes Canada pourrait combler ce vide. Money Mart et d'autres prêteurs sur salaire du genre arnaquent les citoyens. Ils pourraient être remplacés par des services bancaires postaux qui offriraient des prêts à taux abordable aux citoyens se retrouvant dans ces situations précaires.

Dans la dernière année, dans le cadre de nos négociations, nous avons donné une présentation sur les services bancaires postaux à Postes Canada. Je faisais partie du comité de négociation. Postes Canada n'a montré aucun intérêt. La Société nous a dit qu'elle préférerait attendre l'issue des travaux du Comité.

• (1305)

Les services bancaires postaux pourraient occuper un créneau qui n'est pas exploité actuellement. Nos commis de vente au détail ont déjà une formation financière, si jamais vous vous posiez la question. Ils reçoivent une formation lorsque Postes Canada propose de nouveaux produits et services, ce qui arrive régulièrement.

La logistique est une autre de nos forces. La taille de notre réseau parle d'elle-même. Notre réseau couvre la totalité du territoire, d'est en ouest et du nord au sud. Postes Canada est déjà active dans ce secteur, elle expédie déjà des pièces de machine et toutes sortes d'autres articles. Pourquoi ne pas aller un peu plus loin? Je me souviens d'une soirée où je travaillais aux colis et durant laquelle j'ai traité un envoi de pièces de tracteur John Deere à côté d'une tasse à thé.

Beaucoup d'entreprises gardent très peu de pièces en stock — votre garage en fait sans doute partie. Elles appellent le fournisseur pour se les faire expédier au besoin. On pourrait leur proposer de faire un seul appel à Postes Canada pour que l'article soit commandé, ramassé et livré. Un seul appel pour faire venir un article du Texas à Fort McMurray.

Une entreprise qui ne peut pas utiliser une machine de 100 000 \$ parce qu'une pièce est brisée sauterait certainement sur l'occasion.

Les entreprises qui offrent des services d'entreposage à d'autres entreprises représentent aussi un débouché intéressant. Elles pourraient appeler Postes Canada pour qu'elle ramasse, charge et expédie les articles à une entreprise comme les librairies Coles.

Postes Canada ne devrait pas chercher à externaliser ses activités, elle devrait exploiter les ressources à l'interne. Nous pourrions ramasser un colis chez un client et garantir son expédition à bord du prochain vol.

Postes Canada pourrait aussi explorer les possibilités offertes par l'impression en 3D. Nous avons déjà les véhicules nécessaires.

Dans le domaine de la vente au détail, Poste Canada dispose d'un immense réseau qui est sous-utilisé. Nos commis devraient vendre des laissez-passer d'autobus, de l'assurance-voyage, des cartes-cadeaux, offrir des services de paiement des factures de services publics. Le précédent gouvernement conservateur a fermé beaucoup de bureaux de Service Canada. Nous pourrions prendre le relais et offrir des services comme l'aide pour remplir des formulaires. Nous pourrions vendre des hypothèques. Nous pourrions offrir l'accès à Internet au moyen d'ordinateurs installés dans les comptoirs postaux. Les gens n'ont pas tous un ordinateur, et nous pourrions offrir ce service payant aux communautés. Les clients pourraient commander en ligne et faire livrer leurs articles par Postes Canada. Nous vendons des emballages. Nous pourrions offrir un service d'emballage payant.

Nous savons comment le système fonctionne, et nous savons comment un colis devrait être emballé, parce que c'est notre travail.

Actuellement, nous vendons des permis de chasse aux oiseaux. Nous pourrions vendre tous les autres types de permis de chasse et de pêche. Nous pourrions faire des vérifications de passeport. Nous pourrions même vendre des billets pour assister à des événements locaux. Nous pourrions devenir le troisième réseau de téléphonie cellulaire au pays.

Nous souhaitons la croissance de Postes Canada. À la table de négociation, Postes Canada nous a dit qu'elle envisageait de livrer des envois collectifs de plus grand format et plus lourds, parce que c'est ce que les clients demandent. Nous avons donné notre accord et avons demandé que ce soit inscrit dans notre convention collective.

Postes Canada souhaite aussi faire de la livraison de colis le soir et la fin de semaine, pour développer ce secteur. Là encore, nous avons accepté. Cette expansion permettrait à Postes Canada d'accroître ses revenus et de créer des emplois pour la classe moyenne.

Vous savez sûrement que, en septembre, le groupe de travail prévoyait une perte de 63 millions de dollars. Ces chiffres ne tiennent pas compte des nouvelles sources de revenus sur lesquelles nous nous sommes mis d'accord lors des négociations. Le fait est que Postes Canada a enregistré des profits plutôt que les pertes prévues.

Nous devrions exploiter notre réseau et améliorer notre compétitivité. Nous ne voulons pas être un fardeau pour les contribuables dans les prochaines années.

Toutes mes propositions pourraient être rentables pour Postes Canada, elles créeront des emplois sans coût additionnel et protègent la classe moyenne, sans l'aide du gouvernement et du public.

Comme vous le savez, Postes Canada est financièrement autonome depuis des années. Nous ne dépendons de personne. Comme je l'ai dit précédemment, Postes Canada devrait faire appel à ses propres ressources au lieu de permettre à ses bureaux de poste de sous-traiter du travail à des points de vente privés. Il en résulterait une main-d'œuvre stable et expérimentée, des emplois bien payés pour la classe moyenne, possiblement à temps plein, et des bureaux de poste viables et pertinents.

Merci de m'avoir accordé votre attention.

Le président: Si jamais nous avons besoin d'un cours de lecture rapide, nous ferons appel à vous, c'est certain.

Mme Anna Beale: Cinq minutes, ce n'est pas très long.

Le président: Non, c'est même très court.

Je vous remercie.

La parole est maintenant à M. Bennett, pour cinq minutes. Nous vous écoutons.

M. David Bennett (à titre personnel): Merci de me donner la possibilité de témoigner devant le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires.

Je vais me concentrer sur les cinq thèmes fondamentaux énoncés dans mon mémoire.

Dans son livre *Le match*, publié en 1989, le grand gardien de but Ken Dryden parle avec éloquence et passion du hockey et de son statut d'icône au sein de la culture canadienne. Il souligne avec grande justesse la place occupée par l'arène dans la vie de beaucoup de villes et villages, grands et petits, partout au pays, et notamment ici, dans l'Ouest.

Le hockey a joué un rôle pivot dans la création de lieux de rencontre pour les communautés. Malheureusement, la disparition de l'aréna local a souvent sonné le glas de nombreuses communautés en difficulté. Nos communautés nous définissent et sont le ciment qui nous unit dans les bons et les mauvais moments.

Le Canada est un pays nordique, qui doit composer avec le double défi de son immensité et de sa population clairsemée. La conjugaison de ces défis à un climat hostile pousse les citoyens à développer une conscience aiguë de la nécessité de coopérer et de prendre des décisions qui vont dans le sens du bien commun.

De manière générale, les théories politiques reconnaissent que la prestation de services publics constitue un rôle essentiel de la plupart des gouvernements. En raison des défis singuliers du Canada, la prestation de ces services s'avère d'une importance encore plus cruciale pour assurer la survie des citoyens. À cause de ses obligations de service universel, Postes Canada, ou ce que l'on appelait auparavant le bureau de poste, fait partie de ces services publics d'une importance cruciale.

Lorsque je vais dans de petites villes comme High River, Hanna, Yorkton ou Nelson, la présence et la visibilité du bureau de poste, de son drapeau et de son enseigne si familière me rappellent que nous sommes tous des Canadiens, que nous avons des obligations les uns envers les autres, et que nous avons besoin d'un véritable service postal national et universel. Le service postal constitue l'un des liens qui unissent nos communautés et l'un des fils importants de leur trame. En fermant des comptoirs postaux, nous tirons sur ce fil et nous provoquons la désintégration de nos communautés, tout comme le ferait l'incendie d'un aréna. Nos leaders doivent se battre pour maintenir les services et les programmes auxquels les citoyens s'attendent.

D'aucuns diront que l'accès à Internet a enlevé leur raison d'être aux services postaux. C'est même tout le contraire. Internet a accentué l'isolement social, et les médias sociaux ont nui à la civilité du dialogue. Nous avons moins besoin des Kim Kardashian de ce monde et beaucoup plus de leaders communautaires. Nous avons besoin d'un accès accru du public aux services de communication. Les familles Shaw et Rogers sont assez riches. Nous avons besoin d'un service postal public qui élargit ses activités et qui prospère, dans l'intérêt de tous les Canadiens.

Comme je l'ai déjà évoqué, les services publics font partie prenante du tissu social et des communautés. En Alberta, nous avons été aux premières loges pour constater les effets des politiques gouvernementales qui coupent les vivres aux services publics. Pour des raisons idéologiques, nos systèmes de santé et d'éducation ont été privés de ressources financières nécessaires à leur dynamisme.

Dans les années 1990, nous avons assisté à des mises à pied massives dans les secteurs des soins infirmiers et de l'enseignement, et à une tendance à la privatisation de services connexes. Ces mesures ont suscité un mécontentement généralisé à l'égard des systèmes publics, étranglés par les compressions et dorénavant incapables de satisfaire aux attentes de la population. Il s'en est suivi une hausse marquée de la demande de services privés comme solution de rechange à l'offre déficiente des systèmes publics.

Il semble que le service postal ait subi le même sort. Les dirigeants de Postes Canada ont opté pour la réduction ou la suppression des services dans les petites communautés, l'externalisation d'une foule d'autres services, la diminution des normes de service, et l'augmentation des délais de collecte et de livraison sans consulter le public que la Société est censée servir.

À mes yeux, ces décisions sont à l'origine de la grogne croissante à l'égard du service postal public et de la concurrence accrue du secteur privé. Cette concurrence a nui à la capacité de Postes Canada de générer les revenus dont elle a besoin pour fournir, et à plus forte raison pour développer, le service public qui lui a été confié.

Pire encore, les dirigeants de Postes Canada restent fermés à tout dialogue ou à toute proposition concernant des mesures pour aller chercher les revenus nécessaires à l'amélioration de ses services de base. Je pense notamment aux services bancaires postaux. Je sais par exemple que les services bancaires postaux rapportent aux gouvernements britanniques et australiens.

Avant de conclure, j'aimerais parler de l'exemple le plus étrange de logique tordue que j'ai jamais rencontré.

Les dirigeants de Postes Canada nous répètent depuis des années que le volume du courrier de première classe a connu une baisse draconienne. Or, si je comprends bien, la Société a investi des milliards de dollars dans la modernisation des installations de traitement du courrier, notamment en vue d'accélérer le traitement du courrier de première classe.

Là d'où je viens, un gestionnaire qui investirait dans des installations de manutention d'un produit qui intéresse peu le public serait renvoyé. Imaginez si Postes Canada avait investi ces milliards dans l'amélioration de ses services de distribution à domicile. Tous les Canadiens recevraient un service de meilleure qualité et plus fiable. La confiance du public serait rétablie, la demande pour les services postaux publics augmenterait, et les revenus et profits de Postes Canada aussi.

● (1310)

Les Canadiens ne seraient plus à la merci des services privés de messagerie pour combler les lacunes que Postes Canada laisse subsister et s'amplifier depuis trop longtemps. Je vous enjoins à recommander au gouvernement de faire le nécessaire pour réhabiliter le service postal public auquel tous les Canadiens ont droit et pour favoriser sa croissance.

Merci de votre attention.

● (1315)

Le président: Je remercie tous nos témoins.

Nous allons entamer la période de questions.

Nous commencerons avec Madame Ratansi. Vous avez sept minutes.

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): Merci beaucoup.

Vous nous donnez tout un défi. J'aimerais juste obtenir une précision. Nous avons visité la grande usine de traitement, ou peu importe le nom que vous lui donnez, dans laquelle Postes Canada a investi. Nous y sommes allés hier. S'il est vrai que le volume des envois poste-lettres a diminué, celui des colis a augmenté. Il est essentiel d'adopter une stratégie adaptée aux installations. Nous devrions tous visiter ces installations. La Société a pris des mesures, certaines bonnes, d'autres moins, qui ont coûté de l'argent, mais nous devons aussi garder à l'esprit que quand nous faisons des déclarations, nous savons de quoi nous parlons.

Ma question s'adresse à vous, madame Beale.

Comment se portent les relations entre les employés de Postes Canada et la direction actuelle?

Mme Anna Beale: Parlez-vous des relations patronales-syndicales en général?

Mme Yasmin Ratansi: Le climat est-il positif, négatif, en train de changer?

Mme Anna Beale: Il est en train de changer, si l'on veut.

Les employés de Postes Canada sont là pour les salaires et les avantages sociaux. Ils arrivent, font leur travail, repartent à la maison. En gros, sur place, les employés veulent un emploi, ils veulent faire leur travail, ils veulent que le courrier se rende à son destinataire, peu importe qui est le destinataire. Des problèmes surgissent dans le milieu de travail, il faut accepter qu'ils se produiront dès que deux personnes travaillent ensemble. Les problèmes sont inévitables. Il faut les régler et passer à autre chose.

Au sein des équipes de direction, peu importe l'échelon, des personnes sont à leur place et d'autres non. Postes Canada ne fait pas exception.

Mme Yasmin Ratansi: Tout juste avant vous, des témoins nous ont parlé de réflexion intégrée et de la volonté de sortir des sentiers battus. À votre avis, est-ce que les dirigeants actuels de Postes Canada ont su sortir des sentiers battus ou se sont-ils trop focalisés sur les compressions?

Ma question s'adresse à MM. Rosendorff et Bennett.

Mme Anna Beale: Je pense que Postes Canada s'est focalisée sur les compressions. Je n'en ai pas parlé durant ma présentation, mais, dans mon esprit, une entreprise qui s'attend à perdre de l'argent devrait diversifier son offre au lieu d'augmenter le prix de ses articles et de réduire les services qu'elle devrait fournir.

Mme Yasmin Ratansi: Monsieur Rosendorff.

M. Steven Rosendorff: Je pense que les dirigeants cherchent à mener Postes Canada comme une entreprise, en appliquant des principes commerciaux et en déterminant comment accroître l'efficacité. Pour y arriver, il faut trouver des moyens de faire les choses autrement, changer d'itinéraire s'il le faut — pardonnez-moi le mauvais jeu de mots —, installer des boîtes postales, faire des compressions dans certains secteurs pour créer un modèle d'affaires viable sans recourir à des hausses de prix.

Mme Yasmin Ratansi: Avez-vous lu le rapport du groupe de travail et le résumé des recommandations?

Il est recommandé de modifier la fréquence des livraisons et d'adopter des boîtes postales communautaires, entre autres. Si ces mesures sont prises, pensez-vous que les opérations seront plus efficaces, ou avez-vous d'autres pistes de réflexion originales à nous proposer, comme l'intégration et des moyens d'augmenter les revenus?

Vous êtes un homme d'affaires. Quelles mesures prendriez-vous pour accroître les revenus de la Société?

M. Steven Rosendorff: Je diviserais la question en deux volets. Si je fais une analyse globale, je me demanderais comment augmenter les revenus pour accroître la rentabilité, mais également comment réduire les coûts pour accroître la rentabilité. La plupart des recommandations visent à réduire les coûts en éliminant le gaspillage afin d'augmenter les revenus et ensuite les profits. Concernant les moyens d'augmenter les revenus, je n'ai pas de réponse. Il faut trouver des idées originales, d'autres moyens de faire les choses et de générer des revenus, si c'est nécessaire. Il ne faut pas augmenter les prix.

Mme Yasmin Ratansi: Monsieur Bennett, vous êtes certainement au courant que Postes Canada offrirait une foule d'articles au détail dont elle a cessé la vente, qu'elle ne garde plus de formulaires pour le public, etc.

Qu'en pensez-vous? Postes Canada devrait-elle fonctionner comme une entreprise ou comme un organisme de services, et comment peut-elle augmenter ses revenus?

M. David Bennett: J'aurais tendance à dire que la création de nouvelles sources de revenus fait partie des solutions. J'habite depuis toujours la ville de Calgary. J'ai connu quatre cycles de croissance-décroissance du secteur pétrolier. L'une des dures leçons que le secteur a apprises à ses dépens et qu'il a finalement comprises, je crois, en 1982, est qu'il y a une limite à réduire les coûts. Les compressions se traduisent par la perte de talents, de l'esprit d'initiative et de la capacité à fournir les services essentiels.

Je crains que ce soit la tangente prise par Postes Canada. La Société semble obsédée par les compressions et risque d'amputer et, au bout du compte, d'anéantir la valeur du service postal et sa capacité à faire son travail. C'est pourquoi je pense que la Société devrait se concentrer sur la recherche de nouvelles sources de revenus, comme les services bancaires postaux.

• (1320)

Mme Yasmin Ratansi: Pourquoi pensez-vous que la Société est obsédée par les compressions et non par la croissance ou la recherche de solutions originales?

M. David Bennett: D'un point de vue strictement politique, je serais enclin à dire que les dirigeants de Postes Canada sont encore imprégnés des valeurs du précédent gouvernement conservateur qui, pour des raisons idéologiques, voulait réduire la présence globale du gouvernement dans nos communautés et nos sociétés.

Par exemple, le président-directeur général actuel vient du privé, plus précisément de Pitney Bowes, qui en fait est un concurrent de Postes Canada. J'ai trouvé un peu étrange que la Société aille chercher un PDG chez un compétiteur et lui confie les rênes de l'organisme.

Mme Yasmin Ratansi: Très brièvement, avez-vous des solutions à proposer pour combler le fossé entre les régions rurales et les milieux urbains? Vous évoquez le fait que l'offre de services est complète dans tous les centres urbains. Les régions rurales ont besoin de carrefours de la vie communautaire. Elles ont besoin de certains services. Avez-vous des solutions à proposer pour régler le problème ou qui permettraient de réduire le fossé?

Le président: Il reste très peu de temps pour la réponse, je suis désolé.

Mme Yasmin Ratansi: D'accord.

Peut-être pourriez-vous y revenir en répondant à une autre question.

Le président: Je suis certain que nous aurons l'occasion d'y revenir.

Monsieur McCauley, c'est votre tour. Vous avez sept minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci d'être des nôtres aujourd'hui. J'apprécie vos observations, mais si je ne suis pas toujours d'accord.

Par souci de transparence, je tiens à préciser que j'ai connu M. Rosendorff dans le cadre d'activités de financement de la Croix-Rouge.

De nouveau, soyez le bienvenu. Je souligne votre contribution aux travaux de reconstruction de Slave Lake et de High River. Vous avez parlé de vos collectes de fonds par le service de Postes Canada. Avez-vous utilisé le publipostage avec ou sans adresse?

M. Steven Rosendorff: Nous avons utilisé le publipostage avec adresse.

M. Kelly McCauley: Vous avez aussi parlé d'un plan B en cas de grève. Une autre entreprise pourrait-elle fournir les mêmes services que Postes Canada, ou que l'entreprise avec qui vous faites affaire parallèlement à Postes Canada, ou...

M. Steven Rosendorff: Nous avons cherché des solutions de rechange, des services de messagerie par exemple.

M. Kelly McCauley: Avez-vous déjà fait des campagnes de financement par voie électronique?

M. Steven Rosendorff: Oui, nous en avons fait.

M. Kelly McCauley: Je vous pose la question par simple curiosité. Le sujet a été soulevé auparavant. Nous avons entendu plusieurs autres représentants d'organismes sans but lucratif.

M. Steven Rosendorff: Malheureusement, nous utilisons de moins en moins le service postal. Les moyens électroniques sont beaucoup plus efficaces parce que les adresses de courriel nous offrent un moyen de suivi. Les messages rebondissent et nous pouvons savoir s'ils ont été lus. C'est beaucoup moins cher et beaucoup plus rapide.

M. Kelly McCauley: Quelle serait l'incidence d'une hausse du prix des timbres pour un organisme comme la Croix-Rouge, qui fait énormément d'envois postaux? La hausse du prix des timbres fait partie des pistes de solution suggérées.

M. Steven Rosendorff: Ce serait contreproductif. Tous les organismes sans but lucratif verraient leurs coûts grimper, selon moi, parce qu'ils utilisent tous plus ou moins abondamment le système postal. Il est certain que leurs coûts grimperaient.

M. Kelly McCauley: Très bien.

M. Steven Rosendorff: Ils pourraient en venir à ne plus faire d'envois postaux.

M. Kelly McCauley: Oui, c'est une possibilité.

Madame Beale et monsieur Bennett, je vous remercie pour vos observations.

Monsieur Bennett, j'ai bien aimé votre remarque au sujet des Kardashians. C'est bien vu. Je partage votre point de vue au sujet des arénas locaux. Si vous roulez dans la campagne, vous constaterez le même phénomène dans le cas des élevateurs à grains et des fermes. Beaucoup de gens sont venus nous rappeler que nous devrions être plus présents dans les milieux ruraux. Je vous remercie donc pour vos commentaires avisés.

Vous avez parlé de la croissance des activités et d'une liste de possibilités comme les services de messagerie, les registres d'assurance ou les services bancaires. Actuellement, tous ces secteurs sont desservis par le privé. Vous avez parlé de création d'emplois sans coût. Or, tout nouvel emploi à Postes Canada sera un emploi perdu dans le secteur privé — ou, si vous voulez, quelqu'un devra payer. Ai-je raison, selon vous, ou ces solutions permettraient-elles de créer des emplois nouveaux, sans perte pour le secteur privé? Pensez-vous vraiment que Postes Canada peut faire mieux que le privé dans le domaine des services bancaires, des assurances, des messageries, ou que sais-je?

Mes questions ne sont pas partisans. Nous avons entendu à maintes reprises qu'il fallait augmenter les revenus, mais beaucoup de ces services sont déjà offerts par le privé. Ne risquons-nous pas de prendre à Pierre pour donner à Paul?

• (1325)

Mme Anna Beale: À mon avis, c'est aussi une question de concurrence, puisque vous parlez de prendre à Pierre pour donner à

Paul. Quand vous avez commencé à parler — je n'ai jamais entendu personne qui voyait les choses de cette façon.

Mais peu importe, la liste que je vous ai donnée, qui n'est pas complète, loin de là, énumère des activités qui ne seraient pas nouvelles. Nous vendions autrefois des permis de chasse. J'ai travaillé pour les ventes au détail de Postes Canada pendant 14 ans. C'était le meilleur emploi du monde. Postes Canada a examiné la situation et peut-être envisagé de vendre ces articles, et elle a finalement décidé que ce n'était pas ce qu'elle voulait faire. Pourtant, toutes les activités que j'ai énumérées, Postes Canada a déjà le personnel et les lieux pour les réaliser. Nous sommes déjà dans un système de concurrence, alors je ne vois pas en quoi ce serait différent.

Postes Canada se vante d'être une entreprise, et les entreprises sont en concurrence. Elles ne sont pas dans une tour d'ivoire. Postes Canada fournit aussi un service. S'il s'agissait d'abolir un emploi à un endroit pour en créer un autre ailleurs... Les emplois à Postes Canada sont bien rémunérés et ils offrent de bons avantages sociaux. Ce sont de bons emplois pour la classe moyenne, ce qui n'est pas le cas de la majorité des emplois créés, si je ne me trompe pas.

M. Kelly McCauley: Ils sont financés par l'argent des contribuables...

Mme Anna Beale: Non.

M. Kelly McCauley: L'argent ne tombe pas du ciel! Si des emplois sont abolis dans le secteur bancaire et sont remplacés par des emplois bien rémunérés à Postes Canada, je maintiens qu'ils seraient financés par les contribuables. Ils ne seraient pas seulement créés par magie grâce aux nouveaux revenus générés. C'est la critique que je ferais concernant ce que nous venons d'entendre: nous créons un emploi payé 50 000 \$ par année à Postes Canada et nous éliminerons un emploi payé 30 000 \$ dans le secteur bancaire. Quelqu'un devra payer. Ces emplois seront financés par les timbres et d'autres produits achetés par le secteur privé.

Mme Anna Beale: Fidèle à ma réputation, j'allais vous interrompre, je m'en excuse.

M. Kelly McCauley: Pas de problème, nous sommes aussi très forts dans ce domaine.

Mme Anna Beale: Postes Canada s'autofinance. Il y a longtemps que la population canadienne ne paie plus les salaires des employés des postes. Ce temps est bel et bien révolu. Je ne peux pas vous donner la date exacte — David serait sans doute une meilleure référence que moi —, même si je devrais la connaître. Tout ce que je sais, c'est que les Canadiens ne paient plus depuis longtemps pour nous. Nous sommes autosuffisants, et c'est pourquoi nous tenons tant à ce que Postes Canada diversifie ses secteurs d'activité. Nous voulons que la Société prospère. Nous voulons qu'elle soit présente dans la communauté.

Le coût, selon le type d'activité ou le secteur, qu'il s'agisse de logistique ou de ce genre de choses...

M. Kelly McCauley: Je vous interromps pour aborder rapidement un autre sujet que vous avez soulevé et sur lequel j'aimerais avoir vos commentaires, et je pense qu'il nous reste peu de temps.

Nous entendons beaucoup parler de compressions. Je sais qu'il y a eu des changements, par exemple la livraison aux boîtes postales au lieu de la livraison à domicile. Quelles sont les autres compressions, si l'on peut dire, opérées par Postes Canada dans les cinq ou dix dernières années?

Un moratoire a été décrété sur la fermeture des bureaux de poste. Quand nous entendons parler de compressions généralisées, de quoi parlons-nous au juste?

Mme Anna Beale: Je faisais référence surtout aux compressions qui ont touché les comptoirs postaux privés, parce que...

M. Kelly McCauley: Mais c'est chose du passé, n'est-ce pas?

Mme Anna Beale: Oh oui! Des comptoirs privés continuent d'ouvrir.

M. Kelly McCauley: Ils continuent d'ouvrir, mais les cases postales ne disparaissent pas.

Mme Anna Beale: Non, mais quand un comptoir privé ouvre à 300 mètres du comptoir de Postes Canada...

M. Kelly McCauley: C'est donc une bonne concurrence pour...

Mme Anna Beale: Les entreprises sont en concurrence, n'est-ce pas?

M. Kelly McCauley: Vous ne voulez pas de concurrence pour Postes Canada...

Mme Anna Beale: Non, bien entendu.

M. Kelly McCauley: Mais vous souhaitez que Postes Canada fasse concurrence au privé. Je comprends.

Mme Anna Beale: Ce n'est pas vrai.

Nous dénonçons ces pratiques depuis l'ouverture du premier comptoir privé. C'était à Calgary, et j'étais sur la ligne de piquetage.

M. Kelly McCauley: À part ce changement, il n'y a pas de réelles compressions, malgré ce que nous entendons. Il n'y a pas eu de compressions à part le passage aux boîtes postales communautaires. Il n'y a pas eu de compressions dans les services, pour ainsi dire. Des comptoirs privés ont été ouverts, mais Postes Canada n'a pas fait de compressions, non?

Le président: Je vais devoir vous demander de continuer de réfléchir pour l'instant.

Mme Anna Beale: Zut!

Le président: Peut-être Mme Duncan prendra-t-elle le relais.

Madame Duncan, vous avez sept minutes.

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

Nous avons entendu des témoignages fort intéressants aujourd'hui. Je suis ici seulement à titre de députée locale, et mon collègue assiste à d'autres réunions. J'ai bien apprécié vos témoignages.

Les propos de M. Rosendorff m'attristent vraiment. Notre ville est réputée pour la qualité des liens communautaires. C'est bien malheureux de penser qu'il faut abolir la livraison du courrier à domicile pour que les voisins se parlent. C'est une triste réalité qui nous est décrite.

Dans ma communauté, tout le monde connaît le facteur. Les gens s'assoient devant leur maison, ils parlent aux enfants, les chiens jouent. À mon avis, c'est une bien triste excuse pour installer des boîtes postales, mais tant mieux si elles ont eu cet effet dans votre communauté.

Nous avons entendu beaucoup d'idées intéressantes. J'ai déjà rappelé aux témoins, et je vais le refaire, que selon son mandat législatif, Postes Canada est essentiellement un service public. C'est en toutes lettres dans le rapport du groupe de travail. Il n'est pas question d'accroître la rentabilité d'une entreprise privée. Nous parlons d'un service postal.

J'ai vraiment apprécié les idées très novatrices suggérées par les employés du secteur postal et d'autres personnes pour faire en sorte que le service soit abordable. Bien entendu, j'ai été surprise de découvrir que les services postaux suisses, néo-zélandais, italiens, français et britanniques offrent tous des services bancaires. D'ailleurs, 70 % de leurs profits viennent de ces services et ils ne font même pas de prêts. Ils se limitent à offrir des services comme l'encaissement de chèques ou le paiement des factures. Il va sans dire que nous avons beaucoup à apprendre de nos partenaires commerciaux en matière d'innovation.

J'ai été particulièrement choquée de voir qu'un bureau de poste où tout le monde avait l'habitude d'aller en autobus a fermé dans ma propre circonscription. Il a déménagé dans un endroit où l'autobus ne se rend pas. C'est une honte.

Beaucoup de témoins ont manifesté des préoccupations concernant les personnes qui sont consultées avant le remplacement d'un service postal ou de bureaux de poste par des boîtes postales. Nous avons également reçu des observations très utiles sur les différences entre les besoins des régions rurales, et en particulier les communautés isolées, et ceux des centres urbains. Cependant, nos témoins proviennent en majorité des grandes villes, soit Calgary, Edmonton et Leduc.

Pensez-vous que Postes Canada devrait avoir l'obligation de fournir un service équitable aux communautés isolées, autochtones et nordiques?

• (1330)

Mme Anna Beale: J'ai habité Hay River. J'ai vécu à Yellowknife, à Inuvik, et dans plusieurs petites villes de l'Alberta. J'ai l'impression d'avoir 150 ans... Dans certaines petites villes, le bureau de poste est le seul représentant du gouvernement fédéral. C'est le seul endroit où l'unifolié flotte.

Dans beaucoup de petites villes, la banque est partie et les gens n'ont plus d'endroit où aller pour leurs besoins bancaires. L'un des principaux avantages des services bancaires postaux serait d'offrir ce service aux communautés. Le bureau de poste est déjà en place dans ces villes, c'est un établissement fédéral, et la présence du gouvernement fédéral est importante. C'est une autre raison qui milite pour le moratoire — il soutient la lutte pour que les bureaux de poste restent ouverts.

Pourquoi les citoyens de petites villes comme Blackie, au sud-est de Calgary, n'auraient-ils pas accès aux mêmes services postaux que les citoyens du centre-ville de Calgary ou d'Edmonton? Le service postal doit être le même partout au Canada. Il ne devrait pas y avoir de différence entre Edmonton et Blackie, Westlock ou d'autres petites villes. Les citoyens devraient pouvoir aller au bureau de poste pour y recevoir les services dont ils ont besoin.

Le fédéral doit maintenir sa présence à ces endroits. Les bureaux de poste doivent rester ouverts. Lorsque les bureaux de poste ferment, c'est tout le pays qui en souffre.

Mme Linda Duncan: Quelqu'un souhaite-t-il intervenir?

Allez-y, monsieur Bennett.

M. David Bennett: J'ajouterais volontiers quelque chose. Je comprends mal comment Postes Canada peut continuer à s'opposer à une augmentation du service dans les régions rurales. Comme vous le savez, lors des dernières négociations, une des principales questions touchait l'égalité des conditions de travail entre les facteurs des zones rurales et leurs collègues des zones urbaines.

Je me souviens qu'aux premiers temps de l'ALENA, la société UPS a intenté des poursuites contre le gouvernement fédéral, faisant valoir que le monopole de la livraison du courrier de première classe reconnu à Postes Canada permettait à celle-ci de subventionner injustement son service de livraison des colis. Ce qui a affaibli les arguments invoqués par UPS, c'est que cette entreprise ne s'intéressait manifestement qu'au marché concurrentiel de la distribution de colis dans les principaux centres urbains. C'est effectivement l'activité la plus rentable. De toute évidence, UPS ne s'intéressait pas à la distribution du courrier en zone rurale.

Or, j'estime que dans un pays nordique comme le nôtre, avec ses vastes étendues, un service postal public est une nécessité absolue. Certes, la nature des services assurés est appelée à évoluer, mais, ainsi que vous l'avez noté, le service de base constitue une obligation aux termes de la Loi de 1981 sur la Société canadienne des postes. La Société canadienne des postes est en effet investie d'une mission de service public. Je considère pour ma part que ce service public est d'une importance primordiale, qu'il revêt une valeur essentielle pour nos communautés et qu'il conviendrait non pas de le réduire, mais de l'étendre.

• (1335)

Mme Anna Beale: Pourrais-je, moi aussi, ajouter quelque chose?

Mme Linda Duncan: Allez-y.

Mme Anna Beale: Il serait peut-être bon que notre PDG, le conseil d'administration et les vice-présidents renoncent à l'idée que la Société canadienne des postes n'a que 400 000 clients. J'estime, pour ma part, que la clientèle canadienne est beaucoup plus importante que cela. Deepak Chopra a, en public, fait état des 400 000 clients de la Société canadienne des postes, mais je pense qu'un nouvel état d'esprit permettrait d'améliorer très sensiblement le service postal offert aux Canadiens.

Le président: Je vous remercie.

La parole passe maintenant à M. Whalen, qui dispose de sept minutes.

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

Je tiens à vous remercier tous de votre présence ici. Il est toujours bon d'entendre des avis différents.

Quelque chose m'a frappé au cours de nos déplacements dans les diverses régions du Canada, alors que nous recueillons, de part et d'autre, des témoignages. En effet, notre principale obligation consiste, d'après moi, à nous assurer que les employés des Postes pourront toucher les pensions de retraite auxquelles ils ont droit, et à protéger, maintenant et pour l'avenir, les emplois bien rémunérés de ce secteur d'activité.

Or, d'après ce que je vois, certains de ces emplois seront protégés, mais ils seront moins nombreux à l'être, et les actuels dirigeants de la Société des postes ne semblent pas portés à développer davantage le service. C'est une question que j'ai posée à plusieurs de nos témoins, étant donné les décisions prises dans le passé par la direction de l'entreprise.

Puis-je demander à chacun d'entre vous s'il pense que les dirigeants de l'entreprise sont effectivement à même de mener à bien le développement du service postal?

Monsieur Bennett, voulez-vous répondre en premier.

M. David Bennett: Permettez-moi un aveu. Je suis facteur à la retraite, tout comme mon père. C'est son salaire de facteur qui a permis à mon père et à ma mère d'élever quatre enfants. C'est ce

salaire qui nous a permis d'aller à l'université. Si mon père, maintenant âgé de 88 ans, jouit d'une retraite confortable, c'est en raison d'un régime de retraite à prestations déterminées. Si je peux moi-même continuer à vivre à Calgary, ville où le coût de la vie ne cesse d'augmenter, c'est en grande partie parce que je bénéficie moi aussi d'un régime de retraite à prestations déterminées. J'y suis très attaché et, d'après moi, tous les Canadiens devraient pouvoir bénéficier d'un tel régime.

J'ai toujours eu du mal à comprendre cette sorte de nivellement par le bas où l'on estime que pour rester compétitif, il faut tout réduire au minimum, y compris les salaires...

M. Nick Whalen: Monsieur Bennett, ce que je voudrais savoir c'est si, compte tenu de la position défendue par l'actuelle équipe de direction, vous pensez que l'extension du service, que nous pourrions éventuellement recommander, permettrait de financer l'actuel régime d'avantages sociaux?

M. David Bennett: Non, je ne fais pas confiance à l'actuelle équipe de direction. Elle n'a pas caché l'orientation qu'elle entend prendre. Elle s'oppose à toute augmentation du service.

M. Nick Whalen: Madame Beale, vous disiez tout à l'heure que cette orientation lui avait peut-être été suggérée par le gouvernement précédent. Pensez-vous que, si nous lui donnions des instructions en ce sens, la direction de la Société des postes parviendrait à développer les services plutôt que les réduire?

Mme Anna Beale: Je l'ai toujours espéré, et c'est sans doute pour cela que je suis encore ici, mais je ne pense pas que ce soit possible. Nous avons vraiment lutté lors des négociations. Je ne sais pas dans quelle mesure vous avez le pouvoir d'infléchir leur politique, mais j'espère que vous avez les armes nécessaires, au sens figuré bien sûr, pour les obliger à changer d'orientation, et leur faire savoir qu'ils vont devoir trouver les moyens d'étendre les services.

• (1340)

M. Nick Whalen: Monsieur Rosendorff, vous n'avez pas participé aussi intimement au fonctionnement de la Société des postes, mais vous avez recours à ses services. Selon vous, Postes Canada pourrait-elle élargir la gamme de ses services et offrir, en matière de banque, d'assurances et d'hypothèques, des services en concurrence avec les entreprises de ces divers secteurs?

Sans doute n'y a-t-il pas de solution passe-partout, mais on pourrait peut-être nuancer la question en envisageant, séparément, les zones urbaines, les zones rurales et les zones périurbaines afin de voir où cela serait possible.

M. Steven Rosendorff: L'idée me paraît bonne du point de vue idéologique, mais pas du point de vue pratique. Vous évoquez là des produits très spécialisés. Il est clair que pour augmenter les revenus il faut trouver de nouveaux flux de recettes, mais on ne peut pas, sans la formation nécessaire, se mettre à vendre des hypothèques ou des polices d'assurance. Vous vous en prendriez d'ailleurs aux entreprises du secteur privé.

Il faudrait donc que Postes Canada diversifie ses activités et cherche d'autres sources de revenu, mais pas aux dépens du secteur privé.

M. Nick Whalen: Même pas dans les régions d'où les entreprises se sont retirées? Vous savez bien que la Caisse de dépôt, les banques et les coopératives de crédit se sont retirées des régions rurales. Or, 15 % environ des foyers sont situés en zone rurale et dans des zones rurales éloignées. Postes Canada n'aurait-elle pas un rôle très particulier à jouer au niveau de la consolidation de l'entité nationale, en assurant à ces localités mal desservies des services bancaires et d'enregistrement par Internet?

M. Steven Rosendorff: Votre question appelle deux réponses. D'abord, c'est une excellente idée. Deuxièmement, je ne pense pas que ce soit une bonne idée, étant donné qu'il y a toujours une petite ville située à proximité. Je me trouvais ce matin dans un lieu qui ne compte que 1 300 habitants. La ville la plus proche se trouve à 25 kilomètres. Les habitants savent donc qu'ils doivent faire 25 kilomètres de route. Mais j'habite moi-même à plus de 25 kilomètres du centre-ville de Calgary. Il y aura toujours des gens qui habitent à une certaine distance du centre.

Si vous vivez en zone rurale, c'est soit parce que cela vous fait plaisir, soit parce que vous n'y pouvez rien. Normalement, lorsque les gens vont habiter quelque part, c'est pour une certaine raison. Ils veulent vivre à la campagne et acceptent donc d'avoir à faire 100 kilomètres de route pour arriver, disons, au Costco le plus proche. Il en va de même des autres services, que ce soit les banques, les assurances, ou les médecins.

M. Nick Whalen: Il faut en effet tenir compte de cela.

Je voudrais, cependant, situer ma question dans le contexte de la charte de service des Postes, l'énoncé de mission en quelque sorte. Or, cette charte de service comprend deux éléments, monsieur Rosendorff, qui ne vous sont peut-être pas aussi familiers qu'à Mme Beale et M. Bennett. L'article 10 du protocole du service postal canadien fixe les règles de proximité des comptoirs postaux et prévoit que 98 % des consommateurs doivent avoir accès à un comptoir postal situé dans un rayon de 15 kilomètres. Le protocole ne prévoit rien de particulier pour les autres 2 %, mais il prévoit par contre qu'à partir d'une certaine date des années 1990, il n'y aura plus de fermetures de bureaux de poste dans les régions rurales. Or, certains bureaux de poste situés en zone rurale continuent à fermer par manque de personnel et parce que les localités de la région estiment pouvoir être correctement desservies par un bureau de poste situé un peu plus loin.

Est-ce la norme que nous entendons désormais appliquer? Devrions-nous revoir les critères d'accès aux services postaux en zone rurale? Devrions-nous désormais porter à 25 kilomètres le rayon d'accès à un comptoir? Devrions-nous changer les règles du jeu et imposer après cela un nouveau moratoire? Devrions-nous envisager cela par mesure d'économie? Peut-être devrions-nous augmenter les services dans une localité qui deviendrait ainsi un pôle de service, au lieu de vouloir assurer partout l'intégralité des services, entraînant par là même des dépenses que nous ne souhaitons peut-être pas engager?

Je vous invite chacun à donner votre avis sur ce point.

Monsieur Bennett.

Le président: Vos observations vont devoir s'inscrire dans le cadre des réponses aux questions de M. Clarke, à qui je passe la parole.

[Français]

Monsieur Clarke, vous avez la parole et vous disposez de cinq minutes.

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

Monsieur Bennett, êtes-vous un membre de la famille du premier ministre Bennett?

[Traduction]

M. David Bennett: Ah, non!

Des voix: Oh, oh!

[Français]

M. Alupa Clarke: Vous avez déjà répondu à ma première question. Je vous remercie.

Vous avez dit que Postes Canada était un symbole national d'unité fédérale très important. J'ai adoré votre présentation. Je proviens d'un milieu universitaire et votre présentation sociohistorique et politique m'a enchanté, même si je ne suis pas toujours d'accord avec tout ce que vous avez dit. C'était toutefois de la musique à mes oreilles.

Sans craindre d'aller au fond de vos propos, vous dites que la situation financière précaire de Postes Canada provient de préférences idéologiques plutôt que d'une réalité basée sur un contexte donné. C'est bien ce que vous avez mentionné?

[Traduction]

M. David Bennett: Ce n'est pas tout à fait cela, mais enfin oui.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

Partant de votre prémisse, comment expliquez-vous que le groupe de travail qui a été formé par le gouvernement libéral arrive quand même à des conclusions similaires à ce que propose la direction de Postes Canada? Cela veut-il dire que le premier ministre Trudeau et ce groupe de travail suivent la perspective idéologique à laquelle vous faites allusion?

● (1345)

[Traduction]

M. David Bennett: Je ne prétends pas savoir quelles sont les mesures qu'entend prendre le premier ministre, ou ce qu'il pense de la situation. Je peux dire, cependant, que les statistiques invoquées par Postes Canada pour justifier certaines des mesures prises sont, en grande partie, soit trompeuses soit entièrement fausses. N'est-il pas exact de dire que le groupe de travail s'est fondé sur une perte éventuelle d'environ 200 millions de dollars invoquée par Postes Canada, alors qu'en fait, en 2014, celle-ci a réalisé un bénéfice de 94 millions de dollars.

Je ne sais pas très bien d'où elle a tiré les chiffres, mais on peut toujours se montrer sélectif dans le choix des statistiques et je soupçonne que les chiffres dont Postes Canada et le groupe de travail ont pu faire état ont été choisis de manière à justifier une stratégie qui répond à une idéologie particulière plutôt qu'aux intérêts du public canadien.

[Français]

M. Alupa Clarke: Par conséquent, selon vous, le déficit n'est pas nécessairement réel.

[Traduction]

M. David Bennett: C'est également mon avis. Je sais qu'une partie au moins des grandes charges de dépréciation que Postes Canada a prises ces dernières années était due, je crois, à un jugement de la Cour fédérale l'obligeant à verser environ 200 millions de dollars au titre de l'équité salariale. Postes Canada a choisi d'amortir ce versement en un an et cela lui a permis de déclarer une perte de même montant. Je crois savoir que dans ses projections financières l'entreprise a compté ce montant comme une perte récurrente au lieu d'effectuer un calcul réaliste de ses revenus à venir.

[Français]

M. Alupa Clarke: Comme j'ai encore un peu de temps à ma disposition, ma prochaine question va s'adresser à Mme Beale.

Je trouve très pertinent qu'on veuille penser hors des sentiers battus, mais je constate depuis hier — je siége à ce comité depuis peu —, que ces idées sont toujours tournées vers l'externe, comme pour ce qui est de la banque postale et des passeports, mais qu'elles sont rarement tournées vers l'interne. Par exemple, on pourrait peut-être réduire les avantages sociaux et les salaires des travailleurs qui font quand même partie d'une élite privilégiée au Canada.

J'aimerais vous entendre parler de cette question.

[Traduction]

Mme Anna Beale: Bon. Vous allez peut-être m'en vouloir, mais je conteste l'appellation de « élite privilégié ». Le salaire qui nous est versé est un salaire de travailleur. Nous faisons partie de la classe ouvrière puisque nous gagnons notre vie en travaillant. D'après moi, les élites sont ceux qui ne gagnent pas leur vie en travaillant. Cette appellation me paraît donc désobligeante. J'en ai oublié la question qui nous était posée.

Le président: Restons-en là, alors.

Une voix: Il s'agissait de la baisse des salaires.

Mme Anna Beale: Ah, oui. C'était bien cela. Non. D'après moi, cela correspond à une vue très étroite des choses. Prenons le cas d'une entreprise ordinaire. Disons qu'elle emploie une ou deux personnes et que, se trouvant en difficulté et, ne voyant pas comment augmenter ses revenus en changeant les produits qu'elle fabrique, ou les services qu'elle propose, elle décide de couper le salaire de ses employés. L'employeur ne devrait-il pas envisager de réduire en même temps son propre salaire.

Combien sont-ils de vice-présidents à Postes Canada — 22? Non, 21. Je crois savoir en effet que la Société canadienne des postes en a supprimé un l'année dernière et ne l'a pas remplacé.

Le conseil d'administration est, lui aussi, très étoffé.

Le président: Je vous remercie. Notre dernière intervenante va être Mme Shanahan, qui dispose, elle aussi, de cinq minutes.

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

Il convient de rappeler que le groupe de travail s'est vu confier une mission très précise. Il était, en effet, chargé de se pencher sur l'actuel modèle commercial axé sur des services offerts dans un contexte commercial garantissant la viabilité financière.

Le Comité entend se livrer à un exercice de réflexion hors des sentiers battus. Nous avons recueilli de très intéressants témoignages et nous allons continuer dans cette voie.

Je tiens à vous remercier des éléments d'information que vous nous avez livrés aujourd'hui. Nous sommes conscients d'un monde

en pleine évolution. Tout change, très rapidement. Il est clair que le progrès technique a des conséquences sur les services, mais aussi sur la demande. En même temps, nous avons pour obligation d'assurer dans la mesure du possible que la population canadienne a, partout, accès à un même niveau de service.

Je voudrais maintenant revenir aux questions que mes deux collègues ont posées à nos témoins au sujet du service postal en zone urbaine et en zone rurale, et à l'idée que Postes Canada représente, pour l'ensemble des Canadiens, une valeur sûre et si on ne pourrait donc pas envisager de voir cette organisation, qui revêt une telle importance aux yeux des Canadiens, diversifier ses offres de services.

Ma première question s'adresse à M. Bennett.

• (1350)

M. David Bennett: Ainsi que vous l'avez dit vous-même, Postes Canada doit élargir le cadre de sa réflexion et envisager la possibilité d'offrir d'autres services. J'ai grandi dans un centre urbain où j'avais accès à ces services postaux, qui m'ont toujours paru naturels. Or, je m'inquiète pour ceux qui habitent dans de petites localités et qui, s'ils ne conduisent plus, n'auront pas accès à des services dont nous avions pourtant pris l'habitude.

Je songe notamment à ce que représente, pour la clientèle de Postes Canada, le facteur qui, en zone rurale, est une présence familière, quelqu'un qui comprend les besoins de la clientèle et s'intéresse à ses préoccupations.

Mme Brenda Shanahan: On a proposé la création de pôles communautaires. Serait-ce, d'après vous, une manière utile d'assurer le service postal dans les régions rurales du Canada?

M. David Bennett: C'est un modèle intéressant, mais il me semble peu réaliste de penser que ces pôles communautaires prôneraient à l'obligation de service envers les postiers.

Mme Brenda Shanahan: Vous voulez dire, envers les Canadiens.

M. David Bennett: Oui, c'est bien ce que je voulais dire.

Mme Brenda Shanahan: Merci. Madame Beale.

Mme Anna Beale: Il ne faut pas oublier que Postes Canada existe depuis environ 150 ans et qu'elle a, au cours de cette période, assuré divers types de services, y compris un service de banque postale. Il n'y a dans tout cela rien de nouveau.

Ceux d'entre vous qui sont membres du Comité depuis un certain temps déjà savent qu'à une certaine époque il existait en effet au Canada une banque postale. Vous êtes d'accord? Bon. Je n'ai donc pas à y revenir.

L'idée d'une sorte de bureau de poste central où tous ces services seraient offerts, avec ici et là des succursales plus petites, me semble être au départ une bonne idée. Je n'y vois aucune difficulté. Nous sommes tous d'accord pour mettre cette idée à l'essai, et la juger au vu des résultats, et si c'est cela qu'il faut...

Mme Brenda Shanahan: Excusez-moi. Vous connaissez vous-même un peu l'aspect vente au détail...

Mme Anna Beale: En effet.

Le président: Madame Shanahan, il vous reste une minute. Je vous dis cela au cas où vous voudriez également demander à M. Rosendorff ce qu'il en pense.

Mme Brenda Shanahan: Je vous en remercie.

Un dernier mot, cependant. Serait-ce, selon vous, faisable d'augmenter le nombre de comptoirs postaux?

Mme Anna Beale: Oui, tout à fait.

Mme Brenda Shanahan: Bon, très bien.

M. Steven Rosendorff: Nous allons devoir, je crois, modifier le rayon d'accès aux bureaux de poste. Pour en revenir à ce que vous disiez au sujet de pôles communautaires, on pourrait, dans des localités rurales d'une certaine importance, installer le bureau de poste à la bibliothèque ou, disons, dans le centre communautaire, au lieu de prévoir un local séparé.

Mme Brenda Shanahan: L'idée me paraît intéressante. Merci.

Le président: Je vous remercie.

Je tiens à remercier nos témoins de leur participation aux travaux du Comité. S'il y a des renseignements que vous souhaiteriez porter à notre attention, je vous demande de les transmettre à notre greffière, au plus tard dans les 10 ou 15 jours à venir. Nous allons devoir déposer notre rapport à la Chambre d'ici la fin du mois de novembre ou le début du mois de décembre.

Nous allons maintenant suspendre quelques instants la séance en attendant l'arrivée du groupe suivant de témoins.

• (1350) _____ (Pause) _____

• (1400)

Le président: Je vous remercie de votre présence ici.

Je sais, madame Brousseau et monsieur Opstad, qu'assis dans l'assistance, vous avez patiemment attendu votre tour. Je suis heureux que nous ayons pu vous ménager un temps de parole.

Monsieur Goldie, je ne sais pas si vous avez assisté aux témoignages de certaines des personnes qui sont intervenues plus tôt. La procédure devant le comité est très simple. Nous allons demander à chacun d'entre vous de nous présenter un exposé qui peut durer jusqu'à cinq minutes, après quoi les membres du Comité auront des questions à vous poser.

Madame Brousseau, je sais que vous avez préparé un exposé de 24 pages. Vous aviez sans doute envisagé un cadre plus formel que celui-ci, mais je vous prie de croire que la série de questions et de réponses va permettre de faire ressortir tout renseignement dont vous n'auriez pas pu faire état dans le cadre de votre exposé.

Madame Brousseau, vous avez donc la parole.

Mme Michelle Brousseau (directrice, Alberta/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints): Mesdames et messieurs, bonjour. Je suis maître de poste du village de Veteran, en Alberta. Nous sommes situés à une heure et demie de route à l'est de Stettler, et à une heure de route à l'ouest de la frontière avec la Saskatchewan. Je prends la parole devant vous en tant que représentante de l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, la CPAA-ACMPA. L'ACMPA est, au sein de Postes Canada, la deuxième plus grande unité de négociation. Nous représentons les personnels des bureaux de poste des villes et villages des régions rurales du Canada. Les membres de l'ACMPA sont à 95 % des femmes. Nos membres gèrent 3 260 bureaux de poste installés en zone rurale. Nous sommes en contact régulier avec les plus de six millions d'habitants de ces régions. Souvent nous sommes la seule présence fédérale de la localité, le point de rencontre de la communauté.

Les adjoints à temps plein travaillent 40 heures par semaine, et le calendrier des adjoints à temps partiel prévoit une semaine de travail allant de quatre à 40 heures. Les bureaux de poste en question appartiennent à la catégorie classe. Il y a en effet six catégories de bureaux de poste. L'horaire de travail de ceux qui effectuent moins de 20 heures par semaine, s'étend souvent sur cinq ou six jours. Contrairement à ce qu'il en est des succursales qui, en zone urbaine,

font partie de la catégorie de la vente au détail, il n'est pas rare que les adjoints à temps partiel attendent des années avant d'accéder à un poste qui leur assure davantage d'heures de travail.

Au village de Consort, le camion de la poste arrive vers 10 h 30 du matin, et un adjoint à temps partiel est de service entre 10 h 30 à 13 heures. Sa présence pendant l'heure du midi permet au maître de poste d'aller dîner. Vous comprenez bien qu'il est difficile de trouver un emploi allant du début de la journée de travail jusqu'à 10 h 30. Or, il faut bien travailler, mais en zone rurale les emplois sont rares.

Voilà les quelques éléments que je tenais à vous livrer.

Le président: Il vous reste un peu moins de trois minutes.

Mme Jacquie Strong (directrice, Alberta/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints): Cela me convient. Je vous remercie.

Les employés nommés pour une période déterminée ne sont pas affectés à des postes à temps plein. On ne leur assure pas un nombre fixe d'heures de travail par semaine et, souvent, leur emploi est précaire. Il est fréquent que nos employés ne soient appelés à travailler qu'en cas de besoin et il peut donc se passer des jours entiers sans qu'ils aient de travail.

Dans mon bureau de poste, le nombre de colis à livrer a été multiplié par quatre. Les achats en ligne commencent à combler la perte de revenu entraînée par la baisse du courrier. Compte tenu de la croissance des achats en ligne, les bureaux de poste sont plus que jamais nécessaires puisqu'il faut bien acheminer les colis. Nous recevons de la litière pour chats, des aliments pour chiens, des couches, du savon pour la lessive. Si les bureaux de poste en zone rurale reçoivent tant de colis, c'est parce que la population habite loin des magasins. Il faut trop de temps pour s'y rendre, et puis il faut en outre prévoir le déplacement à l'avance. C'est pour cela que les gens passent tant de commandes en ligne. Ces commandes sont livrées au bureau de poste, ce qui explique l'augmentation sensible du volume des livraisons.

Il y a, dans ma région, de nombreuses mères au foyer. Elles adorent faire des achats en ligne — qu'il s'agisse de vêtements, de livres ou de fournitures scolaires. Il y a aussi beaucoup de matériel éducatif. Beaucoup de gens sont en effet inscrits à des cours en ligne dispensés par l'Université Athabasca, et on reçoit donc continuellement des livres. Il y a également beaucoup de matériel destiné à l'enseignement à domicile, beaucoup de livres envoyés par Amazon. C'est devenu un plaisir de recevoir tant de colis.

• (1405)

Le président: Merci. Je vous suis reconnaissant de votre témoignage.

Monsieur Opstad, vous avez cinq minutes. Vous avez la parole.

M. George Opstad (à titre personnel): Je suis facteur depuis 27 ans. J'ai tenu à prendre la parole devant vous aujourd'hui car, il y a 10 ans environ, nous disposions de cases dans lesquelles était trié le courrier. Or, à chaque fois que j'arrivais à une nouvelle case, je m'apercevais qu'elle n'était pas très bien organisée. J'inscrivais donc sur une feuille de papier les adresses qui devaient aller dans telle ou telle case. Le renseignement était transmis à celui qui effectuait le tri.

Après avoir fait cela un certain nombre de fois, j'ai décidé d'écrire un programme afin de ne plus avoir à expliquer à chaque fois comment organiser les cases. J'ai commencé à rédiger ce programme et après quelques années tout allait relativement bien.

À l'époque, l'itinéraire du facteur était modifié environ tous les quatre ans et il fallait alors tout recommencer avec une nouvelle case et de nouvelles languettes servant d'indicateurs volumétriques. Et puis, six mois plus tard, les cases étaient à nouveau changées.

Ils avaient annoncé ce compte volumétrique, et je savais donc que j'avais à peu près six mois pour mettre mon programme au point. J'en ai donc parlé à Bill Swan, mon superviseur, lui disant « J'aimerais bien que vous jetiez un coup d'oeil sur ce programme ». Il m'a répondu « Bon. On verra cela la semaine prochaine ». Or, une semaine plus tard, il m'a dit qu'il avait eu quelque chose à faire, et qu'il n'avait pas eu le temps de s'en occuper.

J'ai essayé à plusieurs reprises de le lui montrer et puis, un jour, aux environs de Noël, deux mois plus tard, un type s'est présenté chez moi. C'était, justement, mon superviseur et je lui ai montré mon programme. Je lui ai expliqué, à l'aide d'une clé USB, de quoi il s'agissait. Il m'a demandé de lui remettre la clé et l'a emportée. De retour au travail, je lui ai demandé ce qu'on en avait pensé, et il m'a répondu qu'il avait remis la barrette au service collecte et livraison. J'ai senti qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas et je lui ai donc demandé de me rendre ma clé USB. Il est retourné à son bureau et me l'a rendue. Il ne l'avait donc pas transmise.

Les employés peuvent consulter l'Intrapost, un site Internet qui leur est réservé. Il y avait, sur ce site, une rubrique « Demandez à Moya ». C'était Moya Greene, notre PDG à l'époque. Je lui ai expliqué la situation, lui disant « J'aimerais bien que quelqu'un jette un coup d'oeil sur ce programme ». Elle a organisé une rencontre à laquelle j'ai apporté mon ordinateur. C'est un ordinateur de bureau et donc cela m'a pris un peu de temps pour l'installer. La réunion a duré deux minutes. Ils n'ont même pas voulu voir de quoi il s'agissait.

Et puis il y a eu la conversion. Nous avons reçu les nouvelles languettes, qui étaient désormais produites à l'aide d'un programme. Or, elles étaient encore pires que les anciennes. J'ai donc envoyé un courriel à notre nouveau PDG, Stewart Bacon. Il m'a répondu « Nous allons à nouveau y jeter un coup d'oeil ».

La réunion a été organisée. Moi, je me trouvais à Edmonton, et eux à Ottawa. À l'aide d'un programme appelé NetMeeting, j'ai pu faire en sorte que nous ayons tous la même chose à l'écran. Je tentais de leur expliquer de quoi il s'agissait, ce que mon programme était capable de faire, et eux, à Ottawa, me posaient des questions. Ils m'ont alors demandé d'où provenaient les renseignements archivés dans mon programme et je leur ai répondu que je les tenais d'un tableau. Je leur ai tout expliqué, et ils m'ont demandé de leur montrer comment cela marchait. C'est ce que j'ai fait.

Au début, tout semblait aller bien, car ils me disaient « Nous aimons bien comment cela fonctionne ». Puis ils ont commencé à grogner et je me suis demandé pourquoi. J'ai appris par la suite que les gens qui évaluaient mon programme étaient ceux-là mêmes qui étaient chargés d'écrire un programme pour Postes Canada. J'étais donc leur concurrent et ils n'ont voulu rien avoir à faire avec moi.

Je me suis plaint, disant qu'il n'était pas juste que mon programme soit évalué par des gens qui étaient en train d'écrire un programme pour Postes Canada, mais on s'est contenté de me répondre « Votre programme ne fonctionnera pas ». J'ai demandé à un type de Postes Canada de faire une petite enquête, mais il n'a rien voulu savoir.

• (1410)

Il y a environ six mois, j'ai écrit une lettre à Judy Foote. J'ai, à de multiples reprises, téléphoné à son bureau, demandant « Puis-je m'attendre à recevoir une réponse? » Mais toujours la même réplique « Oui, on va vous répondre ».

Suis-je à court de temps?

Le président: Hélas, oui. J'ai trouvé votre récit très intéressant et j'espère que les questions qui seront posées nous permettront d'en apprendre un peu plus sur ce qu'ont fini par donner vos appels téléphoniques.

Monsieur Goldie, vous avez cinq minutes.

M. Frank Goldie (à titre personnel): Je vous remercie.

Je m'appelle Frank Goldie. Pendant 38 ans j'ai travaillé comme facteur. Je suis entré à la Poste à l'âge de 16 ans et je viens de prendre ma retraite, à 55 ans. J'ai assisté à de nombreux changements, certains qui étaient favorables, d'autres moins.

J'ai tenu à prendre la parole devant vous pour parler des changements qui ont lieu actuellement. Ma mère a travaillé à la Poste pendant 20 ans. Ma femme y travaille toujours, depuis maintenant 10 ans. Mon jeune fils est facteur depuis six ans déjà. Nous avons envers la poste une dette de reconnaissance. C'est en effet elle qui nous a permis de nous loger. Nous payons nos impôts. Nous sommes propriétaires de nos logements. Je n'ai guère de critiques à adresser à la poste.

Jusqu'à récemment, dans la zone postale T2A, le courrier était livré à domicile. Or, il est désormais livré à une boîte postale communautaire située devant le terrain de jeu. Ce n'est pas un endroit qui favorise les rencontres avec les voisins, car la terre est jonchée de débris.

Parlant d'expérience, je peux affirmer que le facteur passe chaque jour. Il voit ce qui se passe. Je connaissais tout le monde. J'étais le premier à apercevoir, par exemple, que la fenêtre du sous-sol de telle ou telle maison était brisée. Le facteur est membre à part entière de sa communauté. Il porte un uniforme, il est courtois. C'est un véritable professionnel qui fait correctement son travail. Il converse avec les gens du coin, il fait un brin de causette avec des gens parfois esseulés. Il donne un coup de main en cas de besoin.

Mon dossier à Postes Canada est impeccable. On n'y trouvera aucun blâme, mais on n'y trouvera non plus aucune indication de l'aide que j'ai pu apporter à tel ou tel au cours de ma journée. Si je dis cela, c'est pour rappeler que ces hommes et ces femmes, qu'ils soient jeunes ou moins jeunes, sont là au contact du public, prêts à se rendre utile.

Quant aux régions rurales, c'est presque un autre pays. Nous avons, après la Russie, le plus grand pays du monde. Avec les habitants des zones rurales, il faut entretenir le contact. Les gens sont non seulement isolés, mais parfois isolés à l'extrême. Si vous supprimez les bureaux de poste... Ce sont des lieux de rencontre, c'est là où les gens se rendent pour prendre un café. Cela leur donne une raison de se rendre en ville. À vrai dire, je ne sais pas ce qui arrivera si vous supprimez ce silo. Déjà que dans les régions rurales les gens sont isolés, mais si le drapeau canadien cesse d'y flotter, les gens se sentiront vraiment esseulés.

Permettez-moi un instant de changer de sujet et de passer à la marque Postes Canada. Peu de marques sont si solidement implantées. Il y en a, IBM, par exemple, mais pour créer une grande marque il faut des dizaines d'années, parfois un siècle. Si vous supprimez le service postal, ou si vous le ramenez à trois jours par semaine, vous porterez atteinte à la marque en l'associant à un service de troisième ordre.

Vous pouvez me croire en cela: j'en parle chaque jour à mon fils et à ma femme. Leur travail n'est pas facile. Or, selon la dernière convention collective, les nouvelles recrues vont toucher non pas 25 \$ de l'heure, mais 19 \$. On est revenu sur les droits acquis et désormais tout le monde touchera au départ 19 \$ de l'heure. Je ne sais pas ce que vous en pensez, mais cela ne me semble pas être un salaire très élevé.

Je vous remercie de votre attention.

• (1415)

Le président: Merci, monsieur Goldie.

Je tiens à remercier tous nos témoins.

Nous allons maintenant entamer la série de questions. Madame Shanahan, vous avez sept minutes.

Mme Brenda Shanahan: Merci, monsieur le président.

Je tiens à vous remercier tous des services que vous rendez au pays et à nos concitoyens. Vous évoquez un sens du service public et un sens du devoir qui va bien au-delà de ce que les gens imaginent normalement lorsqu'ils songent au travail du facteur. Je vous suis reconnaissante de ce que vous nous en avez dit.

Mes premières questions s'adressent à Mme Brousseau et à Mme Strong.

J'avais cru comprendre, au départ, qu'il n'y avait plus assez de travail pour les employés des postes, mais vous nous avez dit, après cela, que les livraisons de colis avaient été multipliées par quatre. Ce regain d'activité me paraît une excellente chose. Pourriez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet et aussi au sujet des autres services qui pourraient être rentablement assurés par un bureau de poste dans les régions rurales.

Mme Michelle Brousseau: Eh bien, nous avons parlé d'une éventuelle banque postale.

Je tiens à préciser qu'à Terre-Neuve, 84 % des localités n'ont pas de banque; cela est vrai de 65 % des localités de Nouvelle-Écosse et de 61 % des localités de Colombie-Britannique...

Mme Brenda Shanahan: Nous avons étudié le mémoire qui fait état de cette situation, mais alors quelles sortes de services bancaires serait-il possible d'assurer?

Mme Jacquie Strong: Il y a, d'abord, l'encaissement de chèques, car actuellement les gens doivent parfois faire une heure et demie de route pour se rendre à la banque.

De nombreuses localités, des communautés autochtones notamment... Des 615 communautés que compte notre pays, 54 n'ont pas d'agence bancaire.

Je pense que cela serait utile à bien des gens, et en particulier aux personnes âgées, car elles ne se déplacent guère. Ce serait, d'après moi, une excellente occasion d'aider les régions rurales.

Mme Brenda Shanahan: Bon, on a déjà évoqué l'idée d'une banque postale, mais existe-t-il d'autres possibilités? Selon certains témoins, le bureau de poste pourrait devenir un pôle communautaire, un peu comme un centre de Service Canada.

D'après vous, les employés des postes, les maîtres de poste seraient-ils à même d'aider les Canadiens, disons, à remplir une déclaration d'impôt ou à effectuer d'autres formalités?

Mme Michelle Brousseau: Nous recevons souvent une formation complémentaire lorsque Postes Canada instaure de nouvelles mesures pour simplifier ou faciliter le travail. Tout nous est expliqué de manière détaillée afin que chacun acquière en même temps les connaissances requises.

Si l'on procédait ainsi, nous pourrions assez facilement apprendre tout ce qu'il faut. À supposer que je change de ville, je serais, avec les connaissances que j'aurais acquises, parfaitement capable de faire le travail. Il n'est pas trop difficile d'apprendre de nouvelles choses, et nous sommes tout à fait disposés à apprendre.

Mme Brenda Shanahan: Je vous remercie.

Monsieur Goldie, que pensez-vous de l'idée d'étendre ou d'accroître les services qui pourraient être offerts à un comptoir postal?

M. Frank Goldie: Vous savez que certains supermarchés offrent maintenant des services bancaires.

Or, certains prétendent que c'est empiéter sur l'activité du secteur privé. Mais il n'y a pas de chasse gardée. Ces 50 000 personnes payent des impôts. Elles ne se contentent pas de faire la queue au comptoir de Service Canada pour retirer leur chèque d'assurance-chômage.

Nous pourrions améliorer nos services et en assurer de nouveaux en nous adaptant à un monde en pleine transformation. Le monde change. Il ne faut pas sous-estimer les employés des postes, et penser qu'ils ne savent pas compter et qu'ils ne seraient pas en mesure d'assurer un service bancaire. Les employés des postes ont subi une formation. C'est dire qu'ils peuvent être formés. Tout cela me semble possible.

• (1420)

Mme Brenda Shanahan: Excellent.

Monsieur Opstad, vous nous avez fait part de ce que vous avez vécu, et d'autres aussi nous ont parlé des idées qu'ils avaient souhaité soumettre à la direction. J'imagine que ce que vous nous avez dit est...

M. George Opstad: Oui, c'est un peu comme ce qu'a raconté Debby Kronewitt-Martin, une des dames qui est venue témoigner devant le Comité. Elle disait un peu la même chose au sujet de la direction de Postes Canada... C'est ce que j'ai constaté. Ils se disent modernes et ouverts aux nouvelles idées, mais lorsque vous essayez de leur soumettre une idée, ils refusent de l'examiner.

J'ai essayé pendant six ans d'obtenir qu'on m'entende.

Mme Brenda Shanahan: Vous n'avez ainsi jamais pu obtenir qu'ils étudient votre idée?

M. George Opstad: Non, ils ne veulent rien savoir.

Mme Brenda Shanahan: Me reste-t-il un peu de temps?

Le président: Il vous reste quelques minutes.

Mme Brenda Shanahan: Bon. Je voudrais parler un peu de l'importance que Postes Canada revêt aux yeux des Canadiens. Pourrions-nous parler de son image de marque? D'après vous, cette image a-t-elle été rehaussée ou, au contraire, dévalorisée. Ou serait-ce, en fait, une marque sans importance? Qu'en pensez-vous?

Mme Michelle Brousseau: J'ai eu l'occasion de parler de cela avec mes clients et je dois dire qu'ils s'intéressent beaucoup aux achats en ligne. Dans ma région, les gens n'ont pas envie de faire une heure et demie de route pour aller chercher quelque chose ou faire leurs courses. C'est pour cela qu'ils font une grande partie de leurs achats en ligne. Il nous faut, d'après moi, exploiter ce créneau. Comme vous le savez, Purolator fait partie de Postes Canada. Certaines des compagnies de messagerie ne livrent pas à Veteran et c'est Postes Canada qui, à partir de Calgary et Edmonton, effectue les livraisons pour leur compte.

Mme Brenda Shanahan: D'après vous, Postes Canada pourrait-elle, effectivement, prendre une part plus large de cette activité en plein essor?

Mme Michelle Brousseau: Tout à fait, même si cela nous obligerait à fermer le bureau de poste pendant deux ou trois heures afin d'effectuer les livraisons pour leur compte. Comme cela UPS n'aurait pas à — en fait, UPS et les autres compagnies de messagerie n'aiment guère venir jusque chez nous. Nous pourrions ainsi nous renforcer dans ce secteur d'activité.

Le président: Je vous remercie.

[Français]

Monsieur Clarke, vous avez la parole et vous disposez de cinq minutes.

M. Alupa Clarke: Merci, monsieur le président.

Si je comprends bien, vous êtes tous des employés de Postes Canada, y compris M. Opstad.

Je vous remercie de votre travail. Il s'agit d'un service pour les citoyens. Vous faites vivre et vibrer le symbole national qu'est Postes Canada.

Monsieur Goldie, si je ne m'abuse, vous avez quitté Postes Canada il y a deux ans?

M. Frank Goldie: Oui.

M. Alupa Clarke: La direction de Postes Canada a-t-elle consulté votre conjointe, votre fils et vous avant que les changements soient mis en oeuvre en 2013? Je parle des cinq points et des diverses modifications qui ont été mises en avant par le service postal.

[Traduction]

M. Frank Goldie: On ne m'a rien dit de tout cela. J'étais un employé comme les autres. Chaque jour, avant d'aller au travail, je cirais mes chaussures et je repassais ma chemise. Je ne savais rien d'un plan en cinq parties. Le seul plan en cinq parties que je connaisse consiste à me lever le matin, à régler mes factures, à aller au travail, à embrasser ma femme et à aller me coucher. C'est le seul plan en cinq parties que je connaisse. Je crains ne pas saisir ce que vous voulez dire.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord, je vous remercie.

Madame Brousseau, pouvez-vous dire au Comité ce qu'est une journée typique dans la vie d'un maître de poste?

• (1425)

[Traduction]

Mme Michelle Brousseau: Nous ouvrons le bureau de poste, et pendant toute la journée nous accueillons la clientèle. En tant que maître de poste, je dois également m'assurer que les autres bureaux de poste ne manquent pas de fournitures. Je suis donc assez occupée. Parfois, cependant, nos fournitures nous sont livrées par messagerie plutôt que par Postes Canada, et cela, je le comprends mal. Comment se fait-il que notre fournisseur emploie, pour nous livrer, un autre service de messagerie?

[Français]

M. Alupa Clarke: Qu'est-ce que cela signifie pour vous d'avoir un bureau de postes dans une région rurale? Vous êtes là à 100 %, vous y vivez et vous personifiez carrément le symbole national qu'est Postes Canada. Que représente Postes Canada pour vous?

[Traduction]

Mme Michelle Brousseau: C'est en partie une question de tradition. Les habitants de ces régions rurales n'aiment pas beaucoup le changement, et la perte du bureau de poste serait pour eux un véritable crève-coeur. Ils en seraient désolés et les contacts humains leur manqueraient énormément.

Ils aiment converser autour des boîtes aux lettres, s'échangeant les nouvelles du voisinage. Ils s'enquière de ce qui se passe chez le voisin: « Ton grain ne s'est pas trop fait mouiller? As-tu réussi à rentrer tout ton foin? T'as pu finir à temps? » Les gens conversent et, pour compléter le revenu tiré de leur exploitation, beaucoup d'entre eux vendent par Internet. C'est ainsi qu'ils viennent souvent expédier un colis, ou me demander combien coûterait un tel envoi afin d'en mettre les frais à la charge d'un destinataire habitant la Nouvelle-Écosse.

[Français]

M. Alupa Clarke: Ma question s'adresse à Mme Strong.

Dans la pyramide hiérarchique, qui est votre supérieur immédiat? Quel est son poste et que fait-il exactement?

[Traduction]

Mme Jacquie Strong: Nos surveillants immédiats sont les surintendants de secteur. Ils s'assurent que nous avons bien la formation nécessaire. Ils nous tiennent au courant de ce qui se passe et nous aident en cas de besoin. Si nous manquons de personnel, ils nous aident à trouver quelqu'un. Il arrive, en effet, que quelqu'un tombe malade et, étant donné notre isolement, il n'y a pas sur place beaucoup de gens susceptibles d'effectuer un remplacement. Nous comptons donc sur les gens des alentours. Certains bureaux de poste n'ont en effet qu'un seul préposé.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

Le chef des opérations a la responsabilité de combien de bureaux de postes?

[Traduction]

Mme Michelle Brousseau: Dans ma région, elle s'occupe du secteur qui va de Camrose à Provost, jusque là où je me trouve, à Veteran. Elle a, d'après moi...

Mme Jacquie Strong: C'est très étendu. On l'a élargi il y a un an.

Mme Michelle Brousseau: On n'arrête pas de réorganiser. On peut avoir trois chefs, mais maintenant, il n'y en a plus que deux.

On rajoute sans arrêt à leurs tâches pour essayer de faire des économies.

[Français]

M. Alupa Clarke: Depuis combien de temps occupez-vous la fonction de maître de poste?

[Traduction]

Mme Michelle Brousseau: Je suis maîtresse de poste depuis 2008.

[Français]

M. Alupa Clarke: Cela fait donc huit ans.

[Traduction]

Mme Michelle Brousseau: Mais cela fait 19 ans que je travaille à Postes Canada.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

[Traduction]

Mme Jackie Strong: Pour moi, cela fait 19 et neuf.

[Français]

M. Alupa Clarke: Depuis que vous êtes maître de poste, avez-vous constaté une augmentation ou une diminution du nombre de personnes qui font affaire avec Postes Canada? Qu'avez-vous remarqué à ce sujet?

[Traduction]

Mme Jackie Strong: Je vois une augmentation. À mon avis, c'est parce que nous fournissons un service à la clientèle et que nos clients passent en premier. Je suis maîtresse de poste et j'encourage mes employés à faire. Le volume de gens qu'on voit a beaucoup augmenté. Certains n'aimaient pas venir au bureau de poste avant, mais je ne le prends pas mal. Ce n'est pas dans mon caractère.

M. Alupa Clarke: Vous êtes maîtresse de poste, vous dirigez donc le bureau et vous avez d'autres employés.

Mme Jackie Strong: En effet.

Mme Michelle Brousseau: C'est cela.

Le président: Madame Duncan, vous disposez de sept minutes.

À nos experts et collègues, Mme Duncan a un avion à prendre et il se peut qu'elle parte après son intervention. Ne le prenez pas mal. Elle n'est pas du genre à filer, mais nous avons tous des horaires à respecter, et je crois que Mme Duncan doit rentrer à Ottawa.

• (1430)

Mme Linda Duncan: Je vous remercie, monsieur le président. Ne m'en veuillez pas si je m'en vais, car je trouve votre groupe très utile. Je vous suis très reconnaissante du temps que vous nous consacrez.

Je me disais en parlant à certains témoins que nous devons nous rappeler que nous sommes des représentants fédéraux. Nous sommes des membres élus du Parlement et nous avons une responsabilité particulière, à savoir à l'égard des peuples autochtones, des collectivités des Premières Nations, des réserves, des Métis et des Inuits, comme l'a établi la Cour suprême.

Donc, au-delà de ce que dit la loi sur Postes Canada, qui précise en fait qu'il s'agit d'un service public, nous avons cette responsabilité supplémentaire. Aux termes des traités également. Nous devons veiller à ce qu'ils soient servis de manière équitable et comparable. Je serais curieuse de savoir ce que vous pensez du service, en particulier aux réserves indiennes. J'aimerais avoir vos commentaires à toutes et à tous à ce sujet.

Cette question m'intéresse et vous m'avez fait repenser à la décision de donner aux employés des postes en milieu rural moins d'argent qu'à ceux qui travaillent en milieu urbain. Je constate que la plupart sont des femmes. Beaucoup d'entre elles sont, j'imagine, femmes d'agriculteurs, ou agricultrices, et c'est une autre façon de compléter leur revenu agricole.

Pourriez-vous nous donner plus de précisions sur la précarité du travail et sur les solutions qui permettraient selon vous de remédier à cette situation? À franchement parler, ces craintes ressemblent à celles exprimées par les cheminots face à la privatisation et l'américanisation. Que pouvons-nous faire pour nous assurer que les gens soient traités équitablement?

On m'a rappelé qu'en fait, 60 % des Canadiens reçoivent leur courrier à domicile. Ce qui s'explique par le fait que 25 % aller reçoivent dans de grands immeubles. Ces gens n'ont pas à aller chercher leur courrier dans une boîte aux lettres ailleurs. On ne tient pas compte de cet élément dans le budget de Postes Canada. Il n'y est

question que des ménages. Ces 25 % supplémentaires représentent beaucoup plus de mises à pied, beaucoup de Canadiens et, avec la densité croissante, ce sera plus efficace.

J'aimerais avoir vos commentaires à tous les quatre et toute précision que vous voudriez apporter sur votre temps. Utilisez mon temps.

M. Frank Goldie: Je vous remercie.

Je peux seulement parler de la question urbaine. Pour ce qui est de renoncer à la distribution du courrier à domicile, on avance les économies et les coûts que représente l'ajout d'autres arrêts sur le circuit des facteurs, mais il y a aussi le coût supplémentaire de ces super boîtes aux lettres, étant donné qu'il faut un véhicule. Il faut donc acheter un véhicule, l'entretenir, faire le plein, rouler en ville, payer l'assurance, sans oublier les accidents qui risquent de se produire. Toutes ces choses sont vraies. Alors, font-ils vraiment autant d'économies que cela en installant ces super boîtes aux lettres qui, en plus, à mon avis, enlaidissent la collectivité?

En tout cas, c'est ce que j'en pense. Tout le monde a un véhicule maintenant. Je ne suis pas particulièrement écologiste, mais je sais qu'il est probablement bien meilleur pour la santé des facteurs et des factrices de marcher huit heures par jour que d'être assis toute la journée dans une voiture.

Merci.

Mme Linda Duncan: Je vous remercie.

Quelqu'un parmi vous souhaite-t-il parler de ce travail précaire?

Mme Jackie Strong: Je pense, madame Duncan, que nous devons diversifier. Nos employés, à Postes Canada, sont tous loyaux. Ils sont d'une loyauté étonnante. Pour diversifier, nous pourrions ajouter la photocopie à certains endroits parce qu'ils ne l'ont pas encore.

Les personnes qui se sont exprimées avant ont fait de très bons exposés et je crois vraiment que si nous réunissions toutes ces idées pour arriver à un programme qui marche, nous obtiendrons d'excellents résultats, surtout dans les régions rurales. Si nous changeons l'endroit où les gens vont chercher leurs colis... C'est à une heure, une heure et demie de route. Malheureusement, dans les régions rurales, il faut tout planifier. Il se peut qu'ils n'aillent en ville qu'une fois par mois pour passer prendre des choses.

Je pense que le comité est sur la bonne voie. Vous nous avez tous écoutés et je crois qu'un bon plan ressortira de tout cela. Honnêtement, vous êtes formidables. Merci. Vous avez écouté. Vous avez tous posé d'excellentes questions. À mon avis, nous pouvons y arriver ensemble. Tout ce qui manque, c'est de parler à celles et ceux qui font le travail, sur le terrain, les facteurs et les maîtres de poste, les employés et les gens qui veulent évoluer. À mon bureau, je cherche toujours à évoluer parce que je veux garder mon emploi. Je demande toujours à l'équipe de m'aider à améliorer le système, parce que c'est une équipe, et je dois dire que je n'y suis pas arrivée toute seule.

• (1435)

Mme Linda Duncan: Est-ce qu'il me reste du temps?

Le président: Il vous reste une minute.

Mme Linda Duncan: Monsieur Opstad, quel est votre emploi?

M. George Opstad: Je suis facteur.

Mme Linda Duncan: Vous êtes facteur. Donc, vous essayez tout simplement de proposer une façon de travailler plus efficace pour les facteurs.

M. George Opstad: C'est cela.

Mme Linda Duncan: De toute évidence.

M. George Opstad: Effectivement.

Mme Linda Duncan: Je vous remercie.

Souhaitez-vous ajouter quelque chose, madame Brousseau?

Mme Michelle Brousseau: Non. Merci beaucoup.

Mme Linda Duncan: Je vous remercie.

Le président: Je rappelle à tout le monde que le caucus néo-démocrate ne peut se passer de Linda Duncan pendant plus de 24 heures, et c'est pourquoi elle repart...

Mme Linda Duncan: En êtes-vous certain?

Le président: Merci de votre présence, madame Duncan.

Notre prochain intervenant sera M. Whalen

Je vous en prie, vous disposez de sept minutes.

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

Monsieur Opstad, votre histoire soulève deux questions. La première est une question d'éthique des affaires et la seconde, une question d'occasion manquée.

Pourriez-vous terminer votre histoire et nous dire ce qui s'est passé lorsque vous avez contacté la ministre et où vous en êtes?

M. George Opstad: Je lui ai envoyé cette lettre en mai. En fait, Randy Boissonnault est mon député, alors je l'ai donnée à son adjoint, qui s'appelle Tony, le 4 janvier. J'ai essayé de voir Randy pratiquement toutes les semaines, mais il disait toujours qu'il reviendrait la semaine suivante. Le 26 février, il m'a tout rendu parce que cela n'intéresserait pas Randy. Alors je l'ai envoyé à Judy Foote. Elle ne m'a pas répondu.

Randy Boissonnault avait organisé un barbecue le 27 août, alors j'en ai profité pour tout lui remettre en mains propres. Pas à son adjoint. Je lui ai demandé s'il allait me donner une réponse et il a répondu que non. Je lui ai demandé pourquoi et il m'a dit que c'était parce que c'était devant la ministre. Je n'ai plus eu de nouvelles après.

M. Nick Whalen: Très bien. Quand vous avez rencontré les concepteurs de logiciel, manifestement de Postes Canada, s'agissait-il de gens de la maison?

M. George Opstad: En fait, c'est un employé de Postes Canada. La dernière page que j'ai remise est celle de LinkedIn. C'est à cette personne que j'ai parlé.

M. Nick Whalen: D'accord. C'est un employé de Postes Canada?

M. George Opstad: En effet.

M. Nick Whalen: Ce n'est pas comme si vous étiez quelqu'un d'extérieur à l'organisation qui proposait quelque chose.

M. George Opstad: Non.

M. Nick Whalen: C'était un employé de Postes Canada, comme vous, qui travaillait sur le plan de création...

M. George Opstad: C'est exact.

M. Nick Whalen: Ce n'était pas un concurrent. C'était quelqu'un qui...

M. George Opstad: En fait, il fait ce travail officiellement pour Postes Canada.

M. Nick Whalen: Certes, mais vous travaillez aussi pour Postes Canada.

M. George Opstad: Oui, mais je ne le faisais pas officiellement; je le faisais à titre personnel. Quand il a vu mon programme, en gros, je suis devenu le concurrent.

M. Nick Whalen: Cherchiez-vous à vendre votre programme à Postes Canada?

M. George Opstad: J'essayais d'obtenir un autre poste à Postes Canada, de préparer ces casiers au lieu de distribuer le courrier. Cela faisait 27 ans que j'étais facteur et j'avais envie d'essayer autre chose.

M. Nick Whalen: Selon vous, combien de temps ferait gagner votre système de tri automatique du courrier?

M. George Opstad: Beaucoup parce qu'on pourrait prendre quelqu'un qui ne connaît rien à la tâche et il pourrait s'en occuper. Avec le système de Postes Canada, j'ai expliqué que je devais utiliser du papier, et c'est encore le cas aujourd'hui, alors que mon système est entièrement automatisé. Il n'y a pas grand-chose à apprendre et le système fait le travail pour vous.

M. Nick Whalen: Est-ce qu'il refait un tri du courrier?

M. George Opstad: Non, il fournit juste ces bandes dans les casiers pour quand les gens trient leur courrier, les adresses. Nous avons ces casiers dans lesquels nous trions le courrier

M. Nick Whalen: D'accord.

M. George Opstad: C'est nous qui préparons ces bandes. Quand on en veut de nouvelles, il faut écrire où on veut que chacune des adresses aille, alors qu'avec mon système, il suffit d'inscrire tous les codes postaux de son circuit et il crée le casier pour vous.

M. Nick Whalen: D'accord. Combien de temps cette tâche vous demanderait-elle si vous n'utilisiez pas ce programme?

• (1440)

M. George Opstad: Beaucoup de temps.

M. Nick Whalen: Combien de temps par jour cela vous demanderait-il pour préparer un de vos circuits?

M. George Opstad: Est-ce que vous voulez dire avec mon programme?

M. Nick Whalen: Non, sans votre programme. Vous rentrez au travail et vous devez préparer votre circuit.

M. George Opstad: Vous voulez dire avec le système de Postes Canada?

M. Nick Whalen: Oui.

M. George Opstad: S'il faut tout écrire, cela peut prendre une demi-heure environ. Ensuite, chaque fois qu'il y a un changement de casier, il faut recommencer, alors que ce ne serait pas le cas avec mon système.

M. Nick Whalen: D'accord, vous pensez donc pouvoir éliminer 15 % de votre travail quotidien.

M. George Opstad: Du travail des gens qui préparent ces bandes. C'est là qu'on gagnerait du temps.

M. Nick Whalen: Pour ce qui est des solutions pour améliorer ou augmenter le niveau de service aux collectivités rurales, le groupe de travail mentionne, entre autres, mais sans trop de détails, qu'un organisme de réglementation pourrait superviser les niveaux de service fournis et que les entreprises qui ne livrent pas leurs colis jusque dans les collectivités rurales devraient payer une sorte de taxe pour subventionner des entités comme Postes Canada qui assurent la livraison jusque chez les destinataires. Est-ce que les employés de Postes Canada seraient favorables à ce genre de solution? Que pensez-vous de ce type de modèle de prestation de services?

Mme Jacquie Strong: Les clients apprécieraient. Beaucoup de clients sont exaspérés qu'on ne puisse pas déposer les colis au bureau de poste parce que nous ne sommes pas autorisés à accepter des articles d'autres transporteurs, sauf si ces articles sont payés. On pourrait prendre des dispositions et, pour autant que je sache, les clients seraient contents. C'est précisément ce qui importe à Postes Canada, la satisfaction de la clientèle.

M. Nick Whalen: UPS devrait pouvoir livrer un colis chez vous et vos clients pourraient venir le récupérer.

Mme Jacquie Strong: Ce serait possible contre paiement de frais.

M. Nick Whalen: Il pourrait y avoir des frais d'un montant convenu.

Nous avons appris que les salaires sont très faibles à présent à Postes Canada, en comparaison de ceux pratiqués dans d'autres activités industrielles dans le pays. Les 50 000 employés de Postes Canada perçoivent-ils encore un salaire qui leur permet d'élever une famille et d'envoyer leurs enfants à l'université ou est-ce que ce n'est plus le cas pour les nouveaux employés?

Mme Jacquie Strong: Il faudrait que vous demandiez à notre président, monsieur. Il faudrait que je prenne votre nom et votre numéro de téléphone et que je demande à notre président de vous répondre sur ce point parce que je n'ai pas les vastes connaissances nécessaires pour vous répondre.

M. Frank Goldie: Monsieur Whalen, si vous me posez la question, en ces temps... Pour quelqu'un qui commence aujourd'hui à Postes Canada, à 19 \$ de l'heure, et qui travaille fort jusqu'à la nuit tombée, alors qu'on peut trouver des emplois beaucoup plus faciles à 15 \$, 16 \$ ou 19 \$ de l'heure... Je crois qu'ils sont sous-payés. Il est difficile pour des jeunes qui démarrent à 19 \$ de l'heure d'élever une famille, de payer les couches et de mettre à manger sur la table.

M. Nick Whalen: Je vous remercie.

Le président: Nous allons maintenant passer à nos deux dernières interventions. Elles seront de cinq minutes chacune.

Monsieur McCauley, nous commencerons par vous.

M. Kelly McCauley: Merci d'être des nôtres aujourd'hui.

Mesdames, je suis allé à Coronation mais pas à Veteran. Je ne me suis pas rendu aussi loin. J'ai manqué le plus beau. Êtes-vous toutes deux de Veteran?

Mme Jacquie Strong: Non, je viens de Carstairs.

M. Kelly McCauley: D'accord.

Mme Michelle Brousseau: Je suis de Veteran.

M. Kelly McCauley: Est-ce que vous avez des banques à Veteran?

Mme Michelle Brousseau: À côté de nous, il y a une entreprise qui a des services bancaires. On peut y demander ses plaques et obtenir son autocollant, mais elle ne prend pas de photo.

M. Kelly McCauley: C'est une sorte de registre, alors?

Mme Michelle Brousseau: Oui...

M. Kelly McCauley: C'est un peu comme une succursale du Trésor de l'Alberta.

Mme Jacquie Strong: Oui, c'est exactement cela, et on peut y faire faire sa comptabilité, faire préparer sa déclaration fiscale, etc.

M. Kelly McCauley: Vous avez des banques à Carstairs, qui est plus grand, n'est-ce pas?

À propos de votre problème avec Staples, j'ai eu affaire à Staples. Beaucoup d'entreprises ont leur propre contrat avec la messagerie, ce qui fait que tout passe par là.

Monsieur Goldie, j'ai beaucoup aimé votre commentaire sur votre plan en cinq points. Je l'ai trouvé excellent.

Monsieur Opstad, vous distribuez toujours le courrier. Nous avons parlé avec d'autres facteurs de la livraison des colis, et vous mentionnez la livraison trois jours par semaine. On nous a expliqué que le service Médiaposte doit fonctionner tous les jours aussi, mais on continue de mentionner la livraison deux ou trois sur sept.

J'aimerais savoir si vous pensez que c'est possible. On nous a expliqué, entre autres, qu'il est impossible de passer à une distribution trois jours par semaine à cause du service Médiaposte qui est quotidien et qui doit le rester. Mais il y a aussi la livraison de colis. Deux personnes se sont exprimées. Une a expliqué qu'elle fait son circuit, puis qu'elle retourne chercher son camion pour livrer les colis l'après-midi. L'autre dit qu'il fait son circuit et que quelqu'un d'autre s'occupe de ses colis. Qu'en est-il dans votre cas?

L'autre question que je voulais soulever à propos du service trois jours par semaine, c'est qu'il n'est pas viable, à ce que je crois comprendre. Beaucoup de gens disent qu'il faut que les colis soient livrés tous les jours. J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

● (1445)

M. Frank Goldie: Volontiers. Comme je l'ai déjà dit, nous continuons de livrer les colis, ce qui représente une énorme activité. Nous continuons la livraison sept jours sur sept. Mais renoncer à ce service cinq jours par semaine affaiblit l'image de marque. Les gens continuent de...

M. Kelly McCauley: Personnellement, je vois plus le côté pratique que l'affaiblissement de l'image. Donc, est-il pratique de passer à trois jours par semaine? Je crois comprendre que c'est le même facteur qui distribue le courrier et qui livre les colis.

M. Frank Goldie: C'est exact. Ils livrent les colis, ils distribuent les envois Médiaposte et ils distribuent les lettres. C'est étonnant la quantité de Médiaposte que traitent ces employés. On leur en donne cinq ou sept paquets par jour.

M. Kelly McCauley: On dit qu'il s'agit de publicité importune, mais cela marche.

M. Frank Goldie: Si en hiver, on met cela et encore cela en place... Laissez-moi vous dire que le service Médiaposte, ça marche.

M. Kelly McCauley: Je sais que cela marche.

M. Frank Goldie: Cela marche vraiment parce qu'autrement, ces entreprises ne feraient pas distribuer ces publicités, qu'il s'agisse de McDonald ou du catalogue IKEA...

M. Kelly McCauley: Je suis désolé de vous interrompre, mais j'aimerais avoir l'avis de M. Opstad et...

M. Frank Goldie: Certainement.

M. Kelly McCauley: Êtes-vous du même avis que M. Goldie?

M. George Opstad: Oui.

M. Kelly McCauley: Comment faites-vous votre circuit? Faites-vous comme cet autre monsieur...

M. George Opstad: Je distribue le courrier dans votre circonscription.

M. Kelly McCauley: J'allais vous demander où.

M. George Opstad: Oui, je distribue les lettres et les colis ensemble, ce qui fait que j'ai un gros camion.

M. Kelly McCauley: Vous distribuez les deux en même temps?

M. George Opstad: Oui. C'est pratiquement comme dans l'ancien système, sauf que dans l'ancien système, on avait des boîtes de relais. En fait, c'est mon camion qui fait office de boîte de relais. Je quitte mon camion pour faire ma distribution dans un secteur donné, puis je reviens à mon camion et je passe à un autre secteur.

M. Kelly McCauley: Je voulais vous poser une question, messieurs, parce que le sujet a été évoqué. Beaucoup de gens pensent que la solution des trois jours de service par semaine est la réponse à tout, mais je crois comprendre que ce n'est tout simplement pas pratique ou possible à cause du service Médiaposte et de la livraison des colis.

M. George Opstad: C'est exact.

M. Kelly McCauley: Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Il vous reste moins d'une minute.

M. Kelly McCauley: Excellent.

M. Frank Goldie: Le service Médiaposte est tout simplement très rentable pour Postes Canada. Le client est facturé 15 cents, 20 cents, 25 cents, voire 50 cents pièce pour ce service, et il apporte ses paquets au bureau de poste. Un syndicaliste les apporte directement au facteur qu'il paie deux ou trois cents pièce pour distribuer ces publicités.

M. Kelly McCauley: J'ai moi-même utilisé le service Médiaposte, je comprends donc.

M. Frank Goldie: C'est un bon filon et...

M. Kelly McCauley: Je vais vous interrompre parce que nous n'avons plus le temps, mais c'est ce que je voulais entendre et...

Le président: Votre temps est écoulé.

Notre dernière intervention sera celle de Mme Ratansi, qui dispose de cinq minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Je vous remercie.

Madame Brousseau, j'ai une question pour vous.

Vous dites que votre effectif se compose à 95 % de femmes. Combien de maîtres de poste et de maîtres de poste adjoints y a-t-il dans votre milieu de travail?

Mme Michelle Brousseau: On compte 1 812 maîtres de poste semi-urbains et 3 035 employés à plein temps et à temps partiel.

Mme Yasmin Ratansi: Avez-vous dit que 95 % d'entre eux sont des femmes?

Mme Michelle Brousseau: Oui.

Mme Yasmin Ratansi: Vous savez, il y a des employés à temps plein et des employés à temps partiel.

Quand nous examinons nos budgets, nous disons à tous les ministères qu'ils doivent veiller à l'équité entre les sexes pour nous

assurer que les femmes, les familles, les enfants et ainsi de suite bénéficient de nos politiques fiscales, entre autres choses.

Quelle est, selon vous, l'incidence sur la qualité de vie de vos 95 % de femmes si on ne leur donne pas les heures de travail?

Mme Michelle Brousseau: Dans ma région rurale, il est difficile de garder des employés temporaires ou à temps partiel parce qu'un jour ou l'autre, ils ont besoin de plus d'argent pour les cours de hockey ou de danse des enfants. Ils ont besoin de plus d'heures, ce qui fait qu'en général, ils finissent par quitter leur poste à temps partiel. Qui veut travailler dix heures par semaine et être lié par un travail? Beaucoup de femmes s'en vont parce que les choses vont dans ce sens-là.

● (1450)

Mme Yasmin Ratansi: Comment reconstituez-vous votre effectif? On a parlé d'élitistes, et je suis certaine que vous n'êtes pas élitiste. Il faut être réaliste. Que faites-vous? Comment vous y prenez-vous pour recruter plus de femmes? Pour recruter tout court, en fait?

Mme Michelle Brousseau: Nous faisons passer une annonce et nous essayons de la faire circuler.

Mme Yasmin Ratansi: Combien les payez-vous de l'heure?

Mme Michelle Brousseau: Notre nouveau salaire de départ est de 19 \$ de l'heure.

Mme Yasmin Ratansi: Oh, 19 \$ de l'heure.

Mme Michelle Brousseau: Il me semble que c'est ce que prévoit la nouvelle convention collective.

Mme Yasmin Ratansi: Dans votre bureau de poste, avez-vous un service Internet?

Mme Michelle Brousseau: Non. Je suis autorisée à vérifier en ligne où se trouve un colis et rien d'autre. Notre accès est très lent.

Mme Yasmin Ratansi: Est-ce à cause de l'absence de large bande dans les collectivités éloignées que vous servez?

Mme Michelle Brousseau: En partie. Ce n'est pas aussi rapide qu'en ville.

Je ne sais pas si votre large bande fonctionne bien.

Mme Jacquie Strong: Notre Internet n'est pas rapide non plus et nous sommes à une heure de la ville. Nous avons quelques problèmes de liaison.

Mme Yasmin Ratansi: Je vous pose la question parce que d'excellentes idées ont été avancées et que nous devons être à la fois pratiques et réalistes. Quelqu'un a examiné l'approche intégrée et dit qu'on pourrait utiliser le bureau de poste dans les régions éloignées où les écoles n'ont pas Internet et où les enseignants pourraient avoir des classes interactives. Il pourrait servir de pôle de conversation, d'endroit où les petites entreprises peuvent tenir leurs réunions. En fait-on une utilisation de cette nature dans votre région en ce moment?

Mme Jacquie Strong: Pas à ma connaissance, mais je crois qu'on devrait mettre sur pied un projet pilote de ce genre. Honnêtement, je trouve l'idée fantastique.

Mme Yasmin Ratansi: Vous avez le réseau. Vous êtes les plus proches du client final.

Je vais vous poser une question. Si Postes Canada doit perdre des employés par des départs naturels, pensez-vous qu'il devrait en aller de même de la direction?

M. George Opstad: Certainement.

Mme Yasmin Ratansi: Pensez-vous que la direction, nous parlons de viabilité, devrait accepter une baisse de salaire? On parle ici de salaires de 300 000 à 650 000 \$ par personne.

M. George Opstad: Tout à fait.

Mme Yasmin Ratansi: Effectivement. Combien gagne un postier?

M. George Opstad: Je ne sais pas. Peut-être 25 000 \$.

Mme Yasmin Ratansi: Est-ce que c'est 25 000, 30 000, 50 000 \$...?

M. Frank Goldie: Tout dépend de quand on a commencé à travailler à Postes Canada. Si c'est dans les deux ou trois dernières années, on gagne 19 \$ de l'heure fois 80 fois 26. Si on est assez chanceux pour avoir commencé il y a trois ou quatre ans, on gagne 26 \$ de l'heure fois 80 fois 26.

Mme Yasmin Ratansi: Combien me reste-t-il de temps?

Le président: Aucun.

Madame Ratansi, le temps file.

Mme Yasmin Ratansi: Je sais.

Merci beaucoup.

Le président: Je remercie beaucoup tous les témoins de leur présence ici aujourd'hui.

Je vous remercie infiniment de votre patience et d'être restés assis pendant toute la journée à écouter les exposés. Je suis très heureux d'avoir pu tous vous entendre. Votre témoignage sera très utile et nous aidera dans nos délibérations.

Cela dit, si vous pensez que d'autres renseignements aideraient le comité dans ses délibérations, veuillez contacter notre greffière directement. Caroline, pouvez-vous donner ses coordonnées? Toute information que vous envoyez directement à notre greffière aboutira dans notre rapport final, je puis vous l'assurer.

Sur une note plus personnelle, monsieur Opstad, je vous souhaite bonne chance. J'aime voir prendre des initiatives et j'espère certainement que vous obtiendrez une réponse de la ministre. À tout le moins, si votre programme ne fonctionne pas, quelqu'un devrait tout simplement le dire, mais s'il marche et qu'il peut aider Postes Canada... J'aime beaucoup voir cet esprit d'initiative chez des employés. Je vous en remercie personnellement.

Encore merci et bon retour.

La séance est levée.

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>