



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

LA VOIE À SUIVRE POUR POSTES CANADA

Rapport du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

**Le président
Tom Lukiwski**

**DÉCEMBRE 2016
42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION**

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>

LA VOIE À SUIVRE POUR POSTES CANADA

Rapport du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

**Le président
Tom Lukiwski**

**DÉCEMBRE 2016
42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION**

COMITÉ PERMANENT DES OPÉRATIONS GOUVERNEMENTALES ET DES PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES

PRÉSIDENT

Tom Lukiwski

VICE-PRÉSIDENTS

Yasmin Ratansi

Erin Weir

MEMBRES

Ramez Ayoub

Alupa Clarke

Francis Drouin

Raj Grewal

Kelly McCauley

Brenda Shanahan

Nick Whalen

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Dan Albas

Leona Alleslev

Chandra Arya

Daniel Blaikie

Bill Blair

Steven Blaney

John Brassard

Matt DeCoursey

Sukh Dhaliwal

Linda Duncan

Scott Duvall

Jacques Gourde

Cheryl Hardcastle

Angelo Iacono

Majid Jowhari

Tom Kmiec

Joël Lightbound

Alaina Lockhart

Larry Maguire

Sheila Malcolmson

Phil McColeman

Alexandra Mendès

Kyle Peterson

Yves Robillard

Karine Trudel

Dianne L. Watts

GREFFIÈRE DU COMITÉ

Caroline Massicotte

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Raphaëlle Deraspe, analyste

Emmanuel Prévaille, analyste

Audrey Ann Bélanger Baur, assistante de recherche

LE COMITÉ PERMANENT DES OPÉRATIONS GOUVERNEMENTALES ET DES PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES

a l'honneur de présenter son

QUATRIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(3)c) du Règlement, le Comité a étudié Postes Canada et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIÈRES

LA VOIE À SUIVRE POUR POSTES CANADA	1
1. SOMMAIRE EXÉCUTIF	1
2. INTRODUCTION	2
2.1 Étude sur Postes Canada	3
2.2 Historique de Postes Canada	3
2.3 Avenir et défis de Postes Canada	5
PARTIE I : CE QUE LE COMITÉ A ENTENDU	5
3. DU GROUPE DE TRAVAIL	5
3.1 Témoignages des membres	6
3.1.1 Témoignages des collaborateurs	6
3.1.1.1 Ernst & Young	6
3.1.1.2 Oliver Wyman	7
3.2 Témoignages entendus sur le Groupe de travail et leurs collaborateurs	7
3.2.1 Des représentants de Postes Canada	7
3.2.2 Des représentants syndicaux et des employés	8
3.2.3 Des chercheurs, universitaires et experts	10
4. DES REPRÉSENTANTS DE POSTES CANADA	10
4.1 Témoignages des représentants	10
4.2 Témoignages entendus sur Postes Canada	13
4.2.1 Des représentants syndicaux et employés	13
4.2.2 Des représentants des municipalités	15
4.2.3 Des organismes de la société civile	16
4.2.4 Des entreprises	16
4.2.5 Des groupes autochtones	17
4.2.6 Des Canadiens en milieu urbain	17
4.2.7 Des chercheurs, universitaires et experts	17
4.2.8 Des députés	17
5. DES SYNDICATS ET EMPLOYÉS	18
5.1 Témoignages des représentants syndicaux et des employés	18
5.2 Témoignages entendus sur les syndicats et les employés	26

5.2.1 Des entreprises et représentants du secteur des affaires	26
6. DES REPRÉSENTANTS DES MUNICIPALITÉS	27
6.1 En milieu urbain.....	27
6.2 En milieu rural.....	31
7. DES REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES DE LA SOCIÉTÉ CIVILE	36
7.1 Les représentants des aînés en milieu urbain	36
7.2 Les représentants des aînés en milieu rural	40
7.3 Les représentants des personnes handicapées	41
7.4 Les autres représentants.....	45
8. DES ENTREPRISES ET REPRÉSENTANTS DU SECTEUR DES AFFAIRES ..	46
8.1 En milieu urbain.....	46
8.2 En milieu rural.....	54
9. DES REPRÉSENTANTS DES GROUPES AUTOCHTONES	56
9.1 En milieu rural.....	56
9.2 En milieu urbain.....	57
10. DES CANADIENS.....	58
10.1 En milieu urbain.....	58
11. DES CHERCHEURS, UNIVERSITAIRES ET EXPERTS	59
12. DES DÉPUTÉS.....	67
PARTIE II : ANALYSE	70
1. LA GOUVERNANCE DE POSTES CANADA	70
1.1 <i>La Loi sur la Société canadienne des Postes</i>	70
1.1.1 Contexte.....	70
1.1.2 Consultations	71
1.1.3 Observations et recommandations du Comité	71
1.2 <i>Le Protocole du service postal canadien</i>	72
1.2.1 Contexte.....	72
1.2.2 Consultations	73
1.2.3 Observations et recommandations du Comité	74
1.3 L'ombudsman à Postes Canada et les organismes de régulation postale ...	74
1.3.1 Contexte.....	74
1.3.1.1 L'ombudsman à Postes Canada	74
1.3.1.2 Les organismes de régulation postale.....	75

1.3.2 Consultations	76
1.3.3 Observations et recommandations du Comité.....	76
1.4 Renforcer la synergie avec les filiales	77
1.4.1 Contexte.....	77
1.4.2 Consultations	77
1.4.3 Observations et recommandations du Comité	78
1.5 La direction et relations de travail	78
1.5.1 Contexte.....	78
1.5.2 Consultations	81
1.5.3 Observations et recommandations du Comité	82
1.6 La participation des parties prenantes.....	83
1.6.1 Contexte.....	83
1.6.2 Consultations	84
1.6.3 Observations et recommandations du Comité	84
1.7 Le régime de retraite à prestations déterminées	85
1.7.1 Contexte.....	85
1.7.2 Consultations	86
1.7.3 Observations et recommandations du Comité	87
2. LA VALEUR DE POSTES CANADA POUR LES CANADIENS.....	88
2.1 Principes de base	88
2.1.1 Observations et recommandations du Comité	89
2.2 Les communautés rurales et communautés urbaines	90
2.2.1 Observations et recommandations du Comité	90
2.3 Les aînés, les personnes handicapées et celles à mobilité réduite	91
2.3.1 Observations et recommandations du Comité	92
2.4 Les entreprises	92
2.4.1 Observations et recommandations du Comité	93
2.5 Les employés de Postes Canada	94
2.5.1 Observations et recommandations du Comité	94
3. LE MODÈLE ACTUEL DES SERVICES.....	95
3.1 Le mode de livraison	95
3.1.1 Contexte.....	95
3.1.1.1 Le programme de mesures d'adaptation.....	96

3.1.2 Consultations	96
3.1.2.1 La livraison à domicile.....	97
3.1.2.2 Les boîtes postales communautaires et leur entretien	97
3.1.3 Observations et recommandations du Comité	99
3.2 Les colis.....	99
3.2.1 Contexte.....	99
3.2.2 Consultations	100
3.2.3 Observations et recommandations du Comité	101
3.3 La fréquence de livraison.....	101
3.3.1 Contexte.....	101
3.3.2 Consultations	102
3.3.3 Observations et recommandations du Comité	102
3.4 Les opérations de traitement	103
3.4.1 Contexte.....	103
3.4.2 Consultations	103
3.4.3 Observations et recommandations du Comité	103
3.5 La stratégie de tarification.....	104
3.5.1 La tarification domestique	104
3.5.1.1 Contexte.....	104
3.5.1.2 Consultations	105
3.5.1.3 Observations et recommandations du Comité	106
3.5.2 La tarification internationale	107
3.5.2.1 Contexte.....	107
3.5.2.2 Consultations	108
3.5.2.3 Observations et recommandations du Comité	108
3.6 Le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale de 1994	108
3.6.1 Contexte.....	108
3.6.2 Consultations	109
3.6.3 Observations et recommandations du Comité	109
3.7 Les comptoirs postaux franchisés et les bureaux de postes.....	110
3.7.1 Contexte.....	110
3.7.2 Consultations	110

3.7.3 Observations et recommandations du Comité	111
4. LES DÉFIS ET LES OPPORTUNITÉS	112
4.1 La situation financière et les principaux coûts	112
4.1.1 Contexte	112
4.1.2 Consultations	113
4.1.3 Observations et recommandations du Comité	114
4.2 L'offre de services bancaires postaux	114
4.2.1 Contexte	114
4.2.2 Consultations	115
4.2.3 Observations et recommandations du Comité	117
4.3 Des carrefours communautaires	118
4.3.1 Contexte	118
4.3.2 Consultations	118
4.3.2.1 Ministères et organismes fédéraux	119
4.3.3 Observations et recommandations du Comité	119
4.4 Des services Internet à large bande	120
4.4.1 Contexte	120
4.4.2 Consultations	121
4.4.3 Observations et recommandations du Comité	121
4.5 Autres options	121
4.5.1 Contexte	121
4.5.2 Consultations	122
4.5.3 Observations et recommandations du Comité	123
5. CONCLUSION	124
LISTE DES RECOMMANDATIONS	127
ANNEXE A : CONSULTATIONS PUBLIQUES	135
ANNEXE B : CONSULTATION ÉLECTRONIQUE	137
ANNEXE C : LISTE DES TÉMOINS	167
ANNEXE D : LISTE DES MÉMOIRES	181
DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT	183
OPINION DISSIDENTE DU PARTI CONSERVATEUR DU CANADA	185
OPINION DISSIDENTE DU NOUVEAU PARTI DÉMOCRATIQUE DU CANADA	195

LA VOIE À SUIVRE POUR POSTES CANADA

1. SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le 5 mai 2016, le ministre de Services publics et Approvisionnement Canada a annoncé l'examen de la Société canadienne des postes (Postes Canada) et a créé un groupe de travail, le Groupe de travail sur l'examen de la Société canadienne des postes (le Groupe de travail), dont le mandat était de d'effectuer un examen de la Société. Le Ministre a également demandé au Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes (le Comité) d'examiner les résultats du Groupe de travail et de consulter les Canadiens sur l'avenir de Postes Canada.

Le Comité a accepté de réaliser une étude sur Postes Canada et a entrepris des consultations publiques à travers le Canada ainsi qu'une consultation électronique auprès des Canadiens et des organisations canadiennes sur l'avenir du service postal au pays. Dans le cadre de son étude, le Comité a entendu un large éventail de points de vue et a souvent entendu des témoignages contradictoires, et ce, même au sein d'une même communauté.

Ce rapport présente les résultats découlant des consultations tenues par le Comité et les observations et recommandations de ce dernier. Il prend également en considération les recommandations provenant des mémoires soumis au Comité par certains députés ayant tenu des consultations publiques dans leur circonscription électorale¹ et les résultats de la consultation électronique. Il se divise en deux parties : la première résume les témoignages que le Comité a entendus, alors que la deuxième présente une analyse de ces témoignages et s'articule autour des quatre thèmes suivants : la gouvernance de Postes Canada, la valeur de Postes Canada pour les Canadiens, le modèle actuel des services et les défis et les opportunités de la Société.

À la lumière des témoignages entendus, le Comité conclut que la Société doit effectuer d'importants changements afin d'honorer son mandat et de fournir des services de qualité répondant aux besoins des Canadiens, et ce, à un prix raisonnable et de façon financièrement autosuffisante. Ainsi, le Comité recommande que Postes Canada mette en place plusieurs mesures, notamment que :

- Pour de meilleures relations entre la Société et ses employés, Postes Canada utilise des processus d'arbitrage et de médiation afin d'améliorer la coopération et la confiance renouvelées entre le patronat et les syndicats, et qu'elle fournisse une tribune pour les discussions au sujet des idées créatives des employés.
- Le gouvernement fédéral mette en place un processus officiel de consultation transparent et imputable afin d'assurer la consultation

1 Pour la liste complète des mémoires soumis, veuillez consulter l'annexe D.

régulière et significative des parties prenantes, et ce, conformément au *Protocole du service postal canadien*.

- Postes Canada et le gouvernement fédéral prennent les mesures voulues pour moderniser le régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada afin qu'il puisse fonctionner sur la base de la pérennité et n'ait plus à satisfaire aux exigences de financement liées à la solvabilité, et ce, en examinant, notamment les options suivantes :
 - l'adoption d'un modèle de risques partagés entre l'employeur et les cotisants au régime;
 - la cogestion du régime par l'employeur et les cotisants au régime;
 - l'intégration du régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada au régime de retraite de la fonction publique.
- Postes Canada continue de se concentrer sur l'excellence du service dans ses compétences de base pour respecter les normes du *Protocole du service postal canadien* et explore de nouvelles possibilités de revenus dans le cadre de ces compétences comme le commerce électronique.
- Postes Canada maintienne son moratoire sur la conversion aux boîtes postales communautaires, et élabore un plan visant le rétablissement de la livraison à domicile pour les collectivités où la conversion a été effectuée après le 3 août 2015.

2. INTRODUCTION

Les résidents d'un pays aussi vaste et étendu que le Canada ont besoin de moyens leur permettant de communiquer entre eux. Postes Canada répond à ce besoin en offrant un service postal réputé pour sa fiabilité et son réseau logistique desservant le deuxième plus grand pays au monde. Les Canadiens ont confiance en leur service postal et en sont fiers.

Depuis ses débuts en 1868, le service postal a toujours fait partie du paysage canadien, reliant les milieux urbains et les milieux ruraux, même les plus éloignés. Les modes de communications des Canadiens ont évolué au fil du temps. Cependant, Postes Canada demeure l'un des éléments essentiels du réseau canadien de communication et est le seul service de messagerie qui assure la livraison des colis partout au pays.

2.1 Étude sur Postes Canada

L'objectif de l'examen, qui devait être achevé d'ici la fin de 2016², était d'engager avec les Canadiens une discussion éclairée sur l'avenir de Postes Canada, qui permettrait d'établir les faits et d'évaluer différentes options.

Le processus proposé comportait deux phases³ :

Phase 1 : La création d'un Groupe de travail de quatre personnes⁴ chargé de recueillir de l'information et de préparer un document de travail présentant les options viables, les coûts et incidences connexes pour les services de Postes Canada.

Phase 2 : L'examen, par un comité parlementaire, des différentes options proposées par le Groupe de travail au moyen d'une vaste consultation auprès des Canadiens, le tout suivi de recommandations au gouvernement par le comité quant à l'avenir de Postes Canada découlant de cet exercice.

Le 5 mai 2016, le Comité a convenu⁵ :

Que le Comité examine la Société canadienne des postes et prenne acte des futurs rapports présentés par le Groupe de travail indépendant de l'examen de Postes Canada.

À la suite du dépôt du document du Groupe de travail le 12 septembre 2016, le Comité a entamé ses consultations auprès des Canadiens. Au total, en plus des 5 réunions à Ottawa, il a tenu 22 consultations publiques dans 21 communautés différentes à travers le Canada⁶ et a lancé une consultation électronique⁷, à laquelle plus de 5 000 Canadiens et organisations canadiennes ont participé.

2.2 Historique de Postes Canada

Le premier bureau de poste dans l'histoire du Canada a vu le jour en 1754 à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Les lettres sont livrées par des messagers qui voyagent à pied, en canot ou en calèche et, plus tard, en bateau à vapeur. Le service postal quotidien

2 Gouvernement du Canada, [Au sujet de l'Examen de Postes Canada](#).

3 *Ibid.*

4 Le Groupe de travail est présidé par Françoise Bertrand de la province de Québec. Les trois autres membres sont Marena McLaughlin du Nouveau-Brunswick, Krystyna T. Hoeg de l'Ontario et Jim Hopson de la Saskatchewan. Pour de plus amples renseignements, voir : Gouvernement du Canada, [Examen de Postes Canada : Groupe de travail](#).

5 Chambre des communes, Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, [Procès-verbal](#), 1^{re} session, 42^e législature, 11^e réunion, 5 mai 2016.

6 Pour la liste complète des consultations publiques, veuillez consulter l'Annexe A.

7 Le questionnaire utilisé dans le cadre de la consultation électronique peut être consulté à l'Annexe B.

commence en 1842, et en 1844, le système de tarification est modifié pour tenir compte du poids et de la distance⁸.

C'est en 1851 que la gestion des postes, assurée jusque-là par le gouvernement britannique, est transférée aux provinces (Province du Canada, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard), qui collaborent pour offrir le service de distribution du courrier formant le service postal canadien. Les Postes sont l'un des premiers ministères fédéraux créés après la Confédération et prennent en charge le service postal le 1^{er} avril 1868⁹ en vertu de la *Loi sur les postes de 1867*¹⁰.

De 1854 à 1981, le service de distribution du courrier évolue : début du service postal ferroviaire en 1854 (supprimé en 1971), création de la Direction des mandats de poste en 1855, instauration de services de distribution de colis en 1859, mise en place du système des caisses d'épargne des Postes en 1868, début de la mécanisation du tri du courrier en 1896, premier service de distribution gratuit en milieu rural¹¹ en 1908, introduction de l'assurance des colis postaux en 1921, publication du premier guide postal canadien¹² en 1961 aux fins de la réglementation adéquate, introduction du code postal en 1971 et création de la poste prioritaire en 1978 pour faire concurrence aux services de messagerie privés¹³.

Par contre, on observe une diminution progressive des services postaux canadiens à partir de la deuxième moitié du XX^e siècle. En 1950, le plus petit bureau de poste, situé à Ocean Park, en Colombie-Britannique, ferme ses portes. En 1951, la livraison du courrier par facteurs est définitivement ramenée, de deux livraisons par jour, à une seule; en 1969, le service de livraison du samedi est éliminé. En 1968, les caisses d'épargne des Postes sont abandonnées et, en 1972, les privilèges de franchise postale sont retirés aux ministères gouvernementaux fédéraux. La croissance du pays, de plus en plus urbanisé, et des changements dans la composition du courrier occasionnent des difficultés de distribution¹⁴.

L'intensité des grèves dans les années 1960 et 1970 nuit à la fiabilité du service postal. Le Ministère essuie des pertes de près de 500 millions de dollars en 1980-1981¹⁵.

8 Musée canadien de l'histoire, [Une chronologie de l'histoire postale du Canada](#).

9 Encyclopédie canadienne, [Postes](#).

10 La [Loi sur les postes de 1867](#), qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 1868, prévoyait un système postal uniforme pour l'ensemble du nouveau Dominion.

11 Le [service gratuit de distribution en milieu rural](#) a fait l'objet de longues négociations et a d'abord été mis à l'essai en 1908 sur une route rurale de l'Ontario.

12 Le [Guide des postes du Canada](#) contenait tous les renseignements et règlements ayant trait au traitement du courrier. Son précurseur, rédigé par John Dewé en 1863, tenait sur une seule feuille de papier.

13 Musée canadien de l'histoire, [Une chronologie de l'histoire postale du Canada](#).

14 Encyclopédie canadienne, [Postes](#).

15 Encyclopédie canadienne, [Société canadienne des postes](#).

Après moult délibérations¹⁶, le ministère des Postes du Canada devient une société d'État en 1981¹⁷. Postes Canada est une Société rentable presque chaque année depuis 1995¹⁸.

Aujourd'hui, Postes Canada rend compte au Parlement via le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement¹⁹.

2.3 Avenir et défis de Postes Canada

Les activités de Postes Canada ont grandement évolué au cours des dernières années. La Société est en effet passée d'un monopole axé sur la livraison de courrier à des services de livraison en concurrence avec le secteur privé auquel s'ajoute un service postal protégé, en déclin constant.

Selon Ernst & Young, dont le Groupe de travail a retenu les services pour évaluer la situation financière actuelle et future de Postes Canada, le modèle actuel de Postes Canada n'est plus viable à long terme puisque d'ici 2026 des pertes annuelles de plus de 700 millions de dollars sont prévues. Ernst & Young a aussi affirmé que les coûts de la Société augmentent constamment puisqu'elle doit desservir environ 170 000 nouvelles adresses chaque année, alors que ses profits diminueront si aucune des solutions alternatives n'est adoptée.

PARTIE I : CE QUE LE COMITÉ A ENTENDU

Dans le cadre de son étude sur Postes Canada, le Comité a tenu des réunions à Ottawa et des consultations publiques dans 21 communautés au pays et a entendu le point de vue de diverses parties prenantes dont les membres du Groupe de travail; les représentants de Postes Canada; des syndicats et employés de Postes Canada; des municipalités; des organismes de la société civile; du secteur des affaires; des groupes autochtones; des Canadiens; des chercheurs, des universitaires et des experts; et des députés.

3. DU GROUPE DE TRAVAIL

Le Comité a débuté son étude en invitant les membres du Groupe de travail à venir lui présenter les principales conclusions de leur étude sur l'avenir de Postes Canada. Puis, les membres ont été réinvités à la fin de l'étude afin de valider certains témoignages que le Comité a entendus lors de ses consultations publiques.

16 Douglas K. Adie, [The Mail Monopoly: Analysing Canadian Postal Service](#), 1990.

17 Musée canadien de l'histoire, [Une chronologie de l'histoire postale du Canada](#).

18 En 2009, Postes Canada a réalisé un profit pour la 15^e année de suite. Depuis, la Société n'a enregistré des pertes qu'en 2011, 2012 et 2013 selon les rapports annuels de [2011](#) et de [2015](#)

19 Société canadienne des postes (Postes Canada), [Rapport annuel 2015](#), p. 42.

3.1 Témoignages des membres

Durant leur témoignage, les membres du Groupe de travail ont présenté les principaux thèmes de leur document de travail, intitulé [Postes Canada à l'ère du numérique](#) et publié le 12 septembre 2016 en expliquant que leur mandat ne consistait pas à formuler des recommandations, à envisager l'octroi de subvention ou la privatisation de Postes Canada²⁰.

Dans le cadre de son étude, le groupe de travail a noté qu'il a réalisé ce qui suit :

- Il a commandé des recherches sur l'opinion publique auprès de *EKOS Research Associates*, *Patterson*, *Langlois Consultants*, et *Environics Research*, qui ont permis de sonder, au moyen d'un échantillon représentatif, les Canadiens et les entreprises relativement à diverses questions liées à l'avenir de Postes Canada.
- Il a consulté les différentes parties prenantes, incluant Postes Canada, des syndicats de Postes Canada, des municipalités, des associations représentant des personnes handicapées et des personnes âgées, des entreprises, des concurrents actuels et futurs et des experts.
- Il a demandé à la firme Ernst & Young de procéder à une évaluation de la viabilité financière de Postes Canada.
- Il a évalué différentes options incluant l'offre de services bancaires postaux avec la firme Oliver Wyman.
- Il a revu le Plan d'action en cinq points de Postes Canada et a estimé que ce plan n'allait pas assez loin.

3.1.1 Témoignages des collaborateurs

3.1.1.1 Ernst & Young

Les représentants de la firme Ernst & Young ont mentionné qu'en analysant l'information financière audité et non audité de Postes Canada, ils ont fait les constatations suivantes en fonction de ce que le Groupe de travail leur a demandé d'évaluer²¹ :

- Postes Canada a atteint de justesse le seuil de rentabilité pour la période s'échelonnant de 2011 à 2015. Les projections financières suggèrent des pertes annuelles s'élevant à 700 millions de dollars d'ici 2026;

20 Françoise Bertrand, présidente, Groupe de travail sur la Société canadienne des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 56^e réunion, 3 novembre 2016.

21 Pierre Lanctôt, associé, Services consultatifs, Ernst & Young; Charles-Antoine St-Jean, associé, Services consultatifs, Ernst & Young; et Uros Karadzic, associé, Services consultatifs, Gens, Ernst & Young, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

- Le passif au titre du régime de retraite à prestations déterminées est important, et ce, en partie en raison de l'exonération de l'obligation d'effectuer des paiements spéciaux au titre du déficit de solvabilité;
- L'estimation des économies annuelles prévues, de 400 à 500 millions de dollars, liée à la conversion aux boîtes postales communautaires est juste.

3.1.1.2 Oliver Wyman

Les représentants d'Oliver Wyman ont expliqué que leur mandat était d'évaluer les initiatives potentielles de Postes Canada pour générer des revenus. À la suite de leur analyse, près de 40 initiatives ont été identifiées. Concernant l'offre de services bancaires postaux, les représentants ont dit ne pas supporter cette option puisque Postes Canada devrait développer plusieurs nouvelles compétences différentes de ses compétences de base et assumer des risques importants. De plus, les services postaux bancaires offerts dans les autres pays étaient subventionnés directement par l'État, ont été privatisés ou ont été établis il y a de nombreuses années, voire des décennies²².

3.2 Témoignages entendus sur le Groupe de travail et leurs collaborateurs

3.2.1 Des représentants de Postes Canada

Deepak Chopra, président et chef de la direction, Société canadienne des postes, a témoigné en se disant satisfait du travail et des conclusions du Groupe de travail. Il a notamment dit qu'il était en accord avec les points suivants :

- Postes Canada doit se transformer étant donné que le volume de la livraison de courrier diminue alors que le nombre d'adresses à desservir augmente continuellement en raison de la croissance démographique.
- Les Canadiens sont satisfaits de leur service postal et veulent qu'il demeure solide sans subventions gouvernementales.
- Bien que la livraison du courrier demeurera toujours importante, celle des colis est l'avenir de la Société en raison de la croissance des achats en ligne.
- « [I]l n'y a pas de solution miracle. Heureusement, les Canadiens le comprennent très bien²³ ».

22 Bruce Spear, associé, Pratique de transport, Oliver Wyman, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

23 Deepak Chopra, président et chef de la direction, Société canadienne des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

3.2.2 Des représentants syndicaux et des employés

Les représentants syndicaux ont émis les commentaires suivants sur le Groupe de travail et présenté leur opinion sur le document de travail :

- Le Groupe de travail s'est concentré sur les réductions de coûts plutôt que l'expansion des services²⁴.
- Les perspectives financières et les informations concernant les services bancaires postaux contenus dans le document de travail ne devraient pas être considérées puisqu'elles sont fondées sur :
 - des erreurs quant aux coûts de la main-d'œuvre, aux résultats financiers et aux revenus tirés des colis;
 - des omissions sur le plan des changements apportés à la nouvelle convention collective du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, des résultats financiers positifs du deuxième trimestre de 2016, des événements ponctuels ayant affectés les résultats financiers de 2011 et 2013 et de l'incidence des fluctuations des taux d'actualisation;
 - des fausses représentations concernant les résultats financiers de 2012 et l'opinion des Canadiens sur les services bancaires postaux;
 - des conjectures sans fondement à l'égard des volumes de colis et de médiaposte²⁵.
- Postes Canada n'a pas de problèmes financiers puisqu'elle a réalisé des profits lors de 19 des 21 dernières années. L'une des années où la Société n'a pas réalisé de profits est en 2011, où elle a mis sa main-d'œuvre en lock-out²⁶.

24 David Millar, président, Conseil du travail – district d'Oakville, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Brad Pareis, membre, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; et Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

25 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et Geoff Bickerton, directeur de la recherche, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 56^e réunion, 3 novembre 2016.

26 Brenda McAuley, présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; Daniel Boyer, président, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Susan Sitlington, présidente, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et Derek Richmond, coordonnateur de la région de l'Ontario, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; Alexander Lambrecht, président, Fédération du travail des Territoires du Nord, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016; et Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

- Selon le Groupe de travail, 57 % du nombre total d'adresses reçoivent leur courrier à domicile, à un point centralisé (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation) ou à des boîtes aux lettres rurales en bordure de route. Bien que le Groupe de travail ait distingué dans son document de travail ces modes de livraison du courrier, ces trois modes sont considérés comme étant une livraison à domicile²⁷.
- Les options examinées et retenues conduiraient à une forme de déréglementation et de privatisation des services postaux²⁸.
- La conversion de 800 bureaux de poste dont le rendement est le plus élevé en comptoirs postaux franchisés, signifierait que Postes Canada se départirait de certaines de ses composantes les plus lucratives²⁹.
- Afin de palier ses défis, « Postes Canada pourrait diversifier ses services, comme cela se fait partout sur la planète³⁰ ».
- Il y a apparence de conflit d'intérêt de la part d'un des partenaires chez Ernst & Young qui a participé à l'étude du Groupe de travail puisqu'il a occupé le poste de directeur des finances de Postes Canada auparavant³¹.
- Les méthodologies utilisées pour réaliser la recherche sur l'opinion publique et les estimations d'économies présentées ne sont pas incluses dans le document de travail³².
- L'étude réalisée par Postes Canada sur les services bancaires postaux n'est pas mentionnée dans le document de travail³³.

27 Steve Ferland, coordonnateur national, Campagne Sauvons Postes Canada, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

28 Daniel Boyer, président, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; et Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

29 François Paradis, président national, Syndicat des employés des postes et communications et Brenda McAuley, présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

30 Magali Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

31 Steve Ferland, coordonnateur national, Campagne Sauvons Postes Canada, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

32 David Millar, président, Conseil du travail – district d'Oakville, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

33 *Ibid.*

3.2.3 Des chercheurs, universitaires et experts

Les chercheurs, universitaires et experts ont formulé les commentaires suivants concernant le document de travail du Groupe de Travail :

- Il y a un manque de créativité stratégique dans la recherche sur les options potentielles pour Postes Canada de la part du Groupe de travail³⁴.
- Le Groupe de travail s'est concentré sur les réductions de coûts plutôt que l'expansion des services³⁵.
- Les services bancaires postaux sont rejetés en s'appuyant sur une recherche effectuée par Yahoo Canada qui semble avoir été menée auprès des lecteurs de Yahoo Finance. Or, ces lecteurs ne représentent pas la population canadienne³⁶.
- Les arguments à l'encontre des services bancaires postaux ne sont pas objectifs³⁷.
- La création d'un organisme de régulation des tarifs postaux favoriserait une réduction du rôle du gouvernement fédéral dans la gestion et la surveillance de Postes Canada et serait antidémocratique³⁸.

4. DES REPRÉSENTANTS DE POSTES CANADA

4.1 Témoignages des représentants

Les représentants de Postes Canada ont abordé les points suivants, regroupés par thème, durant leurs témoignages devant le Comité :

La direction et les relations de travail

- L'innovation est au cœur des décisions de Postes Canada depuis les cinq dernières années. Par exemple, Postes Canada a lancé en 2013 son service Livré ce soir, grâce auquel des commerçants sélectionnés offrent à leurs clients la possibilité de recevoir leurs achats en ligne quelques heures après la commande, et son service FlexiLivraison, qui

34 Carla Lipsig-Mummé, professeure, York University, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et David Camfield, professeur, Relations de travail et sociologie, Université du Manitoba, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

35 John Anderson, analyste, Bureau national, Centre canadien de politiques alternatives, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

36 David Camfield, professeur, Relations de travail et sociologie, Université du Manitoba, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

37 *Ibid.*

38 *Ibid.*

permet aux utilisateurs de faire livrer leur colis au bureau de poste de leur choix³⁹.

- Dans le cadre de son [Plan d'action en cinq points](#), qui visait à transformer le système postal canadien et à aider Postes Canada à revenir à la viabilité financière d'ici 2019, le nombre de postes a été réduit, et ce, à tous les niveaux, essentiellement par attrition. Dans le cadre de cette transformation, Postes Canada a veillé à respecter les conventions collectives⁴⁰.
- Postes Canada s'attend, si la tendance se maintient sur le plan des départs à la retraite, à ce que plus de 16 000 employés prennent leur retraite au cours des cinq prochaines années⁴¹.
- Une équipe composée d'employés-cadres est dédiée à la communication entre la direction et les employés⁴².

La participation des parties prenantes

- Postes Canada a sondé près d'un million de ménages à propos de l'emplacement des boîtes postales communautaires et 450 000 lui ont répondu. À la suite des informations reçues, Postes Canada a déplacé environ 25 % des boîtes postales communautaires vers un emplacement souhaité par la communauté. De plus, 45 000 adresses ont été visitées pour expliquer aux citoyens les changements concernant leur boîte postale communautaire⁴³.
- Chaque personne dont le mode de livraison du courrier allait changer a reçu des communications lui indiquant un numéro sans frais à composer. Une équipe a répondu aux appels et a traité chaque demande dans le cadre du programme de mesures d'adaptation⁴⁴ en fonction des besoins individuels⁴⁵.

39 Deepak Chopra, président et chef de la direction, Société canadienne des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 55^e réunion, 2 novembre 2016.

40 *Ibid.*

41 *Ibid.*

42 *Ibid.*, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

43 *Ibid.*

44 Le programme de mesures d'adaptation de Postes Canada programme de mesures d'adaptation de Postes Canada offre différentes solutions pour faciliter l'accès aux boîtes postales et sera discuté plus en détails dans la Partie II - Analyse.

45 Susan Margles, vice-présidente, Relations gouvernementales et cadre stratégique, Société canadienne des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

Le mode de livraison

- Le programme d'installation des boîtes postales communautaires reposait sur la sécurité et à cet effet, Postes Canada a choisi des emplacements sécuritaires au moyen de lignes directrices concernant les distances à respecter par rapport aux trottoirs et à l'éclairage et a consulté les municipalités⁴⁶.
- Les Canadiens ayant des préoccupations quant à leur boîte postale communautaire peuvent communiquer sans frais avec Postes Canada⁴⁷.

La situation financière et les principaux coûts

- La direction de Postes Canada représente moins de 5 % de l'effectif total et les employés-cadres, moins de 1 %. Les frais liés aux salaires de la direction s'élèvent à environ 200 millions de dollars annuellement. La direction subit un gel salarial depuis 30 mois, disposent d'un régime de retraite à cotisations déterminées et son nombre a diminué de 20 % depuis 2008⁴⁸.
- Les coûts de main-d'œuvre de Postes Canada sont, tels qu'évalués par Ernst & Young, 41 % plus élevés que ceux des concurrents du secteur privé de la Société. Étant donné que la moyenne d'âge de la main-d'œuvre est de 49 ans, Postes Canada pourrait réduire sa main-d'œuvre par attrition⁴⁹.

L'offre de services bancaires postaux

- Postes Canada offre déjà certains services financiers, dont notamment le transfert d'argent grâce à un partenariat avec MoneyGram, les mandats-poste qui ont évolué en un système de transfert d'argent numérique et les cartes de débits prépayées⁵⁰.

46 Deepak Chopra, président et chef de la direction, Société canadienne des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

47 Chaque boîte postale communautaire est munie d'une étiquette sur laquelle le numéro de téléphone sans frais du service à la clientèle de Postes Canada est inscrit.

48 Deepak Chopra, président et chef de la direction, Société canadienne des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

49 *Ibid.*, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 55^e réunion, 2 novembre 2016.

50 *Ibid.*, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

4.2 Témoignages entendus sur Postes Canada

4.2.1 Des représentants syndicaux et employés

Les représentants syndicaux et les employés ont soulevés les points suivants, regroupés par thème, au sujet de la direction de Postes Canada :

La direction et les relations de travail

- La structure de direction de Postes Canada est lourdement hiérarchique avec un président et chef de la direction et 22 vice-présidents⁵¹, ce qui est inefficace et coûteux, et a des effets négatifs sur les activités commerciales de Postes Canada⁵². D'importantes économies pourraient être réalisées en restructurant cette structure de direction⁵³.
- Le président et chef de la direction et le conseil d'administration de Postes Canada devraient être remplacés puisqu'ils ne sont pas ouverts à une expansion des services de la Société⁵⁴.
- Il y a un manque de consultation et de communication entre les gestionnaires de Postes Canada et les employés, ce qui ne favorise pas les bonnes relations de travail. Par exemple, certains ont affirmé que les employés n'ont pas été consultés lors de changements comme la mise en œuvre du Plan d'action en cinq points, mais plutôt informés lors de réunions⁵⁵. Toutefois, les représentants de l'Association des officiers des postes du Canada ont dit avoir fait partie d'un processus de discussion dans le cadre du développement de ce plan⁵⁶ et

51 Brad Pareis, membre, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

52 François Paradis, président national, Syndicat des employés des postes et communications, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

53 Brad Pareis, membre, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

54 Magali Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et Daniel Boyer, président, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

55 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; Magali Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Scott Gaudet, vice-président, Section locale 129, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; et François Senneville, directeur national, Région du Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

56 Guy Dubois, président national, Association des officiers des postes du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

supporter quelques-unes de ces mesures, dont la hausse du prix des timbres⁵⁷.

- Les relations de travail chez Postes Canada sont houleuses depuis les 11 dernières années en raison de l'approche des cadres supérieurs⁵⁸.
- « [L]'un des plus gros problèmes que nous pose Postes Canada, c'est le manque de transparence⁵⁹ ».
- Les membres de la direction de Postes Canada « se disent modernes et ouverts aux nouvelles idées, mais lorsque vous essayez de leur soumettre une idée, ils refusent de l'examiner. ⁶⁰».
- Les cadres supérieurs de Postes Canada reçoivent de fortes primes alors que les employés ont des hausses salariales minimales⁶¹.
- Postes Canada force ses employés à effectuer des heures supplémentaires au lieu d'embaucher des employés supplémentaires, ce qui augmente les coûts de main-d'œuvre⁶².
- Postes Canada a changé les horaires de travail de certains travailleurs à la suite de la conversion aux boîtes postales communautaires, et ce, sans les consulter⁶³.
- « L'incertitude [quant au conflit de travail de l'été 2016 chez Postes Canada] a été créée par Postes Canada, qui envoyait des messages aux grands usagers postaux concernant le fait qu'il y aurait probablement une grève. Elle ne disait pas qu'il y aurait probablement un lockout, mais parlait d'une grève. Quant à nous, il est certain que

57 *Ibid.*, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 55^e réunion, 2 novembre 2016.

58 Michelle Gouthro Johnson, deuxième vice-présidente, Section locale 630, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

59 Philip Lyons, président, Section locale 630, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

60 George Opstad, employé, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016.

61 François Paradis, président national, Syndicat des employés des postes et communications et Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

62 Craig Dyer, président, Section locale 126, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

63 François Senneville, directeur national, Région du Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et Jean-François Simard, travailleur des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

nous n'avons jamais émis d'avis de 72 heures concernant un mandat de grève⁶⁴».

La participation des parties prenantes

- Postes Canada n'a pas consulté les Canadiens concernant les changements du mode de livraison du courrier⁶⁵.

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de postes

- Au cours des dernières années, Postes Canada a privatisé ses services en ouvrant des comptoirs postaux franchisés à proximité des bureaux de poste, ce qui a mis les bureaux de poste en compétition directe avec les comptoirs postaux franchisés, et a ensuite diminué progressivement les heures d'ouvertures des bureaux de poste⁶⁶.

4.2.2 Des représentants des municipalités

Certains représentants des municipalités ont critiqué le manque de consultation de la part de Postes Canada entourant la conversion aux boîtes postales communautaires auprès des municipalités et des Canadiens. Certains ont dit s'être sentis simplement informés de décisions déjà prises⁶⁷. Toutefois, d'autres représentants ont dit être satisfaits des interactions et de la collaboration avec Postes Canada⁶⁸.

64 Steve Ferland, coordonnateur national, Campagne Sauvons Postes Canada, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

65 Derek Richmond, coordonnateur de la région de l'Ontario, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; Craig Dyer, président, Section locale 126, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; Scott Gaudet, vice-président, Section locale 129, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; et François Senneville, directeur national, Région du Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

66 Magali Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Kristen MacEachern, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016; et Jean-François Simard, travailleur des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

67 Lionel Perez, conseiller de la Ville, membre du comité exécutif, Ville de Montréal et Marc Demers, maire, Ville de Laval, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Gary McNamara, maire, Ville de Tecumseh, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

68 Debra Button, présidente, Saskatchewan Urban Municipalities Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

Des représentants ont également dit que Postes Canada n'a pas consulté uniformément les municipalités dans le cadre de cette conversion aux boîtes postales communautaires⁶⁹, ce qui a contribué à des problèmes et des différends⁷⁰.

Finalement, un représentant d'une municipalité a dit que Postes Canada a refile les coûts associés à l'entretien des boîtes postales communautaires aux municipalités⁷¹, alors qu'un autre représentant d'une municipalité a expliqué que Postes Canada est responsable du déneigement à proximité des boîtes postales communautaires⁷².

4.2.3 Des organismes de la société civile

Des représentants des organismes de la société civile ont discuté du manque de communication de la part de Postes Canada avec les Canadiens concernant les changements au service postal et ont proposé à cet effet que la Société collabore avec eux pour les communications futures⁷³. D'autres ont indiqué que Postes Canada ne respecte pas l'article 4 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies en éliminant la livraison du courrier à domicile aux personnes handicapées⁷⁴. Finalement, selon certains, l'ouverture de comptoirs postaux franchisés ne favorise pas la viabilité financière de Postes Canada⁷⁵.

4.2.4 Des entreprises

Des entrepreneurs ont dit que Postes Canada devrait être plus transparente et communiquer davantage avec les parties concernées lors de changements à son service ou à ses tarifs⁷⁶. D'autres sont toutefois d'avis que la Société communique efficacement

69 Cecil Clarke, président, Union of Nova Scotia Municipalities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016; Paolo Fongemie, maire, Municipalité de Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016; et Myron Gulka-Tiechko, greffier et avocat de la municipalité, Ville de Moose Jaw, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

70 Myron Gulka-Tiechko, greffier et avocat de la municipalité, Ville de Moose Jaw, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

71 Gary McNamara, maire, Ville de Tecumseh, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

72 Myron Gulka-Tiechko, greffier et avocat de la municipalité, Ville de Moose Jaw, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

73 Anne-Marie Gammon, présidente, Réseau communauté en santé Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

74 Marcia Carroll, directrice exécutive, The PEI Council of People with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

75 Anne-Marie Gammon, présidente, Réseau communauté en santé Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

76 John Hinds, président et chef de la direction, Journaux Canadiens, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Norm Sutherland, propriétaire d'entreprise, Petrolia (Ontario), [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; et Meghan Mackintosh, gestionnaire, Facturation, EPCOR Utilities inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

avec les entreprises pour les avertir des conflits de travail et des potentielles répercussions sur ses services⁷⁷.

Par ailleurs, le Comité s'est fait dire que Postes Canada est aux prises avec un niveau substantiel de bureaucratie⁷⁸.

4.2.5 Des groupes autochtones

Un représentant d'une communauté autochtone a affirmé que Postes Canada ne travaillait pas en collaboration avec les communautés qu'elle dessert et que cela devrait être amélioré⁷⁹.

4.2.6 Des Canadiens en milieu urbain

Un Canadien issu d'un milieu urbain a déploré le fait que Postes Canada effectue des changements comme la réduction de services dans les petites communautés, la diminution de ses normes de services et l'augmentation des délais de collecte et de livraison des envois, et ce, sans consulter les Canadiens. Il a ajouté que les dirigeants de Postes Canada ne sont pas ouverts à des propositions visant à augmenter les revenus et à améliorer les services de la Société comme l'offre de services bancaires postaux⁸⁰.

4.2.7 Des chercheurs, universitaires et experts

Selon une universitaire, durant les négociations de 2011, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes a soumis à Postes Canada une proposition prévoyant un audit environnemental des installations de taille moyenne en vue de réduire les émissions de gaz à effet de serre et un projet pilote sur l'écologisation du travail. Toutefois, les dirigeants de Postes Canada n'ont pas donné suite à ces propositions⁸¹.

4.2.8 Des députés

Selon un député, il ne faut pas « oublier quelle était la situation le 19 octobre [2015], et non six jours plus tard, car si vous choisissez de maintenir le statu quo imposé six jours après l'élection par l'entremise du moratoire, vous validerez un geste provocant et arrogant de la part de Postes Canada qui a trahi les électeurs de cette circonscription, dont 84 % ont voté pour les partis qui appuyaient la restauration de la livraison du courrier à domicile.⁸² »

77 Steven Rosendorff, vice-président, Expansion des entreprises, CapieKonsult, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016.

78 John Barrett, directeur des ventes, Marketing et développement, Vesey's Seeds Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

79 Jim Bear, chef, Brokenhead Ojibway Nation, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 49^e réunion, 21 octobre 2016.

80 David Bennett, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016.

81 Carla Lipsig-Mummé, professeure, York University, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

82 Sean Casey, député de Charlottetown, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

5. DES SYNDICATS ET EMPLOYÉS

5.1 Témoignages des représentants syndicaux et des employés

Les représentants syndicaux et les employés ont discuté les éléments suivants, regroupés par thème :

La mission

- Postes Canada a l'obligation d'offrir un service universel⁸³.
- Postes Canada est un service public et devrait être maintenu, et ce, même s'il faut le subventionner⁸⁴.

Le régime de retraite à prestations déterminées

- Le régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada devrait être dispensé de manière permanente de l'obligation d'effectuer des paiements de solvabilité en vertu de la [Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension](#) puisque le régime est entièrement financé sur le principe de la continuité d'exploitation et Postes Canada ne cessera pas ses activités à court terme⁸⁵.

Le mode de livraison

- La livraison du courrier à domicile est la façon la plus écologique de livrer le courrier et les colis⁸⁶ et devrait être rétablie pour tous les ménages qui ont été convertis aux boîtes postales communautaires dans le cadre du Plan d'action en cinq points de Postes Canada⁸⁷.

83 François Paradis, président national, Syndicat des employés des postes et communications et Mike Palecek, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

84 Daniel Boyer, président, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, Steve Ferland, coordonnateur national, Campagne Sauvons Postes Canada, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et Magali Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

85 François Paradis, président national, Syndicat des employés des postes et communications et Mike Palecek, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; et Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

86 Susan Sitlington, présidente, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

87 Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016; et Kevin Rebeck, président, Fédération du travail du Manitoba, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

- Le gouvernement fédéral doit remplir sa promesse en arrêtant l'installation de boîtes postales communautaires et en rétablissant la livraison du courrier à domicile⁸⁸.
- La conversion du mode de livraison du courrier à domicile aux boîtes postales communautaires a mené à de nombreuses pertes d'emplois⁸⁹ bien rémunérés et assortis de bonnes conditions de travail⁹⁰.
- La présence de boîtes postales communautaires a augmenté la congestion routière dans plusieurs quartiers ainsi que les risques de vol de courrier, de colis et d'identité⁹¹.
- La sécurité des emplacements de certaines boîtes postales communautaires soulève des préoccupations⁹² et ces installations représentent pour certains des problèmes d'accessibilité⁹³.
- Contrairement à la livraison via des boîtes postales communautaires, la livraison à domicile permet aux travailleurs des postes d'observer les habitudes de leurs clients et de signaler aux autorités compétentes des comportements inhabituels. De plus, des travailleurs des postes viennent en aide à leurs clients quand ceux-ci sont en danger⁹⁴.

88 Derek Richmond, coordonnateur de la région de l'Ontario, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; et Danny Cavanagh, président, Fédération du travail de la Nouvelle-Écosse, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016.

89 Michael Keefe, premier vice-président, Section locale 096, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016.

90 Daniel Boyer, président, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

91 Michael Keefe, premier vice-président, Section locale 096, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016.

92 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; Michelle Gouthro Johnson, deuxième vice-présidente, Section locale 630, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; Craig Dyer, président, Section locale 126, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; et Jean-François Simard, travailleur des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

93 Michael Keefe, premier vice-président, Section locale 096, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; et Amy Anderson, présidente, Région de l'Atlantique, Section locale 12, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

94 Scott Gaudet, vice-président, Section locale 129, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; et Frank Goldie, ancien employé, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016.

Les colis

- Postes Canada devrait effectuer la livraison des colis en matinée, les soirs et les fins de semaine au moyen, entre autres, d'une main-d'œuvre temporaire et travaillant à temps partiel puisque la Société livre près des deux tiers des colis provenant du commerce électronique au Canada⁹⁵.

La fréquence de livraison

- La livraison un jour sur deux est une solution à un problème inexistant puisque le système de mesure des itinéraires de Postes Canada tient déjà compte des fluctuations du volume du courrier⁹⁶.
- La division de la livraison du courrier et des colis augmenterait les coûts d'exploitation considérablement puisque deux travailleurs des postes devraient se rendre dans le même quartier certaines journées⁹⁷.
- Une diminution de la fréquence de livraison rendrait Postes Canada moins compétitive et entraînerait une perte de revenus pour la Société⁹⁸.

95 Sylvain Lapointe, directeur national, Montréal-Métro, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; Derek Richmond, coordonnateur de la région de l'Ontario, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; et Anna Beale, ancienne présidente, Section locale 710, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016.

96 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; Magalie Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; et Susan Sitlington, présidente, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

97 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

98 Derek Richmond, coordonnateur de la région de l'Ontario, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

Les opérations de traitement

- Dans le cadre de la transformation postale, le tri local du courrier a été remplacé par une approche centralisée et régionale. Ainsi, le courrier doit parfois être transporté sur plusieurs kilomètres pour être trié avant d'être livré, ce qui engendre des retards dans la livraison du courrier⁹⁹.

La stratégie de tarification

- Postes Canada ne devrait pas modifier sa tarification en fonction de la distance car cela aurait une incidence négative sur les aînés, les personnes à faible revenu et les Canadiens habitant en milieux ruraux, dans les collectivités du Nord ou autochtones¹⁰⁰.
- Les hausses de tarifs de Postes Canada devraient être liées à l'inflation et aux augmentations des coûts de la Société¹⁰¹.

Le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale de 1994

- En dépit du moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale de 1994, plus de 350 bureaux de poste ruraux ont fermé leurs portes¹⁰².

99 Michelle Gouthro Johnson, deuxième vice-présidente, Section locale 630, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; Mary Aitken, présidente, Section locale Dryden, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; Jeffrey Callaghan, directeur national, Région de l'Atlantique, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; Gordon MacDonald, président, Section locale 117, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016; Scott Gaudet, vice-président, Section locale 129, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; Amy Anderson, présidente, Région de l'Atlantique, Section locale 12, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016; Richard St-Onge, président, Conseil régional Québec et Chaudière-Appalaches, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016; et Gord Fisher, directeur national, Région des Prairies, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

100 Tim Armstrong, directeur national, Région du Pacifique, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 42^e réunion, 17 octobre 2016.

101 *Ibid.*

102 Brenda McAuley, présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; Jeffrey Callaghan, directeur national, Région de l'Atlantique, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; et Kristen MacEachern, coordonatrice, Campagne Sauvons Postes Canada, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016.

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de poste

- Lorsqu'un bureau de poste est remplacé par un comptoir postal franchisé, les chances sont élevées que ce nouveau bureau de poste concessionnaire disparaisse après quelques années¹⁰³.
- La qualité du service et les connaissances des employés sont supérieures dans les bureaux poste par rapport aux comptoirs postaux franchisés¹⁰⁴.

L'offre de services bancaires postaux

Concernant l'offre de services bancaires postaux, les représentants syndicaux et les employés supportent cette option pour les raisons suivantes :

- Plusieurs collectivités rurales et autochtones ne disposent d'aucun service financier local de la part de banque ou de coopérative d'épargne et de crédit¹⁰⁵.
- De nombreux Canadiens n'ont pas de compte bancaire¹⁰⁶.

103 Brenda McAuley, présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; et Shelly Krahenbil (présidente, Section de la Saskatchewan, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

104 Lynda Lefrancois, présidente, Section locale 858, Yellowknife, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016; et Shelly Krahenbil, présidente, Section de la Saskatchewan, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

105 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, Brenda McAuley, présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints et Jan Simpson, première vice-présidente nationale, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; Susan Sitlington, présidente, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; Danny Cavanagh, président, Fédération du travail de la Nouvelle-Écosse, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; Kristen MacEachern, coordonatrice, Campagne Sauvons Postes Canada, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016; Michelle Brousseau, directrice, Alberta/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints; et Jackie Strong, directrice, Alberta/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016; Julee Sanderson, présidente, Section locale Saskatoon, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016; Shelly Krahenbil (présidente, Section de la Saskatchewan, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016; Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016; et Kevin Rebeck, président, Fédération du travail du Manitoba, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

106 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, Brenda McAuley, présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints et Jan Simpson, première vice-présidente nationale, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; et Julee Sanderson, présidente, Section locale Saskatoon, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

- Selon le sondage sur l'opinion publique commandé par le Groupe de travail, 7 % des répondants opteraient certainement et 22 % utiliseraient probablement des services bancaires postaux. Les représentants syndicaux ont indiqué que, même si seulement un pourcentage plus faible des personnes intéressées utilisaient les services bancaires postaux de Postes Canada, ce serait tout de même l'une des plus importantes banques du pays¹⁰⁷.
- Postes Canada pourrait offrir des services bancaires postaux au moyen de partenariats avec des institutions financières existantes¹⁰⁸.
- Les employés de Postes Canada offrent déjà certains services financiers comme des transferts d'argent et des mandats-poste. Certains sont d'avis que les employés de Postes Canada sont qualifiés pour offrir des services bancaires¹⁰⁹, alors que d'autres ont dit que les employés pourraient obtenir la formation nécessaire pour offrir des services financiers complexes¹¹⁰.
- Étant donné que les frais bancaires exigés au Canada sont parmi les plus élevés au monde, davantage de compétition serait bénéfique¹¹¹.

107 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, Brenda McAuley, présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints et Jan Simpson, première vice-présidente nationale, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; et Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

108 Derek Richmond, coordonnateur de la région de l'Ontario, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

109 Magali Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Craig Dyer, président, Section locale 126, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; et Anna Beale, ancienne présidente, Section locale 710, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016.

110 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, Brenda McAuley, présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints et Jan Simpson, première vice-présidente nationale, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

111 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, Brenda McAuley, présidente nationale, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints et Jan Simpson, première vice-présidente nationale, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; Susan Sitlington, présidente, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; Brad Pareis, membre, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; Alexander Lambrecht, président, Fédération du travail des Territoires du Nord, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016; et Julee Sanderson, présidente, Section locale Saskatoon, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

- Des services bancaires postaux pourraient être une solution de rechange aux prêts sur salaire¹¹².
- Plus de 600 municipalités canadiennes ont adopté une résolution appuyant la mise sur pied d'une banque postale¹¹³.
- Les six banques principales au Canada ont réalisé des profits considérables au cours de la dernière année¹¹⁴.
- Postes Canada est dotée d'une infrastructure bien établie à travers le pays avec quelque 6 300 bureaux de poste¹¹⁵.
- Les services postaux d'autres pays génèrent des profits en offrant des services bancaires postaux¹¹⁶.
- Des prêts pour financer des projets en matière d'énergies renouvelables pourraient être offerts¹¹⁷.

-
- 112 Julee Sanderson, présidente, Section locale Saskatoon, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016; et Dave Sauer, président, Winnipeg & District Labour Council, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.
- 113 Steve Ferland, coordonnateur national, Campagne Sauvons Postes Canada, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; et Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.
- 114 Magali Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Susan Sitlington, présidente, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; Craig Dyer, président, Section locale 126, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; et Julee Sanderson, présidente, Section locale Saskatoon, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.
- 115 Magali Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Craig Dyer, président, Section locale 126, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; Anna Beale, ancienne présidente, Section locale 710, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016; Dave Sauer, président, Winnipeg & District Labour Council, et Kevin Rebeck, président, Fédération du travail du Manitoba, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.
- 116 Magali Giroux, coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et Daniel Boyer, président, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Craig Dyer, président, Section locale 126, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; Richard St-Onge, président, Conseil régional Québec et Chaudière-Appalaches, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016; Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016; et Kevin Rebeck, président, Fédération du travail du Manitoba, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.
- 117 Vincent Lambert, travailleur des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

Des carrefours communautaires

- Les bureaux de poste ruraux ne devraient pas être supprimés, mais plutôt transformés en carrefours communautaires et ainsi offrir divers services aux Canadiens puisque dans de nombreuses collectivités, les bureaux de poste ont déjà une vocation sociale et sont des lieux de rassemblement et de rencontre¹¹⁸.

Les autres options pour Postes Canada

- Rétablir le programme Aliments-poste qui a été remplacé par le programme Nutrition Nord¹¹⁹;
- L'élargissement du service de livraison de Postes Canada pour inclure les denrées alimentaires et la livraison de médicaments¹²⁰;
- Un service de collecte des déchets d'équipement électriques et électroniques¹²¹.
- L'écologisation du service postal en :
 - réduisant les émissions de gaz à effet de serre au moyen de l'élargissement du service de livraison à domicile et de l'octroi de la dernière portion de la livraison des colis à Postes Canada¹²²;

118 Mike Palecek, président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et Guy Dubois, Guy Dubois, président national, Association des officiers des postes du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016; David Millar, président, Conseil du travail – district d'Oakville, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Mary Aitken, présidente, Section locale Dryden, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; Karen Kennedy, ancienne employée, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016; . Frank Goldie, ancien employé, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016; et Lynda Lefrancois, présidente, Section locale 858, Yellowknife, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016.

119 Sylvain Lapointe, directeur national, Montréal-Métro, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Julee Sanderson, présidente, Section locale Saskatoon, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

120 Sylvain Lapointe, directeur national, Montréal-Métro, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; Scott Gaudet, vice-président, Section locale 129, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; et Glenn Bennett, président, Région des Prairies, Section locale 856, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

121 Jean-François Simard, travailleur des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

122 Daniel Boyer, président, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; David Millar, président, Conseil du travail – district d'Oakville, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Brad Pareis, membre, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; Danny Cavanagh, président, Fédération du travail de la Nouvelle-Écosse, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; et Vincent Lambert, travailleur des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

- installant des bornes de recharge pour les voitures électriques dans les stationnements des bureaux de poste¹²³;
 - remplaçant les véhicules de livraison par des véhicules électriques ou hybrides fabriqués au Canada¹²⁴;
 - octroyant des prêts aux particuliers pour des mesures comme la rénovation écoénergétique¹²⁵.
- Un fournisseur de services Internet¹²⁶.
 - Des emballages écologiques et un service de recyclage¹²⁷.
 - Un service de distribution de marijuana¹²⁸.
 - Des services d'impression 3D¹²⁹.
 - Un service de vente porte-à-porte de timbres et de produits d'emballage¹³⁰.

5.2 Témoignages entendus sur les syndicats et les employés

5.2.1 Des entreprises et représentants du secteur des affaires

Des entrepreneurs et une représentante du secteur des affaires ont fait les commentaires suivants sur les syndicats et les employés de Postes Canada :

-
- 123 Julee Sanderson, présidente, Section locale Saskatoon, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016; Donald Lafleur, vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016; et Glenn Bennett, président, Région des Prairies, Section locale 856, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.
- 124 Julee Sanderson, présidente, Section locale Saskatoon, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.
- 125 Vincent Lambert, travailleur des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.
- 126 David Millar, président, Conseil du travail – district d'Oakville, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.
- 127 *Ibid.*
- 128 *Ibid.*
- 129 Anna Beale, ancienne présidente, Section locale 710, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016.
- 130 Glenn Bennett, président, Région des Prairies, Section locale 856, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

- Postes Canada a un important syndicat¹³¹ et peut-être que la Société fonctionnerait mieux si elle n'était pas syndiquée¹³².
- Les entreprises apprécient le professionnalisme et les connaissances des employés de Postes Canada¹³³.
- Grâce à ses travailleurs syndiqués, Postes Canada est dotée d'une main-d'œuvre sûre, formée adéquatement et pouvant contribuer financièrement au renforcement communautaire¹³⁴.

6. DES REPRÉSENTANTS DES MUNICIPALITÉS

6.1 En milieu urbain

Les représentants des municipalités en milieu urbain ont soulevé les points suivants, regroupés par thème :

La mission

- Pour certains, Postes Canada est un service essentiel¹³⁵, alors que pour d'autres, elle est également une entreprise¹³⁶.
- La [Loi sur la Société canadienne des postes](#) et les règlements pris en vertu de cette loi devraient être modifiés afin que Postes Canada soit tenue de consulter les municipalités et les citoyens avant toute décision affectant la prestation de services, de rendre publics les résultats de ces consultations et de respecter les compétences municipales, notamment en matière d'urbanisme et d'aménagement du territoire¹³⁷.

131 John Barrett, directeur des ventes, Marketing et développement, Vesey's Seeds Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

132 Harry Watson, président, Triple 4 Advertising Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

133 Lynda Moffat, présidente et directrice générale, St. Albert and District Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

134 Daryl Barnett, directeur, relations du travail, AIL Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

135 Lionel Perez, conseiller de la Ville, membre du comité exécutif, Ville de Montréal et Marc Demers, maire, Ville de Laval, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Paolo Fongemie, maire, Municipalité de Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

136 Mike Nickel, conseiller, Ville d'Edmonton, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

137 Lionel Perez, conseiller de la Ville, membre du comité exécutif, Ville de Montréal et Marc Demers, maire, Ville de Laval, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; Lynn Dollin, présidente, Association des municipalités de l'Ontario, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et Alexandre Cusson, maire, Ville de Drummondville, Union des municipalités du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

La participation des parties prenantes

- Le moratoire sur la fin de la livraison du courrier à domicile et l'installation de boîtes postales communautaires devrait être effectif et respecté, et ce, jusqu'à l'annonce de la décision du gouvernement fédéral concernant l'avenir de Postes Canada. Cela permettrait aux parties prenantes de se consulter dans un délai raisonnable¹³⁸.

Le mode de livraison

- La livraison du courrier à domicile est un service essentiel qui devrait être maintenu¹³⁹, voire rétabli¹⁴⁰ tel que promis par le gouvernement fédéral¹⁴¹.
- Le service de livraison à domicile du courrier devrait être maintenu en région rurale¹⁴².
- En raison de la forte densité de population et du manque d'espace, les boîtes postales communautaires ne peuvent être installées dans les centres-villes des grandes villes¹⁴³.
- Postes Canada devrait travailler en collaboration avec les municipalités pour les choix d'emplacement des boîtes postales communautaires¹⁴⁴.
- L'arrêt de la livraison du courrier à domicile est néfaste pour les aînés et ne favorise pas leur maintien à domicile¹⁴⁵.

138 Lionel Perez, conseiller de la Ville, membre du comité exécutif, Ville de Montréal, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.

139 Myron Gulka-Tiechko, greffier et avocat de la municipalité, Ville de Moose Jaw, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

140 Lionel Perez, conseiller de la Ville, membre du comité exécutif, Ville de Montréal et Marc Demers, maire, Ville de Laval, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; Lynn Dollin, présidente, Association des municipalités de l'Ontario, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et Mike Nickel, conseiller, Ville d'Edmonton, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

141 Gary McNamara, maire, Ville de Tecumseh, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

142 Lynn Dollin, présidente, Association des municipalités de l'Ontario, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

143 Lionel Perez, conseiller de la Ville, membre du comité exécutif, Ville de Montréal et Marc Demers, maire, Ville de Laval, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.

144 Debra Button, présidente, Saskatchewan Urban Municipalities Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

145 Myron Gulka-Tiechko, greffier et avocat de la municipalité, Ville de Moose Jaw, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

- L'abandon de la livraison du courrier à domicile a mené à de nombreuses pertes d'emplois¹⁴⁶.
- Postes Canada devrait dédommager financièrement les municipalités pour l'utilisation de ses terrains pour loger les boîtes postales communautaires comme le font les autres sociétés d'État¹⁴⁷.
- Postes Canada devrait installer des boîtes de recyclage à même les boîtes postales communautaires ou près de celles-ci pour remédier à l'accumulation de déchets aux environs des boîtes postales communautaires¹⁴⁸.
- Il y a des problèmes liés à la sécurité entourant les boîtes postales communautaires¹⁴⁹. En ce sens, un représentant d'une municipalité urbaine a demandé à ce que Postes Canada revoie systématiquement chacune des installations de boîtes postales communautaires en étroite collaboration avec les fonctionnaires de la ville afin de s'assurer qu'elles répondent aux critères de sécurité et de fluidité de la circulation¹⁵⁰.
- Les citoyens contactent leur municipalité au lieu de Postes Canada pour se plaindre de l'entretien des boîtes postales communautaires¹⁵¹.
- Les boîtes postales communautaires sont mal entretenues par Postes Canada¹⁵² et la Société devrait être tenue responsable de l'entretien complet de ses installations et de leur accessibilité ou indemniser les municipalités pour ce travail¹⁵³.

-
- 146 Marc Demers, maire, Ville de Laval, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.
- 147 Myron Gulka-Tiechko, greffier et avocat de la municipalité, Ville de Moose Jaw, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.
- 148 Marc Demers, maire, Ville de Laval, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.
- 149 Gary McNamara, maire, Ville de Tecumseh, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; et Paolo Fongemie, maire, Municipalité de Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.
- 150 Marc Demers, maire, Ville de Laval, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.
- 151 Gary McNamara, maire, Ville de Tecumseh, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.
- 152 Paolo Fongemie, maire, Municipalité de Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.
- 153 Lionel Perez, conseiller de la Ville, membre du comité exécutif, Ville de Montréal, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Lynn Dollin, présidente, Association des municipalités de l'Ontario, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

- Certaines boîtes postales communautaires ne sont pas installées dans des endroits optimaux. Par exemple, certaines sont situées dans des endroits où l'éclairage est insuffisant et où il n'y a pas de trottoirs¹⁵⁴.
- L'accessibilité aux boîtes postales communautaires pour les personnes âgées et handicapées et la responsabilité de leur maintien et de leur entretien posent problème¹⁵⁵.
- Les Canadiens demandant des accommodements pour la livraison de leur courrier dans le cadre du programme de mesures d'adaptation de Postes Canada doivent déployer des efforts considérables pour s'en prévaloir. Le processus entourant ce programme devrait être simplifié¹⁵⁶.

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de postes

- « Explorez la possibilité de vous débarrasser d'éléments d'actifs et de les remplacer par des emplacements franchisés. Dans l'ensemble, il importe peu à nos résidents qu'un bureau de poste soit dans son propre bâtiment ou qu'il se trouve dans le coin d'une coopérative locale, d'un magasin, d'une pharmacie ou même d'un bureau municipal. Ils veulent simplement le service de Postes Canada sur lequel ils comptent¹⁵⁷ ».

L'offre de services bancaires postaux

- Postes Canada devrait offrir des services bancaires postaux¹⁵⁸. Ces services pourraient « remédier à certaines des difficultés qu'affrontent les collectivités rurales, éloignées et nordiques, qui disposent d'un accès limité aux établissements financiers¹⁵⁹ ».

154 Gayle Jones, agente de la diversité et de l'accessibilité, Corporation de la ville de Windsor (Ontario), [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; et Paolo Fongemie, maire, Municipalité de Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

155 Lynn Dollin, présidente, Association des municipalités de l'Ontario, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et Gary McNamara, maire, Ville de Tecumseh et Gayle Jones, agente de la diversité et de l'accessibilité, Corporation de la ville de Windsor (Ontario), [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

156 Gayle Jones, agente de la diversité et de l'accessibilité, Corporation de la ville de Windsor (Ontario), [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

157 Debra Button, présidente, Saskatchewan Urban Municipalities Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

158 Paolo Fongemie, maire, Municipalité de Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

159 Lynn Dollin, présidente, Association des municipalités de l'Ontario, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

- L'offre de services bancaires postaux par Postes Canada pourrait permettre aux personnes les plus marginalisées d'avoir accès à des services bancaires tout en faisant compétition à l'industrie du prêt sur salaire¹⁶⁰.

Des carrefours communautaires

- Les bureaux de poste ont une vocation sociale puisqu'ils sont des lieux de rencontre dans les communautés¹⁶¹.
- Postes Canada devrait également offrir des services gouvernementaux¹⁶².

Les autres options pour Postes Canada

- Un représentant d'une municipalité urbaine a soutenu que les travailleurs des postes pourraient, au moyen d'une application, signaler la présence de nids-de-poule sur les routes et les problèmes de nouveaux logements aux autorités municipales¹⁶³.

6.2 En milieu rural

Les représentants des municipalités en milieu rural ont soulevé les points suivants, regroupés par thème.

La mission

- La livraison du courrier est un service public essentiel, et ce, tant en région rurale qu'urbaine¹⁶⁴.
- Un représentant municipal a dit que si la privatisation de Postes Canada « apportait efficacité et efficience, de manière rentable, tout en offrant un service de haute qualité, [il] l'adopterai[t]¹⁶⁵ ». Un autre représentant municipal s'est dit en accord avec cette affirmation¹⁶⁶.

160 Matthew Green, conseiller, Ville de Hamilton, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016.

161 Debra Button, présidente, Saskatchewan Urban Municipalities Association, et Randy Dove, vice-président, Saskatchewan Seniors Mechanism, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

162 Paolo Fongemie, maire, Municipalité de Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

163 Mike Nickel, conseiller, Ville d'Edmonton, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

164 Cecil Clarke, président, Union of Nova Scotia Municipalities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016.

165 Greg Wilson, maire, Ville de Dryden, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

166 Sandy Middleton, maire adjoint, Municipalité de Red Lake, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

- La mission de Postes Canada est d'offrir un service postal à prix raisonnables à travers le pays¹⁶⁷.
- « [N]ous avons créé un système postal à deux vitesses. Cela posera problème à l'avenir, parce que les gens de Toronto ont l'habitude d'un niveau de service bien différent [de celui en région rurale]¹⁶⁸ ».

La valeur de Postes Canada pour les Canadiens

- Postes Canada fait partie intégrante du réseau de services de livraison et de communications dans le Nord du Canada¹⁶⁹.
- Les Canadiens résidant dans des milieux ruraux sont satisfaits du service postal actuel¹⁷⁰.
- Postes Canada offre des emplois bien rémunérés et assortis de bonnes conditions de travail à de nombreux Canadiens, ce qui génère des retombées économiques sur les collectivités canadiennes¹⁷¹.

Le mode de livraison

- Postes Canada devrait maintenir le service de livraison du courrier à domicile¹⁷², du moins, pour certaines personnes¹⁷³ puisque les boîtes postales communautaires ne conviennent pas aux aînés, aux personnes handicapées et à certaines régions rurales en raison de leur géographie¹⁷⁴.
- La majorité des Canadiens n'ont pas besoin de recevoir leur courrier à domicile¹⁷⁵.

167 Mark Heyck, maire, Ville de Yellowknife, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016.

168 Sandy Middleton, maire adjoint, Municipalité de Red Lake, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

169 Mark Heyck, maire, Ville de Yellowknife et Sara Brown, directrice générale, Northwest Territories Association of Communities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016.

170 *Ibid.*

171 Charles Pender, maire, Ville de Corner Brook, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 34^e réunion, 3 octobre 2016; et Mark Heyck, maire, Ville de Yellowknife, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016.

172 Lowell Cormier, conseiller municipal, Secteur 11, Cape Breton Regional Municipality, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016.

173 Hervé Esch, directeur général et secrétaire-trésorier, Municipalité de Ristigouche-Sud-Est, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

174 Charles Pender, maire, Ville de Corner Brook, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 34^e réunion, 3 octobre 2016.

175 Greg Wilson, maire, Ville de Dryden, Sandy Middleton, maire adjoint, Municipalité de Red Lake, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

- La livraison du courrier au bout de l'entrée est essentielle pour la plupart des résidents des milieux ruraux, puisque c'est le mode de livraison le plus sécuritaire¹⁷⁶.
- Les boîtes postales communautaires présentent certains défis, notamment en ce qui a trait au déneigement et à l'accès¹⁷⁷. Certaines boîtes postales communautaires ne sont pas installées dans des endroits optimaux. Par exemple, certaines sont situées dans des endroits où l'éclairage est insuffisant et où il n'y a pas de trottoirs¹⁷⁸.
- Dans le cadre du programme de mesures d'adaptation de Postes Canada, une attestation d'un professionnel de la santé est nécessaire pour le réacheminement du courrier à un bureau de poste ou la livraison du courrier à domicile alors que plusieurs Canadiens n'ont pas accès à un professionnel de la santé et que certains professionnels exigent des frais pour remplir ce type d'attestation¹⁷⁹.
- Postes Canada devrait poursuivre la conversion aux boîtes postales communautaires¹⁸⁰.
- Postes Canada devrait être tenue responsable de l'entretien complet de ses installations et de leur accessibilité ou indemniser les municipalités pour ce travail¹⁸¹.
- Les personnes handicapées et à mobilité réduite devraient recevoir leur courrier à domicile gratuitement ou moyennant un frais donnant droit à un crédit d'impôt sur le revenu¹⁸².
- Postes Canada devrait installer des boîtes de recyclage à même les boîtes postales communautaires ou près de celles-ci pour remédier à

176 Cindy Lunau, conseillère, Ville de Milton, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016.

177 Cindy Lunau, conseillère, Ville de Milton, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016; Lowell Cormier, conseiller municipal, Secteur 11, Cape Breton Regional Municipality et Cecil Clarke, président, Union of Nova Scotia Municipalities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016.

178 Lowell Cormier, conseiller municipal, Secteur 11, Cape Breton Regional Municipality, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016.

179 Charles Pender, maire, Ville de Corner Brook, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 34^e réunion, 3 octobre 2016.

180 Greg Wilson, maire, Ville de Dryden, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; et Maurice Quesnel, directeur général, Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

181 Cecil Clarke, président, Union of Nova Scotia Municipalities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016.

182 Greg Wilson, maire, Ville de Dryden, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

l'accumulation de déchets aux environs des boîtes postales communautaires¹⁸³.

La fréquence de livraison

- Postes Canada devrait modifier sa fréquence de livraison à un jour sur deux¹⁸⁴.
- Postes Canada devrait augmenter ses délais de livraison tout en offrant une alternative de livraison plus rapide assortie d'un tarif plus dispendieux¹⁸⁵.

Les opérations de traitement

- Dans le cadre de la transformation postale, le tri local du courrier a été remplacé par une approche centralisée et régionale. Ainsi, le courrier doit parfois être transporté sur plusieurs kilomètres pour être trié avant d'être livré, ce qui engendre des retards dans la livraison du courrier¹⁸⁶.

Le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale de 1994

- Le maintien des bureaux de poste en région rurale est essentiel pour que les résidents aient accès aux services de Postes Canada¹⁸⁷.
- Les bureaux de poste en milieu rural ont une vocation sociale puisqu'ils sont des lieux de rencontre dans les communautés¹⁸⁸.

183 Cindy Lunau, conseillère, Ville de Milton, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016.

184 Greg Wilson, maire, Ville de Dryden et Sandy Middleton, maire adjoint, Municipalité de Red Lake, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; Cecil Clarke, président, Union of Nova Scotia Municipalities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016; et Maurice Quesnel, directeur général, Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

185 Greg Wilson, maire, Ville de Dryden, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

186 Sandy Middleton, maire adjoint, Municipalité de Red Lake, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

187 Cindy Lunau, conseillère, Ville de Milton, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016; Maurice Quesnel, directeur général, Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016; et Carmen Sterling, vice-présidente, Saskatchewan Association of Rural Municipalities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

188 Sandy Middleton, maire adjoint, Municipalité de Red Lake, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; Mark Heyck, maire, Ville de Yellowknife et Sara Brown, directrice générale, Northwest Territories Association of Communities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016.

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de postes

- Postes Canada devrait convertir en comptoirs postaux franchisés des bureaux de postes dont le rendement est le plus élevé¹⁸⁹.

L'offre de services bancaires postaux

- Postes Canada devrait offrir des services bancaires postaux si des profits sont générés¹⁹⁰.
- Postes Canada devrait offrir des services bancaires postaux puisque de nombreuses municipalités rurales ne sont pas desservies par des banques ou des coopératives d'épargne et de crédit et que beaucoup de Canadiens n'ont pas accès à des services financiers adéquats¹⁹¹.
- Postes Canada devrait offrir des services bancaires postaux afin de faire compétition à l'industrie du prêt sur salaire¹⁹².

Des carrefours communautaires

- Postes Canada devrait offrir des services gouvernementaux¹⁹³.

Les autres options pour Postes Canada

- Certains croient que Postes Canada devrait vendre de la publicité dans le réseau de détail¹⁹⁴, alors que d'autres non¹⁹⁵.
- Postes Canada ne devrait pas diversifier ses services puisque sa main-d'œuvre est coûteuse et non concurrentielle¹⁹⁶.

189 Greg Wilson, maire, Ville de Dryden, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

190 Sandy Middleton, maire adjoint, Municipalité de Red Lake, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; Charles Pender, maire, Ville de Corner Brook, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 34^e réunion, 3 octobre 2016; et Mark Heyck, maire, Ville de Yellowknife, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016.

191 Gary Gosine, maire, Ville de Wabana, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; et Carson Atkinson, maire, Village de Chipman, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

192 Gary Gosine, maire, Ville de Wabana, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

193 Hervé Esch, directeur général et secrétaire-trésorier, Municipalité de Ristigouche-Sud-Est, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

194 Greg Wilson, maire, Ville de Dryden, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

195 Maurice Quesnel, directeur général, Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

196 Greg Wilson, maire, Ville de Dryden, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

Autres commentaires

- Postes Canada devrait recommencer à utiliser les tampons horodateurs pour confirmer la date d'envoi des documents financiers et des paiements¹⁹⁷.
- Les adresses en zone rurale ne correspondent pas aux limites municipales¹⁹⁸.

7. DES REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

7.1 Les représentants des aînés en milieu urbain

Les représentants des aînés en milieu urbain ont parlé des points suivants, regroupés par thème :

La mission

- Postes Canada est un service essentiel¹⁹⁹ et ne devrait pas être privatisée²⁰⁰.
- Postes Canada est à la fois un service et une entreprise²⁰¹.
- Postes Canada est un service essentiel que le gouvernement devrait subventionner²⁰².

Le Protocole du service postal

- Toute modification apportée aux services opérationnels de Postes Canada doit respecter le *Protocole du service postal canadien de 2009*²⁰³.

197 Carmen Sterling, vice-présidente, Saskatchewan Association of Rural Municipalities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

198 Cindy Lunau, conseillère, Ville de Milton, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016.

199 Anne Corbin, directrice exécutive, Community Links Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; et Lori Friars, coordinatrice, Moose Jaw & District Senior Citizens Association Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

200 Georges Flanagan, président, Association de l'Âge d'Or de Bois-des-Filion, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

201 Hugh Newell, président, North Edmonton Seniors Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

202 Sharron Callahan, présidente, St. John's-Avalon Chapter, Association canadienne des individus retraités, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

203 Lynn Dollin, présidente, Association des municipalités de l'Ontario, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

Le mode de livraison

- L'arrêt de la livraison du courrier à domicile est néfaste pour les aînés et ne favorise pas leur maintien à domicile²⁰⁴.
- Postes Canada devrait éliminer les boîtes postales communautaires et rétablir les services de livraison du courrier à domicile²⁰⁵.
- Postes Canada devrait assurer le service de livraison du courrier à domicile pour tous les aînés qui en font la demande, et ce, sans exiger de frais²⁰⁶.
- Il y a un manque d'entretien des boîtes postales communautaires de la part de Postes Canada, notamment en ce qui concerne le déneigement et le déglçage²⁰⁷.
- Contrairement à la livraison via des boîtes postales communautaires, la livraison à domicile rassure les aînés puisque les travailleurs des postes passent quotidiennement à leur maison et peuvent observer des comportements inhabituels et signaler aux autorités compétentes tout cas problématique²⁰⁸.
- Des aînés se sentent plus en sécurité de recevoir leur courrier selon le mode de livraison à domicile que via les boîtes postales communautaires en raison de la présence d'étrangers près des boîtes

204 Georges Flanagan, président, Association de l'Âge d'Or de Bois-des-Filion et Maurice Boisclair, président, Club Lorr « Aînés », [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Anne Corbin, directrice exécutive, Community Links Association et Bernie LaRusic, ancien président, Senior Citizens and Pensioners of Nova Scotia, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; Judith Gagnon, présidente, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016; Hugh Newell, président, North Edmonton Seniors Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016; et Lori Friars, coordinatrice, Moose Jaw & District Senior Citizens Association Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

205 Wanda Morris, chef des opérations, vice-présidente de la défense des droits, Association canadienne des individus retraités, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et Judith Gagnon, présidente, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

206 Georges Flanagan, président, Association de l'Âge d'Or de Bois-des-Filion, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; et Claude Godbout, responsable du comité Revenu et fiscalité, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

207 Andrew DeFour, secrétaire, Les Aînés Action Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; Maurice Boisclair, président, Club Lorr « Aînés », [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; et Hugh Newell, président, North Edmonton Seniors Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

208 Anne Corbin, directrice exécutive, Community Links Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016.

postales communautaires et des conditions hivernales²⁰⁹. L'accès aux boîtes postales communautaires est problématique pour plusieurs personnes âgées, et ce, surtout en hiver²¹⁰.

- Le recours à une tierce personne pour aller chercher le courrier dans une boîte postale communautaire augmente le risque de fraude et brime l'autonomie des aînés²¹¹.
- Le programme de mesures d'adaptation de Postes Canada devrait être davantage publicisé puisque plusieurs personnes en ignorent l'existence²¹².
- Dans le cadre du programme de mesures d'adaptation de Postes Canada, une attestation d'un professionnel de la santé est nécessaire pour le réacheminement du courrier à un bureau de poste ou la livraison du courrier à domicile. Or, plusieurs Canadiens n'ont pas accès à un professionnel de la santé, que ces formulaires sont parfois complexes à remplir, et que des frais peuvent être exigés pour fournir ce type d'attestation, ce qui peut être problématique pour les bénéficiaires de ce programme qui ont souvent un faible revenu²¹³.
- Dans le cadre du programme de mesures d'adaptation de Postes Canada, il n'existe aucun moyen pour appeler de la décision de Postes Canada d'accepter ou non la requête d'une personne demandant le réacheminement de son courrier ou la livraison à domicile de celui-ci une fois par semaine. De plus, Postes Canada n'a pas la capacité ou les compétences médicales et sociales pour déterminer les

209 Sungee John, City of Windsor Seniors Advisory Committee, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; Sharron Callahan, présidente, St. John's-Avalon Chapter, Association canadienne des individus retraités, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; Anne Corbin, directrice exécutive, Community Links Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; et Judith Gagnon, présidente, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

210 Lori Friars, coordinatrice, Moose Jaw & District Senior Citizens Association Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016; et Randy Dove, vice-président, Saskatchewan Seniors Mechanism, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

211 Sharron Callahan, présidente, St. John's-Avalon Chapter, Association canadienne des individus retraités, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; Anne Corbin, directrice exécutive, Community Links Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; et Judith Gagnon, présidente, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

212 Andrew DeFour, secrétaire, Les Aînés Action Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Sharron Callahan, présidente, St. John's-Avalon Chapter, Association canadienne des individus retraités, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

213 Richard Lavigne, directeur général, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Maurice Boisclair, président, Club Lorr « Aînés », [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

adaptations requises pour les personnes handicapées ou ayant une mobilité réduite²¹⁴.

- Le programme de mesures d'adaptation de Postes Canada ne répond pas adéquatement aux besoins des bénéficiaires puisque la livraison du courrier à domicile une fois par semaine est insuffisante²¹⁵.

Les colis

- La fréquence de livraison des colis ne devrait pas être réduite puisque les petites et moyennes entreprises en dépendent²¹⁶.

La fréquence de livraison

- Une fréquence de livraison du courrier à domicile d'un jour sur deux pour le courrier, en autant que l'horaire soit régulier, serait acceptable²¹⁷.

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de postes

- La qualité du service est supérieure dans les bureaux de poste par rapport aux comptoirs postaux franchisés²¹⁸.

Des carrefours communautaires

- La transformation de bureaux de poste en carrefours communautaires serait plus appropriée en milieu rural puisque beaucoup de services sont déjà offerts en milieu urbain²¹⁹.

214 Richard Lavigne, directeur général, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.

215 Lori Friars, coordinatrice, Moose Jaw & District Senior Citizens Association Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

216 Bernie LaRusic, ancien président, Senior Citizens and Pensioners of Nova Scotia, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016.

217 Georges Flanagan, président, Association de l'Âge d'Or de Bois-des-Filion et Maurice Boisclair, président, Club Lorr « Aînés », [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Wanda Morris, chef des opérations, vice-présidente de la défense des droits, Association canadienne des individus retraités, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Sungee John, City of Windsor Seniors Advisory Committee, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016; Anne Corbin, directrice exécutive, Community Links Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; Bernie LaRusic, ancien président, Senior Citizens and Pensioners of Nova Scotia, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; et Randy Dove, vice-président, Saskatchewan Seniors Mechanism, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

218 Lori Friars, coordinatrice, Moose Jaw & District Senior Citizens Association Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

219 Maurice Boisclair, président, Club Lorr « Aînés », [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

Les autres options pour Postes Canada

- Postes Canada devrait envisager d'élargir ses opportunités de livraison en livrant des denrées alimentaires²²⁰.
- Postes Canada devrait offrir un service de vigile pour les personnes âgées²²¹.

7.2 Les représentants des aînés en milieu rural

Les représentants des aînés en milieu rural ont parlé des points suivants, regroupés par thème :

La mission

- Postes Canada est un service essentiel²²².

La valeur de Postes Canada pour les Canadiens

- Postes Canada est un moyen de communication important pour les aînés²²³.
- Les bureaux de poste en milieu rural sont très importants pour les communautés et ont une incidence sur leur économie²²⁴.
- Postes Canada doit développer des services adaptés aux personnes à mobilité réduite, dont les aînés²²⁵.

Le mode de livraison

- L'existence du programme de mesure d'adaptation de Postes Canada n'est pas connue de tous²²⁶.

220 Richard Lavigne, directeur général, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.

221 Sungee John, City of Windsor Seniors Advisory Committee, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

222 Michael Leduc, directeur général, FADOQ-Région Laurentides, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

223 Jean-Luc Bélanger, directeur général, Association acadienne et francophone des aînées et aînés du Nouveau-Brunswick, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

224 Garry Parkes, président, Vermilion Bay, Happy Go Lucky Seniors Club, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

225 *Ibid.*

226 Jean-Luc Bélanger, directeur général, Association acadienne et francophone des aînées et aînés du Nouveau-Brunswick, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

L'offre de services bancaires postaux

- Postes Canada pourrait offrir des services bancaires postaux au moyen de partenariats avec des institutions financières existantes²²⁷.

Les autres options pour Postes Canada

- L'offre d'un service de vigile pour les personnes âgées et handicapées²²⁸;
- La création d'un nuage numérique canadien²²⁹.

7.3 Les représentants des personnes handicapées

Les représentants des personnes handicapées ont émis les commentaires suivants, regroupés par thème :

La mission

- Postes Canada ne devrait pas être privatisée²³⁰.

Le mode de livraison

- La livraison à domicile comprend la livraison du courrier porte-à-porte, à un point centralisé (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation) ou à des boîtes aux lettres rurales en bordure de route²³¹ et le maintien de ce service est important pour les personnes handicapées²³².

227 Michael Leduc, directeur général, FADOQ-Région Laurentides, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

228 *Ibid.*

229 *Ibid.*

230 Carmela Hutchison, présidente, Réseau d'action des femmes handicapées du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; John Rae, premier vice-président, Conseil des Canadiens avec déficiences, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Kimberly Yetman Dawson, directrice exécutive, Empower, The Disability Resource Centre, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; et Carlos Sosa, Manitoba League of Persons with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

231 Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées et Kimberly Yetman Dawson, directrice exécutive, Empower, The Disability Resource Centre, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

232 Edward Faruzel, directeur exécutif, Kitchener Waterloo Access Ability, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016; Terry Gardner, ancien vice-président, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 34^e réunion, 3 octobre 2016; Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; et Carlos Sosa, Manitoba League of Persons with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

- Les boîtes postales posent certains problèmes liés à la sécurité, que ce soit au niveau de la distance à parcourir pour récupérer leur courrier, des conditions hivernales ou de l'accessibilité aux boîtes postales pour certains groupes de la population, dont les personnes handicapées²³³.
- Le moratoire sur la fin de la livraison du courrier à domicile et l'installation de boîtes postales communautaires devrait être permanent²³⁴.
- Les boîtes postales communautaires ne devraient pas encombrer les trottoirs de sorte que les personnes se déplaçant en fauteuil roulant puissent continuer à circuler²³⁵.
- Contrairement à la livraison via des boîtes postales communautaires, la livraison à domicile rassure les personnes handicapées et à mobilité réduite puisque les travailleurs des postes passent quotidiennement à leur maison et peuvent observer des comportements inhabituels et signaler aux autorités compétentes tous cas problématiques²³⁶.
- Le recours à une tierce personne pour aller chercher le courrier dans une boîte postale communautaire augmente le risque de fraude et brime l'autonomie des personnes handicapées²³⁷. De plus, le nombre d'heures de soutien à domicile des personnes handicapées est limité et vise à aider ces personnes à réaliser des tâches comme la préparation des repas et l'entretien ménager²³⁸.

233 Richard Lavigne, directeur général, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; Carlos Sosa, Manitoba League of Persons with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016; Ann Bilodeau, directrice générale, KW Habilitation et Edward Faruzel, directeur exécutif, Kitchener Waterloo Access Ability, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016; Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; Marcia Carroll, directrice exécutive, The PEI Council of People with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; et Kimberly Yetman Dawson, directrice exécutive, Empower, The Disability Resource Centre, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

234 John Rae, premier vice-président, Conseil des Canadiens avec déficiences, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

235 Olivier Collomb d'Eyrammes, directeur général, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

236 Carmela Hutchison, présidente, Réseau d'action des femmes handicapées du Canada et Ruth Pelletier, ancienne présidente, Les Aînés Action Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Marcia Carroll, directrice exécutive, The PEI Council of People with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

237 Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; et Marcia Carroll, directrice exécutive, The PEI Council of People with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

238 Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

- Le programme de mesures d'adaptation de Postes Canada ne répond pas adéquatement aux besoins des bénéficiaires puisque la livraison du courrier à domicile une fois par semaine est insuffisante, et ce, particulièrement pour les personnes qui reçoivent des chèques par la poste ou du courrier médical²³⁹.
- Dans le cadre du programme de mesures d'adaptation de Postes Canada, une attestation d'un professionnel de la santé est nécessaire pour le réacheminement du courrier à un bureau de poste ou la livraison du courrier à domicile alors que plusieurs Canadiens n'ont pas accès à un professionnel de la santé et que des frais sont parfois exigés pour fournir ce type d'attestation²⁴⁰.
- Le programme de mesures d'adaptation de Postes Canada devrait être davantage publicisé puisque plusieurs personnes en ignorent l'existence²⁴¹.
- Postes Canada ne devrait pas demander une attestation d'un professionnel de la santé pour le réacheminement du courrier à un bureau de poste ou la livraison du courrier à domicile aux personnes dont leur handicap a déjà été reconnu, dont notamment dans le cadre du crédit d'impôt fédéral pour les personnes handicapées. Les mécanismes de certification existants devraient être automatiquement appliqués²⁴².

239 Carmela Hutchison, présidente, Réseau d'action des femmes handicapées du Canada et Ruth Pelletier, ancienne présidente, Les Aînés Action Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; Kimberly Yetman Dawson, directrice exécutive, Empower, The Disability Resource Centre et Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

240 Kimberly Yetman Dawson, directrice exécutive, Empower, The Disability Resource Centre et Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; Marcia Carroll, directrice exécutive, The PEI Council of People with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; et Marg Friesen, consultante principale, Saskatchewan Voice of People with Disabilities Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

241 Kimberly Yetman Dawson, directrice exécutive, Empower, The Disability Resource Centre, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

242 Olivier Collomb d'Eyrames, directeur général, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

La fréquence de livraison

- Pour certains, une fréquence de livraison du courrier une journée sur deux serait acceptable²⁴³, alors que d'autres estiment que cette fréquence devrait être maintenue à cinq jours par semaine²⁴⁴.

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de postes

- L'accès à certains bureaux de poste est problématique pour les personnes handicapées²⁴⁵.

L'offre de services bancaires postaux

- Postes Canada devrait offrir des services bancaires postaux comme solution de rechange aux prêts sur salaire²⁴⁶ et puisque de nombreuses municipalités rurales ne sont pas desservies par des banques ou des coopératives d'épargne et de crédit²⁴⁷.

243 Richard Lavigne, directeur général, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; Carmela Hutchison, présidente, Réseau d'action des femmes handicapées du Canada et Ruth Pelletier, ancienne présidente, Les Aînés Action Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; Ann Bilodeau, directrice générale, KW Habilitation et Edward Faruzel, directeur exécutif, Kitchener Waterloo Access Ability, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016; et Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016.

244 John Rae, premier vice-président, Conseil des Canadiens avec déficiences, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Terry Gardner, ancien vice-président, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 34^e réunion, 3 octobre 2016; et Olivier Collomb d'Eyrammes, directeur général, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

245 Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; et Marg Friesen, consultante principale, Saskatchewan Voice of People with Disabilities Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

246 Carmela Hutchison, présidente, Réseau d'action des femmes handicapées du Canada et Ruth Pelletier, ancienne présidente, Les Aînés Action Québec, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et John Rae, premier vice-président, Conseil des Canadiens avec déficiences, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

247 Kimberly Yetman Dawson, directrice exécutive, Empower, The Disability Resource Centre et Emily Christy, directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 35^e réunion, 3 octobre 2016; Marcia Carroll, directrice exécutive, The PEI Council of People with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; et Carlos Sosa, Manitoba League of Persons with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

Des carrefours communautaires

- Postes Canada devrait convertir les bureaux de poste en carrefours communautaires et offrir d'autres services gouvernementaux²⁴⁸.

Les autres options pour Postes Canada

- Le service de livraison Postes Canada devrait être élargi pour inclure la livraison de médicaments²⁴⁹ et à la livraison de denrées alimentaires dans les régions nordiques²⁵⁰.

7.4 Les autres représentants

Les autres représentants des organismes de la société civile ont discuté des éléments suivants, regroupés par thème :

Le mode de livraison

- La livraison à domicile comprend la livraison du courrier porte-à-porte, à un point centralisé (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation) ou à des boîtes aux lettres rurales en bordure de route²⁵¹.
- En raison de la forte densité de population et du manque d'espace, les boîtes postales communautaires ne peuvent être installées dans les centres-villes des grandes villes²⁵².
- Les boîtes postales communautaires représentent pour certains des problèmes d'accessibilité²⁵³ et sont moins sécuritaires puisqu'elles centralisent le courrier²⁵⁴.

248 Ann Bilodeau, directrice générale, KW Habilitation, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016; et Marcia Carroll, directrice exécutive, The PEI Council of People with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

249 Olivier Collomb d'Eyrammes, directeur général, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

250 Carlos Sosa, Manitoba League of Persons with Disabilities, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

251 Thomas Kozloski, président, Conseil d'administration, Feed Nova Scotia, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016.

252 Dany Harvey, président, Coopérative d'habitation Ludovica, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

253 *Ibid.*

254 *Ibid.*

La stratégie de tarification

- Postes Canada devrait établir des tarifs favorables aux organismes de bienfaisance²⁵⁵.

L'offre de services bancaires postaux

- Postes Canada devrait offrir des services bancaires postaux comme solution de rechange aux prêts sur salaire²⁵⁶, pour permettre aux personnes à faible revenu et à revenu modéré d'avoir accès à des prêts à court terme²⁵⁷ et exiger des frais bancaires moins élevés que ceux des banques et des coopératives d'épargne et de crédit²⁵⁸.

Une autre option pour Postes Canada

- L'offre d'un service de vigile pour les personnes âgées et handicapées²⁵⁹.

8. DES ENTREPRISES ET REPRÉSENTANTS DU SECTEUR DES AFFAIRES

8.1 En milieu urbain

Les entrepreneurs et les représentants du secteur des affaires en milieu urbain ont discuté des éléments suivants, regroupés par thème :

La mission

- Postes Canada ne devrait pas être privatisée²⁶⁰.
- Le gouvernement fédéral pourrait devoir subventionner Postes Canada à court terme afin de permettre à Postes Canada de continuer d'offrir

255 Thomas Kozloski, président, Conseil d'administration, Feed Nova Scotia, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016.

256 Donna Borden, représentante nationale, ACORN Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Jonethan Brigley, président, Dartmouth, ACORN Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016; et Anne-Marie Gammon, présidente, Réseau communauté en santé Bathurst, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 39^e réunion, 6 octobre 2016.

257 Donna Borden, représentante nationale, ACORN Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016;

258 Jonethan Brigley, président, Dartmouth, ACORN Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 36^e réunion, 4 octobre 2016.

259 Dany Harvey, président, Coopérative d'habitation Ludovica, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

260 Daniel Kelly, président, chef de la direction et président du conseil d'administration, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

le même niveau de service à ses clients pendant une période de transition²⁶¹.

- La mission principale de Postes Canada est d'offrir un service public à tous les Canadiens, et ce, peu importe où ils habitent²⁶². Postes Canada devrait avoir une nouvelle mission concernant les régions rurales et éloignées²⁶³.
- Postes Canada est une entreprise offrant deux services distincts : le service résidentiel et le service commercial²⁶⁴.

La valeur de Postes Canada pour les Canadiens

- Postes Canada fait partie du tissu social qui unit les Canadiens²⁶⁵.
- Le service de livraison du courrier de Postes Canada est très fiable²⁶⁶.
- Postes Canada a joué un rôle indispensable dans le succès de certaines entreprises canadiennes²⁶⁷.
- Étant donné que Postes Canada est une composante de l'infrastructure canadienne, des investissements dans ce service sont nécessaires pour le maintenir²⁶⁸.

261 Penny Walsh McGuire, directrice exécutive, Greater Charlottetown Area Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

262 Matthew Holmes, président et directeur général, Magazines Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

263 John Hinds, président et chef de la direction, Journaux Canadiens, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

264 Réal Couture, président, Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De-Blainville, Christian Fréchette, président, Association des gens d'affaires de Blainville et Michel Limoges, membre, Chambre de commerce de Bois-des-Filion/Lorraine, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

265 Daryl Barnett, directeur, relations du travail, AIL Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

266 Meghan Mackintosh, gestionnaire, Facturation, EPCOR Utilities inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

267 John Barrett, directeur des ventes, Marketing et développement, Vesey's Seeds Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; Nelson Leong, chef des opérations, Manitobah Mukluks, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016; et Andrea Stairs, directrice générale, eBay Canada Limited, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

268 Andréa Alacchi, président, L'Encrier et Michel Limoges, membre, Chambre de commerce de Bois-des-Filion/Lorraine, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

L'ombudsman à Postes Canada et les organismes de régulation postale

- Il serait nécessaire d'établir un organisme indépendant de régulation des normes de services, des activités et des tarifs postaux puisque le mandat du bureau de l'ombudsman à Postes Canada ne couvre pas ces éléments²⁶⁹.
- Il n'existe aucun recours quant aux sanctions imposées par l'ombudsman à Postes Canada²⁷⁰.
- Postes Canada établit ses propres normes sans qu'elle ne soit obligée de les respecter²⁷¹.

Renforcer la synergie avec les filiales

- Selon un entrepreneur, la synergie entre Postes Canada et sa filiale Purolator est déjà excellente²⁷², alors que selon un autre Postes Canada devrait collaborer davantage avec sa filiale Purolator en s'inspirant de la façon dont le service postal américain, le United States' Postal Service (USPS), s'est associé à l'entreprise privée FedEx pour la livraison de colis²⁷³.

La direction et les relations de travail

- Les conflits de travail chez Postes Canada ont des effets néfastes sur certaines entreprises canadiennes et les obligent à trouver des solutions de rechange²⁷⁴. Ainsi, Postes Canada devrait conclure des ententes avec ses travailleurs avant que leurs conventions collectives n'expirent²⁷⁵.

269 John Hinds, président et chef de la direction, *Journaux Canadiens*, Patrick Bartlett, directeur général, Association nationale des grands usagers postaux et Daniel Kelly, président, chef de la direction et président du conseil d'administration, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et Christina Falcone, vice-présidente, Affaires publiques, UPS Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

270 Patrick Bartlett, directeur général, Association nationale des grands usagers postaux, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

271 John Hinds, président et chef de la direction, *Journaux Canadiens*, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

272 Stéphane Ricoul, président, eCOM MTL inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.

273 John Barrett, directeur des ventes, Marketing et développement, Vesey's Seeds Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

274 Daniel Kelly, président, chef de la direction et président du conseil d'administration, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

275 John Barrett, directeur des ventes, Marketing et développement, Vesey's Seeds Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016; Meghan Mackintosh, gestionnaire, Facturation, EPCOR Utilities inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016; et Maureen June Winnicki Lyons, propriétaire, McQueen and Mo Mater, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

- Afin de réduire ses coûts, Postes Canada devrait envisager de geler le salaire de ses employés puisque ceux-ci ont des salaires et avantages sociaux supérieurs à ceux de leurs homologues du secteur privé²⁷⁶.

Le régime de retraite à prestations déterminées

- Postes Canada devrait remédier au passif non capitalisé du régime de pensions à prestations déterminées de ses employés²⁷⁷.

Le mode de livraison

- Le service de livraison du courrier à domicile devrait être maintenu puisqu'il est pratique, sécuritaire et universel²⁷⁸.
- Postes Canada, au moyen de son monopole quant à l'accès aux boîtes aux lettres des habitations plurifamiliales, pratique une concurrence déloyale face aux entreprises privées²⁷⁹.
- Il est préoccupant que Postes Canada priorise la distribution de circulaires plutôt que les journaux, refuse de distribuer les journaux communautaires, distribue le courrier de façon irrégulière et tardivement et n'applique pas uniformément ses règles²⁸⁰.
- La conversion aux boîtes postales communautaires est une bonne idée²⁸¹ et ces installations dotées de casiers suffisamment grands pour recevoir des colis sont pratiques²⁸².

276 Daniel Kelly, président, chef de la direction et président du conseil d'administration, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

277 *Ibid.*

278 Daryl Barnett, directeur, relations du travail, AIL Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016.

279 John Hinds, président et chef de la direction, Journaux Canadiens, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

280 *Ibid.*

281 Daniel Kelly, président, chef de la direction et président du conseil d'administration, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et Patrick Bartlett, directeur général, Association nationale des grands usagers postaux, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

282 Stéphane Ricoul, président, eCOM MTL inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.

Les colis

- Le service de suivi de colis devrait être amélioré afin d'y ajouter une option plus abordable qui offrirait ce service via une livraison non accélérée²⁸³.
- Postes Canada devrait publiciser davantage son service FlexiLivraison, qui permet aux utilisateurs de faire livrer leur colis au bureau de poste de leur choix²⁸⁴.
- Les petites et moyennes entreprises utilisent de plus en plus Postes Canada pour l'envoi de colis.²⁸⁵
- Postes Canada devrait effectuer la livraison des colis en matinée, les soirs et les fins de semaine²⁸⁶.
- La fréquence de livraison du courrier un jour sur deux est acceptable pour le courrier, mais pas pour les colis²⁸⁷.
- UPS Store Canada aimerait établir un partenariat avec Postes Canada afin de devenir un fournisseur de ses services, et ce, notamment dans le secteur des colis²⁸⁸.
- Les tarifs de livraison de colis ne doivent pas augmenter car plusieurs entreprises feront appel aux services de compétiteurs²⁸⁹.

283 Réal Couture, président, Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De-Blainville, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Maureen June Winnicki Lyons, propriétaire, McQueen and Mo Mater, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 48^e réunion, 21 octobre 2016; et Andrea Stairs, directrice générale, EBay Canada Limited, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

284 Andrea Stairs, directrice générale, EBay Canada Limited, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

285 Daniel Kelly, président, chef de la direction et président du conseil d'administration, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

286 Kristi Kanitz, présidente, Association nationale des grands usagers postaux, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et Andréa Alacchi, président, L'Encrier, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

287 Stéphane Ricoul, président, eCOM MTL inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Andréa Alacchi, président, L'Encrier, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016..

288 David Druker, président, The UPS Store, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

289 John Barrett, directeur des ventes, Marketing et développement, Vesey's Seeds Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

La fréquence de livraison

- La fréquence de livraison devrait être maintenue à cinq jours par semaine pour les entreprises afin qu'elles demeurent compétitives²⁹⁰, mais pourrait toutefois être réduite pour le secteur résidentiel²⁹¹. Or, d'autres sont d'avis qu'une fréquence de livraison du courrier un jour sur deux serait acceptable²⁹².

Les opérations de traitement

- Dans le cadre de la transformation postale, le tri local du courrier a été remplacé par une approche centralisée et régionale. Ainsi, le courrier doit parfois être transporté sur plusieurs kilomètres pour être trié avant d'être livré, ce qui a engendré des retards dans la livraison du courrier, et ce, surtout durant la saison hivernale²⁹³.

La stratégie de tarification

- Les tarifs postaux ont augmenté plus rapidement que toutes les autres dépenses d'entreprise au cours des dernières années²⁹⁴ et sont démesurés par rapport à ceux des services de messagerie²⁹⁵.
- Les tarifs de Postes Canada doivent être prévisibles, stables, et abordables²⁹⁶. Pour certains, il est normal qu'ils augmentent,

290 Christian Fréchette, président, Association des gens d'affaires de Blainville, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; Patrick Bartlett, directeur général, Association nationale des grands usagers postaux, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Matthew Holmes, président et directeur général, Magazines Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Art Sinclair, vice-président, Greater Kitchener Waterloo Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 31^e réunion, 27 septembre 2016; et Bill Mackrell, président, Pitney Bowes Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

291 Christian Fréchette, président, Association des gens d'affaires de Blainville, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

292 Daniel Kelly, président, chef de la direction et président du conseil d'administration, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; Anita Huberman, directrice générale, Chambre de commerce de Surrey, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 42^e réunion, 17 octobre 2016; et Meghan Mackintosh, gestionnaire, Facturation, EPCOR Utilities inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

293 John Hinds, président et chef de la direction, Journaux Canadiens, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et Penny Walsh McGuire, directrice exécutive, Greater Charlottetown Area Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

294 John Hinds, président et chef de la direction, Journaux Canadiens, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

295 Harry Watson, président, Triple 4 Advertising Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

296 Bill Mackrell, président, Pitney Bowes Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

- cependant, ils doivent augmenter de manière raisonnable afin de ne pas nuire aux entreprises²⁹⁷.
- Une hausse des tarifs augmenterait les revenus de Postes Canada à court terme, mais à long terme, une stratégie de la sorte favoriserait les solutions numériques²⁹⁸.
 - Postes Canada devrait envisager de réduire la différence de tarifs entre la livraison de colis sur une courte et une longue distance et songer à offrir une boîte à taux fixes comme aux États-Unis²⁹⁹.
 - La stratégie axée sur les tarifs, ou la « tarification en fonction de la distance » de Postes Canada imposerait des tarifs punitifs et injustifiés³⁰⁰.
 - Il n'y a pas d'allègement tarifaire ou d'incitatif financier pour les entreprises qui trient elles-mêmes leurs colis avant de les acheminer à Postes Canada³⁰¹.
 - Les Canadiens sont désavantagés par rapport aux Américains en ce qui concerne les tarifs postaux et les délais de livraison³⁰².
 - En vertu de l'Union postale universelle, lors de l'arrivée d'un colis en provenance de l'étranger, Postes Canada doit le livrer à un tarif fixe et modique établi par l'Union, et ce, peu importe l'endroit au Canada³⁰³.
 - Postes Canada peut seulement ajuster les tarifs postaux pour les envois domestiques puisque les tarifs pour les envois en provenance de l'étranger sont régis par l'Union postale universelle, ce qui nuit à la compétitivité des entreprises canadiennes³⁰⁴.

297 Hicham Ratnani, chef des opérations et co-fondateur, Frank + Oak, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Penny Walsh McGuire, directrice exécutive, Greater Charlottetown Area Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

298 Matthew Holmes, président et directeur général, Magazines Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

299 Andréa Alacchi, président, L'Encrier, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

300 Matthew Holmes, président et directeur général, Magazines Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

301 *Ibid.*

302 Andréa Alacchi, président, L'Encrier, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016; et Gary Kirk, propriétaire, A Good Read Bookstore, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

303 Andréa Alacchi, président, L'Encrier, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

304 *Ibid.*

- Postes Canada devrait avoir une politique cohérente en matière de droits de douanes et de taxes concernant les colis importés³⁰⁵.

Le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale de 1994

- Le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale de 1994 devrait être revu afin de mieux correspondre à la réalité actuelle³⁰⁶.

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de postes

- Certains sont d'avis que Postes Canada devrait convertir des bureaux de poste en comptoirs postaux franchisés³⁰⁷, alors que d'autres croient plutôt que cela inciterait les entreprises à utiliser les services des compétiteurs puisque le niveau de services pour la livraison de colis dans les comptoirs postaux franchisés ne sont pas les mêmes et que l'achalandage est plus élevé³⁰⁸.

La situation financière et les principaux coûts

- Postes Canada doit réduire ses coûts d'exploitation³⁰⁹ et rationaliser ses opérations pour assurer sa survie à long terme³¹⁰.
- Postes Canada devrait trouver des moyens nouveaux et novateurs pour fournir de nouveaux services, plutôt que d'éliminer certains services³¹¹.
- Postes Canada devrait offrir ses services dans d'autres langues afin d'accroître l'utilisation de ses services par la population immigrante³¹².

305 Christina Falcone, vice-présidente, Affaires publiques, UPS Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

306 Patrick Bartlett, directeur général, Association nationale des grands usagers postaux, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

307 Daniel Kelly, président, chef de la direction et président du conseil d'administration, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et Patrick Bartlett, directeur général, Association nationale des grands usagers postaux, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

308 Lynda Moffat, présidente et directrice générale, St. Albert and District Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

309 Anita Huberman, directrice générale, Chambre de commerce de Surrey, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 42^e réunion, 17 octobre 2016.

310 Penny Walsh McGuire, directrice exécutive, Greater Charlottetown Area Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

311 Lynda Moffat, présidente et directrice générale, St. Albert and District Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

312 Anita Huberman, directrice générale, Chambre de commerce de Surrey, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 42^e réunion, 17 octobre 2016.

L'offre de services bancaires postaux

- Postes Canada ne devrait pas offrir de services bancaires postaux³¹³ et devrait plutôt offrir de nouveaux produits basés sur ses capacités actuelles³¹⁴.

Une autre option pour Postes Canada

- Les représentants de UPS Canada ont dit supporter des ententes additionnelles de livraison « au dernier kilomètre » pour des tiers³¹⁵.

Autres commentaires

- Certains codes postaux d'entreprise ne correspondent pas à leur adresse municipale, ce qui engendre de nombreux problèmes³¹⁶.
- Postes Canada devrait publiciser davantage ses produits de marketing destinés aux entreprises³¹⁷.

8.2 En milieu rural

Les entrepreneurs et les représentants du secteur des affaires en milieu rural ont formulé les commentaires suivants, regroupés par thème :

La valeur de Postes Canada pour les Canadiens

- La qualité du service qu'offre Postes Canada est exceptionnelle³¹⁸.
- Postes Canada est un service public primordial pour les petites entreprises en milieu rural³¹⁹.

313 Daniel Kelly, président, chef de la direction et président du conseil d'administration, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016; et Harry Watson, président, Triple 4 Advertising Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

314 Patrick Bartlett, directeur général, Association nationale des grands usagers postaux, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

315 Christina Falcone, vice-présidente, Affaires publiques, UPS Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

316 Harry Watson, président, Triple 4 Advertising Ltd., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

317 Christian Fréchette, président, Association des gens d'affaires de Blainville, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 29^e réunion, 26 septembre 2016.

318 David Neegan, propriétaire, Norwest Printing and Publishing Group, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

319 Katharine MacDonald, propriétaire, Milk & Amber, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

- Postes Canada offre des emplois assortis de bonnes conditions de travail et bien rémunérés à de nombreux Canadiens, ce qui génère des retombées économiques sur les collectivités canadiennes³²⁰.

Renforcer la synergie avec les filiales

- Postes Canada devrait envisager le recours à ses filiales pour combler ses besoins financiers³²¹.

La direction et les relations de travail

- Postes Canada devrait trouver des moyens pour conclure des ententes avec ses syndicats puisque les conflits de travail engendrant des interruptions de service mèneront les clients de Postes Canada à utiliser les services de compétiteurs³²².

Les opérations de traitement

- Dans le cadre de la transformation postale, le tri local du courrier a été remplacé par une approche centralisée et régionale. Ainsi, le courrier doit parfois être transporté sur plusieurs kilomètres pour être trié avant d'être livré, ce qui engendre des retards dans la livraison du courrier³²³.

La stratégie de tarification

- Les entreprises canadiennes ne sont pas prêtes à payer davantage pour les services offerts par Postes Canada³²⁴.
- Il est normal que les tarifs de Postes Canada augmentent, cependant, ils doivent augmenter de manière raisonnable afin de ne pas nuire aux entreprises³²⁵.

320 Andrew Scribilo, président, Kenora & District Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

321 Norm Sutherland, propriétaire d'entreprise, Petrolia (Ontario), [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

322 David Neegan, propriétaire, Norwest Printing and Publishing Group, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

323 David Neegan, propriétaire, Norwest Printing and Publishing Group, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; et Katharine MacDonald, propriétaire, Milk & Amber, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

324 Adrian White, directeur général, Sydney and Area Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016.

325 Katharine MacDonald, propriétaire, Milk & Amber, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

- La hausse des tarifs postaux instaurée en 2014 a mené plusieurs entreprises à utiliser la technologie comme moyen de communication³²⁶.

Des carrefours communautaires

- Les bureaux de poste en milieu rural ont une vocation sociale puisqu'ils sont des lieux de rencontre dans les communautés³²⁷.
- Postes Canada devrait convertir les bureaux de poste en milieu rural en carrefours communautaires³²⁸.

Autres commentaires

- Certaines entreprises en milieu rural ne veulent pas que Postes Canada modifie les services actuellement offerts³²⁹.

9. DES REPRÉSENTANTS DES GROUPES AUTOCHTONES

9.1 En milieu rural

Les représentants des groupes autochtones en milieu rural ont fait les commentaires suivants, regroupés par thème :

La mission

- Postes Canada devrait privatiser ses services si cette option permettait à la Société de mener ses opérations de manière efficace et efficiente tout en offrant un service de qualité³³⁰.

La fréquence de livraison

- Dans certaines communautés autochtones, la fréquence de livraison du courrier est d'une fois par semaine dans les cases postales du bureau de poste et cette fréquence devrait être augmentée³³¹.

326 Adrian White, directeur général, Sydney and Area Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 37^e réunion, 4 octobre 2016.

327 David Neegan, propriétaire, Norwest Printing and Publishing Group et Andrew Scribilo, président, Kenora & District Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

328 Norm Sutherland, propriétaire d'entreprise, Petrolia (Ontario), [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

329 Andrew Scribilo, président, Kenora & District Chamber of Commerce, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

330 Clifford Bull, chef, Première nation du Lac Seul, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

331 *Ibid.*

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de postes

- Les heures d'ouverture du bureau de poste sont seulement de quelques heures par jour, ce qui est insuffisant pour répondre aux besoins de la population³³².
- Le bureau de poste de la communauté n'offre aucun service financier comme des mandats-poste, et ce, depuis plusieurs décennies³³³.
- Le bâtiment du bureau de poste ne répond pas aux besoins et devrait être déplacé dans un endroit plus approprié³³⁴.

9.2 En milieu urbain

Les représentants des groupes autochtones en milieu urbain ont fait les commentaires suivants, regroupés par thème :

La mission

- Postes Canada est un service³³⁵.

Le mode de livraison

- L'accès aux boîtes postales communautaires est problématique pour certaines personnes³³⁶.
- Les boîtes postales communautaires sont plus propices à la fraude postale puisque certaines clés peuvent ouvrir plus d'un casier et le courrier de plusieurs résidents est centralisé à un même endroit³³⁷.

332 Clifford Bull, chef, Première nation du Lac Seul, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; Jim Bear, chef, Brokenhead Ojibway Nation; Debbie Chief, directrice des services de santé, Clinique médicale/pharmacie; Ashleigh Shultz-Bear, gestionnaire, Centre de divertissement; Jackie Pommer, directrice des opérations, Brokenhead Ojibway Nation; Angela Petrash, Société de développement, Brokenhead Ojibway Nation; et Sandra Nault, commis aux logements [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 49^e réunion, 21 octobre 2016.

333 Clifford Bull, chef, Première nation du Lac Seul, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016.

334 Clifford Bull, chef, Première nation du Lac Seul, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 33^e réunion, 29 septembre 2016; Jim Bear, chef, Brokenhead Ojibway Nation; Debbie Chief, directrice des services de santé, Clinique médicale/pharmacie; Jackie Pommer, directrice des opérations, Brokenhead Ojibway Nation; et Angela Petrash, Société de développement, Brokenhead Ojibway Nation et Sandra Nault, commis aux logements [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 49^e réunion, 21 octobre 2016.

335 Bernice Perkins, vice-présidente, Wakamow Aboriginal Community Organization, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

336 *Ibid.*

337 *Ibid.*

Une autre option pour Postes Canada

- Postes Canada devrait louer certains de ses locaux³³⁸.

10. DES CANADIENS

10.1 En milieu urbain

Les Canadiens en milieu urbain ont émis les commentaires suivants, regroupés par thème :

La mission

- Postes Canada est un service public d'importance cruciale³³⁹.
- Postes Canada est à la fois un service et une entreprise³⁴⁰.

La valeur de Postes Canada pour les Canadiens

- Postes Canada offre des emplois assortis de bonnes conditions de travail et bien rémunérés à de nombreux Canadiens, ce qui génère des retombées économiques sur les collectivités canadiennes³⁴¹.

La participation des parties prenantes

- Postes Canada devrait consulter davantage les Canadiens et les municipalités³⁴².

Le mode de livraison

- Postes Canada devrait rétablir complètement la livraison du courrier à domicile, et ce, pour tous les ménages³⁴³.
- Les boîtes postales communautaires créent des problèmes de circulation, ce qui compromet la sécurité des usagers de ces installations³⁴⁴.

338 Brenda Marshall-Colenutt, secrétaire, Wakamow Aboriginal Community Organization, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 46^e réunion, 20 octobre 2016.

339 David Bennett, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016.

340 Eric Oddleifson, avocat, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

341 Ken Lewenza, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

342 Frank Schiller, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

343 *Ibid.*

344 David Bennett, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 44^e réunion, 18 octobre 2016.

- Postes Canada devrait coopérer avec les municipalités afin de retirer les boîtes postales communautaires et indemniser les municipalités pour les coûts défrayés en lien avec ces installations³⁴⁵.

Une autre option pour Postes Canada

- Postes Canada devrait examiner la faisabilité de la mise sur pied d'un nouveau centre de tri sécurisé de prédédouanement à Windsor-Essex pour le courrier et les colis franchissant la frontière canado-américaine³⁴⁶.

11. DES CHERCHEURS, UNIVERSITAIRES ET EXPERTS

Des chercheurs, universitaires et experts ont soulevé les points suivants, regroupés par thème :

La mission

- La mission de Postes Canada comporte des contradictions puisque la Société doit assurer un service à tous les Canadiens, concurrencer des entreprises privées à but lucratif dans le secteur de la livraison de colis, et ce, sans aucune subvention³⁴⁷.
- Postes Canada et son service universel sont essentiels et la Société ne devrait pas générer des profits³⁴⁸.

La valeur de Postes Canada pour les Canadiens

- Postes Canada est une représentation symbolique du Canada³⁴⁹ et fait partie du patrimoine national³⁵⁰.
- Postes Canada devrait conserver ses infrastructures actuelles³⁵¹.

Renforcer la synergie avec les filiales

- Purolator affiche une profitabilité soutenue depuis les 10 dernières années et contribue financièrement à Postes Canada en lui versant

345 Frank Schiller, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 32^e réunion, 28 septembre 2016.

346 *Ibid.*

347 Pamela Stern, professeure adjointe, Département de sociologie et d'anthropologie, Simon Fraser University, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 42^e réunion, 17 octobre 2016.

348 *Ibid.*

349 *Ibid.*

350 Debby Kronewitt-Martin, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

351 Carla Lipsig-Mummé, professeure, York University, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

des dividendes de quelque 11 millions de dollars annuellement. Toutefois, le versement de ces dividendes et l'augmentation des synergies entre Purolator et Postes Canada sont insuffisants pour mener Postes Canada à l'autonomie financière³⁵².

Le régime de retraite à prestations déterminées

- Le gouvernement fédéral réglemente les régimes de retraite des sociétés d'État et ceux du secteur privé dans les domaines d'emploi sous juridiction fédérale (les télécommunications, les banques et le transport interprovincial) en vertu de la [Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension](#). Cette loi exige que les régimes à prestations déterminées soient capitalisés à la fois sur une base de solvabilité (dont l'hypothèse est que si le régime cessait ses activités, les prestations pourraient être versées immédiatement) et sur une base de continuité (dont l'hypothèse est que le régime poursuivra ses activités indéfiniment). Toutefois, lorsqu'un régime affiche un déficit de capitalisation en solvabilité, la *Loi* permet de combler ce déficit sur une période de cinq ans³⁵³.
- Avec près de 22 milliards de dollars d'actifs au 31 décembre 2015, le régime de retraite de Postes Canada est le plus gros régime à prestations déterminées sous juridiction fédérale³⁵⁴.
- Au cours des dix dernières années, des réformes ont été mises en œuvre par le gouvernement fédéral afin d'alléger les exigences de capitalisation des régimes de retraite sous juridiction fédérale. Ainsi, Postes Canada a été exemptée des exigences de capitalisation en solvabilité de son régime de retraite à prestations déterminées pour la période s'échelonnant de 2014 à 2018³⁵⁵.
- Le principal facteur ayant affecté la capitalisation en solvabilité du régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada est la chute des taux d'intérêt observée au cours des dernières années. L'élimination des exigences de capitalisation en solvabilité du régime n'aiderait le plan qu'à court terme puisque des risques significatifs seraient toujours présents à long terme. Ainsi, les représentants de Mercer (Canada) Limitée ont proposé que d'autres changements à ce régime de retraite soient mis en place afin de pallier les risques à long terme, dont la réduction graduelle de l'allocation aux actifs risqués,

352 Stewart Bacon, président du conseil d'administration, Courrier Purolator Ltée, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

353 Lynn Hemmings, chef principale, Paiements et pensions, Direction de la politique du secteur financier, ministère des Finances, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

354 *Ibid.*

355 *Ibid.*

l'offre d'autres types de régime de retraite comme ceux à contributions déterminées ou à prestations cibles, et une gouvernance conjointe et une responsabilité partagée de la part des membres et de l'employeur³⁵⁶.

- Le régime de pension à prestations déterminées de Postes Canada devrait être dispensé de manière permanente de l'obligation d'effectuer des paiements de solvabilité en vertu de la [Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension](#) puisque le régime est entièrement financé sur le principe de la continuité d'exploitation et Postes Canada ne cessera pas ses activités à court terme³⁵⁷.
- Le Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario est exempté depuis 2010 des exigences de capitalisation sur une base de solvabilité, et ce, notamment en raison de sa structure de régime de retraite conjoint où l'employeur et les participants au régime sont coresponsables de sa gouvernance et de sa capitalisation³⁵⁸.
- La transformation des régimes de pensions à prestations déterminées en régimes à cotisations déterminées pourrait être dispendieuse puisqu'elle rendrait la gestion d'un passif non financé actuel plus risqué et plus difficile et augmenterait significativement le coût du versement d'une prestation de retraite comparable³⁵⁹.
- Le régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada pourrait être réformé afin d'arriver à un financement et une gouvernance conjointe de la part des membres et de l'employeur, ce qui améliorerait la surveillance et répartirait les risques. De plus, le gouvernement fédéral devrait envisager d'exempter, comme l'a fait la province de l'Ontario, les régimes conjointement financés de l'obligation de capitaliser leur déficit de solvabilité. Finalement, « [l]e régime réformé de Postes Canada pourrait être géré par un organisme fiduciaire indépendant dont le seul mandat serait d'assurer aux membres une sécurité de retraite selon un bon rapport coûts/efficacité³⁶⁰ ».

356 Cory Skinner, actuaire, Mercer (Canada) Limitée et Michel St-Germain, actuaire, Mercer (Canada) Limitée, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

357 Simon Tremblay-Pépin, professeur et chercheur, Institut de recherche et d'informations socio-économiques, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.

358 Mary Cover, directrice, Stratégie des rentes et risque d'entreprise, Conseil du régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

359 Alex Mazer, associé fondateur, Common Wealth, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

360 *Ibid.*

- Postes Canada pourrait mettre en place un gestionnaire de régime de retraite à prestation déterminées de ses employés à l'interne ou encore faire gérer l'actif de ce régime par un autre gestionnaire public, comme Investissements PSP, qui gère les actifs de la plupart des régimes fédéraux de retraite généraux³⁶¹.
- Postes Canada pourrait rendre l'indexation du régime de retraite à prestations déterminées de ses employés conditionnelle au rendement des investissements du régime³⁶².
- Le gouvernement fédéral pourrait mettre en place un processus afin de concilier la viabilité financière du régime de retraite à prestations déterminées de ses employés et la sécurité de la retraite de ses employés³⁶³.

Le mode de livraison

- Postes Canada devrait poursuivre son plan de conversion aux boîtes postales communautaires³⁶⁴.
- La livraison du courrier en utilisant les technologies de conduite autonome sur les trottoirs devrait être étudiée³⁶⁵.

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de postes

- Postes Canada devrait convertir en comptoirs postaux franchisés les 800 bureaux de poste dont les volumes sont les plus élevés³⁶⁶.

La situation financière et les principaux coûts

- Le modèle opérationnel de Postes Canada devrait être revu en profondeur afin de régler les problèmes liés à ses coûts de main-d'œuvre, au déficit de solvabilité du régime de pension à prestations déterminées de ses employés et à sa viabilité financière à long terme³⁶⁷.

361 *Ibid.*

362 *Ibid.*

363 *Ibid.*

364 Benjamin Dachis, directeur associé, recherche, Institut C.D. Howe, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

365 Louis Thériault, vice-président, Politiques publiques, Conference Board du Canada, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016.

366 Benjamin Dachis, directeur associé, recherche, Institut C.D. Howe, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

367 *Ibid.*

L'offre de services bancaires postaux

Un chercheur et une professeure universitaire se sont dits en faveur de l'offre de ces services pour les raisons suivantes³⁶⁸ :

- Plusieurs collectivités rurales et autochtones ne disposent d'aucun service financier de la part de banques ou de coopératives d'épargne et de crédit.
- Plusieurs Canadiens n'ont pas accès à des services bancaires.
- Selon le sondage sur l'opinion publique commandé par le Groupe de travail 7 % des répondants opteraient certainement et 22 % utiliseraient probablement des services bancaires postaux.
- Plus de 600 municipalités canadiennes ont adopté une résolution appuyant la mise sur pied d'une banque postale.
- Les services postaux d'autres pays génèrent des profits en offrant des services bancaires postaux.

Toutefois, des représentants des banques et des coopératives d'épargne et de crédit ne supportent pas l'offre de services bancaires postaux pour les raisons suivantes :

- Le marché canadien des services financiers est hautement concurrentiel et bien établi³⁶⁹. Il serait difficile pour Postes Canada d'entrer dans ce marché bien desservi par les institutions financières en raison de l'évolution rapide du secteur des services financiers³⁷⁰.
- Les services bancaires actuels sont accessibles et 99 % des Canadiens possèdent un compte bancaire³⁷¹.
- La majorité des Canadiens, soit 55 %, utilisent Internet comme principal moyen d'effectuer leurs transactions bancaires³⁷².

368 John Anderson, analyste, Bureau national, Centre canadien de politiques alternatives, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 40^e réunion, 7 octobre 2016; et Pamela Stern, professeure adjointe, Département de sociologie et d'anthropologie, Simon Fraser University, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 42^e réunion, 17 octobre 2016.

369 Darren Hannah, vice-président, Finances, risques et politique prudentielle, Association des banquiers canadiens, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

370 Keith Nixon, directeur général, Credit Union Central of Saskatchewan, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

371 Darren Hannah, vice-président, Finances, risques et politique prudentielle, Association des banquiers canadiens, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

372 *Ibid.*

- Le processus de mise en place d'une institution financière au Canada est complexe du point de vue de la réglementation et des investissements significatifs sont requis³⁷³.
- Le nombre de membres fréquentant les succursales des coopératives d'épargne et de crédit en région rurale a chuté significativement au cours des dernières années alors que de plus en plus de membres effectuent leurs transactions financières en ligne ou au moyen d'applications sur leur téléphone intelligent³⁷⁴.
- L'offre de services bancaires postaux par Postes Canada pourrait prendre la forme d'une concurrence déloyale avec les institutions financières et obliger celles-ci à cesser leurs activités³⁷⁵.

Concernant le secteur des prêts sur salaire, des experts ont soulevé les points suivants :

- Les taux d'intérêt exigés sur les prêts sur salaire sont réglementés par les gouvernements provinciaux³⁷⁶.
- Les profits sont plutôt modestes en raison des risques élevés de défaut de paiement et sont nettement inférieurs à ceux des banques³⁷⁷.
- Contrairement aux banques, aux coopératives d'épargne et de crédit et aux sociétés de fiducie, le gouvernement n'offre aucune indemnité quant à l'encaissement de chèques frauduleux³⁷⁸.
- Les activités de recouvrement des prêts sont très importantes car pour environ 20 % des prêts, des efforts sont nécessaires pour obtenir un remboursement³⁷⁹.

373 Bernard Brun, directeur, Relations gouvernementales, Mouvement Desjardins, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

374 Keith Nixon, directeur général, Credit Union Central of Saskatchewan, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 47^e réunion, 20 octobre 2016.

375 *Ibid.*

376 Kristina Schinke, ancienne vice-présidente, Cash Money Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

377 Kristina Schinke, ancienne vice-présidente, Cash Money Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016; et Tony Irwin, président, Canadian Consumer Finance Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

378 Tony Irwin, président, Canadian Consumer Finance Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

379 Kristina Schinke, ancienne vice-présidente, Cash Money Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

- Les services de prêt sur salaire sont de plus en plus offerts sur Internet³⁸⁰.
- Les coopératives d'épargne et de crédit offrent déjà des alternatives aux prêts sur salaires³⁸¹.

Des carrefours communautaires

- Postes Canada pourrait faire de ses bureaux de poste des carrefours communautaires. Des ententes avec d'autres paliers de gouvernement pourraient être conclues afin que Postes Canada offre des services gouvernementaux comme ceux offerts par Service Canada via ses bureaux de poste³⁸² ainsi qu'une panoplie d'autres services adaptés aux besoins spécifiques de chaque communauté. Par exemple, une gamme de services pour les programmes fédéraux comme les demandes de passeports et d'assurance-emploi, des services provinciaux et municipaux comme les examens de conduite, l'immatriculation des véhicules, les formulaires de mariage et les demandes de certificat de naissance, et ce, en effectuant des partenariats avec les municipalités et les provinces. Les bureaux de poste pourraient aussi être des petits centres d'affaires offrant un service Internet haute vitesse et la technologie nécessaires aux entreprises, habitants et étudiants ruraux³⁸³.
- Postes Canada devrait se voir confier la responsabilité de la prestation de certains programmes sociaux gouvernementaux, comme le fait La Poste en France³⁸⁴.

Les autres options pour Postes Canada sont :

- d'utiliser le réseau de livraison en place à d'autres fins en offrant par exemple d'autres services de livraison à domicile comme des

380 Kristina Schinke, ancienne vice-présidente, Cash Money Inc., [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016; et Tony Irwin, président, Canadian Consumer Finance Association, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

381 Robert Martin, conseiller principal de la politique, Association canadienne des coopératives financières, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

382 Simon Tremblay-Pépin, professeur et chercheur, Institut de recherche et d'informations socio-économiques, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016.

383 Debby Kronewitt-Martin, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 43^e réunion, 18 octobre 2016.

384 Carla Lipsig-Mummé, professeure, York University, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

- médicaments sur ordonnance tels que le font d'autres services postaux dans le monde³⁸⁵;
- de franchiser le service de collecte et de livraison du courrier³⁸⁶;
 - d'effectuer des audits environnementaux pour toutes les installations de Postes Canada³⁸⁷;
 - de rénover tous les édifices postaux de Postes Canada dans un souci de conservation d'énergie et de développement durable³⁸⁸;
 - de remplacer la flotte composée de 13 000 véhicules de Postes Canada par des véhicules écologiques³⁸⁹;
 - de former les employés de Postes Canada en surveillance de l'innocuité et en efficacité énergétique³⁹⁰;
 - d'offrir un service de vigile pour les personnes âgées et handicapées³⁹¹.

Autres commentaires

- Au cours des prochaines années, le recours à la numérisation augmentera, ce qui réduira le volume du courrier³⁹².
- Postes Canada devrait maintenir les transferts internationaux d'argent en appliquant un modèle sans but lucratif, comme celui que propose l'Union postale universelle³⁹³.

385 Simon Tremblay-Pépin, professeur et chercheur, Institut de recherche et d'informations socio-économiques, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 28^e réunion, 26 septembre 2016; et Carla Lipsig-Mummé, professeure, York University, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

386 Benjamin Dachis, directeur associé, recherche, Institut C.D. Howe, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

387 Carla Lipsig-Mummé, professeure, York University, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 30^e réunion, 27 septembre 2016.

388 *Ibid.*

389 *Ibid.*

390 *Ibid.*

391 *Ibid.*

392 David Mourinet, directeur, Direction des services administratifs, Mouvement Desjardins, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 41^e réunion, 7 octobre 2016.

393 Pamela Stern, professeure adjointe, Département de sociologie et d'anthropologie, Simon Fraser University, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 42^e réunion, 17 octobre 2016.

12. DES DÉPUTÉS

Plusieurs députés ont tenu des assemblées populaires dans leur circonscription au cours de l'été 2016 afin d'obtenir l'avis de leurs électeurs concernant l'avenir de Postes Canada. Quelques-uns de ces députés ont soumis au Comité des mémoires contenant leurs observations. De plus, dans le cadre des consultations publiques du Comité, deux députés ont témoigné. Cette section présente les principaux points soulevés par ces députés, regroupés par thème :

La mission

- Postes Canada est un service essentiel³⁹⁴ dont l'objectif n'est pas la réalisation de profits³⁹⁵, mais plutôt d'offrir un service universel³⁹⁶.

La direction et les relations de travail

- Postes Canada devrait revoir la taille de son conseil d'administration³⁹⁷
- Le président et chef de la direction actuel devrait être démis de ses fonctions³⁹⁸.

La participation des parties prenantes

- Postes Canada devrait permettre aux municipalités de participer activement aux décisions de la Société qui ont un impact sur la gestion du territoire³⁹⁹ et communiquer davantage avec les Canadiens⁴⁰⁰.

Le mode de livraison

- Le gouvernement fédéral doit remplir sa promesse en arrêtant l'installation de boîtes postales communautaires et en préservant la livraison du courrier à domicile⁴⁰¹.
- Les boîtes postales posent certains problèmes liés à la sécurité, que ce soit au niveau de la distance à parcourir pour récupérer leur courrier, des conditions hivernales ou de l'accessibilité aux boîtes

394 Mémoire remis par Marie-Claude Bibeau, députée de Compton — Stanstead.

395 Sean Casey, député de Charlottetown, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

396 Kevin O'Reilly, membre de l'Assemblée législative, lac Frame, Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016.

397 Mémoire soumis par Raj Saini, député de Kitchener-Centre.

398 Mémoire soumis par Salma Zahid, députée de Scarborough-Centre.

399 Mémoire soumis par Marie-Claude Bibeau, députée de Compton — Stanstead.

400 Mémoire soumis par Bernadette Jordan, députée de South Shore — St. Margarets.

401 Sean Casey, député de Charlottetown, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 38^e réunion, 5 octobre 2016.

postales pour certains groupes de la population, dont les personnes âgées et les personnes handicapées. De plus des serrures sont problématiques, car selon certains une même clé permettrait d'ouvrir plusieurs casiers⁴⁰².

La fréquence de livraison

- La fréquence de livraison du courrier pourrait être réduite⁴⁰³ et déterminée selon l'emplacement géographique, la démographie et la saison⁴⁰⁴, alors que celle des colis devrait être augmentée et avoir lieu les soirs et les fins de semaine⁴⁰⁵.

Les opérations de traitement

- Le tri du courrier devrait être rétabli dans les bureaux de poste locaux⁴⁰⁶.

La stratégie de tarification

- La grille tarifaire devrait être universelle et équitable et varier seulement en fonction du poids et du volume des envois⁴⁰⁷.

Les comptoirs postaux franchisés versus les bureaux de poste

- Les heures d'ouverture des bureaux de poste devraient être plus flexibles comme les soirs et les fins de semaine afin de bonifier l'accessibilité aux usagers⁴⁰⁸.

L'offre de services bancaires postaux

- Plusieurs sont en faveur de l'offre de services bancaires et croient même que cela pourrait être offert à domicile, pour certains groupes de la population⁴⁰⁹.

402 Mémoires soumis par Yves Robillard, député de Marc-Aurèle-Fortin, Fayçal El Khoury, député de Laval-Les Îles et Angelo Iacono, député d'Alfred-Pellan.

403 Mémoires soumis par Raj Saini, député de Kitchener-Centre et Bernadette Jordan, députée de South Shore — St. Margarets

404 Mémoire soumis par Robert Oliphant, député de Don Valley-Ouest.

405 Mémoires soumis par Salma Zahid, députée de Scarborough-Centre et William Amos, député de Pontiac.

406 Mémoires soumis par Marie-Claude Bibeau, députée de Compton—Stanstead et Raj Saini, député de Kitchener-Centre.

407 Mémoire soumis par Marie-Claude Bibeau, députée de Compton — Stanstead.

408 Mémoires soumis par Marie-Claude Bibeau, députée de Compton — Stanstead et William Amos, député de Pontiac.

409 Mémoires soumis par Salma Zahid, députée de Scarborough-Centre; Bernadette Jordan, députée de South Shore — St. Margarets; Robert Oliphant, député de Don Valley-Ouest; William Amos, député de Pontiac; et Karine Trudel, députée de Jonquière.

Des carrefours communautaires

- Les services offerts par Postes Canada devraient être adaptés en fonction de la démographie et de la réalité du milieu⁴¹⁰.
- Postes Canada devrait offrir des services gouvernementaux fédéraux⁴¹¹.

Les autres options pour Postes Canada sont :

- d'offrir un soutien financier aux organismes philatéliques du pays afin de promouvoir le Canada et célébrer son patrimoine, et participer aux expositions philatéliques internationales⁴¹²;
- de revitaliser le programme Nutrition Nord afin d'offrir des aliments abordables aux collectivités nordiques⁴¹³;
- des services Internet dans les régions rurales⁴¹⁴;
- des services de location de véhicules électriques en se dotant d'une flotte de ce type de véhicule⁴¹⁵;
- des services d'assurances⁴¹⁶;
- des services touristiques⁴¹⁷;
- un service de collecte et de récupération des appareils électriques et électroniques⁴¹⁸;
- des bornes de recharge pour les voitures électriques⁴¹⁹.

410 Mémoire soumis par Marie-Claude Bibeau, députée de Compton — Stanstead.

411 Mémoire soumis par Bernadette Jordan, députée de South Shore — St. Margarets.

412 Kevin O'Reilly, membre de l'Assemblée législative, lac Frame, Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 45^e réunion, 19 octobre 2016.

413 *Ibid.*

414 Mémoires soumis par Raj Saini, député de Kitchener-Centre; et William Amos, député de Pontiac.

415 Mémoire soumis par Raj Saini, député de Kitchener-Centre.

416 Mémoire soumis par William Amos, député de Pontiac.

417 *Ibid.*

418 Mémoire soumis par Christine Moore, députée d'Abitibi — Témiscamingue.

419 Mémoires soumis par Raj Saini, député de Kitchener-Centre et William Amos, député de Pontiac.

PARTIE II : ANALYSE

1. LA GOUVERNANCE DE POSTES CANADA

1.1 La *Loi sur la Société canadienne des Postes*

1.1.1 Contexte

Actuellement, les activités de Postes Canada sont assujetties, notamment à la [Loi sur la Société canadienne des postes](#), à de nombreux règlements pris en vertu de cette loi et au [Protocole du service postal canadien](#), qui sera discuté plus en détail dans la prochaine section.

En vertu de la *Loi sur la Société canadienne des postes*,

5(1) La Société a pour mission :

- a)** de créer et d'exploiter un service postal comportant le relevage, la transmission et la distribution de messages, renseignements, fonds ou marchandises, dans le régime intérieur et dans le régime international;
- b)** d'assurer les prestations, ainsi que la réalisation et la fourniture des produits, qu'elle estime utiles à son exploitation;
- c)** d'assurer, à l'intention ou pour le compte des administrations fédérales, provinciales, régionales ou municipales ou des établissements qui en relèvent, ou, d'une façon générale, à l'intention de quiconque, les prestations dont elle s'estime capable sans inconvénient pour la réalisation des autres objectifs de sa mission.

Idem

(2) Dans l'exercice de sa mission, la Société, tout en assurant l'essentiel du service postal habituel :

- a)** tient compte de l'opportunité d'adapter, qualitativement et quantitativement, ses prestations et ses produits à l'évolution de la technologie des communications;
- b)** veille à l'autofinancement de son exploitation dans des conditions de normes de service adaptées aux besoins de la population du Canada et comparables pour des collectivités de même importance;
- c)** tend à assurer son exploitation dans les meilleures conditions de sécurité du courrier;
- d)** vise à assurer l'efficacité de son exploitation par un déploiement rationnel de ses moyens humains et par la stimulation de la

conscience professionnelle et de l'esprit de service chez son personnel;

e) met en œuvre, pour ce qui la concerne et selon les modalités approuvées par le gouverneur en conseil, le programme de symbolisation fédérale.

1.1.2 Consultations

Les membres du Groupe de travail de même que de nombreux témoins ont affirmé que le service postal canadien est et doit demeurer un service essentiel universel tant dans les régions rurales qu'urbaines. Ainsi, la Société ne devrait pas avoir comme mission de réaliser des profits. Selon certains, Postes Canada est un service public qui ne devrait pas être privatisé, mais plutôt maintenu par le gouvernement fédéral, et ce, même s'il faut le subventionner. D'autres sont d'avis que la privatisation devrait être envisagée si celle-ci permettait à la Société de mener ses opérations de manière efficace et efficiente tout en offrant un service de qualité aux Canadiens.

Quelques témoins ont dit voir une dualité dans la mission de Postes Canada puisqu'elle est à la fois un service public et une entreprise. Ces témoins ont ajouté que l'offre d'un service postal à prix raisonnables à travers le pays est au cœur de cette mission.

Selon [Pamela Stern](#), professeure adjointe, Département de sociologie et d'anthropologie, Simon Fraser University, la mission de Postes Canada est contradictoire puisque la Société doit assurer un service universel, concurrencer des entreprises privées à but lucratif dans le secteur de la livraison de colis, et ce, sans recevoir de subvention du gouvernement fédéral.

Finalement, des représentants municipaux ont suggéré que la *Loi sur la Société canadienne des postes* et les règlements pris en vertu de cette loi soient modifiés afin que Postes Canada soit tenue de consulter les municipalités et les Canadiens avant toute décision affectant la prestation de services, de rendre publics les résultats de ces consultations et de respecter les compétences municipales, notamment en matière d'urbanisme et d'aménagement du territoire.

1.1.3 Observations et recommandations du Comité

Le message que les membres du Comité ont entendu tout au long du processus de consultation – message validé par le Groupe de travail – est que Postes Canada est un service important. Les Canadiens sont fiers de leur service des postes et de ses employés et veulent que Postes Canada demeure un service universel et viable. Les témoins – groupes de la société civile, particuliers, petites et moyennes entreprises (PME) – ont réitéré que Poste Canada doit rester un service viable.

Les Canadiens doivent pouvoir accéder à une infrastructure numérique gratuite, bâtie et hébergée au Canada, pour faciliter les communications sécurisées avec le gouvernement et entre eux. Postes Canada pourrait jouer un rôle crucial en fournissant

les bases nécessaires à cette fin – réseau social, service d’authentification, courriel et autorité des chaînes de blocs pour le bénéfice des Canadiens.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 1

Postes Canada demeure un service public accessible à tous les Canadiens et veille à l’autofinancement de son exploitation tout en réinvestissant les profits générés dans la Société.

RECOMMANDATION 2

Postes Canada cherche d’abord et avant tout à protéger son mandat de base, soit celui d’offrir à tous les Canadiens des services de livraison du courrier et de colis abordables et d’excellente qualité d’une manière innovante et adaptée au 21^e siècle.

RECOMMANDATION 3

Le ministre des Services publics et Approvisionnement envisage d’élargir le mandat de Postes Canada de sorte que la Société soit chargée de fournir aux régions rurales du Canada une infrastructure essentielle de communication numérique.

1.2 Le *Protocole du service postal canadien*

1.2.1 Contexte

En septembre 2009, le gouvernement fédéral a établi le [*Protocole du service postal canadien*](#) (le *Protocole*), qui a pour but de décrire les attentes du gouvernement quant au service fourni par Postes Canada⁴²⁰. Ce *Protocole* touche différents aspects des services postaux canadiens, soit l’assurance :

- **D’un service universel** : En 2015, Postes Canada a desservi 15,8 millions d’adresses résidentielles et commerciales au pays.
- **De tarifs abordables** : Les tarifs d’affranchissement des lettres de taille et poids semblables destinées à des adresses canadiennes sont uniformes, et ce, peu importe la distance.
- **D’une livraison fréquente et fiable** : Les lettres, les colis et les publications doivent être livrés cinq jours par semaine (sauf les jours fériés) à toutes les adresses canadiennes, à l’exception des régions éloignées où un service moins fréquent peut avoir lieu en raison d’un accès restreint à la collectivité. Les délais de livraison prévus sont de deux jours ouvrables dans une collectivité, de trois jours ouvrables dans une

420 Postes Canada, [Rapport annuel 2009](#), p. 23.

province, et de quatre jours ouvrables entre les provinces. En 2015, ces délais ont été respectés dans 94,2 % des cas.

- **D'un accès pratique aux services postaux** : Qui inclut un moratoire sur la fermeture des bureaux de poste dans les régions rurales et un pourcentage de la population canadienne qui doit être servie dans une zone s'étendant à une distance précise d'un bureau de poste ou d'un comptoir postal franchisé. En 2015, 98,8 % des Canadiens habitaient dans un rayon de 15 km d'un comptoir postal, 90,6 % dans un rayon de 5 km et 79,2 % dans un rayon de 2,5 km.
- **De la sécurité de la livraison** : Postes Canada est assujéti à la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#).
- **D'une approche communautaire et de consultations** : Postes Canada donne un préavis aux clients touchés et mène des consultations avant d'instaurer des changements,
- **D'un traitement des plaintes** : Ce traitement est composé d'un processus de règlement des plaintes et de l'[ombudsman à Postes Canada](#).
- **De la production d'un rapport annuel sur le rendement.**
- **D'un examen quinquennal du *Protocole***⁴²¹.

1.2.2 Consultations

Selon le Groupe de travail, la *Loi*, les règlements et le *Protocole* ne prennent pas adéquatement en considération le contexte actuel au sein duquel évolue Postes Canada et l'empêchent de bénéficier de la flexibilité nécessaire pour adapter ses activités en fonction d'un environnement en constante évolution et assurer sa viabilité à long terme. Ainsi, le Groupe de travail estime que la législation entourant Postes Canada de même que le *Protocole* devraient être revus et assouplis. Par exemple, le *Protocole* exige :

- la livraison cinq jours par semaine pour les lettres, les colis et les publications, et ce, « jusqu'au dernier kilomètre »;
- le maintien du moratoire sur la fermeture des bureaux de postes en régions rurales de 1994;
- l'imposition du même tarif pour la livraison d'une lettre à l'intérieur du pays, peu importe la distance entre l'origine et la destination;

421 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p 36 à 39.

- qu'un pourcentage de la population canadienne soit servi dans une zone s'étendant à une distance précise d'un bureau de poste ou d'un comptoir postal.

[Lynn Dollin](#), présidente, Association des municipalités de l'Ontario, a tenu à préciser au Comité que toute modification apportée aux services opérationnels de Postes Canada doit respecter le *Protocole*.

1.2.3 Observations et recommandations du Comité

Les Canadiens méritent des services postaux de qualité. Le *Protocole* est un mécanisme qui joue un rôle important pour que les Canadiens reçoivent des services conformes à leurs attentes et à leurs besoins, de manière transparente et sécurisée. D'un océan à l'autre, les Canadiens que sert Postes Canada ont des besoins variés. La Société devrait donc réviser son *Protocole* actuel de service à la lumière des nouvelles réalités de l'environnement postal, envisager de nouveaux modèles de prestation des services, et maximiser la consultation de toutes les parties prenantes et la collaboration avec ses syndicats.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 4

Le ministre des Services publics et Approvisionnement révisé le *Protocole du service postal canadien* de manière à ce qu'il garde sa pertinence dans le contexte du 21^e siècle.

RECOMMANDATION 5

La révision du *Protocole du service postal canadien* par le ministre des Services publics et Approvisionnement soit accompagnée d'une Analyse comparative entre les sexes plus.

1.3 L'ombudsman à Postes Canada et les organismes de régulation postale

1.3.1 Contexte

1.3.1.1 L'ombudsman à Postes Canada

Le rôle de l'ombudsman à Postes Canada est de mener des enquêtes indépendantes sur les plaintes de citoyens à l'égard de Postes Canada qui n'ont pas été réglées à la satisfaction de ces derniers⁴²². Le bureau de l'ombudsman est indépendant et rend compte directement au président du conseil d'administration⁴²³. Le Tableau 1 présente le nombre d'appels reçus et les enquêtes menées par l'ombudsman à Postes Canada au cours des cinq dernières années.

422 Postes Canada, [Ombudsman](#).

423 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 35.

Tableau 1 – Nombre d’appels reçus et enquêtes menées par l’ombudsman à Postes Canada, 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre total d’appels soumis	9 163	6 482	4 756	4 885	6 092
Nombre de plaintes ayant fait l’objet d’une enquête	2 835	2 720	2 436	2 708	2 847
Pourcentage des plaintes ayant menées à des mesures correctives	66%	Près de 66%	60%	58%	48%

Sources : Tableau préparé à partir de données tirées de Ombudsman à Postes Canada, [Appels à l’ombudsman en 2011](#), [Rapport annuel 2012](#), [Appels à l’ombudsman en 2013](#), [Appels à l’ombudsman en 2014](#) et [Aperçu des appels à l’ombudsman en 2015](#).

1.3.1.2 Les organismes de régulation postale

Dans plusieurs pays, un organisme de régulation indépendant surveille le marché postal. Ainsi, les États-Unis ont établi en 1970 la [Postal Regulatory Commission](#), chargée d’examiner les modifications des tarifs de port pour différentes classes de courrier, en tenant des audiences sur les tarifs proposés par le United States’ Postal Service (USPS). En 1995, l’Australie a créé l’[Australian Competition and Consumer Commission](#) qui a pour mandat, selon le règlement sur les services postaux, d’« évaluer les avis d’augmentation de prix proposée pour les services réservés d’Australia Post, de faire enquête sur les différends au sujet des conditions relatives à la prestation des services de traitement en vrac par Australia Post et d’appliquer les règles de tenue de dossiers pour Australia Post⁴²⁴ ».

Dans l’Union européenne, chacun des 28 membres dispose d’une autorité nationale de régulation indépendante pour son secteur postal et depuis 2010, le [Groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux](#), composé des 28 autorités nationales de régulation indépendantes, « sert d’organe de réflexion et de discussion, et transmet des avis sur les services postaux à la Commission européenne⁴²⁵ ».

Selon Philippe De Donder, directeur de recherche au Centre national de recherche scientifique de l’École d’économie de Toulouse, il serait utile d’instaurer un organe de réglementation des postes indépendant au Canada, car cela « permettrait d’assurer la compatibilité des réformes avec la viabilité financière de Postes Canada, d’appliquer des règles du jeu équitables et de dissocier l’influence politique du processus décisionnel⁴²⁶ ».

424 Australian Competition and Consumer Commission, [ACCC role in postal services](#) [TRADUCTION].

425 Commission européenne, [The European Regulators Group for Postal Services](#) [TRADUCTION].

426 Philippe De Donder, [Give Canada Post a Break: Allowing More Pricing Flexibility and Competition Could Help the Corporation Succeed](#), février 2016, p. 3 [TRADUCTION].

1.3.2 Consultations

Selon le Groupe de travail, afin d'assurer les intérêts des différentes parties prenantes, un organisme de réglementation indépendant pourrait être mis en place pour encadrer le service postal au Canada ou cette tâche pourrait être confiée à un organisme compétent déjà existant. L'organisme de réglementation pourrait, notamment déterminer les coûts exacts associés à la distribution du courrier et ainsi déterminer les frais postaux raisonnables pour les différentes parties prenantes et proposer des modifications à la législation, au besoin.

Des représentants du secteur des affaires ont déploré le fait qu'il n'existe aucun recours quant aux sanctions imposées par l'ombudsman à Postes Canada et que Postes Canada établit ses propres normes sans qu'elle ne soit obligée de les respecter. Ainsi, il serait, selon certains, nécessaire d'établir un organisme indépendant de régulation des normes de services, des activités et des tarifs postaux puisque le mandat du bureau de l'ombudsman à Postes Canada ne couvre pas ces éléments.

[David Camfield](#), professeur, Relations de travail et sociologie, Université du Manitoba, est toutefois contre la création d'un organisme de régulation puisqu'il estime qu'un tel organisme favoriserait une réduction du rôle du gouvernement fédéral dans la gestion et la surveillance de Postes Canada et serait antidémocratique.

1.3.3 Observations et recommandations du Comité

À l'heure actuelle, Postes Canada a un ombudsman qui statue sur les cas où des PME estiment avoir été traitées injustement, mais il n'existe aucun organisme unique chargé de résoudre les différends découlant des normes d'exploitation relatives au courrier et aux colis, des normes de travail, des plaintes, etc. Dans l'environnement actuel, les employés et les gestionnaires ne semblent pas comprendre qu'ils partagent, sur le marché, la responsabilité de servir tous les Canadiens, qu'ils vivent en ville ou en campagne, ou qu'ils soient des personnes âgées, handicapées ou autres.

Les normes d'exploitation relatives au courrier et aux colis, les normes de travail, les plaintes et l'établissement des prix doivent faire l'objet d'une surveillance accrue, ou de processus officiels d'intervention. Pour ce faire, il faudrait investir le Parlement d'un pouvoir accru de surveillance de Postes Canada, ou mettre en place un autre mécanisme à cette fin.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 6

Le ministre des Services publics et Approvisionnement examine différentes façons d'accroître la surveillance de Postes Canada pour en assurer la transparence, la responsabilité et une saine gouvernance par le truchement d'un organisme de réglementation.

1.4 Renforcer la synergie avec les filiales

1.4.1 Contexte

Le Groupe d'entreprises de Postes Canada comprend Postes Canada, soit la composante la plus importante, et les filiales suivantes :

- [Purolator](#), qui est détenu à 91 % par Postes Canada⁴²⁷ et qui fournit des solutions intégrées de logistique et de transport de fret, de colis et de messagerie au pays;
- [Groupe SCI](#), qui est détenu à 99 % par Postes Canada⁴²⁸ et qui fournit « une gamme de solutions novatrices de logistique et de gestion du transport pour aider les entreprises à développer une chaîne d'approvisionnement qui optimisera l'efficacité et réduira au minimum les coûts d'exploitation⁴²⁹ »;
- [Innovapost](#), qui offre des services partagés de technologies de l'information (TI) au Groupe d'entreprises de Postes Canada selon le principe de recouvrement de coûts⁴³⁰.

Purolator met surtout l'accent sur le segment entreprise à entreprise, ce qui complète bien l'expertise de Postes Canada qui est celle de relier les consommateurs aux entreprises⁴³¹. En 2014, cette filiale de Postes Canada a généré des revenus de l'ordre de 1,7 milliard de dollars⁴³².

Postes Canada et Purolator travaillent ensemble depuis 2010 afin de créer des synergies et de réduire leurs coûts d'exploitation, notamment au niveau des systèmes des TI.

1.4.2 Consultations

Selon le Groupe de travail, Postes Canada pourrait créer davantage de synergies avec Purolator et générer des économies annuelles supplémentaires de l'ordre de 16 millions de dollars. Cela exigerait cependant une révision de la structure actuelle de l'organisation et de certaines conventions collectives.

Le président du conseil d'administration de Purolator, [Stewart Bacon](#), a expliqué au Comité que l'organisation affiche une profitabilité soutenue depuis les 10 dernières années et contribue financièrement à Postes Canada en lui versant des dividendes de

427 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 47.

428 *Ibid.*

429 Innovapost, [À propos – Groupe d'entreprises](#).

430 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 28.

431 Postes Canada, [Sommaire du Plan d'entreprise de 2015 à 2019](#), p. 6.

432 Purolator, [Faits saillants financiers](#).

quelque 11 millions de dollars annuellement. Il est toutefois d'avis que le versement de ces dividendes et l'augmentation des synergies entre Purolator et Postes Canada sont insuffisants pour mener Postes Canada à l'autonomie financière.

[Stéphane Ricoul](#), président, eCOM MTL inc., estime que la synergie entre Postes Canada et sa filiale Purolator est déjà excellente, alors que [John Barrett](#), directeur des ventes, Marketing et développement, Vesey's Seeds Ltd., croit que Postes Canada devrait collaborer davantage avec sa filiale Purolator en s'inspirant de la façon dont le service postal américain, USPS, s'est associé à l'entreprise privée FedEx pour la livraison de colis.

1.4.3 Observations et recommandations du Comité

Le Comité a observé un manque de synergie entre les filiales de Postes Canada. Le Groupe de travail a relevé le même problème.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 7

Postes Canada examine des façons d'assurer une meilleure synergie avec Purolator, Groupe SCI et Innovapost, afin d'augmenter ses recettes et de réduire ses coûts.

1.5 La direction et relations de travail

1.5.1 Contexte

La régie d'entreprise de Postes Canada est composée du Conseil d'administration, de l'équipe de direction et du ministre responsable de la Société canadienne des postes, le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement⁴³³. Bien que la Société fonctionne indépendamment du gouvernement fédéral, l'approbation du ministre responsable est nécessaire pour certaines activités telles que le budget d'investissement, les activités d'emprunt et les majorations tarifaires réglementées⁴³⁴.

L'équipe de direction de Postes Canada rend compte au Conseil d'administration sur la performance de la Société ainsi que ses objectifs stratégiques et formule des recommandations à ce dernier⁴³⁵. Le Conseil d'administration est composé de 11 membres nommés pour une période maximale de quatre ans par le ministre sauf pour le président du Conseil d'administration et le président-directeur général qui sont nommés par le gouverneur en conseil pour une période jugée valable par ce dernier⁴³⁶.

433 Postes Canada, [Entreprise](#).

434 Postes Canada, [Sommaire du Plan d'entreprise de 2015 à 2019](#), p. 9.

435 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 33-34.

436 Postes Canada, [Entreprise](#).

Le Groupe d'entreprises de Postes Canada est l'un des plus importants employeurs au Canada : il fournit un emploi à près de 64 000 personnes⁴³⁷. En 2015, environ 51 000 employés du segment de Postes Canada étaient visés par des conventions collectives; 79 % d'entre eux étaient représentés par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (Exploitation postale urbaine et Factrices et facteurs ruraux et suburbains).

Le tableau 2 présente le nombre d'employés à temps plein et à temps partiel représentés par les cinq principaux syndicats présents à Postes Canada au 31 décembre 2015 de même que la date d'expiration de leur convention collective.

437 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 42.

Tableau 2 – Nombre d’employés syndiqués chez Postes Canada, par syndicats, au 31 décembre 2015

Syndicat	Type d’employés représentés	Nombre d’employés représentés	Date d’expiration de la convention collective
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes – Exploitation postale urbaine (STTP-EPU)	Employés des établissements et de la vente au détail, facteurs et courriers des services postaux	32 934	31 janvier 2016 ^a
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes – Factrices et facteurs ruraux et suburbains (STTP-FFRS)	Courriers des livraisons postales dans les régions rurales et suburbaines	7 482	31 décembre 2015 ^a
Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA)	Maîtres de poste et adjoints des bureaux de poste ruraux	5 381	31 décembre 2014
Association des officiers des postes du Canada (AOPC)	Superviseurs et groupes de soutien aux superviseurs (formateurs, agents chargés de la mesure des itinéraires et employés des ventes)	3 555	31 mars 2018
Alliance de la Fonction publique du Canada/Syndicat des employés des postes et communications (AFPC/SEPC)	Employés administratifs (centres d’appels, travail de bureau, service de la paie, contrôle de la production et rapports) et employés techniques (finances et ingénierie)	1 279	31 août 2016
Total		50 631	

Note a : Le 30 août 2016, Postes Canada a conclu des ententes de principe d’une durée de deux ans avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP). Pour plus d’information, voir Postes Canada, [Postes Canada et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes concluent des ententes de deux ans](#), 30 août 2016.

Source : Tableau à partir de données tirées de Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 59.

Depuis 2004, une importante interruption de travail a eu lieu à Postes Canada. En juin 2011, à l’issue de négociations collectives qui avaient duré huit mois, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, a entrepris une série de grèves tournantes, auxquelles a succédé un lock-out dans l’ensemble du pays. Le 26 juin 2011, le gouvernement fédéral a contraint les employés à retourner au travail, en adoptant le [projet de loi C-6, Loi prévoyant la reprise et le maintien des services postaux](#).

En 2016, après plusieurs mois de négociations entre Postes Canada et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, une autre interruption de travail s’annonçait, mais a été évitée. Les principaux points sur lesquels achoppaient les négociations étaient la question du régime de pension des futurs employés et l’équité salariale pour les facteurs et factrices ruraux, principalement des femmes. Le ministre du Travail a

nommé un médiateur spécial et une entente a été conclue au terme de longues séances de négociation.

Les relations demeurent toutefois tendues entre la direction de Postes Canada et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, qui voient différemment l'avenir de la société d'État. Postes Canada prévoyait réduire les services de livraison à domicile afin de diminuer ses coûts de fonctionnement, tandis que le Syndicat préconisait l'expansion des services pour accroître les revenus de Postes Canada.

1.5.2 Consultations

De nombreux représentants syndicaux et employés ont indiqué que le manque de consultation et de communication entre les gestionnaires et les employés de Postes Canada ne favorise pas les bonnes relations de travail. Selon certains, Postes Canada n'a pas consulté ses employés lors de la mise en œuvre de son [Plan d'action en cinq points](#), alors que [Guy Dubois](#), président national, Association des officiers des postes du Canada, a dit que les membres de son Association ont fait partie d'un processus de discussion dans le cadre du développement de ce plan.

Quelques représentants syndicaux et employés ont critiqué la structure de direction de Postes Canada en la qualifiant de hautement hiérarchique et ont suggéré de la réduire, ce qui générerait, selon eux, d'importantes économies.

Par ailleurs, selon certains, les gestionnaires de Postes Canada manquent de vision concernant l'expansion de services et des solutions novatrices pour augmenter les revenus de la Société. Par exemple, [Magali Giroux](#), coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, a affirmé que « [la] seule vision [des gestionnaires de Postes Canada] consiste à couper dans les services et dans la main-d'œuvre au lieu de prôner une solution plus positive et proactive par rapport à la création de nouveaux services ».

Des représentants du secteur des affaires ont affirmé que les conflits de travail chez Postes Canada ont des effets néfastes sur certaines entreprises canadiennes et les obligent à trouver des solutions de rechange et à utiliser les services de compétiteurs. Ils ont suggéré que Postes Canada signe des ententes avec ses travailleurs avant que leur convention collective n'expire.

[Sean Casey](#), député de Charlottetown, a affirmé que « un geste provocant et arrogant de la part de Postes Canada » a été posé quand la Société a décidé de poursuivre la conversion aux boîtes postales communautaires à la suite de l'élection fédérale de 2015 alors que le gouvernement élu avait promis de préserver la livraison du courrier à domicile.

1.5.3 Observations et recommandations du Comité

Postes Canada et ses dizaines de milliers d'employés travaillent fort pour fournir des services utiles aux Canadiens d'un océan à l'autre. Le gouvernement s'attend à ce que les gestionnaires et les employés de cette société d'État collaborent au succès de l'organisation.

Chez les Canadiens qui ne font pas partie du processus syndical, beaucoup ont dit que la menace de grève ou d'interruption de travail à Postes Canada présentait un risque pour leurs activités commerciales et aussi pour le maintien de la part de marché et des recettes de la Société. Dans ce contexte, on pourrait protéger les revenus de la Société et répondre à un besoin commercial essentiel des PME en déclarant que les services de Postes Canada sont des services essentiels. Comme à Air Canada, les salaires plus élevés offerts à Postes Canada permettraient cette désignation. Les syndicats et la gestion devraient faire front commun pour assurer le succès de Postes Canada et fournir les services que méritent les Canadiens.

Lorsque les élections sont déclenchées, les ministères et organismes gouvernementaux, de même que les sociétés d'État sont habituellement en période de transition, de sorte qu'ils ne contreviennent à aucune nouvelle politique gouvernementale incompatible avec les promesses faites lors de l'élection. Cette règle s'appliquait à Postes Canada et aurait dû être suivie par les membres de sa direction. Ces derniers auraient dû arrêter tout projet lié au débat politique de l'élection. Le déploiement du programme de conversion des boîtes postales communautaires était une question électorale très controversée et il incombait à Postes Canada de le traiter comme tel. Le programme aurait dû être mis en attente le premier jour ouvrable suivant le déclenchement des élections, soit le 3 août 2015.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 8

Pour de meilleures relations entre la Société et ses employés, Postes Canada utilise des processus d'arbitrage et de médiation afin d'améliorer la coopération et la confiance renouvelées entre le patronat et les syndicats, et qu'elle fournisse une tribune pour les discussions au sujet des idées créatives des employés.

RECOMMANDATION 9

Postes Canada nomme un représentant des employés au conseil d'administration et que ce conseil se réunisse régulièrement.

RECOMMANDATION 10

Le ministre des Services publics et Approvisionnement crée un conseil consultatif tripartite, comprenant le gouvernement fédéral, les différents syndicats représentant les employés de Postes Canada ainsi que la Société Canadienne des Postes pour l'expansion et la mise en place de nouvelles offres de services de la Société. Le conseil consultatif aurait comme objectif le développement d'une relation plus proactive et collaborative entre les employés et la gestion et cette relation serait officialisée par des réformes spécifiques de la gouvernance.

1.6 La participation des parties prenantes

1.6.1 Contexte

Les activités d'une organisation peuvent avoir une incidence sur les parties prenantes et celles-ci peuvent également influencer les activités de l'organisation. Le degré de participation des parties prenantes indique à quel point l'organisation tient compte de leurs besoins et préoccupations. La participation des parties prenantes est donc « le processus qu'utilise une organisation pour mobiliser les parties intéressées afin d'obtenir les résultats convenus⁴³⁸ ». En tant qu'institution nationale et tel que reflété dans les témoignages reçus par le Comité, tous les Canadiens ont des intérêts légitimes dans l'avenir de Postes Canada.

Entre autres, pour être efficace, la participation des parties prenantes doit être orientée vers les questions qui sont importantes pour l'organisation, créer des occasions de dialogue et être transparente, souple et réceptive. Il est possible d'accroître considérablement l'utilité du processus de participation en rendant officielle l'application d'une politique de participation.

Les parties prenantes de Postes Canada sont nombreuses : population, municipalités, représentants élus, entreprises, employés de Postes Canada et Autochtones. Selon le Groupe de travail, en raison des défis complexes de demain, Postes Canada et ses parties prenantes doivent absolument agir en partenariat pour trouver les solutions idéales. Dans le [Sommaire du Plan d'entreprise de 2015 à 2019](#) (p. 3), Postes Canada reconnaît que la participation des parties prenantes est essentielle.

À cet effet, mentionnons par exemple la conversion aux boîtes postales communautaires pour le tiers des ménages recevant le courrier à domicile, conformément au Plan d'action en cinq points. Comme l'indique le [Sommaire du Plan d'entreprise de 2015 à 2019](#) (p. 3), Postes Canada a fait appel aux parties prenantes en travaillant avec les municipalités et en recueillant les commentaires sur les priorités et les préférences à l'égard de la transition des ménages au moyen de sondages en ligne et de rencontres en personne avec les clients, mais les parties prenantes de Postes Canada ont souvent fait état du manque de transparence et du manque de communication et de consultation au

438 AccountAbility, [AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2011](#), p. 6 [TRADUCTION].

sujet de cette initiative. Bref, les Canadiens se sont dits préoccupés par le fait que les consultations menées par Postes Canada n'étaient pas pertinentes.

1.6.2 Consultations

Plusieurs témoins ont critiqué le fait que Postes Canada ne les a ni informés ni consultés lors de récents changements dans ses services, notamment lors de conversion aux boîtes postales communautaires dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action en cinq points. À ce sujet, quelques députés fédéraux ont soulevé dans des mémoires soumis au Comité que Postes Canada devrait permettre aux municipalités de participer activement aux décisions de la Société qui ont un impact sur la gestion du territoire et communiquer davantage avec les Canadiens.

Par ailleurs, [Françoise Bertrand](#), présidente, Groupe de travail sur la Société canadienne des postes de même que plusieurs représentants syndicaux et employés ont affirmé qu'il n'y a pas eu de véritables consultations de la part de Postes Canada avec les Canadiens lors de cette conversion aux boîtes postales communautaires. Dans la même veine, certains représentants municipaux ont critiqué le manque de consultation et affirmé s'être sentis simplement informés de décisions déjà prises, ce qui a mené à des choix d'emplacements de boîtes postales communautaires problématiques. Par contre, d'autres représentants municipaux se sont dits satisfaits des interactions et de la collaboration avec Postes Canada dans le cadre de cette conversion.

Des représentants des organismes de la société civile ont discuté du manque de communication de la part de Postes Canada avec les Canadiens concernant les changements au service postal et ont proposé, à cet effet, que la Société collabore avec eux pour les communications futures.

En outre, des entrepreneurs ont dit que Postes Canada devrait être plus transparente et communiquer davantage avec les parties prenantes lors de changements à son service ou à ses tarifs. Cependant, [Steven Rosendorff](#), vice-président, Expansion des entreprises, CapieKonsult, a indiqué que la Société communique efficacement avec les entreprises pour les avertir des conflits de travail et des potentielles répercussions sur ses services.

Enfin, un représentant d'une communauté autochtone, [Jim Bear](#), chef, Brokenhead Ojibway Nation, a affirmé que Postes Canada ne travaille pas en collaboration avec les communautés qu'elle dessert et que cela devrait être amélioré.

1.6.3 Observations et recommandations du Comité

En conformité avec le *Protocole*, Postes Canada devrait, avant de prendre des décisions fermes qui auront un impact sur leurs activités, consulter adéquatement les parties prenantes clés. En cas de violation du *Protocole*, les parties prenantes devraient avoir une voie de recours à un ombudsman.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 11

Postes Canada élabore un processus de collaboration défini et rigoureux avec les municipalités, en respectant leur juridiction fondamentale en matière d'aménagement du territoire et de planification, afin de conclure des ententes avec elle, et d'éviter des litiges, concernant les conditions d'installation des équipements comme c'est déjà le cas pour le secteur des télécommunications.

RECOMMANDATION 12

Le gouvernement fédéral mette en place un processus officiel de consultation transparent et imputable afin d'assurer la consultation régulière et significative des parties prenantes, et ce, conformément au *Protocole du service postal canadien*.

1.7 Le régime de retraite à prestations déterminées

1.7.1 Contexte

Le gouvernement fédéral régleme les régimes de retraite des sociétés d'État et ceux du secteur privé dans les domaines d'emploi sous juridiction fédérale (les télécommunications, les banques et le transport interprovincial) en vertu de la [Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension](#). Cette loi exige que les régimes à prestations déterminées soient capitalisés à la fois sur une base de solvabilité (dont l'hypothèse est que si le régime cessait ses activités, les prestations pourraient être versées immédiatement) et sur une base de continuité (dont l'hypothèse est que le régime poursuivra ses activités indéfiniment). Lorsqu'un régime affiche un déficit de capitalisation en solvabilité, la *Loi* permet de combler ce déficit sur une période de cinq ans.

Au cours des 10 dernières années, des réformes ont été mises en œuvre par le gouvernement fédéral afin d'alléger les exigences de capitalisation des régimes de retraite sous juridiction fédérale. Ainsi, Postes Canada a été exemptée des exigences de capitalisation en solvabilité de son régime de retraite à prestations déterminées pour la période s'échelonnant de 2014 à 2018⁴³⁹.

Au 31 décembre 2015, le déficit de solvabilité du régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada, soit le plus gros régime à prestations déterminées sous juridiction fédérale avec près de 22 milliards de dollars d'actifs⁴⁴⁰, était de 5,9 milliards de dollars, comparativement à un excédent d'environ 1,2 milliard de dollars si ce dernier était évalué selon une approche de continuité. Cela signifie que le régime de retraite serait déficitaire s'il cessait immédiatement ses activités, mais excédentaire s'il les poursuivait à long terme.

439 Lynn Hemmings, chef principale, Paiements et pensions, Direction de la politique du secteur financier, ministère des Finances, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 53^e réunion, 31 octobre 2016.

440 *Ibid.*

En raison du déficit de solvabilité du régime de pension, Postes Canada devra effectuer des paiements spéciaux dans les années à venir. Or, selon l'évaluation d'Ernst & Young, Postes Canada ne génère pas suffisamment de profits pour s'acquitter de ses obligations.

1.7.2 Consultations

[Françoise Bertrand](#) a expliqué que le régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada affiche actuellement un déficit de solvabilité évalué à 8,1 milliards de dollars. Grâce aux mesures d'assouplissement temporaires accordées par le gouvernement fédéral, des versements de quelque 1,4 milliard de dollars ont pu être différés en 2015. Elle a toutefois affirmé que Postes Canada n'aura pas suffisamment de liquidités pour financer ses activités quand elle devra recommencer à verser des paiements de solvabilité à moins que les taux d'intérêt ne bondissent significativement.

[Krystyna Hoeg](#), membre du Groupe de travail sur la Société canadienne des postes, a ajouté que Postes Canada doit miser sur l'attrition comme solution au problème de solvabilité de son régime de retraite. Selon elle, étant donné que Postes Canada a des concurrents dans le secteur privé, les entreprises de ce secteur désirent s'assurer que les règles sont équitables et sont ainsi en désaccord avec le fait que Postes Canada soit exemptée des mesures de solvabilité. De plus, selon ces concurrents, Postes Canada doit se soumettre aux mêmes mesures que toutes les autres sociétés d'État.

Des représentants syndicaux et des employés de Postes Canada de même que [Simon Tremblay-Pépin](#), professeur et chercheur, Institut de recherche et d'informations socio-économiques, estiment que le régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada devrait être dispensé de manière permanente de l'obligation d'effectuer des paiements de solvabilité en vertu de la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension* puisque le régime est entièrement financé sur le principe de la continuité d'exploitation et Postes Canada ne cessera pas ses activités à court terme.

Selon [les représentants de Mercer \(Canada\) Limitée](#), la firme d'actuariat responsable de l'évaluation du régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada, le principal facteur ayant eu des répercussions sur la capitalisation en solvabilité du régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada est la chute des taux d'intérêt observée au cours des dernières années. De plus, ils estiment que l'élimination des exigences de capitalisation en solvabilité du régime n'aiderait le plan qu'à court terme puisque des risques significatifs seraient toujours présents à long terme. Ainsi, ils ont proposé que d'autres changements à ce régime de retraite soient mis en place afin de pallier les risques à long terme, dont la réduction graduelle de l'allocation aux actifs risqués, l'offre d'autres types de régime de retraite comme ceux à contributions déterminées ou à prestations cibles, et une gouvernance conjointe et une responsabilité partagée de la part des participants et de l'employeur.

Concernant une gouvernance conjointe et une responsabilité partagée du régime de retraite, [Mary Cover](#), directrice, Stratégie des rentes et risque d'entreprise, Conseil du régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, a expliqué que le

Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario est exempté depuis 2010 des exigences de capitalisation sur une base de solvabilité. Cette exemption a notamment été accordée en raison de la structure de régime de retraite conjoint où l'employeur et les participants au régime sont coresponsables de sa gouvernance et de sa capitalisation.

[Alex Mazer](#), associé fondateur, Common Wealth, une entreprise dont le but est d'élargir l'accès aux régimes de retraite, a également suggéré que le régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada soit réformé afin d'arriver à un financement et une gouvernance conjointe de la part des participants et de l'employeur. Cela améliorerait la surveillance et répartirait les risques. Selon lui, le gouvernement fédéral devrait également envisager d'exempter, comme l'a fait la province de l'Ontario, les régimes conjointement financés de l'obligation de capitaliser leur déficit de solvabilité. Par ailleurs, M. Mazer a affirmé que « [l]e régime réformé de Postes Canada pourrait être géré par un organisme fiduciaire indépendant dont le seul mandat serait d'assurer aux membres une sécurité de retraite selon un bon rapport coûts/efficacité ».

Finalement, [Alex Mazer](#) a proposé de rendre l'indexation du régime de retraite à prestations déterminées des employés de Postes Canada conditionnelle au rendement des investissements du régime.

1.7.3 Observations et recommandations du Comité

Des milliers de Canadiens ont trouvé à Postes Canada de bons emplois, et un objectif majeur de leur régime de rémunération consiste à leur préparer une retraite sûre et prévisible. Tous les experts financiers ont dit au ministre des Services publics et de l'Approvisionnement que l'insolvabilité guettait le régime de retraite à prestations déterminées des employés de Postes Canada.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 13

Postes Canada et le gouvernement fédéral prennent les mesures voulues pour moderniser le régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada afin qu'il puisse fonctionner sur la base de la pérennité et n'ait plus à satisfaire aux exigences de financement liées à la solvabilité, et ce, en examinant notamment les options suivantes :

- **l'adoption d'un modèle de risques partagés entre l'employeur et les cotisants au régime;**
- **la cogestion du régime par l'employeur et les cotisants au régime;**
- **l'intégration du régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada au régime de retraite de la fonction publique.**

2. LA VALEUR DE POSTES CANADA POUR LES CANADIENS

2.1 Principes de base

A la lumière des témoignages entendus, le Comité a identifié certains principes que Postes Canada devrait considérer, à savoir :

- **Une saine communication :** le maintien d'une communication transparente et continue de la part de Postes Canada avec ses employés, ses clients et les parties prenantes est essentiel puisque ceux-ci peuvent aider la Société à faire des choix optimaux quant aux changements envisagés à ses services. De plus, un manque de communication entraîne souvent de la désinformation et des problèmes qui auraient autrement pu être évités. Selon son [Plan d'entreprise de 2015 à 2019](#) (p. 3), Postes Canada « a établi un procédé solide de consultation et de communication » dans le cadre de son Plan d'action en cinq points.
- **La fiabilité du service :** la fiabilité du service est très certainement une des qualités les plus importantes pour les utilisateurs du service postal. Le fait de pouvoir compter sur un service régulier, précis et fiable incite les utilisateurs à une certaine fidélisation. Dans son [Rapport annuel 2015](#) (p. 61), Postes Canada indique avoir investi dans la modernisation de ses établissements et de son équipement de traitement du courrier, ce qui a rehaussé l'exactitude et la fiabilité du traitement du courrier.
- **La sécurité du courrier :** Les Canadiens sont soucieux de la protection de leurs renseignements personnels et certains craignent que les boîtes postales communautaires augmentent les risques de fraude postale, et ce, en particulier chez les aînés et les personnes handicapées. Dans son [Rapport annuel 2015](#) (p. 67), Postes Canada mentionne avoir « investi dans la sécurité physique et électronique, la protection des renseignements des clients et des employés et l'élimination de l'utilisation frauduleuse de ses produits et services ». De plus, des évaluations des menaces et des risques en matière de sécurité et de confidentialité sont menées régulièrement par la Société.
- **La sûreté des infrastructures :** les Canadiens estiment essentiel que les infrastructures de Postes Canada soient sûres et sécuritaires, et ce, notamment pour les aînés, les personnes handicapées et celles à mobilité réduite. Les représentants syndicaux et les employés de Postes Canada sont également de cet avis.
- **Une infrastructure unique :** Postes Canada possède une infrastructure de communication bien établie et présente dans la

majorité des communautés canadiennes avec près de 6 300 bureaux de poste⁴⁴¹ répartis sur l'ensemble du territoire canadien.

Quotidiennement, des millions de Canadiens utilisent les différents services de Postes Canada pour l'envoi et la réception de courrier et de colis. Or, les besoins des Canadiens ne sont pas tous les mêmes et diffèrent grandement en fonction, notamment de leur lieu de résidence, leur âge, leur santé et mobilité, leur emploi et leurs liens avec la Société. Il est ainsi, selon le Comité, primordial que Postes Canada apprécie les besoins différents de sa clientèle et adapte ses services afin d'y répondre adéquatement. Par exemple, depuis l'éclosion des technologies numériques, les moyens de communications se sont grandement diversifiés. Les plus jeunes et les adeptes de technologie ont tendance à se tourner vers le numérique pour effectuer leurs communications, alors qu'à l'opposé, certaines personnes âgées et certains habitants des milieux ruraux et éloignés, où l'accès à Internet est plus difficile, ont davantage recours au service postal.

De plus, certains Canadiens estiment que Postes Canada est un service essentiel et d'autres y voient même un symbole d'unité nationale qui fait partie du patrimoine national et qui relie toutes les régions du vaste pays qu'est le Canada.

2.1.1 Observations et recommandations du Comité

Postes Canada fournit aux Canadiens, où qu'ils vivent, des services de qualité à prix raisonnable. Cette étude a été l'occasion pour les Canadiens de s'exprimer directement sur l'avenir de Postes Canada, et leur message est clair : Postes Canada est une infrastructure de communication essentielle qui joue un rôle central dans les collectivités.

Postes Canada fournit des services utiles aux citoyens et aux entreprises à la grandeur au pays. À mesure que les besoins postaux de la population changent, Postes Canada doit être habilitée à fournir des services dynamiques et adaptés. Les Canadiens s'attendent à ce que soient respectés les principes de base, c'est-à-dire la livraison fiable et sécurisée à leur destination finale des lettres et des colis d'un océan à l'autre.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 14

Postes Canada continue de se concentrer sur l'excellence du service dans ses compétences de base pour respecter les normes du *Protocole du service postal canadien* et explore de nouvelles possibilités de revenus dans le cadre de ces compétences comme le commerce électronique.

441 Postes Canada, [Sommaire du Plan d'entreprise de 2015 à 2019](#), p. 25.

2.2 Les communautés rurales et communautés urbaines

Tel que discuté précédemment, plusieurs témoins estiment que le service postal canadien est et doit demeurer un service essentiel universel, et ce, tant dans les régions rurales qu'urbaines.

Les témoins provenant des milieux ruraux et des régions éloignées ont expliqué au Comité le rôle crucial qu'occupent les services de Postes Canada dans leur quotidien. Certains témoins ont insisté sur l'importance du service de livraison permettant le maintien des liens d'affaires et personnels avec les milieux urbains. De plus, certains ont tenu à rappeler que les régions éloignées sont grandement dépendantes de Postes Canada pour la livraison de courrier et colis puisqu'aucun autre service de messagerie ne se rend dans ces localités. Par exemple, [Mark Heyck](#), maire, Ville de Yellowknife, a dit que « Postes Canada fait partie intégrante du réseau de services [de] livraison et de communications partout dans le Nord du Canada depuis longtemps ».

Selon certains témoins, Postes Canada contribue aussi aux économies locales, compte tenu des salaires et avantages sociaux versés à ses employés.

Le Comité a également entendu que les Canadiens vivant en milieux ruraux et en régions éloignées valorisaient grandement leurs bureaux de postes qu'ils considèrent comme ayant une vocation communautaire et étant un lieu de rassemblement social. Ces mêmes Canadiens sont d'ailleurs généralement satisfaits des services de Postes Canada et désirent fortement maintenir leur bureau de poste.

A l'opposée, beaucoup de Canadiens vivant en milieux urbains ne ressentent pas le besoin d'avoir accès à un bureau de poste. Ils sont généralement satisfaits des services offerts dans les différents comptoirs postaux franchisés, plus communs en ville.

2.2.1 Observations et recommandations du Comité

L'étude du Comité a clairement fait ressortir une division rurale-urbaine en matière de prestation des services. Beaucoup de localités rurales ou éloignées n'ont pas accès à des services essentiels, comme les services bancaires. Souvent, ces collectivités n'ont pas d'autre carrefour social et économique que le bureau de poste local. Afin d'aider à la croissance de la classe moyenne et à la cohésion sociale et économique du pays, Postes Canada devrait fonder ses décisions – case postale rurale, carrefours ruraux, fermeture de bureaux de poste, etc. – sur des données qualitatives et quantitatives. Les Canadiens veulent que la distribution du courrier et des colis soit sûre, fiable, efficace et adaptée aux besoins de la population, tant dans les villes que dans les régions rurales ou éloignées. Dans les villes, l'un des grands défis est la planification urbaine de l'installation des boîtes aux lettres. Postes Canada doit comprendre qu'il ne peut pas prôner un modèle unique pour toutes les situations.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 15

Postes Canada continue d'investir dans la croissance de ses services de livraison de colis et de commerce électronique, qui fournissent une infrastructure nécessaire aux entreprises canadiennes.

RECOMMANDATION 16

Postes Canada se tourne vers les dirigeants de l'industrie qui ont adopté avec succès des modèles de service novateurs, afin d'élaborer un programme de croissance plus créatif et d'élargir sa gamme de services, et ce, sans marginaliser les régions rurales et éloignées.

2.3 Les aînés, les personnes handicapées et celles à mobilité réduite

Les aînés, les personnes handicapées et celles à mobilité réduite sont généralement des utilisateurs des différents services offerts par Postes Canada et voient la Société comme un important moyen de communication. Ils apprécient grandement et estiment essentiel à leurs besoins de pouvoir compter sur un service de livraison du courrier à domicile.

Le Comité a entendu que les Canadiens composant ce groupe ne sont pas en faveur des boîtes postales communautaires. Ils craignent pour leur sûreté, leur sécurité et certains ne jugent absolument pas ce type de service adapté à leur réalité. De plus, plusieurs représentants des aînés et des personnes handicapées ont dit que la livraison à domicile rassure ces personnes puisque les travailleurs des postes passent quotidiennement à leur maison, peuvent observer des comportements inhabituels et signaler aux autorités compétentes tous cas problématiques.

En ce qui concerne le programme de mesure d'adaptation de Postes Canada, plusieurs représentants des aînés et des personnes handicapées ont dit en ignorer l'existence et à cet égard, il a été suggéré de le publiciser davantage. Or, [Susan Margles](#), vice-présidente, Relations gouvernementales et cadre stratégique, Société canadienne des postes, a expliqué que « [c]haque personne dont le mode de livraison [du courrier a changé] a reçu des communications lui indiquant un numéro sans frais à composer » et qu'une équipe répondait à ces appels et traitait chaque demande de mesures d'adaptation en fonction des besoins individuels.

Par ailleurs, peu de représentants des aînés et des personnes handicapées trouvent que le programme répond adéquatement aux besoins des bénéficiaires et plusieurs considèrent qu'il devrait être simplifié. Par exemple, certains témoins ont critiqué le fait qu'une attestation d'un professionnel de la santé soit nécessaire pour le réacheminement du courrier à un bureau de poste ou la livraison du courrier à domicile. Ils ont, en particulier, déploré le fait que plusieurs Canadiens n'ont pas accès à un professionnel de la santé, que ces formulaires sont parfois complexes à remplir, et que des frais peuvent être exigés pour fournir ce type d'attestation alors que les bénéficiaires de ce programme ont souvent des revenus limités. Selon [Richard Lavigne](#), directeur général, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, il n'existe

aucun moyen pour appeler de la décision de Postes Canada d'accepter ou non la requête d'une personne demandant le réacheminement de son courrier ou la livraison à domicile de celui-ci une fois par semaine. Il estime également que Postes Canada n'a pas la capacité ou les compétences médicales et sociales pour déterminer les adaptations requises pour les personnes handicapées ou ayant une mobilité réduite.

De plus, [Olivier Collomb d'Eyramès](#), directeur général, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03, a indiqué que les mécanismes de certification existants devraient être automatiquement appliqués pour ce programme de sorte que Postes Canada n'ait pas à demander une attestation d'un professionnel de la santé aux personnes dont le handicap a déjà été reconnu, notamment dans le cadre du crédit d'impôt fédéral pour les personnes handicapées.

Finalement, plusieurs étaient d'avis que la livraison du courrier à domicile une fois par semaine était insuffisante, et ce, particulièrement pour les personnes qui reçoivent des chèques par la poste.

2.3.1 Observations et recommandations du Comité

Les processus ponctuels qu'emploie Postes Canada pour aider les personnes handicapées à accéder aux boîtes postales communautaires et aux bureaux de poste devraient être officialisés dans le *Protocole*, et un processus devrait être mis sur pied pour résoudre les plaintes et gérer les demandes dans le respect de la dignité et de la vie privée des demandeurs. À l'heure actuelle, les boîtes postales communautaires ne sont pas installées à des endroits faciles d'accès pour certaines personnes, ce qui pose problème du point de vue de leur sécurité et de leur dignité. Postes Canada est obligée de fournir un service accessible à tous les Canadiens et de s'assurer que les aînés, les personnes handicapées et celles à mobilité réduite aient facilement accès à leur courrier.

De plus, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 17

Postes Canada consulte les parties prenantes sur l'emplacement et l'accessibilité des boîtes postales communautaires, ainsi que sur la livraison à domicile, dans l'optique de répondre aux besoins des aînés, des personnes handicapées et de celles à mobilité réduite.

RECOMMANDATION 18

Postes Canada communique les options disponibles aux aînés, aux personnes handicapées et à celles à mobilité réduite.

2.4 Les entreprises

Les entrepreneurs et les représentants du secteur des affaires qui se sont présentés devant le Comité ont exprimé leur niveau de satisfaction élevé envers les services de Postes Canada. Ils jugent la qualité des services offerts excellente et impérative au bon fonctionnement du secteur des affaires canadien. [Andréa Alacchi](#),

président, L'Encrier, a notamment souligné que « Postes Canada est le seul transporteur qui peut assurer une livraison à n'importe quelle adresse au Canada. Autrement dit, c'est le seul service postal qui livrera nos colis partout au pays. Postes Canada est donc une infrastructure vitale qui propulse l'industrie du commerce électronique ». Des entrepreneurs estiment même que Postes Canada a joué un rôle essentiel dans le succès de certaines entreprises canadiennes.

Les entrepreneurs et les représentants du secteur des affaires jugent essentiel au bon déroulement de leurs opérations une fréquence de livraison du courrier de cinq jours par semaine afin de respecter leurs engagements de livraison et de recevoir le courrier important sans délai. Enfin, certains ont également proposé que Postes Canada effectue la livraison des colis en matinée, les soirs et les fins de semaine afin de répondre à la volonté de plusieurs Canadiens d'obtenir leurs colis le plus rapidement possible.

Postes Canada a été identifiée comme un élément clé des plans d'affaires de certaines PME. Par exemple, [Nelson Leong](#), chef des opérations, Manitobah Mukluks, a affirmé que le commerce électronique de son entreprise a considérablement augmenté au cours des quatre dernières années. Il a poursuivi en disant : « Nous avons eu beaucoup de succès parce que nous avons réussi à desservir les zones les plus rurales où personne d'autre ne va livrer — ni Purolator, ni FedEx, ni UPS et à y livrer nos produits. Nous ne pouvons que nous féliciter des services de livraison de Postes Canada ».

2.4.1 Observations et recommandations du Comité

Les entreprises canadiennes, et particulièrement les PME, comptent sur l'infrastructure de communication qu'assure Postes Canada. L'impression qui se dégage des pratiques de gestion de la Société depuis sept ans est que celle-ci a supprimé des services et réduit ses niveaux de service globaux, décisions dont l'impact n'est ni relevé ni mesuré dans les rapports annuels. Afin qu'on puisse évaluer son rendement, Canada Postes devrait, dorénavant, ventiler ses revenus et sa part de marché selon les différents modes de distribution (à domicile, boîtes postales communautaires, point de distribution central dans les immeubles à appartements, boîte aux lettres sur le bord de la route dans les régions rurales, distribution au bureau de poste). On craint que, en cessant d'offrir le meilleur niveau de service à un tiers des Canadiens, Postes Canada ait perdu une part disproportionnée, par rapport aux autres modes de distribution, du marché des ménages désormais desservis par les boîtes postales communautaires. Dans ce cas, l'avenir de Postes Canada dépendrait peut-être de la restauration de la distribution à domicile, qui permettrait de préserver la plus grande part du marché des colis.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 19

Postes Canada s'emploie à étendre ses services aux petites et moyennes entreprises et garantit l'excellence de ses services afin de gagner la confiance des entreprises dans le modèle de prestation de services.

RECOMMANDATION 20

Postes Canada étudie l'impact de ses stratégies, comme le tri local versus le tri centralisé, sur l'efficacité de la prestation des services avant de les mettre en œuvre.

2.5 Les employés de Postes Canada

Les employés de Postes Canada disent avoir à cœur le succès de la Société. Ils se disent aussi fiers de l'important rôle qu'ils jouent dans les communautés et sentent qu'ils font une différence dans la vie de certains de leurs clients puisqu'ils remarquent que les interactions qu'ils ont avec eux sont appréciées. Ils sont également fiers de représenter Postes Canada, la considérant comme un service essentiel auquel tous les Canadiens devraient avoir accès et qui ne devrait pas être privatisé.

De plus, les employés croient qu'il est possible d'assurer la viabilité financière de Postes Canada en diversifiant ses activités et ont à ce sujet proposé une panoplie de nouveaux services que la Société pourrait offrir et qui seront abordés dans les prochaines sections.

2.5.1 Observations et recommandations du Comité

Postes Canada et ses dizaines de milliers d'employés travaillent fort pour fournir des services utiles aux Canadiens d'un océan à l'autre. Le gouvernement fédéral s'attend à ce que les gestionnaires et les employés de cette société d'État collaborent au succès de l'organisation. Leur but doit être l'excellence et la viabilité du service, au profit tant de l'entreprise que des employés. Les syndicats devraient faire preuve d'une plus grande ouverture au changement. Ils doivent faire partie de la solution aux problèmes de Postes Canada – c'est une obligation partagée. Les employés de la Société forment sa ressource la plus importante, mais leur coopération est essentielle. Leur objectif ne peut pas se résumer à « dire non à la direction ». Les syndicats doivent au contraire se montrer ouverts aux changements technologiques et logistiques; c'est seulement ainsi que Postes Canada pourra continuer de fournir ses services, de verser leur pension aux employés passés, présents et futurs, et de répondre aux besoins futurs des Canadiens.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 21

Postes Canada offre de la formation sur les différents aspects des activités de la Société à ses employés à mesure qu'elle se tourne vers de nouveaux secteurs.

RECOMMANDATION 22

Postes Canada harmonise les intérêts des employés et ceux de la Société en faisant appel aux représentants syndicaux à l'étape de la conception des projets de gestion du changement au lieu de simplement faire appel à eux à l'étape de la mise en œuvre.

3. LE MODÈLE ACTUEL DES SERVICES

3.1 Le mode de livraison

3.1.1 Contexte

Postes Canada exploite cinq types de services de courrier aux Canadiens qui ont été analysés par le Groupe de travail, comme le montre le tableau 3. Ce tableau présente également le nombre d'adresses selon le mode de livraison d'articles de courrier ainsi que le coût annuel moyen par d'adresse.

Tableau 3 – Nombre d'adresses desservies par Postes Canada selon le mode de livraison et coût annuel moyen par adresse, au 31 décembre 2015

Mode de livraison	Nombre d'adresses	Pourcentage du nombre total d'adresses	Coût moyen par adresse (\$)
À domicile	4 255 742	27	286
Point de remise centralisé (p. ex. cases postales dans les immeubles à appartements)	4 033 516	26	121
Boîte postale multiple, boîte postale communautaire, kiosque	5 060 871	32	127
Installation de livraison (case postale, poste restante)	1 754 973	11	72
Boîtes aux lettres rurales	708 909	4	196
Tous les modes	15 814 011	100	170

Source : Tableau préparé à partir de données tirées de Postes Canada, *Rapport annuel 2015*, p. 39.

Dans le cadre de son [Plan d'action en cinq points](#), déposé en 2013, Postes Canada a indiqué qu'elle passerait de la livraison à domicile à la distribution centralisée à des boîtes postales communautaires pour 5 millions d'adresses supplémentaires⁴⁴² (environ 32 % des adresses desservies), et ce, d'ici 2019. Ce projet exigeait des investissements importants, mais devait se traduire par des économies annuelles d'au plus 400 à 450 millions de dollars selon le Groupe de travail. Un certain nombre de facteurs réduiraient les économies potentielles, y compris les mesures d'adaptation et les synergies plus faibles en milieu urbain.

442 La distribution centralisée par l'entremise de boîtes postales existe depuis une trentaine d'années au Canada, essentiellement dans les nouveaux quartiers résidentiels qui doivent adopter la livraison centralisée du courrier selon le [Manuel des normes de la planification de la livraison à l'intention des constructeurs et des promoteurs](#) de Postes Canada. Au 31 décembre 2015, Postes Canada utilisait 193 722 emplacements de boîtes postales communautaires et de boîtes postales multiples selon son [Rapport annuel 2015](#) (p. 60).

Selon les chiffres publiés par Postes Canada, la livraison à la porte coûte en moyenne 286 \$ annuellement, contre 127 \$ pour la distribution centralisée à des boîtes postales⁴⁴³. La plupart des témoins considéraient la livraison du courrier à domicile, la livraison à un point de remise centralisé et la livraison aux boîtes aux lettres rurale au bout d'une allée, équivalent à la livraison à domicile, et ainsi les coûts de livraison moyens indiqués ci-dessus sont biaisés.

Jusqu'à maintenant, seulement 830 000 adresses ont été converties, pour des économies annuelles de 80 millions de dollars. Le projet a été mis en suspens en octobre 2015, le temps que le gouvernement détermine « la meilleure voie à suivre étant donné les défis constants auxquels est confronté le système postal canadien »⁴⁴⁴.

3.1.1.1 Le programme de mesures d'adaptation

Afin de faciliter l'accès aux boîtes postales communautaires des aînés, des citoyens handicapés et de ceux ayant une mobilité réduite, Postes Canada a mis sur pied le programme de mesures d'adaptation, qui offre différentes solutions à ces personnes. Ces solutions incluent un tiroir coulissant facilitant le retrait du courrier de la boîte postale; un compartiment à une hauteur ou dans une section de la boîte communautaire appropriée; un tourne-clé spécialement conçu pour faciliter l'insertion, la rotation et le retrait de la clé du compartiment; des étiquettes de clés à compartiments à colis qui comprennent du braille; le réacheminement du courrier à un bureau de poste ou personne de confiance désignée; et la collecte du courrier provenant du compartiment et sa livraison à domicile une fois par semaine. Les deux dernières options exigent une attestation d'un professionnel de la santé (ergothérapeute, infirmière praticienne, médecin, ophtalmologiste, optométriste, physiothérapeute, psychologue certifié ou thérapeute en réadaptation professionnelle)⁴⁴⁵.

Toutes les mesures d'adaptation mentionnées sont offertes gratuitement aux personnes qui en ont besoin, et ce, de façon permanente ou temporaire, par exemple durant la saison hivernale⁴⁴⁶.

3.1.2 Consultations

Selon le Groupe de travail, environ 800 000 adresses ciblées sont situées dans des zones à circulation intense et compte tenu des défis qu'elles représentent et des faibles économies qui en découleraient (32 millions de dollars par année), elles devraient être exclues du programme de conversion aux boîtes postales communautaires.

Le Comité a appris que la plupart des Canadiens seraient satisfaits de recevoir leur courrier via les boîtes postales communautaires, ils préféreraient la livraison à domicile

443 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 39.

444 Postes Canada, [Déclaration de Postes Canada concernant le programme de boîtes postales communautaires](#).

445 Postes Canada, *Des mesures d'adaptation pour les aînés et les personnes handicapées ou à mobilité réduite* [non disponible en ligne].

446 Postes Canada, [Plan d'action en cinq points de Postes Canada – Nos progrès jusqu'à présent, mars 2015, p.7](#).

dans les trois formes susmentionnées. [Jim Hopson](#), membre, Groupe de travail sur la Société canadienne des postes, a affirmé que la plupart des gens sont très satisfaits de recevoir leur courrier via une boîte postale communautaire et selon [Deepak Chopra](#), le taux de satisfaction envers les boîtes postales communautaires se situe entre 86 et 91 %. Quelques témoins, dont [Stéphane Ricoul](#), président, eCOM MTL inc., se sont dits en faveur des boîtes postales communautaires dotés de casiers suffisamment grands pour recevoir des colis.

Toutefois, selon [Françoise Bertrand](#) et des représentants des municipalités, les grandes villes canadiennes comme Toronto, Montréal et Vancouver ne veulent pas de boîtes postales communautaires dans leur centre-ville en raison de la forte densité de population et du manque d'espace.

3.1.2.1 La livraison à domicile

De nombreux témoins ont dit considérer la livraison du courrier à domicile comme étant un service essentiel et en conséquence souhaiter maintenir, voire rétablir ce mode de livraison. D'autres témoins ont affirmé que ce service devrait être maintenu du moins pour certaines personnes comme les aînés et les personnes handicapées puisque l'arrêt de la livraison à domicile ne favorise pas leur maintien à domicile.

Selon le Groupe de travail, 57 % des adresses canadiennes reçoivent leur courrier à domicile, à un point centralisé (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation) ou à des boîtes aux lettres rurales en bordure de route. Selon les témoins interrogés, ces trois modes de livraison sont considérés comme étant de la livraison à domicile.

Des représentants de municipalités situées en région rurale et [Benjamin Dachis](#), directeur associé, recherche, Institut C.D. Howe, ont affirmé que Postes Canada devrait poursuivre son plan de conversion aux boîtes postales communautaires.

Quelques témoins, dont des représentants des aînés et des personnes handicapées ont parlé de l'aspect sécurité associé à la livraison du courrier à domicile. La venue quotidienne d'un travailleur des postes à leur domicile rassure ces personnes puisque les facteurs peuvent observer des comportements inhabituels et signaler aux autorités compétentes tous cas problématiques. En ce sens, des représentants syndicaux et employés ont affirmé venir en aide à leurs clients quand ceux-ci sont en danger.

Selon [Marcia Carroll](#), directrice exécutive, The PEI Council of People with Disabilities, Postes Canada ne respecte pas l'article 4 de la [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#) des Nations Unies en éliminant la livraison du courrier à domicile aux personnes handicapées.

3.1.2.2 Les boîtes postales communautaires et leur entretien

Selon des représentants de municipalités, Postes Canada devrait travailler en collaboration avec les municipalités pour les choix d'emplacement des boîtes postales communautaires puisque certaines boîtes postales communautaires ne sont pas

installées dans des endroits optimaux. Par exemple, certaines sont situées dans des endroits où l'éclairage est insuffisant et où il n'y a pas de trottoirs. En ce sens, [Françoise Bertrand](#) croit que la planification de l'implantation des boîtes postales communautaires avec la participation des collectivités favorise le succès de cette initiative.

Postes Canada est responsable de l'entretien des boîtes postales communautaires, dont le déglacage et le déneigement de celles-ci. Plusieurs représentants des municipalités ont toutefois critiqué le manque d'entretien des boîtes postales communautaires et ont indiqué que leurs citoyens les contactaient fréquemment à cet effet.

Des témoins ont parlé de l'accumulation de déchets près des boîtes postales communautaires. Dans le but de pallier ce problème, ils ont suggéré que Postes Canada installe des boîtes de recyclage à même les boîtes postales communautaires ou près de celles-ci.

Selon de nombreux témoins, les boîtes postales posent également certains problèmes liés à la sécurité, que ce soit au niveau de la distance à parcourir pour récupérer leur courrier, des conditions hivernales ou de l'accessibilité aux boîtes postales pour certains groupes de la population, dont les personnes âgées et les personnes handicapées. En ce sens, [Marc Demers](#), maire, Ville de Laval, a demandé à ce que Postes Canada revoie systématiquement chacune des installations de boîtes postales communautaires en étroite collaboration avec les fonctionnaires de la ville afin de s'assurer qu'elles répondent aux critères de sécurité et de fluidité de la circulation.

Or, [Deepak Chopra](#) a expliqué que le programme d'installation des boîtes postales communautaires reposait sur la sécurité et qu'à cet effet, Postes Canada s'assurait de choisir des emplacements sécuritaires au moyen de lignes directrices concernant les distances à respecter par rapport aux trottoirs et à l'éclairage. Il a ajouté que ces lignes directrices ont été élaborées en consultation avec les municipalités et que les Canadiens ayant des préoccupations peuvent communiquer sans frais avec Postes Canada⁴⁴⁷. Le Comité a entendu des témoignages contradictoires à cet égard, et il convient de noter que, même si certaines communautés étaient satisfaites, plusieurs ne l'étaient pas. Parmi les communautés qui ont subi une transition abrupte dans le cadre du projet d'implémentation des boîtes postales communautaires incluant la période où les élections générales fédérales de 2015 ont eu lieu, comme le nord-est d'Avalon, Terre-Neuve-et-Labrador, et Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard, des préoccupations quant aux changements précipités, malgré des plaintes légitimes faites à Postes Canada concernant la sécurité des emplacements des boîtes postales communautaires, ont été soulevées.

447 Chaque boîte postale communautaire est munie d'une étiquette sur laquelle le numéro de téléphone sans frais du service à la clientèle de Postes Canada est inscrit.

3.1.3 Observations et recommandations du Comité

Postes Canada offre des services utiles aux citoyens et entreprises de partout au pays. Comme les besoins des Canadiens en matière de services postaux changent, Postes Canada devrait être équipée de manière à offrir des services dynamiques et adaptés. Il semble que Postes Canada n'arrive pas à maintenir ses normes de services.

Les données financières fournies par la Société et le Groupe de travail étaient insuffisantes et en particulier, pour ce qui est de la comparaison des coûts entre les cinq modes de livraison et le coût du programme de mesures d'adaptation pour les aînés, les personnes handicapées et celles à mobilité réduite leur offrant des services spéciaux afin de leur faciliter l'accès aux boîtes postales communautaires. Il peut y avoir d'autres possibilités de revenus dans le cadre d'un service à domicile qui n'existent pas dans les zones de service desservies par la livraison via des boîtes postales communautaires. Afin d'évaluer l'incidence que peut avoir le programme de conversion des boîtes aux lettres communautaires sur la demande de services de Postes Canada pour le secteur des colis, d'autres coûts d'opportunité et la valeur réelle des économies de conversion aux boîtes postales communautaires doivent être évalués.

Les préoccupations légitimes des collectivités concernant la sécurité et la sûreté doivent être prises au sérieux par la Société et utilisées pour relocaliser des boîtes postales communautaires.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 23

Postes Canada maintienne son moratoire sur la conversion aux boîtes postales communautaires, et élabore un plan visant le rétablissement de la livraison à domicile pour les collectivités où la conversion a été effectuée après le 3 août 2015.

RECOMMANDATION 24

Postes Canada envisage d'adopter des pratiques plus écologiques en ajoutant des bacs de recyclage et des poubelles aux boîtes postales communautaires.

3.2 Les colis

3.2.1 Contexte

Le commerce électronique est en croissance à travers le monde et le Canada n'y fait pas exception. De plus en plus de consommateurs effectuent leurs achats sur Internet et les experts s'attendent à ce que cette croissance des ventes au détail en ligne augmente à court terme. Ainsi, le secteur de livraison des colis est en expansion puisque les commerçants y ont recours pour acheminer leurs produits à leurs clients.

Postes Canada joue un rôle important dans le commerce électronique puisqu'elle livre près des deux tiers des colis provenant de la vente au détail en ligne⁴⁴⁸, et ce, malgré le fait qu'elle soit en concurrence avec des entreprises internationales comme UPS, FedEx et DHL. Dans son [Plan d'entreprise de 2015 à 2019](#) (p. 25), Postes Canada indique avoir investi dans les dernières années afin de développer ses produits, services et activités pour profiter de la croissance du commerce électronique. Par exemple, tel que mentionné précédemment, Postes Canada a lancé son service Livré ce soir en 2013 et son service FlexiLivraison en 2015.

3.2.2 Consultations

Les témoignages concernant la demande du marché pour différents niveaux de service étaient fort différents. [Jim Hopson](#) considère que les Canadiens souhaitent que la fréquence de livraison des colis demeure offerte cinq jours par semaine et qu'elle soit rapide, fiable et économique. Par ailleurs, des entrepreneurs et des représentants du secteur des affaires de même que les représentants syndicaux et les employés ont suggéré que la Société augmente la fréquence de livraison des colis en offrant ce service en matinée, les soirs et les fins de semaine. Selon les représentants syndicaux et employés, cette augmentation de la fréquence de livraison pourrait être offerte au moyen d'une main-d'œuvre temporaire et travaillant à temps partiel.

[Andrea Stairs](#), directrice générale, eBay Canada Limited, a suggéré de publiciser davantage le service FlexiLivraison de Postes Canada, qui permet aux utilisateurs de faire livrer leur colis au bureau de poste de leur choix. [Christina Falcone](#), vice-présidente, Affaires publiques, UPS Canada, a dit que « de plus en plus, les consommateurs commandent des colis, et de plus en plus, des services de messagerie, y compris UPS, font la livraison finale dans les zones résidentielles. Cette infrastructure pourrait également favoriser l'acceptation des colis postaux, comme c'est le cas aujourd'hui pour Postes Canada. Postes Canada a l'occasion d'offrir aux services de messagerie privés l'accès à cette infrastructure pour la livraison au dernier kilomètre, permettant ainsi aux consommateurs de récupérer leurs colis plus facilement, peu importe le transporteur ».

En outre, [Françoise Bertrand](#) a informé le Comité que Postes Canada utilise actuellement le même système pour effectuer la livraison du courrier et des colis et croit que la Société devrait examiner l'option de distribuer les colis et le courrier via deux systèmes distincts. Cependant, selon [Mike Palecek](#), président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, la division de la livraison du courrier et des colis augmenterait les coûts d'exploitation considérablement puisque deux travailleurs des postes devraient se rendre dans le même quartier certaines journées.

Certaines entreprises dépensent des sommes considérables annuellement en frais de livraison de colis et doivent obligatoirement utiliser un service de suivi de colis afin de s'assurer que leurs clients reçoivent leurs produits et de repérer les colis livrés en retard ou égarés. Or, le seul service de suivi de colis actuellement offert par Postes Canada est

448 Deepak Chopra, président et chef de la direction, Société canadienne des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

celui assorti d'une livraison accélérée. Des entrepreneurs ont demandé une amélioration du service de suivi de colis afin d'y ajouter une option plus abordable qui offrirait ce service via une livraison non accélérée.

Enfin, [John Barrett](#), directeur des ventes, Marketing et développement, Vesey's Seeds Ltd., estime que les frais de livraison de colis ne doivent pas augmenter puisque sinon, plusieurs feront appel aux services des concurrents de Postes Canada.

3.2.3 Observations et recommandations du Comité

La demande pour la livraison de colis par Postes Canada est en hausse. Postes Canada devrait continuer d'investir dans la croissance de ses services de livraison de colis et de commerce électronique, qui offrent l'infrastructure nécessaire aux entreprises canadiennes. Des entrepreneurs ont souligné le besoin du marché d'une option de suivi à faible coût pour tous les colis et le courrier.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 25

Postes Canada continue de miser sur la croissance de sa portion du marché des colis au moyen de services nouveaux et novateurs qui répondent aux attentes du marché et des clients.

3.3 La fréquence de livraison

3.3.1 Contexte

Tel que discuté précédemment, en vertu du *Protocole*, Postes Canada doit livrer «les lettres, les colis et les publications cinq jours par semaine (sauf les jours fériés) à toutes les adresses canadiennes, sauf dans les régions éloignées où un service moins fréquent peut être nécessaire à cause d'un accès restreint à la collectivité». De plus, Postes Canada doit livrer une lettre en deux jours ouvrables dans une collectivité, en trois jours ouvrables dans une province et en quatre jours ouvrables entre les provinces.

Or, le volume de courrier livré par Postes Canada est en déclin depuis plusieurs années et avec le développement rapide des nouvelles technologies de l'information et des communications, rien n'indique que cette tendance se renversera. Entre 2007 et 2015, le nombre moyen de lettres par adresse livrées par Postes Canada a diminué de 38,7 %⁴⁴⁹.

Dans ce contexte, l'une des options proposées par le Groupe de travail consisterait à livrer le courrier un jour sur deux. Les colis seraient cependant toujours livrés cinq jours par semaine. Selon le Groupe de travail, cette option présente certains défis, puisqu'il faudrait : revoir le *Protocole* afin de modifier les clauses liées à la livraison du courrier cinq jours par semaine et possiblement celles liées aux délais de livraison; regrouper des

449 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 5.

itinéraires de facteur; renégocier certaines conventions collectives; et utiliser un mode de livraison différent pour les colis.

Alors que le Groupe de travail a affirmé que l'option permettrait à Postes Canada d'économiser jusqu'à 74 millions de dollars annuellement, de réduire l'impact environnemental des véhicules qu'elle utilise, la Société et ses syndicats ont estimé que l'incidence sur les revenus et la complexité des opérations seraient plus importants que les économies réalisées. Cette option reçoit l'appui de 73 % des Canadiens selon les résultats obtenus par le Groupe de travail.

3.3.2 Consultations

Selon [M. Hopson](#), les Canadiens sont, dans l'ensemble, extrêmement satisfaits des services offerts par Postes Canada et le demeureraient si la Société modifiait sa fréquence de livraison à un jour sur deux pour le courrier. Des représentants municipaux, des aînés, des personnes handicapées, des entrepreneurs et des représentants du secteur des affaires ont dit supporter une réduction de la fréquence de livraison du courrier à une journée sur deux. Pour certains aînés, il est toutefois primordial que l'horaire de livraison soit régulier. Un député a suggéré dans un mémoire remis au Comité que la fréquence de livraison du courrier soit déterminée selon l'emplacement géographique, la démographie et la saison.

À l'opposé, plusieurs témoins ont dit être contre une réduction de la fréquence de livraison. Des représentants syndicaux et des employés estiment qu'une telle réduction est une solution à un problème inexistant puisque le système de mesure des itinéraires tient déjà compte des fluctuations du volume du courrier et que cette option rendrait Postes Canada moins compétitive et entraînerait une perte de revenus.

En outre, des entrepreneurs et des représentants du secteur des affaires ont expliqué que la fréquence de livraison devrait être maintenue à cinq jours par semaine pour les entreprises afin d'assurer le bon fonctionnement de leurs opérations et qu'elles demeurent compétitives.

Finalement, [Clifford Bull](#), chef, Première nation du Lac Seul, a expliqué au Comité que dans certaines communautés autochtones, la fréquence de livraison du courrier est d'une fois par semaine dans les cases postales du bureau de poste et a demandé à ce que cette fréquence soit augmentée.

3.3.3 Observations et recommandations du Comité

Postes Canada devrait continuer de gérer la livraison du courrier sur une base dynamique et de manière à satisfaire aux normes de service établies dans ses plans d'affaires. Il convient de noter que la réduction des normes de service risque d'accélérer le déclin de la demande pour la livraison du courrier. Même si les Canadiens sont ouverts aux changements à titre de destinataires de courrier, la réduction de la fréquence de livraison ne respecte ni le modèle d'affaires de Postes Canada ni celui de ses clients payants.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 26

Postes Canada collabore avec les entreprises pour s'assurer qu'elle maintien un niveau de service qui correspond aux besoins des entreprises et des Canadiens en ce qui concerne la fréquence de livraison.

3.4 Les opérations de traitement

3.4.1 Contexte

Depuis 2008, Postes Canada s'est efforcée de moderniser ses installations de traitement du courrier, d'automatiser les procédés de tri de colis manuel et de regrouper ses activités de traitement dans de grandes installations afin de réaliser des économies d'échelle. Selon des informations que Postes Canada a transmises au Comité, la Société a investi, entre 2008 et 2014, 1,8 milliard de dollars dans ce programme de transformation postale et la main-d'œuvre a été réduite de près de 3 400 employés temps plein, et ce, principalement par attrition.

Dans le cadre de ce programme, la Société a construit deux nouveaux centres de traitement, soit celui de Winnipeg et celui du Pacifique (situé à Vancouver), que certains membres du Comité ont eu l'opportunité de visiter. Postes Canada possède actuellement 21 centres de tri et 485 dépôts répartis à travers le pays.

3.4.2 Consultations

Selon le Groupe de travail, Postes Canada pourrait réaliser des économies supplémentaires de 66 millions de dollars annuellement en diminuant le nombre de centres de traitement et de dépôts et en optimisant et simplifiant ses opérations de traitement.

De nombreux témoins, incluant des représentants syndicaux et employés, des entrepreneurs et représentants du secteur des affaires, ont expliqué au Comité que dans le cadre de la transformation postale, le tri du courrier local a été remplacé par une approche centralisée et régionale. Ainsi, le courrier doit parfois être transporté sur plusieurs kilomètres pour être trié avant d'être livré, ce qui a engendré, selon plusieurs, des retards dans la livraison du courrier, et ce, surtout durant la saison hivernale. Certains ont suggéré de rétablir le tri du courrier dans les bureaux de poste locaux.

3.4.3 Observations et recommandations du Comité

Il y a un manque de transparence concernant les effets potentiels de la rationalisation de la prestation des services sur les Canadiens des régions moins peuplées. Afin d'évaluer correctement les répercussions de la consolidation du traitement du courrier, par exemple il y aurait lieu de produire des rapports sur le rendement de Postes Canada par rapport aux obligations définies dans le *Protocole* ventilant

séparément les zones rurales, les collectivités se trouvant à plus de 50 km d'un centre de tri et les collectivités se trouvant à moins de 50 km d'un centre de tri.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 27

Postes Canada étudie des méthodes permettant d'améliorer l'efficacité du traitement du courrier tout en maintenant ses normes de service, plus particulièrement dans les régions rurales, où la rationalisation des centres a potentiellement miné les normes de service.

RECOMMANDATION 28

Postes Canada fasse preuve de transparence au sujet des répercussions sur les niveaux de service de la rationalisation du plan de traitement sur les différentes collectivités.

RECOMMANDATION 29

Postes Canada évalue des moyens d'offrir plus de services et d'atteindre les engagements de niveau de service dans tous les types de collectivités en utilisant son réseau de détaillants existant.

3.5 La stratégie de tarification

3.5.1 La tarification domestique

3.5.1.1 Contexte

En vertu du *Protocole*, Postes Canada doit appliquer «le même tarif aux lettres de taille et de poids semblables, de telle sorte que les frais d'affranchissement d'une lettre envoyée à un Canadien sont les mêmes, quelle que soit la distance jusqu'au destinataire». De plus, Postes Canada doit appliquer des tarifs justes et réalistes lui permettant d'obtenir des recettes équivalentes aux coûts.

En 2013, Postes Canada a déposé un Plan d'action en cinq points, qui incluait notamment une nouvelle structure de tarification. Le prix des timbres en carnets et en rouleaux est ainsi passé de 0,63 \$ à 0,85 \$ le 31 mars 2014, alors que celui des timbres seuls est passé à 1,00 \$.

Le 9 juillet 2015, Postes Canada a proposé de hausser à nouveau le prix des timbres en carnets et en rouleaux de 0,85 \$ à 0,90 \$ à compter du 11 janvier 2016⁴⁵⁰. En raison de l'examen de Postes Canada réalisé présentement par le gouvernement fédéral, la modification des tarifs proposée a été suspendue⁴⁵¹.

450 Postes Canada, [Majoration tarifaire proposée en 2016](#), 9 juillet 2015.

451 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 36.

Malgré ces hausses importantes, le prix du timbre au Canada demeure relativement faible, si on le compare à celui en vigueur dans d'autres pays, alors que les coûts de livraison sont plus élevés, notamment en raison de la faible densité de population, de la superficie du pays, de l'accès difficile à certaines parties du pays et des conditions météorologiques parfois extrêmes.

La *Loi sur la Société canadienne des postes* prévoit un processus pour les tarifs réglementés s'étalant sur presque une année entière⁴⁵².

3.5.1.2 Consultations

Les tarifs de Postes Canada ont suscité beaucoup de discussions auprès des entrepreneurs et des représentants du secteur des affaires puisque pour certains, ces tarifs ont une importante incidence sur leurs coûts d'opérations.

Selon le Groupe de travail, Postes Canada devrait envisager de moduler ses tarifs pour le courrier en fonction de la distance et de la rapidité du service, comme elle le fait pour les colis. Cela exigerait toutefois une révision du *Protocole*. Des témoins se sont opposés à cette stratégie. [Tim Armstrong](#), directeur national, Région du Pacifique, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, estime que cette stratégie aurait une incidence négative sur les aînés, les personnes à faible revenu et les Canadiens habitant en milieux ruraux ou dans les collectivités du Nord et autochtones. Pour [Matthew Holmes](#), président et directeur général, Magazines Canada, une « tarification en fonction de la distance » imposerait des tarifs punitifs et injustifiés.

Le Groupe de travail a également souligné que des hausses annuelles reflétant les hausses des coûts du service offert devraient être envisagées. Il est à noter que selon les résultats obtenus par le Groupe de travail, seulement 34 % des Canadiens sont en accord avec une forte hausse du prix des timbres. Toutefois, 76 % appuient la création d'une structure de tarification échelonnée pour les personnes désirant obtenir une livraison plus rapide. [Françoise Bertrand](#) croit que les Canadiens accepteraient une indexation du prix des timbres. [Tim Armstrong](#) a abondé en ce sens en disant que les hausses de tarifs devraient être liées à l'inflation et aux augmentations des coûts de la Société.

452 Premièrement, le processus débute avec la soumission au Conseil d'administration des changements tarifaires proposés au printemps de chaque année pour l'approbation interne. Deuxièmement, le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement est informellement informé des tarifs réglementés proposés. Troisièmement, une période de consultation de 30 jours est amorcée via la publication des majorations tarifaires dans la Partie I de la Gazette du Canada accompagnée d'un communiqué de presse, d'un résumé de l'étude d'impact de la réglementation (REIR) et d'une explication des procédures à suivre pour participer à la consultation. La Société peut ajuster ses propositions en réponse aux observations soumises par les partis intéressés. Quatrièmement, la version finale des majorations de tarifs et un rapport synthétisant les propos rapportés durant la période de consultation sont déposés au Conseil d'administration de la Société. Une fois approuvé par le Conseil d'administration, les changements tarifaires sont considérés avoir été établis par la Société. Cinquièmement, le gouverneur en conseil se voit accorder une période de 60 jours pour étudier le projet de réglementation une fois transmis par le Conseil d'administration au greffier. Finalement, le règlement approuvé et le REIR sont publiés dans la Partie II de la Gazette du Canada deux semaines plus tard, généralement en décembre, et les nouveaux tarifs entrent en vigueur le deuxième lundi suivant le 3 janvier. Source : Information reçue de Postes Canada, *Établissement des tarifs à la Société canadienne des postes*.

Pour certains, une hausse des tarifs est acceptable, alors que d'autres s'y opposent. Par exemple, [Hicham Ratnani](#), chef des opérations et co-fondateur, Frank + Oak, [Katharine MacDonald](#), propriétaire, Milk & Amber, et [Penny Walsh McGuire](#), directrice exécutive, Greater Charlottetown Area Chamber of Commerce, ont affirmé qu'il était normal que les tarifs postaux augmentent. Ils devraient cependant augmenter de manière raisonnable afin de ne pas nuire aux entreprises.

Selon [John Hinds](#), président et chef de la direction, Journaux Canadiens, les tarifs postaux ont augmenté plus rapidement que toutes les autres dépenses d'entreprise au cours des dernières années. À ce sujet, [Harry Watson](#), président, Triple 4 Advertising Ltd., a ajouté que les tarifs postaux sont démesurés par rapport à ceux des services de messagerie.

En outre, [Matthew Holmes](#), président et directeur général, Magazines Canada, croit qu'une hausse des tarifs favoriserait les solutions numériques.

Finalement, quelques entrepreneurs ont commenté sur la différence de tarification entre le Canada et les États-Unis et expliqué que les tarifs postaux sont plus avantageux aux États-Unis. À ce sujet, [Andréa Alacchi](#), président, L'Encrier, a proposé de réduire la différence de tarifs entre la livraison de colis sur une courte et une longue distance.

3.5.1.3 Observations et recommandations du Comité

Les tarifs postaux devraient pouvoir augmenter selon le taux d'inflation. Le coût de la fourniture du service du courrier pourrait devoir être subventionné par les profits de Postes Canada issus de livraison de colis et d'autres services ou par la réglementation du marché des colis, ce qui oblige tous les participants à subventionner le service du courrier. Toutefois, Postes Canada ne devrait pas subventionner indûment ses services de colis concurrentiels en utilisant les recettes provenant de son service du courrier, où elle détient un monopole, lors de la fixation des tarifs postaux.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 30

Postes Canada puisse augmenter les tarifs postaux selon le taux d'inflation, tout en maintenant un prix unique pour la livraison du courrier au Canada.

RECOMMANDATION 31

Postes Canada s'efforce de demeurer compétitive dans le secteur de la livraison de colis et qu'elle mise sur son réseau de distribution et ses services au dernier kilomètre dans ses activités où elle fait concurrence, p. ex. avec UPS, FedEx, DHL, etc.

3.5.2 La tarification internationale

3.5.2.1 Contexte

La qualité des services de courrier international repose avant tout sur une plateforme de communications fonctionnelles et sur la coopération appréciable des pays. L'Union postale universelle, un organisme spécialisé des Nations Unies, surveille et réglemente le réseau postal universel composé de 192 pays membres, dont le Canada⁴⁵³.

Depuis 1969, les frais terminaux, c'est-à-dire la rémunération offerte à un opérateur de destination à l'étranger pour le traitement et la distribution du courrier, et les frais de transit, soit les coûts de livraison payés par le pays d'origine, constituent les dépenses postales globales pour le courrier international. En 2004, le processus d'établissement des frais terminaux a été modifié pour tenir compte de la qualité des services offerts et des coûts de traitement réels du courrier⁴⁵⁴. Au cours du 24^e Congrès de l'Union postale universelle, qui a eu lieu en 2008, on a approuvé la classification des pays regroupés en catégories en fonction du revenu national brut par habitant, les coûts fixes (pourcentage de la population bénéficiant de la distribution à domicile, superficie et caractéristiques du pays) et les coûts variables (quantité des envois de la poste aux lettres)⁴⁵⁵. La méthode de classification a été revue en 2012 et les frais terminaux sont dorénavant calculés à l'aide de règles commerciales appropriées pour les pays visés par le système cible et le système transitoire afin que les pays puissent mieux s'intégrer au marché en payant des frais terminaux fixes par kilogramme^{456,457}.

Selon l'information fournie par Postes Canada au Comité, la méthode utilisée pour déterminer les frais terminaux ne tient pas compte de la facilité de traitement sur laquelle influent le format et les dimensions des articles qui se trouvent dans le circuit postal, ni des coûts de livraison. Ce point de vue est repris par l'USPS, qui s'estime désavantagé, notamment dans le cas de petits colis provenant de la Chine parce que le même colis issu du commerce électronique peut coûter beaucoup plus cher s'il est envoyé à l'intérieur des États-Unis que s'il provient de Beijing⁴⁵⁸.

Au Congrès postal universel de 2016, les pays membres de l'Union postale universelle ont convenu qu'à compter de 2018, les lettres volumineuses et les petits paquets feront l'objet d'une rémunération différente des autres formats de la poste aux lettres; on tiendra compte des frais de traitement et de livraison de ces articles provenant des différents pays⁴⁵⁹. Par ailleurs, selon l'information fournie par Postes Canada au

453 Union postale universelle, [L'UPU](#).

454 Union postale universelle, [À propos des frais terminaux et frais de transit](#).

455 Union postale universelle, [Méthode de classification des pays pour le futur système de frais terminaux](#).

456 Union postale universelle Union, 25^e Congrès, [Système de frais terminaux de l'UPU pour la période 2014-2017](#).

457 Copenhagen Economics, [The Economics of Terminal Dues](#), 30 septembre 2014, p. 21.

458 Bill McAllister, [UPU seeks to address international rates that put USPS at a disadvantage](#), septembre 2016.

459 Union postale universelle, [Les pays membres adoptent un nouveau système de frais terminaux](#), 29 septembre 2016.

Comité, à partir de 2018, l'Union postale universelle augmentera progressivement le niveau de rémunération établi pour les articles du courrier enregistré qu'utilisent de nombreux pays, dont la Chine, pour les articles du commerce électronique.

3.5.2.2 Consultations

Quelques entrepreneurs ont émis des commentaires sur la tarification internationale. En particulier, [Andréa Alacchi](#) a déploré le fait qu'en vertu des règles établies par l'Union postale universelle, lors de l'arrivée d'un colis en provenance de l'étranger, Postes Canada doit le livrer à un tarif fixe et modique établi par cette Union, et ce, peu importe l'endroit au Canada. Selon lui, comme Postes Canada a seulement le droit d'ajuster les tarifs domestiques, elle les fixe à la hausse pour compenser les pertes encourues avec la livraison d'articles de courrier en provenance de l'étranger et cela nuit à la compétitivité des entreprises canadiennes.

3.5.2.3 Observations et recommandations du Comité

Dans un certain sens, les accords conclus dans le cadre de l'Union postale universelle pour aider les pays en développement sont une forme d'aide étrangère indirecte. Il incombe à Affaires mondiales Canada de négocier les tarifs et devrait prendre en considération le fait que ces coûts ont été refilés à Postes Canada.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 32

Postes Canada collabore avec des représentants d'Affaires mondiales Canada afin de s'assurer :

- **soit que les tarifs postaux internationaux des autres pays reflètent le coût réel de livraison;**
- **soit qu'Affaires mondiales Canada verse une indemnité à Postes Canada pour le coût de livraison de courrier inférieur dans les autres pays sous la forme d'une aide au développement.**

3.6 Le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale de 1994

3.6.1 Contexte

En 1994, le gouvernement fédéral a adopté le [moratoire sur la fermeture des bureaux de poste](#) en région rurale. Ce moratoire empêche Postes Canada de fermer ou de franchiser près de 3 600 bureaux de poste identifiés comme étant situés en région rurale en 1994. Ce moratoire fait partie intégrante du *Protocole*.

3.6.2 Consultations

[Françoise Bertrand](#) a expliqué au Comité que certaines collectivités considérées comme étant rurales lors de l'établissement du moratoire en 1994 ne le sont plus aujourd'hui. Ainsi, selon elle et [Patrick Bartlett](#), directeur général, Association nationale des grands usagers postaux, le moratoire devrait être revu afin de mieux correspondre à la réalité actuelle.

Toutefois, plusieurs représentants de municipalités situées en région rurale ont affirmé que le maintien des bureaux de poste en région rurale est essentiel pour que les résidents aient accès aux services de Postes Canada. Ils ont ajouté que ces bureaux de poste ont une vocation sociale puisqu'ils sont des lieux de rencontre.

Enfin, des représentants syndicaux et des employés ont affirmé qu'en dépit du moratoire, plus de 350 bureaux de poste ruraux ont fermé leurs portes depuis 1994.

3.6.3 Observations et recommandations du Comité

La décision de la direction de restreindre et d'éliminer de manière draconienne les niveaux de service dans les bureaux de poste ruraux a eu pour effet d'accélérer le déclin des régions rurales canadiennes et d'alimenter la perception selon laquelle les résidents de ces régions ne méritent pas un niveau de service comparable à celui offert dans les zones plus densément peuplées. Le Comité estime que la réduction préjudiciable du service en région rurale constitue une mesure prise de manière indue par la Société afin de contourner le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale au moyen de l'attrition. Le moratoire doit aussi être revu à la lumière des changements de la croissance démographique. Cependant, le Comité a entendu à de nombreuses reprises que le moratoire a des effets bénéfiques sur la cohésion sociale et économique des régions rurales et éloignées.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 33

Postes Canada mène une analyse démographique pour s'assurer que les régions rurales sont véritablement protégées et représentées dans le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale.

RECOMMANDATION 34

Postes Canada examine des manières d'augmenter les heures d'ouverture des bureaux de poste en région rurale et hausse les activités de tri du courrier et des colis en région rurale afin que les clients ruraux puissent avoir facilement accès à leur marché local.

3.7 Les comptoirs postaux franchisés et les bureaux de postes

3.7.1 Contexte

Selon le Groupe de travail, le réseau postal canadien est formé de plus de 6 200 bureaux de poste. Postes Canada gère 3 700 de ces bureaux et le reste, soit environ 40 % du total, sont des comptoirs postaux franchisés gérés par des concessionnaires agréés. Postes Canada exploite 880 bureaux de poste dans les régions urbaines et 2 860 dans les régions rurales.

Les coûts d'exploitation des bureaux de poste gérés par Postes Canada sont considérablement plus élevés, de 30 000 \$ à 140 000 \$ annuellement, et ce, peu importe le nombre de transactions. Ainsi, selon le Groupe de travail, la conversion en comptoirs postaux franchisés des 800 bureaux de poste dont les volumes sont les plus élevés permettrait à Postes Canada de réaliser des économies de l'ordre de 177 millions de dollars annuellement et possiblement d'offrir un meilleur service aux Canadiens.

Toutefois, Postes Canada devrait s'assurer de respecter les conditions du *Protocole*, qui stipule que 98 % des Canadiens doivent se situer à au plus 15 kilomètres d'un service postal, 88 % à 5 km ou moins et 76 % à 2,5 km ou moins.

3.7.2 Consultations

Selon le Groupe de travail, les comptoirs postaux franchisés sont généralement appréciés de la clientèle de Postes Canada, puisqu'ils offrent des heures d'ouverture prolongées et sont généralement bien situés.

Des témoins ont dit supporter la conversion en comptoirs postaux franchisés des 800 bureaux de poste dont les volumes sont les plus élevés, dont notamment des représentants municipaux, des entrepreneurs et représentants du secteur des affaires et [Benjamin Dachis](#), directeur associé, recherche, Institut C.D. Howe.

Les représentants syndicaux s'opposent toutefois à cette conversion puisqu'ils estiment qu'en prenant cette avenue Postes Canada se départirait de certaines de ses composantes les plus lucratives. Selon des représentants syndicaux, lorsqu'un bureau de poste est remplacé par un comptoir postal, les chances sont élevées que ce nouveau bureau de poste concessionnaire disparaisse après quelques années. De plus, des employés ont expliqué qu'au cours des dernières années, Postes Canada a privatisé ses services en ouvrant des comptoirs postaux franchisés à proximité des bureaux de poste, ce qui a mis les bureaux de poste en compétition directe avec les comptoirs postaux franchisés, et a ensuite diminué progressivement les heures d'ouverture des bureaux de poste.

Des représentants syndicaux et [Lori Friars](#), coordinatrice, Moose Jaw & District Senior Citizens Association inc., ont également souligné que selon eux, la qualité des services était supérieure dans les bureaux de poste par rapport aux comptoirs postaux franchisés. [Lynda Moffat](#), présidente et directrice générale, St. Albert and District Chamber of Commerce, a ajouté que le niveau de services pour la livraison de colis dans les

comptoirs postaux franchisés n'est pas uniforme et que l'achalandage est plus élevé que dans les bureaux de poste.

Enfin, des représentants des groupes autochtones ont déploré les heures d'ouverture restreinte de leur bureau de poste et selon des représentants des personnes handicapées, l'accès à certains bureaux de poste est problématique pour les personnes handicapées.

3.7.3 Observations et recommandations du Comité

Que les services soient offerts dans un bureau de poste ou selon d'autres modèles d'affaires en partenariat avec les collectivités locales, l'objectif visant à créer dans les petites collectivités des carrefours communautaires axés sur des ensembles de services parmi lesquels figurent les services postaux est une proposition louable qui favorise la cohésion sociale. Comme l'ont indiqué les membres de collectivités où ce type de carrefour pourrait être une priorité, en fait, les résidents perçoivent ces projets comme une occasion de générer des revenus pour la collectivité et d'améliorer le niveau de service de Postes Canada.

Le Comité reconnaît que les bureaux de poste sont des noyaux et lieux de convergence importants dans les communautés et font partie intégrante de l'identité de ces dernières.

Tel que mentionné à plusieurs reprises lors des consultations, les Canadiens ont démontré leur satisfaction à l'égard des services et du professionnalisme des employés de Postes Canada.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 35

Postes Canada établisse des partenariats synergiques pour augmenter ses revenus dans chaque emplacement et optimise l'utilisation de ses biens immobiliers dans les zones où il y a plusieurs bureaux de poste.

RECOMMANDATION 36

Postes Canada maintienne ses bureaux de poste, ainsi que le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale, et ce, même dans les zones où il y a des comptoirs postaux franchisés.

4. LES DÉFIS ET LES OPPORTUNITÉS

4.1 La situation financière et les principaux coûts

4.1.1 Contexte

Aux termes de la [Loi sur la Société canadienne des postes](#), Postes Canada a le mandat d'exploiter le service postal de façon autonome sur le plan financier tout en fournissant des services postaux à tous les Canadiens.

Postes Canada est également chargée de fournir certains programmes pour le gouvernement fédéral, par exemple le courrier parlementaire en franchise postale⁴⁶⁰ et les documents livrés gratuitement pour les aveugles⁴⁶¹. En contrepartie la Société reçoit un peu plus de 22 millions de dollars annuellement du gouvernement fédéral⁴⁶². Enfin, Postes Canada offre des tarifs d'affranchissement réduits pour certains documents de bibliothèque admissibles échangés entre une bibliothèque et ses abonnées, et ce, sans recevoir de crédit ou d'indemnisation du gouvernement fédéral⁴⁶³.

Les syndicats de Postes Canada estiment que la situation financière de la Société est saine, puisque celle-ci a réalisé des profits lors de 19 des 21 dernières années. Or, le passé n'est pas garant de l'avenir et les analyses concernant la situation financière de la Société prévoient un déclin des revenus et une hausse des coûts au cours des prochaines années.

Selon Ernst & Young, le modèle actuel de Postes Canada n'est plus viable à long terme sans une augmentation des revenus ou une diminution significative des coûts. Des pertes annuelles de plus de 700 millions de dollars sont prévues d'ici 2026. Ernst & Young estime qu'en plus du déclin des volumes du marketing direct et du courrier transactionnel, notamment en raison de l'usage des communications électroniques qui affectent négativement les revenus de Postes Canada, les coûts de la Société augmentent constamment en raison des quelque 170 000 nouvelles adresses qui s'ajoutent à son réseau de livraison annuellement, de ses coûts de main-d'œuvre élevés et de son réseau de ventes au détail onéreux.

460 Le courrier parlementaire comprend l'envoi sans frais de courrier entre les Canadiens et le gouverneur général, les députés, les présidents du Sénat et de la Chambre des communes, le bibliothécaire parlementaire et le commissaire à l'éthique. En outre, les députés de la Chambre des communes peuvent, conformément à la [Loi sur la Société canadienne des postes](#), expédier gratuitement jusqu'à quatre circulaires (Médiaposte sans adresse) à leurs électeurs au cours d'une année civile. Pour en savoir plus, voir Secrétariat du Conseil du Trésor, [Budget des dépenses 2016-2017](#), p. II-271.

461 Des Canadiens ayant une déficience visuelle et de nombreuses bibliothèques canadiennes, y compris celle de l'Institut national canadien pour les aveugles, peuvent expédier gratuitement des livres audio et d'autres types de documents. Pour en savoir plus, voir Secrétariat du Conseil du Trésor, [Budget des dépenses 2016-2017](#), p. II-272.

462 Secrétariat du Conseil du Trésor, [Budget des dépenses 2016-2017](#), p. II-272.

463 Postes Canada, [Rapport annuel 2015](#), p. 39.

La main-d'œuvre constitue le principal poste de dépense de Postes Canada, soit presque 70 % de ses dépenses d'exploitation totales⁴⁶⁴ et sont, selon Ernst & Young, près de 41 % supérieurs à ceux d'entreprises comparables du secteur privé comme UPS et DHL. Le coût des avantages sociaux offerts par Postes Canada serait 60 % plus élevé que celui de ceux offerts par les concurrents et la différence se situerait principalement au niveau des coûts liés aux régimes de pension à prestations déterminées qui affiche, tel que discuté précédemment, un déficit de solvabilité. Selon l'évaluation d'Ernst & Young, Postes Canada ne génère pas suffisamment de profits pour s'acquitter de ses obligations aux termes de ce régime de pension.

4.1.2 Consultations

[Marena McLaughlin](#), membre, Groupe de travail sur la Société canadienne des postes, a expliqué que les revenus de Postes Canada proviennent principalement du courrier et des transactions liées à celui-ci. Or, au cours des 10 dernières années, le volume de courrier a subi un déclin de 33 % et ce déclin se poursuivra, selon elle, avec l'augmentation de l'utilisation du mode numérique. Elle a ajouté que 70 % des dépenses d'exploitation totales de Postes Canada sont liées à sa main-d'œuvre et que le moment est opportun pour les syndicats, la Société et les parties prenantes d'examiner cette réalité et d'y apporter des changements puisque près de 70 % des employés prendront leur retraite d'ici les 10 prochaines années.

[Marena McLaughlin](#) a également souligné que bien que la livraison de marketing direct nécessite beaucoup d'employés, elle rapporte très peu financièrement.

Concernant les coûts de main-d'œuvre, [Deepak Chopra](#) a souligné que la direction de Postes Canada, qui représente moins de 5 % de l'effectif total et dont les frais liés aux salaires s'élèvent à environ 200 millions de dollars annuellement, doit composer avec un gel salarial depuis 30 mois, dispose d'un régime de retraite à cotisations déterminées et a vu leur nombre diminuer de 20 % depuis 2008.

Des entrepreneurs et des représentants du secteur des affaires ont affirmé que Postes Canada devrait réduire ses coûts d'exploitation et rationaliser ses opérations afin d'assurer sa survie à long terme. Selon [Lynda Moffat](#), plutôt que d'éliminer certains services, Postes Canada devrait miser sur l'offre de nouveaux services. En outre, [Anita Huberman](#), directrice générale, Chambre de commerce de Surrey, a suggéré que les services de Postes Canada soient offerts dans d'autres langues afin d'accroître leur utilisation par la population immigrante.

Finalement, selon [Benjamin Dachis](#) le modèle opérationnel de Postes Canada devrait être revu en profondeur afin de régler les problèmes liés aux coûts de main-d'œuvre, au déficit de solvabilité du régime de pension à prestations déterminées de ses employés et à sa viabilité financière à long terme.

464 *Ibid.*, p.105.

4.1.3 Observations et recommandations du Comité

À titre d'infrastructure de communication essentielle et de pilier communautaire, Postes Canada devrait trouver des moyens de faire croître ses activités et d'augmenter ses sources de revenus sans compromettre ses activités principales. Ces mesures pourraient comprendre l'établissement de partenariats ou l'adoption de stratégies de commerce électronique plus dynamiques. Il faut reconnaître que Postes Canada doit gérer la diminution du volume de courrier tout en gérant la main-d'œuvre en fonction des conventions établies, en développant d'autres sources de revenus dans le marché des colis et le marché de la logistique et en favorisant la croissance des revenus tirés de partenariats, par exemple un avec *UPS Store*.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 37

Postes Canada mette l'accent sur l'investissement dans la croissance des services de colis, le commerce électronique et l'exploration de partenariats pour demeurer concurrentielle, sans sacrifier ses activités principales.

4.2 L'offre de services bancaires postaux

4.2.1 Contexte

Plus de 60 pays à travers le monde comptent sur des services bancaires postaux. Les services offerts varient selon le pays et sont généralement rentables. Le Canada a déjà eu une banque postale, qui offrait des services d'épargne et qui a été en activité de 1869 à 1969⁴⁶⁵. Actuellement, Postes Canada offre des services de transferts de fonds sécuritaires et de paiements de factures avec *MoneyGram* et les mandats-poste⁴⁶⁶. Elle vend également des cartes débits prépayées⁴⁶⁷.

465 Musée canadien de l'histoire, [Une chronologie de l'histoire postale du Canada](#).

466 Postes Canada, [MoneyGram et mandat-poste](#).

467 Deepak Chopra, président et chef de la direction, Société canadienne des postes, [Témoignages](#), 1^{re} session, 42^e législature, 27^e réunion, 21 septembre 2016.

Au Canada, le processus de demande d'établissement d'une institution financière fédérale est rigoureux et comporte un certain nombre d'étapes⁴⁶⁸.

Selon le Groupe de travail, le seul modèle bancaire postal viable pour Postes Canada serait une association avec trois ou cinq grandes banques ou coopératives d'épargne et de crédit afin d'étendre, à peu de frais, le réseau de succursales dans des endroits moins rentables. Les autres options évaluées, soit le développement et l'offre de produits à caractère exclusif et à faible coût suivant le modèle bancaire postal italien, l'offre d'une solution de rechange moins coûteuse que les services de prêt sur salaire et l'association avec une seule grande banque ou coopérative d'épargne et de crédit afin d'étendre, à peu de frais, le réseau de succursales dans des endroits moins rentables ne seraient pas viables selon le Groupe de travail.

La grande majorité des experts consultés par le groupe de travail sont d'accord et croient qu'une banque postale canadienne ne produirait pas de bénéfices significatifs pour Postes Canada et comporterait des risques financiers importants.

Enfin, selon les résultats obtenus par le Groupe de travail, moins de 50 % des Canadiens sont d'avis que l'offre de nouveaux produits ou services bancaires et l'encaissement de chèques conviendrait à Postes Canada. Au total, 29 % des Canadiens utiliseraient les services bancaires de Postes Canada assurément (7 %) ou probablement (22 %).

4.2.2 Consultations

[Krystyna Hoeg](#) a expliqué que les services bancaires sont actuellement fortement axés sur la gestion du risque, ce qui n'est pas la force de Postes Canada. Pour pallier ce défi, Postes Canada pourrait s'associer à un groupe de banques ou une coopérative d'épargne et de crédit. Toutefois, les avantages découlant de l'offre de services bancaires postaux seraient négligeables par rapport aux coûts d'exploitation. Ainsi, cette solution n'est, selon elle, pas viable.

468 Le *Guide d'instructions – Constitution d'une banque et d'une société de fiducie et de prêt*, publié par le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada (BSIF), décrit les trois étapes du processus d'établissement d'une institution financière fédérale sous le régime de la *Loi sur les banques* et de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*. La première étape, celle qui précède le dépôt de la demande, comprend la communication de renseignements concernant la propriété et la solidité financière, d'un plan d'affaires et d'autres renseignements, par exemple les stratégies d'affaires et d'investissement et une stratégie de sortie. La deuxième étape, celle des lettres patentes, exige d'autres renseignements comme les sources de capital initial et futur, les calculs des ratios de fonds propres basés sur les risques et ainsi de suite, de même que des précisions concernant l'effectif projeté, les politiques et procédures de gestion des risques, la technologie de l'information et bien d'autres renseignements. La dernière étape, l'ordonnance, est celle où est passée en revue toute la demande pour en assurer la conformité aux lois, mais elle exclut les exigences provinciales, les demandes présentées à la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) et à l'Association canadienne des paiements (ACP), lesquelles doivent être évaluées séparément par le demandeur. La SADC offre une assurance contre les pertes pouvant atteindre 100 000 \$ par compte bancaire et elle est obligatoire pour tous les demandeurs qui souhaitent accepter des dépôts de moins de 150 000 \$. Les banques canadiennes sont automatiquement membres de l'ACP; cette qualité est requise pour obtenir un numéro d'institution nécessaire au traitement des chèques et des paiements électroniques. Pour plus de renseignements, consulter : BSIF, [Guide d'instructions – Constitution d'une banque et d'une société de fiducie et de prêt](#).

[Françoise Bertrand](#) a ajouté que le Groupe de travail a consulté d'autres services postaux offrant des services bancaires, dont ceux en France et au Royaume-Uni, et le constat est clair : l'établissement de ce type de services est complexe et dispendieux en raison de la conformité à la réglementation, de la nécessité d'assurer une sécurité avancée en matière de TI et du développement des compétences requises. Selon [Bernard Brun](#), directeur, Relations gouvernementales, Mouvement Desjardins, le processus de mise en place d'une institution financière au Canada est complexe du point de vue de la réglementation et des investissements significatifs sont requis.

[Bruce Spear](#), associé, Pratique de transport, Oliver Wyman, a dit ne pas supporter cette option puisque Postes Canada devrait développer plusieurs nouvelles compétences différentes de ses compétences de base et assumer des risques importants. De plus, il a ajouté que les services postaux bancaires offerts dans les autres pays sont subventionnés directement par l'État ou ont été établis il y a de nombreuses années, voire des décennies.

Les représentants syndicaux, les employés entendus, certains représentants municipaux, [John Anderson](#), analyste, Bureau national, Centre canadien de politiques alternatives, et [Pamela Stern](#), professeure adjointe, Département de sociologie et d'anthropologie, Simon Fraser University, appuient quant à eux l'offre de services bancaires postaux puisque plusieurs collectivités rurales et autochtones ne disposent d'aucun service financier de la part de banque ou de coopérative d'épargne et de crédit. Par exemple, [Lynn Dollin](#), présidente, Association des municipalités de l'Ontario, a dit que ces services pourraient « remédier à certaines des difficultés qu'affrontent les collectivités rurales, éloignées et nordiques, qui disposent d'un accès limité aux établissements financiers ». Plusieurs ont cependant précisé que les services bancaires postaux devraient seulement être offerts si cela permettait de générer des profits.

Les représentants syndicaux, les employés, M. Anderson et Mme Stern ont ajouté que plus de 600 municipalités canadiennes ont adopté une résolution appuyant la mise sur pied d'une banque postale, que les services postaux d'autres pays génèrent des profits en offrant des services bancaires postaux et que plusieurs Canadiens n'ont pas accès à de services bancaires. Toutefois, selon [Darren Hannah](#), vice-président, Finances, risques et politique prudentielle, Association des banquiers canadiens, les services bancaires actuels sont accessibles : 99 % des Canadiens possèdent un compte bancaire et la majorité, soit 55 %, utilisent Internet comme principal moyen d'effectuer leurs transactions bancaires. Ce constat concorde avec celui de [Keith Nixon](#), directeur général, Credit Union Central of Saskatchewan, qui a indiqué que le nombre de membres fréquentant les succursales des coopératives d'épargne et de crédit en région rurale a chuté significativement au cours des dernières années alors que de plus en plus de membres effectuent leurs transactions financières en ligne ou au moyen d'applications sur leur téléphone intelligent.

Les syndicats et employés ainsi que des représentants d'organismes de la société civile estiment que des services bancaires postaux seraient une solution de rechange aux prêts sur salaire. Or, [Kristina Schinke](#), ancienne vice-présidente, Cash Money Inc., et [Tony Irwin](#), président, Canadian Consumer Finance Association, ont expliqué que les profits liés aux prêts sur salaire sont plutôt modestes en raison des risques élevés de défaut de

paiement et sont nettement inférieurs à ceux des banques. De plus, Mme Schinke a mentionné que les activités de recouvrement des prêts sont très importantes, car pour environ 20 % des prêts de Cash Money inc., des efforts sont nécessaires pour obtenir un remboursement. Selon [Robert Martin](#), conseiller principal de la politique, Association canadienne des coopératives financières, les coopératives d'épargne et de crédit offrent déjà des alternatives aux prêts sur salaires.

Des entrepreneurs et des représentants du secteur des affaires de même que des représentants des banques et des coopératives d'épargne et de crédit se sont montrés contre l'offre de ce type de services. Selon eux, le marché canadien des services financiers est hautement concurrentiel et bien établi et il serait difficile pour Postes Canada d'entrer dans ce marché bien desservi par les institutions financières en raison de l'évolution rapide de ce secteur.

4.2.3 Observations et recommandations du Comité

Les Canadiens vivant en région rurale souhaitent avoir un meilleur accès à des services bancaires compétitifs, comparables à ceux offerts en région urbaine. Bien que Postes Canada dispose d'un vaste réseau de vente, de nombreuses succursales se trouvent en fait dans des maisons ou de petites cabanes qui ne sont pas adaptées à la prestation de services bancaires physiques. Le besoin pour des services bancaires sur le marché serait immédiatement satisfait de manière concurrentielle si l'on offrait un accès Internet haute vitesse dans les collectivités rurales – un manque criant – afin d'établir le réseau sécuritaire nécessaire pour l'identification en ligne sur laquelle reposent les transactions financières. Postes Canada peut jouer un rôle prépondérant dans ces deux domaines (sans engager les grandes dépenses en capital nécessaires pour fonder une banque) en établissant l'infrastructure numérique essentielle dont les collectivités rurales ont si grand besoin. Postes Canada peut être un vecteur de changement dans ses principaux domaines d'expertises (la logistique, les communications et la confiance) et non dans les domaines bancaires où elle n'a pas de compétences spécialisées.

De nombreux témoins ont proposé que Postes Canada se lance dans les services bancaires postaux afin d'accroître ses revenus. Les témoins ont donné comme exemple d'autres États, comme le Royaume Uni, l'Irlande, la France, l'Italie, la Suisse, le Japon, la Nouvelle-Zélande et l'Australie, où les services postaux ont été confrontés à des problèmes semblables à ceux de Postes Canada. Le Comité a également entendu des témoignages selon lesquels Postes Canada devrait s'en tenir à ses activités principales plutôt que de se lancer dans le secteur bancaire, dont des représentants de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, l'Association nationale des grands usagers postaux, Pitney Bowes et eBay Canada.

Le Comité a entendu de nombreux syndicats au sujet du document de 900 pages publié à la suite d'une demande d'accès à l'information, lequel comprenait des rapports produits à la demande de Postes Canada sur les services bancaires postaux. Les témoins ont affirmé que les rapports ont été caviardés et que le gouvernement de l'époque a décidé de ne pas s'engager dans cette avenue, même si elle présentait des avantages. Le

Centre canadien des politiques alternatives a également souligné que cette option était possible, à l'instar du Groupe de travail.

Les membres du Comité ont examiné l'ensemble des témoignages et ont demandé à Postes Canada de leur remettre un exemplaire non caviardé du rapport. Ils ont pu examiner le rapport dans son entièreté, à huis clos afin de protéger la confidentialité des documents, qui contiennent des informations commercialement sensibles.

À la conclusion de leur examen, les membres ont déterminé que Postes Canada a fait preuve de diligence raisonnable en évaluant le potentiel des services bancaires postaux et que sa décision de ne pas s'engager dans cette avenue pour plutôt se concentrer sur ses principales activités était raisonnable.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 38

Postes Canada axe ses efforts sur ses principales compétences de manière à aider le Canada à surmonter les défis du 21^e siècle.

4.3 Des carrefours communautaires

4.3.1 Contexte

Pour plusieurs collectivités rurales et éloignées, l'accès aux services gouvernementaux est difficile. Postes Canada pourrait utiliser son vaste réseau de bureaux de poste pour offrir ces services. Les services offerts pourraient inclure l'accès à Internet, l'accès aux services du gouvernement en ligne, l'impression et le téléchargement de documents, la formation et même l'affichage d'événements communautaires. Postes Canada pourrait également établir des ententes avec les gouvernements provinciaux et territoriaux afin d'offrir, par exemple des services liés aux permis de conduire et aux permis de chasse et de pêche. Cela permettrait de générer davantage d'activité aux bureaux de poste et de justifier le maintien d'un vaste réseau, couvrant notamment plusieurs collectivités éloignées. Selon les résultats obtenus par le Groupe de travail, 75 % des Canadiens sont d'accord avec cette option.

4.3.2 Consultations

De nombreux témoins, dont des représentants syndicaux, des employés, des représentants municipaux et des entrepreneurs et représentants du secteur des affaires en milieu rural ont souligné le fait que les bureaux de poste en région rurale ont une vocation sociale et sont des lieux de rassemblement et de rencontre. Ainsi, plusieurs d'entre eux ont suggéré de transformer les bureaux de postes ruraux en carrefours communautaires.

Des représentants municipaux et de personnes handicapées ont proposé d'offrir des services gouvernementaux dans les bureaux de poste. En ce sens, [Simon Tremblay-Pépin](#), professeur et chercheur, Institut de recherche et d'informations socio-économiques,

a proposé de conclure des ententes avec d'autres paliers de gouvernement afin que Postes Canada offre des services gouvernementaux, comme ceux offerts par Service Canada, via ses bureaux de poste.

En outre, [Debby Kronewitt-Martin](#), une témoin ayant comparu à titre personnel qui se spécialise en gestion du changement, a suggéré que Postes Canada offre, au moyen de ses bureaux de poste, une panoplie d'autres services adaptés aux besoins spécifiques de chaque communauté. Par exemple, une gamme de services pour les programmes fédéraux comme les demandes de passeports et d'assurance-emploi, des services provinciaux et municipaux comme les examens de conduite, l'immatriculation des véhicules, les formulaires de mariage et les demandes de certificat de naissance, et ce, en effectuant des partenariats avec les municipalités et les provinces et territoires. Elle a aussi proposé la création de petits centres d'affaires offrant un service Internet haute vitesse et la technologie nécessaires aux entreprises, habitants et étudiants ruraux.

4.3.2.1 Ministères et organismes fédéraux

Le Comité a demandé aux ministères et organismes fédéraux s'ils envisageaient avoir besoin ou être en mesure d'utiliser le réseau de Postes Canada pour offrir des programmes et services dans les milieux urbains, suburbains, ruraux et éloignés. Parmi les réponses reçues, plusieurs ministères et organismes, dont le ministère de la Justice, ont mentionné ne pas envisager l'utilisation des services de Postes Canada pour la prestation de leurs programmes. En outre, l'Agence du revenu du Canada a indiqué avoir déjà recours à plus de 6 000 points de vente au détail de Postes Canada afin de mettre à la disposition des Canadiens les formulaires et guides d'impôt. Enfin, Environnement Canada a informé le Comité que le Service canadien de la faune « se sert du vaste réseau de distribution de Postes Canada pour mener des enquêtes à l'appui de l'exécution de ses programmes ou de la prestation de ses services » et que Parcs Canada a conclu « une entente administrative avec Postes Canada pour assurer la distribution annuelle de ses cartes d'entrée Découverte, de ses produits dérivés et de tout autre matériel promotionnel⁴⁶⁹ ».

4.3.3 Observations et recommandations du Comité

Postes Canada devrait en outre examiner les possibilités propres à certaines régions où les bureaux de poste peuvent servir de carrefour communautaire et répondre aux besoins locaux de la collectivité en mettant à l'essai ce modèle de carrefour communautaire dans ses comptoirs postaux franchisés à l'aide d'un échantillon représentatif de bureaux de poste urbains, suburbains, ruraux et éloignés. Postes Canada devrait chercher des manières d'établir des partenariats avec d'autres ordres de gouvernement afin d'offrir des services comme un accès Internet, des trousseaux de numéro d'assurance sociale, des formulaires de demande d'assurance-emploi, des formulaires du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec, des formulaires de la Sécurité de la vieillesse, des demandes de passeports, des formulaires spécialisés ou généraux concernant l'impôt sur le revenu, la documentation sur les prêts étudiants,

469 Lettre envoyée au Comité par Michael Martin, sous-ministre, Environnement Canada, le 22 novembre 2016.

l'enregistrement des véhicules, le renouvellement d'assurances, les permis de pêche, de chasse et de mariage, etc. Il y aurait également lieu d'envisager des partenariats avec le secteur privé, comme des banques, afin d'offrir des services supplémentaires mutuellement bénéfiques.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 39

Postes Canada examine la possibilité, selon les caractéristiques locales, que le bureau de poste serve de carrefour communautaire qui répond aux besoins locaux de la collectivité.

RECOMMANDATION 40

Postes Canada profite de sa réputation et de son vaste réseau pour déterminer les solutions adaptées que ses bureaux de poste pourraient offrir à titre de carrefours communautaires.

RECOMMANDATION 41

Postes Canada explore des opportunités de partenariats avec les ministères et organismes gouvernementaux à tous les niveaux afin de fournir des services et d'améliorer l'utilisation des bureaux de poste comme carrefours économiques.

RECOMMANDATION 42

Postes Canada mette à l'essai le modèle de carrefour communautaire dans ses comptoirs postaux franchisés à l'aide d'un échantillon représentatif de bureaux de poste urbains, suburbains, ruraux et éloignés, tant selon le modèle de franchise et de bureau de poste, dans l'optique de favoriser la croissance.

4.4 Des services Internet à large bande

4.4.1 Contexte

Selon le Rapport de surveillance des communications 2016 : Aperçu du secteur des services de télécommunication⁴⁷⁰ du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 98 % des ménages canadiens ont la possibilité d'avoir une vitesse de téléchargement⁴⁷¹ d'au moins 5 mégabits par seconde (Mbps); cependant, cet accès varie selon la province ou le territoire de résidence⁴⁷². Par exemple, certaines régions n'ont pas accès à la large bande fixe (c'est-à-dire câble, ligne d'abonné numérique

470 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), [Rapport de surveillance des communications 2016](#), Secteur des services de télécommunication, Aperçu du secteur.

471 Selon le CRTC, le service Internet à large bande désigne tout service qui fournit une vitesse de téléchargement d'au moins 1,5 Mbps, soit la vitesse nécessaire aux services de courriel.

472 Cette statistique tient compte de chaque province séparément, et les territoires du Nord sont regroupés en une catégorie.

(LAN) ou transmission par fibre optique) et doivent plutôt compter sur la connectivité cellulaire; c'est le cas à Terre-Neuve-et-Labrador, où 12 % de la population n'a pas accès à la large bande fixe⁴⁷³.

Le coût mensuel des services Internet à large bande peut aussi varier d'une région à l'autre. Pour une vitesse de 5 Mbps, le prix peut varier de 25 à 85 \$ par mois. De plus, dans les régions rurales, le service Internet à large bande est généralement plus cher, allant de 30 à 85 \$ par mois⁴⁷⁴. Enfin, il faut signaler qu'à Iqaluit, les prix vont de 80 à 180 \$ par mois⁴⁷⁵.

4.2.2. Consultations

Dans le cadre de son étude, des témoins ont suggéré que Postes Canada offre des services d'Internet à large bande dans les régions rurales et éloignées du pays, et notamment dans les endroits où ces services ne sont actuellement pas disponibles. Ainsi, selon certains, Postes Canada pourrait diversifier ses activités afin de devenir un fournisseur de services Internet via ses bureaux de poste.

4.4.3 Observations et recommandations du Comité

Le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 43

Le gouvernement fédéral examine, avec le ministre de l'Innovation, Sciences et Développement économique et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la possible prestation de services Internet à large bande et de téléphonie cellulaire améliorée dans les régions rurales du Canada en mettant à profit les biens immobiliers de Postes Canada afin d'abriter les serveurs et d'offrir des services de distribution aux clients.

4.5 Autres options

4.5.1 Contexte

Tel que discuté précédemment, la situation financière de Postes Canada est, selon la société Ernst & Young, non viable à long terme. Afin de remédier à la situation, la Société doit donc effectuer des changements pour soit réduire ses coûts d'exploitation, soit augmenter ses revenus, ou une combinaison des deux. L'offre de nouveaux services pourrait être une façon pour Postes Canada de générer davantage de revenus.

Parmi les autres options proposées, le Groupe de travail a suggéré que :

473 CRTC, [Rapport de surveillance des communications 2016](#), figure 5.3.10.

474 *Ibid.*, figures 5.3.3 et 5.3.4.

475 Qiniq, Services, [New Internet Plans](#).

- Postes Canada offre des espaces publicitaires à ses comptoirs et sur ses camions de livraison, pour générer des revenus supplémentaires de l'ordre de 19 millions de dollars annuellement. Cela présenterait toutefois certains risques et défis, par exemple des risques pour la réputation et la marque de Postes Canada et la nécessité d'obtenir le droit d'afficher de la publicité extérieure.
- Postes Canada effectue des ententes additionnelles de livraison «au dernier kilomètre» avec des tiers⁴⁷⁶ en élargissant les modalités des ententes conclues, qui couvrent surtout des régions rurales et éloignées et touchent moins de 30 % de la population canadienne, à d'autres régions, notamment les banlieues des grandes villes canadiennes. Grâce à ces ententes, Postes Canada pourrait livrer 1,4 million de colis supplémentaires annuellement, pour des revenus supplémentaires d'environ 10 millions de dollars. Cette stratégie comporte toutefois certains risques, puisqu'elle pourrait favoriser l'émergence de nouveaux concurrents qui profiteraient des marchés densément peuplés, généralement plus lucratifs, et ne laisseraient à Postes Canada que les marchés les plus dispendieux et les moins attrayants.
- Postes Canada effectue une partie importante de la livraison de marijuana utilisée à des fins récréatives dans l'éventualité où celle-ci serait légalisée au Canada.

4.5.2 Consultations

De nombreux témoins ont proposé des options que Postes Canada pourrait envisager.

- [Krystyna Hoeg](#) a suggéré la vente de certaines immobilisations de Postes Canada.
- Des représentants syndicaux, des employés, des représentants des aînés et [Carla Lipsig-Mummé](#), professeure, York University, ont proposé le développement d'un service de vigile pour les personnes âgées et handicapées qui serait offert par les travailleurs des postes.
- Des représentants syndicaux et des employés ont suggéré le rétablissement du programme Aliments-poste qui a été remplacé par le programme Nutrition Nord, alors que [Kevin O'Reilly](#), membre de l'Assemblée législative, Lac Frame, gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, a proposé de revitaliser le programme Nutrition Nord afin d'offrir des aliments abordables aux collectivités nordiques.

476 En vertu d'ententes préétablies, Postes Canada offre parfois des services de livraison de colis et de messagerie au nom d'autres entreprises, telles que FedEx et Purolator. Ces entreprises utilisent surtout les services de Postes Canada pour couvrir les derniers kilomètres, principalement dans les régions rurales et éloignées, coûteuses à desservir, surtout lorsque le volume de livraison est faible.

- Des représentants syndicaux, des employés, des représentants de personnes handicapées et des professeurs universitaires ont proposé l'élargissement du service de livraison de Postes Canada pour inclure les denrées alimentaires et la livraison de médicaments.
- [Jean-François Simard](#), travailleur des postes et la députée fédérale Christine Moore, via son mémoire, ont suggéré la mise sur pied d'un service de collecte et de récupération des appareils électriques et électroniques en fin de vie.
- Des représentants syndicaux et des employés ont suggéré l'écologisation du service postal en :
 - réduisant les émissions de gaz à effet de serre au moyen de l'élargissement du service de livraison à domicile et de l'octroi de la dernière portion de la livraison des colis à Postes Canada;
 - installant des bornes de recharge pour les voitures électriques dans les stationnements des bureaux de poste;
 - remplaçant les véhicules de livraison par des véhicules électriques ou hybrides.
- [Mike Nickel](#), conseiller, ville d'Edmonton, a proposé que les travailleurs des postes signalent, au moyen d'une application, la présence de nids-de-poule sur les routes et les problèmes de nouveaux logements aux autorités municipales.
- [Kevin O'Reilly](#) a suggéré un soutien financier aux organismes philatéliques du pays afin de promouvoir le Canada et célébrer son patrimoine et que Postes Canada participe aux expositions philatéliques internationales.

Toutefois, selon [Greg Wilson](#), maire, Dryden, Postes Canada ne devrait pas diversifier ses services puisque sa main-d'œuvre est coûteuse et non concurrentielle.

4.5.3 Observations et recommandations du Comité

Partout au pays, les Canadiens ont exprimé leurs opinions au cours de l'étude du Comité et lors des dernières élections. Leur message était clair : les Canadiens veulent que Postes Canada continue d'offrir ses services aux collectivités, maintenant et à l'avenir. Pour ce faire, Postes Canada doit se munir d'un plan novateur qui vise à satisfaire aux besoins de l'ensemble de la population.

Par conséquent, le Comité recommande que :

RECOMMANDATION 44

Postes Canada envisage de nouvelles sources de revenus provenant du gouvernement, comme l'expansion du programme Nutrition Nord.

RECOMMANDATION 45

Postes Canada explore la possibilité d'établir des partenariats avec des compagnies de commerce électronique afin d'élargir sa présence et de créer des synergies de services qui créeront une plus-value et généreront des revenus.

5. CONCLUSION

Postes Canada est un service public essentiel sur lequel les Canadiens comptent pour communiquer entre eux et avec les différents niveaux de gouvernement, et ce, d'un océan à l'autre. Le Comité estime que, grâce à la mise en œuvre des recommandations formulées dans le présent rapport, Postes Canada sera en mesure de mieux répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens en leur offrant des services de qualité tout en assurant la viabilité financière à long terme de la Société.

Selon le Comité, la priorité de Postes Canada doit être d'offrir des services de livraison du courrier et de colis à prix abordables et de qualité. Pour ce faire, la Société devrait se concentrer sur les cinq thèmes suivants :

- Harmoniser les intérêts de la direction à ceux des syndicats;
- Mettre à jour le *Protocole du service postal canadien* afin de répondre aux exigences du 21^e siècle;
- Moderniser le régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada;
- Mettre l'accent sur l'excellence de ses compétences de base et générer des revenus supplémentaires sur les marchés numériques;
- Poursuivre le moratoire sur la conversion aux boîtes postales communautaires et rétablir les services de livraison du courrier à domicile.

Postes Canada a une valeur importante pour les Canadiens. Le Comité est d'avis que le maintien par Postes Canada d'une saine communication avec ses employés, ses clients et les parties prenantes est essentiel. En outre, la Société devrait mettre au cœur de ses activités et décisions le maintien de la fiabilité de son service, de la sécurité du courrier, de la sûreté des infrastructures et de son infrastructure de communication unique, bien établie et répartie sur l'ensemble du territoire canadien. De plus, le lieu de résidence, l'âge, la santé et la mobilité, l'emploi et les liens des Canadiens avec Postes Canada modulent leurs besoins. Ainsi, Postes Canada ne peut prôner un modèle unique pour tous, mais doit plutôt adapter ses services en fonction des besoins spécifiques de ses clients et ainsi offrir des solutions adaptées aux communautés rurales, aux entreprises

ainsi qu'aux aînés, aux personnes handicapées et à celles à mobilité réduite. Le succès de la Société repose grandement sur ses employés puisque ceux-ci forment sa ressource la plus importante.

En ce qui a trait au modèle actuel des services, les nombreux témoignages entendus dans le cadre de la présente étude ont permis de déterminer que la livraison du courrier via les boîtes postales communautaires ne convient pas à tous et qu'en raison des problèmes liés au plan de conversion à ce mode de livraison, certaines modifications sont nécessaires. En outre, étant donné son infrastructure bien établie, Postes Canada est en mesure de miser et de profiter de la croissance de la demande pour la livraison des colis. Le Comité estime que la fréquence actuelle de livraison cinq jours par semaine devrait être maintenue puisqu'une réduction risquerait d'accélérer le déclin du volume du courrier. Par ailleurs, le maintien des normes de services est essentiel et devrait être pris en considération lors du regroupement des activités de traitement de la Société et les tarifs postaux devraient augmenter en fonction du taux d'inflation. De plus, selon le Comité, le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale de 1994 devrait être revu selon les changements démographiques et il serait bénéfique d'optimiser l'utilisation des biens immobiliers de la Société comme les bureaux de poste.

Finalement, en ce qui concerne ses défis et opportunités, le Comité croit que Postes Canada doit trouver des moyens d'augmenter ses revenus sans compromettre ses activités principales en explorant, notamment des partenariats avec des entreprises du secteur privé, axer ses activités sur ses compétences de base, examiner la possibilité de transformer certains bureaux de poste en carrefours communautaires et envisager la possibilité de fournir des services Internet à large bande et de téléphonie cellulaire.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION 1

Postes Canada demeure un service public accessible à tous les Canadiens et veille à l'autofinancement de son exploitation tout en réinvestissant les profits générés dans la Société..... 72

RECOMMANDATION 2

Postes Canada cherche d'abord et avant tout à protéger son mandat de base, soit celui d'offrir à tous les Canadiens des services de livraison du courrier et de colis abordables et d'excellente qualité d'une manière innovante et adaptée au 21^e siècle. 72

RECOMMANDATION 3

Le ministre des Services publics et Approvisionnement envisage d'élargir le mandat de Postes Canada de sorte que la Société soit chargée de fournir aux régions rurales du Canada une infrastructure essentielle de communication numérique. 72

RECOMMANDATION 4

Le ministre des Services publics et Approvisionnement révisé le *Protocole du service postal canadien* de manière à ce qu'il garde sa pertinence dans le contexte du 21^e siècle..... 74

RECOMMANDATION 5

La révision du *Protocole du service postal canadien* par le ministre des Services publics et Approvisionnement soit accompagnée d'une Analyse comparative entre les sexes plus..... 74

RECOMMANDATION 6

Le ministre des Services publics et Approvisionnement examine différentes façons d'accroître la surveillance de Postes Canada pour en assurer la transparence, la responsabilité et une saine gouvernance par le truchement d'un organisme de réglementation..... 76

RECOMMANDATION 7

Postes Canada examine des façons d'assurer une meilleure synergie avec Purolator, Groupe SCI et Innovapost, afin d'augmenter ses recettes et de réduire ses coûts..... 78

RECOMMANDATION 8

Pour de meilleures relations entre la Société et ses employés, Postes Canada utilise des processus d'arbitrage et de médiation afin d'améliorer la coopération et la confiance renouvelées entre le patronat et les syndicats, et qu'elle fournisse une tribune pour les discussions au sujet des idées créatives des employés..... 82

RECOMMANDATION 9

Postes Canada nomme un représentant des employés au conseil d'administration et que ce conseil se réunisse régulièrement..... 82

RECOMMANDATION 10

Le ministre des Services publics et Approvisionnement crée un conseil consultatif tripartite, comprenant le gouvernement fédéral, les différents syndicats représentant les employés de Postes Canada ainsi que la Société Canadienne des Postes pour l'expansion et la mise en place de nouvelles offres de services de la Société. Le conseil consultatif aurait comme objectif le développement d'une relation plus proactive et collaborative entre les employés et la gestion et cette relation serait officialisée par des réformes spécifiques de la gouvernance. 83

RECOMMANDATION 11

Postes Canada élabore un processus de collaboration défini et rigoureux avec les municipalités, en respectant leur juridiction fondamentale en matière d'aménagement du territoire et de planification, afin de conclure des ententes avec elle, et d'éviter des litiges, concernant les conditions d'installation des équipements comme c'est déjà le cas pour le secteur des télécommunications..... 85

RECOMMANDATION 12

Le gouvernement fédéral mette en place un processus officiel de consultation transparent et imputable afin d'assurer la consultation régulière et significative des parties prenantes, et ce, conformément au *Protocole du service postal canadien*. 85

RECOMMANDATION 13

Postes Canada et le gouvernement fédéral prennent les mesures voulues pour moderniser le régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada afin qu'il puisse fonctionner sur la base de la pérennité et n'ait plus à satisfaire aux exigences de financement liées à la solvabilité, et ce, en examinant notamment les options suivantes :

- l'adoption d'un modèle de risques partagés entre l'employeur et les cotisants au régime;**
- la cogestion du régime par l'employeur et les cotisants au régime;**
- l'intégration du régime de retraite à prestations déterminées de Postes Canada au régime de retraite de la fonction publique..... 87**

RECOMMANDATION 14

Postes Canada continue de se concentrer sur l'excellence du service dans ses compétences de base pour respecter les normes du *Protocole du service postal canadien* et explore de nouvelles possibilités de revenus dans le cadre de ces compétences comme le commerce électronique. 89

RECOMMANDATION 15

Postes Canada continue d'investir dans la croissance de ses services de livraison de colis et de commerce électronique, qui fournissent une infrastructure nécessaire aux entreprises canadiennes..... 91

RECOMMANDATION 16

Postes Canada se tourne vers les dirigeants de l'industrie qui ont adopté avec succès des modèles de service novateurs, afin d'élaborer un programme de croissance plus créatif et d'élargir sa gamme de services, et ce, sans marginaliser les régions rurales et éloignées..... 91

RECOMMANDATION 17

Postes Canada consulte les parties prenantes sur l'emplacement et l'accessibilité des boîtes postales communautaires, ainsi que sur la livraison à domicile, dans l'optique de répondre aux besoins des aînés, des personnes handicapées et de celles à mobilité réduite..... 92

RECOMMANDATION 18

Postes Canada communique les options disponibles aux aînés, aux personnes handicapées et à celles à mobilité réduite. 92

RECOMMANDATION 19

Postes Canada s'emploie à étendre ses services aux petites et moyennes entreprises et garantit l'excellence de ses services afin de gagner la confiance des entreprises dans le modèle de prestation de services. 93

RECOMMANDATION 20

Postes Canada étudie l'impact de ses stratégies, comme le tri local versus le tri centralisé, sur l'efficacité de la prestation des services avant de les mettre en œuvre. 94

RECOMMANDATION 21

Postes Canada offre de la formation sur les différents aspects des activités de la Société à ses employés à mesure qu'elle se tourne vers de nouveaux secteurs. 94

RECOMMANDATION 22

Postes Canada harmonise les intérêts des employés et ceux de la Société en faisant appel aux représentants syndicaux à l'étape de la conception des projets de gestion du changement au lieu de simplement faire appel à eux à l'étape de la mise en œuvre. 94

RECOMMANDATION 23

Postes Canada maintient son moratoire sur la conversion aux boîtes postales communautaires, et élabore un plan visant le rétablissement de la livraison à domicile pour les collectivités où la conversion a été effectuée après le 3 août 2015. 99

RECOMMANDATION 24

Postes Canada envisage d'adopter des pratiques plus écologiques en ajoutant des bacs de recyclage et des poubelles aux boîtes postales communautaires. 99

RECOMMANDATION 25

Postes Canada continue de miser sur la croissance de sa portion du marché des colis au moyen de services nouveaux et novateurs qui répondent aux attentes du marché et des clients. 101

RECOMMANDATION 26

Postes Canada collabore avec les entreprises pour s'assurer qu'elle maintien un niveau de service qui correspond aux besoins des entreprises et des Canadiens en ce qui concerne la fréquence de livraison..... 103

RECOMMANDATION 27

Postes Canada étudie des méthodes permettant d'améliorer l'efficacité du traitement du courrier tout en maintenant ses normes de service, plus particulièrement dans les régions rurales, où la rationalisation des centres a potentiellement miné les normes de service. 104

RECOMMANDATION 28

Postes Canada fasse preuve de transparence au sujet des répercussions sur les niveaux de service de la rationalisation du plan de traitement sur les différentes collectivités. 104

RECOMMANDATION 29

Postes Canada évalue des moyens d'offrir plus de services et d'atteindre les engagements de niveau de service dans tous les types de collectivités en utilisant son réseau de détaillants existant. 104

RECOMMANDATION 30

Postes Canada puisse augmenter les tarifs postaux selon le taux d'inflation, tout en maintenant un prix unique pour la livraison du courrier au Canada..... 106

RECOMMANDATION 31

Postes Canada s'efforce de demeurer compétitive dans le secteur de la livraison de colis et qu'elle mise sur son réseau de distribution et ses services au dernier kilomètre dans ses activités où elle fait concurrence, p. ex. avec UPS, FedEx, DHL, etc. 106

RECOMMANDATION 32

Postes Canada collabore avec des représentants d’Affaires mondiales Canada afin de s’assurer :

- **soit que les tarifs postaux internationaux des autres pays reflètent le coût réel de livraison;**
- **soit qu’Affaires mondiales Canada verse une indemnité à Postes Canada pour le coût de livraison de courrier inférieur dans les autres pays sous la forme d’une aide au développement. 108**

RECOMMANDATION 33

Postes Canada mène une analyse démographique pour s’assurer que les régions rurales sont véritablement protégées et représentées dans le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale. 109

RECOMMANDATION 34

Postes Canada examine des manières d’augmenter les heures d’ouverture des bureaux de poste en région rurale et hausse les activités de tri du courrier et des colis en région rurale afin que les clients ruraux puissent avoir facilement accès à leur marché local. 109

RECOMMANDATION 35

Postes Canada établit des partenariats synergiques pour augmenter ses revenus dans chaque emplacement et optimise l'utilisation de ses biens immobiliers dans les zones où il y a plusieurs bureaux de poste. 111

RECOMMANDATION 36

Postes Canada maintienne ses bureaux de poste, ainsi que le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale, et ce, même dans les zones où il y a des comptoirs postaux franchisés. 111

RECOMMANDATION 37

Postes Canada mette l'accent sur l'investissement dans la croissance des services de colis, le commerce électronique et l'exploration de partenariats pour demeurer concurrentielle, sans sacrifier ses activités principales. 114

RECOMMANDATION 38

Postes Canada axe ses efforts sur ses principales compétences de manière à aider le Canada à surmonter les défis du 21^e siècle..... 118

RECOMMANDATION 39

Postes Canada examine la possibilité, selon les caractéristiques locales, que le bureau de poste serve de carrefour communautaire qui répond aux besoins locaux de la collectivité. 120

RECOMMANDATION 40

Postes Canada profite de sa réputation et de son vaste réseau pour déterminer les solutions adaptées que ses bureaux de poste pourraient offrir à titre de carrefours communautaires. 120

RECOMMANDATION 41

Postes Canada explore des opportunités de partenariats avec les ministères et organismes gouvernementaux à tous les niveaux afin de fournir des services et d'améliorer l'utilisation des bureaux de poste comme carrefours économiques..... 120

RECOMMANDATION 42

Postes Canada mette à l'essai le modèle de carrefour communautaire dans ses comptoirs postaux franchisés à l'aide d'un échantillon représentatif de bureaux de poste urbains, suburbains, ruraux et éloignés, tant selon le modèle de franchise et de bureau de poste, dans l'optique de favoriser la croissance..... 120

RECOMMANDATION 43

Le gouvernement fédéral examine, avec le ministre de l'Innovation, Sciences et Développement économique et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la possible prestation de services Internet à large bande et de téléphonie cellulaire améliorée dans les régions rurales du Canada en mettant à profit les biens immobiliers de Postes Canada afin d'abriter les serveurs et d'offrir des services de distribution aux clients. 121

RECOMMANDATION 44

Postes Canada envisage de nouvelles sources de revenus provenant du gouvernement, comme l'expansion du programme Nutrition Nord. 124

RECOMMANDATION 45

Postes Canada explore la possibilité d'établir des partenariats avec des compagnies de commerce électronique afin d'élargir sa présence et de créer des synergies de services qui créeront une plus-value et généreront des revenus..... 124

ANNEXE A

CONSULTATIONS PUBLIQUES

Le Comité a tenu 22 réunions dans 21 communautés canadiennes différentes entre le 26 septembre et le 21 octobre 2016. Le tableau A.1 présente la liste des collectivités canadiennes que le Comité a visitées afin d'entendre directement des personnes et organisations sur l'avenir de Postes Canada.

Tableau A.1 – Communautés canadiennes visitées

Date	Collectivité (province)
26 septembre 2016	Blainville (Québec)
26 septembre 2016	Montréal (Québec)
27 septembre 2016	Toronto (Ontario)
27 septembre 2016	Kitchener (Ontario)
28 septembre 2016	Windsor (Ontario)
29 septembre 2016	Dryden (Ontario)
3 octobre 2016	Corner Brook (Terre-Neuve-et-Labrador)
3 octobre 2016	St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
4 octobre 2016	Sydney (Nouvelle-Écosse)
4 octobre 2016	Halifax (Nouvelle-Écosse)
5 octobre 2016	Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
6 octobre 2016	Bathurst (Nouveau-Brunswick)
7 octobre 2016	Lévis (Québec)
7 octobre 2016	Québec (Québec)
17 octobre 2016	Surrey (Colombie-Britannique)
18 octobre 2016	Edmonton (Alberta)
18 octobre 2016	Edmonton (Alberta)
19 octobre 2016	Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)
20 octobre 2016	Regina (Saskatchewan)
20 octobre 2016	Moose Jaw (Saskatchewan)
21 octobre 2016	Winnipeg (Manitoba)
21 octobre 2016	Brokenhead Ojibway Nation (Manitoba)

ANNEXE B

CONSULTATION ÉLECTRONIQUE

A. Points saillants des résultats de la consultation électronique sur Postes Canada

La population canadienne a été invitée à participer à l'étude du Comité sur Postes Canada en remplissant un sondage en ligne entre le 26 septembre et le 21 octobre 2016. Il faut signaler que cette consultation électronique n'est pas une enquête ayant un fondement scientifique et ne fournit donc pas d'échantillon représentatif de la population canadienne.

La présente annexe expose les principales conclusions de la consultation électronique et porte sur trois sujets : le mode de livraison du courrier, les subventions fédérales et les stratégies de prix. Elle fournit également un aperçu des caractéristiques des répondants, qu'il s'agisse de particuliers ou d'organisations.

1. Caractéristiques des répondants

Au total, 5 332 personnes¹ ont rempli le questionnaire en ligne sur Postes Canada. Environ 50 % des répondants ont indiqué qu'eux ou un membre de leur famille travaillent ou ont travaillé pour Postes Canada ou pour l'une de ses filiales ou l'un de ses concurrents. Environ 55 % des répondants étaient des femmes et 45 % des hommes (20 répondants ont coché la case « Autre »). Environ 73 % des répondants résidaient en milieu urbain (voir le tableau B.1).

Dans l'ensemble, 195 organisations² ont rempli le questionnaire en ligne sur Postes Canada. Environ 70 % d'entre elles étaient établies en milieu rural. La grande majorité comptait de 1 à 49 employés et était établie en milieu rural. Les grandes organisations étaient principalement établies en milieu urbain (voir le tableau B.2).

2. Modes de livraison du courrier

Environ 60 % des répondants ont indiqué qu'ils préfèrent la livraison à domicile. Ce pourcentage chute à 35 % pour les personnes vivant en milieu rural. Près de 75 % des femmes et des hommes ayant une mobilité réduite préfèrent ce mode de livraison. En tout, 34 % des personnes vivant en milieu rural préfèrent recevoir leur courrier dans une case postale. Dans l'ensemble, les préférences des femmes et des hommes ne sont pas très différentes, sauf pour ce qui est de la case postale : environ 14 % des femmes préfèrent recevoir leur courrier dans une case postale contre 6 % pour les hommes (voir le tableau B.3).

1 Après traitement des questionnaires incomplets.

2 *Ibid.*

Dans l'ensemble, environ 52 % des organisations ont indiqué qu'elles préfèrent recevoir le courrier dans une case postale, tandis que 30 % préfèrent la livraison à domicile. En milieu rural, 70 % des organisations ayant de 1 à 49 employés ont indiqué qu'elles préfèrent la case postale, tandis que 66 % des organisations de même taille en milieu urbain préfèrent la livraison porte-à-porte. La plupart des organisations comptant 500 employés ou plus préfèrent aussi la livraison à domicile, peu importe qu'elles soient situées en milieu urbain ou rural (voir le tableau B.4).

3. Subventions fédérales

Environ 63 % des personnes en milieu rural et urbain sont favorables ou très favorables à l'idée que le gouvernement subventionne la livraison du courrier pour maintenir le niveau de service existant. Cette proportion est légèrement plus faible dans le cas des répondants ayant indiqué qu'eux ou un membre de leur famille travaillent ou ont travaillé pour Postes Canada, pour une de ses filiales ou pour un de ses concurrents. Soixante-dix pour cent des femmes ayant indiqué qu'elle ou un membre de leur famille ne travaille pas ou n'a pas travaillé pour Postes Canada, pour une de ses filiales ou pour un de ses concurrents sont favorables ou très favorables à l'idée que le gouvernement fédéral subventionne la livraison du courrier pour maintenir le niveau de service existant (voir le tableau B.5).

Environ 68 % des organisations sont favorables ou très favorables à l'idée que le gouvernement fédéral subventionne la livraison du courrier pour maintenir le niveau de service existant. Ce pourcentage varie peu entre les organisations du milieu rural et celles du milieu urbain. Les organisations comptant 500 employés ou plus sont davantage en faveur des subventions fédérales pour le maintien du niveau de service existant (voir le tableau B.6).

4. Stratégies de prix

Environ 48 % des personnes sont en désaccord ou tout à fait en désaccord avec une augmentation du prix des timbres pour mieux refléter le coût des services offerts; 30 % ne sont ni en accord ni en désaccord. Le pourcentage des hommes qui sont d'accord ou tout à fait d'accord avec une augmentation du prix des timbres est presque le double de celui des femmes (respectivement 30 et 17 %). Les données ne révèlent aucune différence significative entre les répondants du milieu rural et ceux du milieu urbain (voir le tableau B.7).

Environ 50 % des organisations sont en désaccord, voire tout à fait en désaccord, avec une augmentation du prix des timbres pour mieux refléter le coût des services offerts, tandis que 32 % ne sont ni en accord ni en désaccord avec ce changement proposé. L'écart de pourcentage entre les organisations rurales et les organisations urbaines n'est pas significatif (voir le tableau B.8).

À la question de savoir si Postes Canada devrait déterminer le coût de livraison du courrier selon la destination, comme elle le fait pour les colis, environ 54 % des personnes sont en désaccord ou tout à fait en désaccord; 33 % des hommes et 24 % des femmes sont d'accord ou tout à fait d'accord avec cette proposition. Les données ne révèlent

aucune différence significative entre les répondants du milieu rural et ceux du milieu urbain (voir le tableau B.9).

Environ 43 % des organisations sont en désaccord, voire tout à fait en désaccord, avec l'établissement du coût de livraison du courrier selon la destination, comme c'est le cas pour les colis. Il semble toutefois que les opinions soient divisées à ce sujet : 30 % des répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord et 27 % sont ni en accord ni en désaccord. Les opinions sont également partagées entre les organisations comptant au moins 500 employés : les trois niveaux de ventilation regroupent chacun 33 % des répondants (voir le tableau B.10).

À la question de savoir si Postes Canada devrait réduire la fréquence de livraison du courrier à un jour sur deux pour améliorer sa viabilité financière, environ 60 % des personnes ont répondu qu'elles sont en désaccord ou tout à fait en désaccord. Cette proportion atteint environ 77 % parmi les répondants ayant indiqué qu'eux ou un membre de leur famille travaillent ou ont travaillé pour Postes Canada, pour l'une de ses filiales ou pour l'un de ses concurrents. Bien que 27 % des hommes et des femmes soient d'accord, sinon tout à fait d'accord, pour que soit réduite la fréquence de livraison à un jour sur deux, cette proportion est plus élevée chez les hommes (43 %) et les femmes (38 %) ayant indiqué que ni eux ni aucun membre de leur famille n'a de lien professionnel avec Postes Canada. Les données ne révèlent aucune différence significative entre les répondants du milieu rural et ceux du milieu urbain (voir le tableau B.11).

Environ 50 % des organisations sont en désaccord ou tout à fait en désaccord avec la réduction de la fréquence de livraison du courrier à un jour sur deux pour améliorer la viabilité financière de Postes Canada; les organisations comptant plus de 500 employés y sont encore moins favorables. L'écart de pourcentage entre les organisations rurales et les organisations urbaines n'est pas significatif (voir le tableau B.12).

Interrogées sur ce qu'elles pensaient de l'établissement de coûts supplémentaires pour les personnes désirant obtenir la livraison du courrier à domicile, environ 71 % des personnes ont répondu qu'elles sont en désaccord ou tout à fait en désaccord. Les données révèlent des différences significatives entre les répondants du milieu rural et ceux du milieu urbain. Ces derniers sont plus portés à être en désaccord ou tout à fait en désaccord (77 %) par rapport à ceux du milieu rural (55 %). Le pourcentage le plus élevé de répondants qui sont d'accord et tout à fait d'accord avec l'établissement de coûts supplémentaires pour le service de livraison à domicile se retrouve parmi les hommes en milieu rural qui ont indiqué n'avoir aucun lien professionnel avec Postes Canada (42 %) (voir le tableau B.13).

Environ 51 % des organisations sont en désaccord ou tout à fait en désaccord avec l'établissement de coûts supplémentaires pour les personnes désirant obtenir la livraison du courrier à domicile. Les données révèlent des différences significatives entre les répondants du milieu rural et ceux du milieu urbain. Ces derniers (70 %) sont plus enclins à être en désaccord ou tout à fait en désaccord que les répondants du milieu rural (43 %). Dans l'ensemble, 40 % des répondants du milieu rural sont d'accord et tout à fait d'accord avec l'établissement de coûts supplémentaires pour le service de livraison à domicile (voir le tableau B.14).

Tableau B.1 – Caractéristiques des particuliers ayant participé à la consultation électronique sur Postes Canada, pourcentage par rapport au total, 2016

	Absence d'une relation de travail avec Postes Canada			Existence d'une relation de travail avec Postes Canada			Total
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	
Femmes	10,86%	17,80%	28,66%	6,70%	19,7%	26,07%	54,73%
Femmes à mobilité réduite	1,11%	3,30%	4,41%	0,66%	1,91%	2,57%	6,98%
Hommes	5,23%	13,90%	19,13%	3,71%	22,06%	25,77%	44,90%
Hommes à mobilité réduite	0,58%	1,39%	1,97%	0,38%	1,48%	1,86%	3,83%
Autres	0,08%	0,21%	0,28%	0,00%	0,09%	0,09%	0,38%
Autres à mobilité réduite	0,04%	0,06%	0,09%	0,00%	0,04%	0,04%	0,13%
Total	16,17%	31,90%	48,07%	10,41%	41,52%	51,93%	100,00%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Tableau B.2 – Caractéristiques des organisations ayant participé à la consultation électronique sur Postes Canada, pourcentage par rapport au total, 2016

Nombre d'employés équivalent temps plein	Rural	Urbain	Total
Entre 1 et 49	67,69%	23,59%	9,28%
Entre 50 et 99	0,51%	2,56%	3,08%
Entre 100 et 499	0,51%	2,05%	2,56%
500 ou plus	0,51%	2,56%	3,08%
Total	69,23%	30,77%	100,00%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Tableau B.3 – Modes privilégiés de livraison du courrier des particuliers, 2016

	Point centralisé dans les immeubles d'habitation (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation)			Boîte postale communautaire, boîte postale multiple ou kiosque			Livraison à domicile			Aucune préférence			Autre			Case postale		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Femmes	3%	8%	6%	17%	17%	17%	32%	70%	58%	4%	3%	3%	5%	1%	2%	39%	2%	14%
Femmes à mobilité réduite	1%	10%	8%	10%	8%	9%	56%	77%	72%	0%	2%	2%	5%	1%	2%	28%	1%	8%
Hommes	1%	8%	7%	21%	18%	19%	42%	69%	64%	4%	3%	3%	5%	0%	1%	26%	1%	6%
Hommes à mobilité réduite	6%	9%	8%	6%	5%	5%	45%	85%	75%	4%	1%	1%	16%	0%	4%	24%	1%	6%
Autres	0%	6%	5%	0%	0%	0%	75%	88%	85%	25%	0%	5%	0%	6%	5%	0%	0%	0%
Autres à mobilité réduite	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	2%	8%	6%	18%	17%	18%	35%	70%	60%	4%	3%	3%	5%	1%	2%	34%	2%	10%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Table B.4 – Modes privilégiés de livraison du courrier des organisations, 2016

Nombre d'employés équivalent temps plein	Point centralisé dans les immeubles d'habitation (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation)			Boîte postale communautaire, boîte postale multiple ou kiosque			Livraison à domicile			Aucune préférence			Autre			Case postale		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Entre 1 et 49	6%	2%	5%	4%	6%	4%	14%	66%	29%	4%	4%	4%	3%	0%	2%	70%	14%	56%
Entre 50 et 99	0%	20%	17%	0%	0%	0%	0%	60%	50%	0%	20%	17%	0%	0%	0%	100%	0%	17%
Entre 100 et 499	0%	75%	60%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	20%	0%	0%	0%	100%	0%	20%
500 ou plus	0%	20%	17%	0%	0%	0%	100%	80%	83%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	6%	9%	7%	4%	5%	4%	14%	63%	30%	4%	6%	5%	3%	0%	2%	70%	11%	52%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Tableau B.5 – Opinion des particuliers au sujet des subventions fédérales pour la livraison du courrier afin de maintenir le niveau de service existant

	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Femmes	12%	15%	14%	5%	5%	5%	17%	16%	17%	17%	14%	15%	49%	49%	49%
Femmes sans relation de travail avec Postes Canada	7%	9%	8%	6%	5%	5%	16%	15%	16%	17%	17%	17%	54%	54%	54%
Femmes avec une relation de travail avec Postes Canada	19%	21%	20%	4%	6%	6%	18%	17%	18%	17%	12%	13%	41%	44%	43%
Hommes	22%	18%	19%	8%	6%	6%	12%	14%	13%	13%	13%	13%	46%	50%	49%
Hommes sans relation de travail avec Postes Canada	18%	13%	15%	8%	6%	7%	14%	12%	13%	11%	15%	14%	50%	53%	52%
Hommes avec une relation de travail avec Postes Canada	26%	21%	21%	8%	5%	6%	10%	15%	14%	15%	12%	13%	40%	47%	46%
Autres	0%	6%	5%	0%	0%	0%	0%	13%	10%	50%	19%	25%	50%	63%	60%
Autres sans relation de travail avec Postes Canada	0%	9%	7%	0%	0%	0%	0%	18%	13%	50%	18%	27%	50%	55%	53%
Autres avec une relation de travail avec Postes Canada	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	80%	80%
Total	15%	16%	16%	6%	5%	6%	15%	15%	15%	16%	14%	14%	48%	49%	49%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Tableau B.6 – Opinion des organisations au sujet des subventions fédérales pour la livraison du courrier afin de maintenir le niveau de service existant

Nombre d'employés équivalent temps plein	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Entre 1 et 49	6%	9%	7%	7%	2%	6%	21%	13%	19%	17%	24%	19%	49%	52%	50%
Entre 50 et 99	0%	20%	17%	0%	0%	0%	0%	40%	33%	0%	20%	17%	100%	20%	33%
Entre 100 et 499	100%	50%	60%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	40%
500 ou plus	0%	20%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	80%	83%
Total	7%	13%	9%	7%	2%	5%	21%	13%	18%	16%	20%	17%	50%	52%	50%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Table B.7 – Opinion des particuliers au sujet de l’augmentation du prix des timbres pour mieux refléter le coût des services

	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Femmes	38%	35%	36%	18%	19%	19%	31%	28%	29%	10%	12%	11%	3%	6%	5%
Femmes sans relation de travail avec Postes Canada	39%	32%	34%	20%	21%	20%	28%	28%	28%	11%	13%	12%	2%	6%	5%
Femmes avec une relation de travail avec Postes Canada	35%	39%	38%	15%	17%	17%	35%	27%	29%	10%	11%	10%	5%	6%	6%
Hommes	26%	24%	24%	16%	15%	15%	31%	31%	31%	15%	18%	17%	13%	13%	13%
Hommes sans relation de travail avec Postes Canada	29%	25%	26%	15%	14%	15%	28%	28%	28%	14%	19%	18%	14%	13%	13%
Hommes avec une relation de travail avec Postes Canada	21%	23%	23%	16%	15%	15%	35%	32%	33%	17%	17%	17%	12%	12%	12%
Autres	50%	31%	35%	0%	13%	10%	25%	6%	10%	25%	31%	30%	0%	19%	15%
Autres sans relation de travail avec Postes Canada	50%	27%	33%	0%	9%	7%	25%	9%	13%	25%	36%	33%	0%	18%	13%
Autres avec une relation de travail avec Postes Canada	0%	40%	40%	0%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	20%	20%
Total	34%	30%	31%	17%	17%	17%	31%	29%	30%	12%	15%	14%	7%	9%	9%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Table B.8 – Opinion des organisations au sujet d'une augmentation du prix des timbres pour mieux refléter le coût des services

Nombre d'employés équivalent temps plein	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Entre 1 et 49	32%	28%	31%	20%	17%	20%	34%	30%	33%	10%	20%	12%	4%	4%	4%
Entre 50 et 99	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	17%	0%	60%	50%	100%	20%	33%
Entre 100 et 499	0%	75%	60%	0%	0%	0%	0%	25%	20%	100%	0%	20%	0%	0%	0%
500 ou plus	0%	20%	17%	100%	40%	50%	0%	20%	17%	0%	20%	17%	0%	0%	0%
Total	31%	28%	30%	21%	17%	19%	33%	28%	32%	10%	22%	14%	4%	5%	5%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Table B.9 – Opinion des particuliers au sujet de l'établissement du coût de livraison du courrier selon la destination

	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Femmes	41%	41%	41%	16%	15%	16%	18%	19%	19%	15%	14%	14%	9%	10%	10%
Femmes sans relation de travail avec Postes Canada	40%	38%	39%	16%	18%	18%	21%	20%	20%	14%	15%	14%	9%	10%	9%
Femmes avec une relation de travail avec Postes Canada	44%	45%	44%	17%	13%	14%	13%	18%	17%	16%	13%	14%	10%	11%	11%
Hommes	35%	35%	35%	17%	14%	14%	16%	18%	18%	20%	17%	18%	13%	16%	15%
Hommes sans relation de travail avec Postes Canada	35%	33%	34%	15%	16%	16%	14%	18%	17%	24%	17%	19%	12%	16%	15%
Hommes avec une relation de travail avec Postes Canada	34%	36%	36%	19%	12%	13%	18%	18%	18%	15%	18%	18%	14%	16%	16%
Autres	75%	44%	50%	0%	6%	5%	0%	19%	15%	25%	25%	25%	0%	6%	5%
Autres sans relation de travail avec Postes Canada	75%	45%	53%	0%	0%	0%	0%	18%	13%	25%	36%	33%	0%	0%	0%
Autres avec une relation de travail avec Postes Canada	0%	40%	40%	0%	20%	20%	0%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	20%	20%
Total	39%	38%	39%	17%	14%	15%	17%	18%	18%	17%	16%	16%	11%	13%	12%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Table B.10 – Opinion des organisations au sujet de l'établissement du coût de livraison du courrier selon la destination

Nombre d'employés équivalent temps plein	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Entre 1 et 49	30%	39%	33%	13%	4%	11%	30%	24%	28%	17%	22%	19%	10%	11%	10%
Entre 50 et 99	0%	40%	33%	0%	20%	17%	0%	0%	0%	0%	20%	17%	100%	20%	33%
Entre 100 et 499	0%	50%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	50%	60%	0%	0%	0%
500 ou plus	0%	0%	0%	0%	40%	33%	0%	40%	33%	100%	0%	17%	0%	20%	17%
Total	30%	37%	32%	13%	8%	11%	29%	22%	27%	19%	22%	19%	10%	12%	11%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Table B.11 – Opinions des particuliers au sujet de la réduction de la fréquence de livraison du courrier à un jour sur deux pour améliorer la viabilité financière de Postes Canada

	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Femmes	47%	50%	49%	10%	10%	10%	17%	13%	14%	13%	12%	12%	13%	16%	15%
Femmes sans relation de travail avec Postes Canada	34%	31%	32%	11%	11%	11%	21%	17%	19%	16%	17%	16%	19%	24%	22%
Femmes avec une relation de travail avec Postes Canada	70%	68%	68%	8%	9%	8%	10%	8%	9%	9%	6%	7%	4%	9%	7%
Hommes	45%	56%	54%	10%	8%	8%	13%	10%	11%	14%	10%	11%	18%	15%	16%
Hommes sans relation de travail avec Postes Canada	30%	35%	34%	9%	9%	9%	16%	14%	15%	21%	17%	18%	24%	24%	24%
Hommes avec une relation de travail avec Postes Canada	66%	69%	68%	11%	7%	8%	8%	8%	8%	5%	6%	6%	10%	10%	10%
Autres	25%	38%	35%	0%	6%	5%	50%	19%	25%	25%	25%	25%	0%	13%	10%
Autres sans relation de travail avec Postes Canada	25%	36%	33%	0%	9%	7%	50%	18%	27%	25%	27%	27%	0%	9%	7%
Autres avec une relation de travail avec Postes Canada	0%	40%	40%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	20%	20%	0%	20%	20%
Total	47%	53%	51%	10%	9%	9%	15%	11%	13%	13%	11%	12%	15%	16%	15%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Table B.12 – Opinions des organisations au sujet de la réduction de la fréquence de livraison du courrier à un jour sur deux pour améliorer la viabilité financière de Postes Canada

Nombre d'employés équivalent temps plein	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Entre 1 et 49	29%	39%	31%	20%	4%	16%	27%	17%	25%	17%	20%	17%	7%	20%	10%
Entre 50 et 99	100%	40%	50%	0%	20%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	33%
Entre 100 et 499	100%	75%	80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	20%	0%	0%	0%
500 ou plus	0%	40%	33%	0%	20%	17%	0%	20%	17%	0%	20%	17%	100%	0%	17%
Total	30%	42%	33%	20%	7%	16%	27%	15%	23%	16%	18%	17%	7%	18%	11%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Table B.13 – Opinion des particuliers au sujet de l'établissement de coûts supplémentaires pour les personnes désirant obtenir la livraison du courrier à domicile

	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Femmes	46%	72%	63%	9%	8%	8%	15%	6%	9%	9%	6%	7%	21%	9%	12%
Femmes sans relation de travail avec Postes Canada	40%	68%	57%	11%	9%	10%	18%	7%	11%	11%	6%	8%	22%	9%	14%
Femmes avec une relation de travail avec Postes Canada	56%	75%	70%	7%	6%	6%	11%	5%	7%	7%	6%	6%	19%	8%	11%
Hommes	43%	66%	62%	10%	8%	8%	11%	7%	8%	10%	6%	7%	25%	13%	15%
Hommes sans relation de travail avec Postes Canada	35%	65%	57%	11%	8%	9%	12%	7%	9%	13%	7%	8%	29%	13%	17%
Hommes avec une relation de travail avec Postes Canada	55%	67%	65%	9%	7%	7%	11%	7%	8%	6%	6%	6%	20%	13%	14%
Autres	75%	81%	80%	0%	6%	5%	0%	13%	10%	25%	0%	5%	0%	0%	0%
Autres sans relation de travail avec Postes Canada	75%	82%	80%	0%	9%	7%	0%	9%	7%	25%	0%	7%	0%	0%	0%
Autres avec une relation de travail avec Postes Canada	0%	80%	80%	0%	0%	0%	0%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	45%	69%	63%	10%	8%	8%	14%	7%	9%	9%	6%	7%	22%	11%	14%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

Table B.14 – Opinion des organisations au sujet de l'établissement de coûts supplémentaires pour les personnes désirant obtenir la livraison du courrier porte-à-porte

Nombre d'employés équivalent temps plein	Tout à fait en désaccord			En désaccord			Ni en accord ni en désaccord			D'accord			Tout à fait d'accord		
	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total	Rural	Urbain	Total
Entre 1 et 49	34%	59%	40%	8%	11%	9%	17%	22%	19%	15%	2%	12%	25%	7%	20%
Entre 50 et 99	0%	60%	50%	0%	0%	0%	0%	20%	17%	0%	0%	0%	100%	20%	33%
Entre 100 et 499	100%	50%	60%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	40%
500 ou plus	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	35%	62%	43%	8%	8%	8%	17%	18%	17%	15%	2%	11%	25%	10%	21%

Source: Tableau préparé à partir de données issues de la consultation électronique sur Postes Canada, 2016.

B. Commentaires reçus

Plusieurs particuliers et représentants d'organisations ont ajouté des commentaires additionnels à leur questionnaire électronique. Les principaux commentaires étaient les suivants, regroupés par thème.

La mission

- Plusieurs répondants ont dit considérer le service postal comme un service public, qui ne devrait pas avoir à réaliser des profits et à s'autofinancer.
- Un particulier a suggéré de scinder Postes Canada en deux, une partie publique pour la livraison des lettres et une partie privatisée pour tout le reste.

La gestion et les relations de travail

- De nombreux répondants ont critiqué le président et chef de la direction actuel ainsi que les vice-présidents de Postes Canada.
- La gestion et les syndicats devraient mieux travailler ensemble afin d'éliminer des éléments contre-productifs, dont notamment le paiement de beaucoup de temps supplémentaire qui serait, selon certains, devenu la norme, un nombre trop élevé de gestionnaires, un manque d'imputabilité et l'impossibilité de restructurer les tâches selon les besoins. L'évaluation de la situation pourrait même être confiée à une équipe d'audit.
- La structure d'attribution des bonus à la haute direction devrait être révisée.
- Plusieurs membres des syndicats aimeraient que leur syndicat soit plus transparent, flexible et honnête dans les négociations.

La participation des parties prenantes

- Postes Canada devrait recueillir plus de rétroaction de sa clientèle, et ce, selon un processus scientifique, rigoureux et significatif.

Le mode de livraison

- Plusieurs répondants ont dit aimer les boîtes postales communautaires et sont en accord avec l'initiative de conversion. L'important, toutefois, est que ces dernières soient installées aux endroits appropriés et soient bien maintenues. Ce modèle de livraison du courrier n'est pas une solution unique qui fonctionne partout.

- Selon plusieurs employés de Postes Canada, les boîtes postales communautaires sauvent du temps et évitent beaucoup d'accidents de travail.

La fréquence de livraison

- Plusieurs répondants ont dit considérer la modification de la fréquence de livraison à un jour sur deux comme étant un bon compromis si cela leur permet de conserver la livraison à domicile.

La situation financière et les principaux coûts

- Plusieurs répondants considèrent que Postes Canada est en bonne situation financière, puisque la Société n'a réalisé des déficits qu'à quelques reprises depuis sa création en 1981.
- Plusieurs règlements et lois empêchent Postes Canada de bénéficier de la flexibilité nécessaire pour assurer sa viabilité financière à long terme.

L'offre de services bancaires postaux et les autres options pour Postes Canada

- Parmi les options suggérées pour aider Postes Canada à être viable financièrement à long terme, notons l'offre de services bancaires postaux (l'option la plus fréquemment proposée), l'offre de services Internet à large bande (une autre option fréquemment suggérée), le rétablissement du programme Aliments-poste qui a été remplacé par le programme Nutrition Nord et l'offre d'un service d'impression 3D.

Autres commentaires

- Plusieurs répondants ont mentionné que selon eux, les questions utilisées dans le cadre de la consultation électronique étaient biaisées, alors que d'autres ont ajouté que la consultation n'a pas été suffisamment annoncée et publicisée par le Comité.
- Plusieurs répondants se sont prononcés contre le marketing direct et croient que Postes Canada devrait abandonner ce service.
- Un répondant a mentionné que le client de Postes Canada est celui qui envoie du courrier et non celui qui en reçoit.

C. Questionnaire utilisé dans le cadre de la consultation électronique

Le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes réalise une étude sur la Société canadienne des postes. Les individus et les organisations sont invités à y participer en partageant leurs besoins en services postaux et leur opinion à l'égard de Postes Canada par l'entremise du questionnaire suivant.

Prenez note que ces renseignements sont confidentiels et ne seront pas utilisés à d'autres fins.

Le questionnaire en ligne doit être complété avant 23 h 59 HAE le 21 octobre 2016.

Des copies papier du questionnaire peuvent également être remplies et doivent être reçues au plus tard le 21 octobre 2016. Pour obtenir une copie papier, s'il vous plaît imprimer le questionnaire en ligne, envoyer un courriel à OGGO@parl.gc.ca, ou envoyer une demande par la poste à l'adresse ci-dessous. Les questionnaires remplis peuvent être postés à :

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires
Chambre des communes
131, rue Queen, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

D. Questionnaire

Les deux types suivants de points vignettes ont été utilisés :

- Les répondants peuvent sélectionner plusieurs options.
- Les répondants ne peuvent sélectionner qu'une seule option.

Question 1 : Répondez-vous à ce questionnaire en tant que particulier ou en tant qu'organisation?

- Particulier (passez à la « section A. Questions pour les particuliers »).
- Organisation (passez à la « section B. Questions pour les organisations »).

a. Questions pour les particuliers

Question 2 : Veuillez fournir les renseignements suivants*.

Prénom :	
Nom :	
Adresse électronique :	

**Prenez note que ces renseignements sont confidentiels et ne sont demandés que pour veiller à ce qu'une personne ne réponde au questionnaire qu'une seule fois.*

Question 3 : Quel est le code postal de votre résidence principale?

--

Question 4 : Est-ce que vous ou un membre de votre famille travaille ou a travaillé pour Postes Canada ou pour une de ses filiales ou un de ses concurrents?

- Oui
- Non

Question 5 : Quel âge avez-vous?

- Moins de 18 ans
- 18 à 29 ans
- 30 à 49 ans
- 50 à 64 ans
- 65 ans ou plus

Question 6 : Quel est votre sexe?

- Masculin
- Féminin
- Autre

Question 7 : Avez-vous une mobilité réduite*?

- Oui
- Non

** Une personne, avec ou sans handicap, a une mobilité réduite si elle rencontre des obstacles lorsqu'elle se déplace et/ou utilise des moyens de transport.*

Question 8 : À quel(s) service(s) de Postes Canada avez-vous eu recours au cours des 12 derniers mois?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent :

- Poste/lettres
- Colis
- Mandat-poste
- Autres produits (p. ex. achats au détail de timbres pour collectionneurs, de pièces de monnaie, de fournitures de poste et d'expédition, etc.)
- Aucun

Question 9 : Présentement, comment recevez-vous votre courrier à votre résidence principale ?

- Livraison porte-à-porte
- Point centralisé dans les immeubles d'habitation (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation)
- Boîte postale communautaire, boîte postale multiple ou kiosque
- Case postale
- Autres, veuillez préciser :

Question 10 : Comment aimeriez-vous recevoir votre courrier à votre résidence principale?

- Livraison porte-à-porte
- Point centralisé dans les immeubles d'habitation (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation)
- Boîte postale communautaire, boîte postale multiple ou kiosque
- Case postale
- Autres, veuillez préciser :
- Aucune préférence

Question 11 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : *Le gouvernement fédéral devrait subventionner la livraison du courrier pour maintenir le niveau de service existant?*

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

Question 12 : Combien de fois vous êtes-vous rendu dans un bureau de poste de Postes Canada ou un bureau de poste concessionnaire agréé (p. ex. un comptoir postal dans une pharmacie) au cours des 12 derniers mois?

- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Quelques fois
- Une fois
- Jamais

Question 13 : Quel serait l'impact pour vous de la fermeture de votre bureau de poste de Postes Canada ou de votre bureau de poste concessionnaire agréé local (p. ex. un comptoir postal dans une pharmacie)?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent :

- J'utiliserais les services du plus proche bureau de poste de Postes Canada ou bureau de poste concessionnaire agréé encore ouvert
- J'utiliserais moins les services de poste-lettre de Postes Canada
- J'utiliserais moins les services de colis de Postes Canada
- J'utiliserais moins les services de mandat-poste de Postes Canada
- J'utiliserais moins les services d'achat au détail de timbres pour collectionneurs, de pièces de monnaie, ainsi que de fournitures de poste et d'expédition de Postes Canada
- J'utiliserais un service de messagerie privé (p. ex. FedEx, DHL, UPS)
- Autres, veuillez préciser :
- Il n'y a pas de bureau de poste de Postes Canada ou de bureau de poste concessionnaire agréé où je réside

Question 14 : Êtes-vous satisfait ou insatisfait à l'égard des services de Postes Canada?

- Très satisfait (passez à la question 16)
- Satisfait (passez à la question 16)
- Ni satisfait ni insatisfait (passez à la question 16)
- Insatisfait
- Très insatisfait

Question 15 : Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent :

- Coût des services
- Fiabilité des services
- Disponibilité des services
- Accessibilité des services
- Heures d'ouverture
- Service à la clientèle
- Autres, veuillez préciser :

**Question 16 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant :
*Postes Canada devrait augmenter le coût des timbres afin de mieux refléter le coût des services offerts?***

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

**Question 17 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant :
*Postes Canada devrait établir le coût de livraison du courrier selon la destination, comme elle le fait avec les colis?***

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

**Question 18 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant :
*Postes Canada devrait réduire la fréquence de livraison du courrier à un jour sur deux pour améliorer sa viabilité financière?***

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

Question 19 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : *Les personnes qui désirent obtenir la livraison du courrier à domicile devraient payer les coûts supplémentaires du service offert?*

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

Question 20 : Avez-vous d'autres commentaires à partager avec nous? (500 mots maximum)

b. Questions pour les organisations

Question 2 : Veuillez fournir les renseignements suivants*.

Prénom :	<input type="text"/>
Nom :	<input type="text"/>
Adresse électronique :	<input type="text"/>

**Prenez note que ces renseignements sont confidentiels et ne sont demandés que pour veiller à ce qu'une personne ne réponde au questionnaire qu'une seule fois.*

Question 3 : Quel est le code postal de votre organisation?

Question 4 : Est-ce que votre organisation est un concurrent ou un fournisseur de Postes Canada ou d'une de ses filiales?

- Oui
- Non

Question 5 : Combien d'équivalents temps plein (ETP) sont à l'emploi de votre organisation?

- Entre 1 et 49
- Entre 50 et 99
- Entre 100 et 499
- 500 et plus

Question 6 : À quel(s) service(s) de Postes Canada votre organisation a-t-elle eu recours au cours des 12 derniers mois?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent :

- Poste/lettres
- Colis
- Mandat-poste
- Marketing direct
- Services de logistique et de chaîne d'approvisionnement
- Autres produits (p. ex. achats au détail de timbres pour collectionneurs, de pièces de monnaie, de fournitures de poste et d'expédition, etc.)
- Aucun

Question 7 : Présentement, comment votre organisation reçoit-elle son courrier?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent :

- Livraison porte-à-porte
- Point centralisé dans les immeubles d'habitation (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation)
- Boîte postale communautaire, boîte postale multiple ou kiosque
- Case postale
- Autres, veuillez préciser :

Question 8 : Comment votre organisation aimerait-elle recevoir son courrier?

- Livraison porte-à-porte
- Point centralisé dans les immeubles d'habitation (p. ex. cases postales dans les halls d'immeubles d'habitation)
- Boîte postale communautaire, boîte postale multiple ou kiosque
- Case postale
- Autres, veuillez préciser :
- Aucune préférence

Question 9 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : *Le gouvernement fédéral devrait subventionner la livraison du courrier pour maintenir le niveau de service existant?*

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

Question 10 : Combien de fois votre organisation s'est-elle rendue dans un bureau de poste de Postes Canada ou un bureau de poste concessionnaire agréé (p. ex. un comptoir postal dans une pharmacie) au cours des 12 derniers mois?

- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Quelques fois
- Une fois
- Jamais

Question 11 : Quel serait l'impact pour votre organisation de la fermeture du bureau de poste de Postes Canada ou du bureau de poste concessionnaire agréé local (p. ex. un comptoir postal dans une pharmacie)?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent :

- J'utiliserais les services du plus proche bureau de poste de Postes Canada ou bureau de poste concessionnaire agréé encore ouvert
- J'utiliserais moins les services de poste-lettre de Postes Canada
- J'utiliserais moins les services de colis de Postes Canada
- J'utiliserais moins les services de mandat-poste de Postes Canada
- J'utiliserais moins les services de marketing direct de Postes Canada
- J'utiliserais moins les services d'achat au détail de timbres pour collectionneurs, de pièces de monnaie, ainsi que de fournitures de poste et d'expédition de Postes Canada
- J'utiliserais un service de messagerie privé (p. ex. FedEx, DHL, UPS)
- Autres, veuillez préciser :
- Il n'y a pas de bureau de poste de Postes Canada ou bureau de poste concessionnaire agréé où mon organisation est située

Question 12 : Votre organisation est-elle satisfaite ou insatisfaite à l'égard des services de Postes Canada?

- Très satisfaite (passez à la question 14)
- Satisfaite (passez à la question 14)
- Ni satisfaite ni insatisfaite (passez à la question 14)
- Insatisfaite
- Très insatisfaite

Question 13 : Pour quelle(s) raison(s) votre organisation est-elle insatisfaite?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent :

- Coût des services
- Fiabilité des services
- Disponibilité des services
- Accessibilité des services
- Heures d'ouverture
- Service à la clientèle
- Autres, veuillez

préciser :

Question 14 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant :
Postes Canada devrait augmenter le coût des timbres afin de mieux refléter le coût des services offerts?

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

Question 15 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant :
Postes Canada devrait établir le coût de livraison du courrier selon la destination, comme elle le fait avec les colis?

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

**Question 16 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant :
*Postes Canada devrait réduire la fréquence de livraison du courrier
à un jour sur deux pour améliorer sa viabilité financière?***

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

Question 17 : Êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : *Les personnes qui désirent obtenir la livraison du courrier à domicile devraient payer les coûts supplémentaires du service offert?*

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Ni en accord ni en désaccord
- En désaccord
- Tout à fait en désaccord

Question 18 : Votre organisation a-t-elle d'autres commentaires qu'elle aimerait partager avec nous? (500 mots maximum)

ANNEXE C LISTE DES TÉMOINS

Organismes et individus	Date	Réunion
Groupe de travail sur la Société canadienne des postes	2016/09/20	26
Françoise Bertrand, présidente		
Krystyna T. Hoeg, membre		
Jim Hopson, membre		
Marena McLaughlin, membre		
Association des officiers des postes du Canada	2016/09/21	27
Guy Dubois, président national		
Michael Ling, premier vice-président		
Société canadienne des postes		
Deepak Chopra, président et chef de la direction		
Susan Margles, vice-présidente Relations gouvernementales et cadre stratégique		
Wayne Cheeseman, chef des finances		
Association canadienne des maîtres de poste et adjoints		
Brenda McAuley, présidente nationale		
Daniel Maheux, vice-président national		
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes		
Mike Palecek, président national		
Jan Simpson, première vice-présidente nationale		
Syndicat des employés des postes et communications		
François Paradis, président national		
Alliance de la Fonction publique du Canada		
Howie West, agent réorganisation du travail Section des programmes nationaux		
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes	2016/09/26	28
Sylvain Lapointe, directeur national Montréal-métro		
Ville de Laval		
Marc Demers, maire		
Martin Gratton, conseiller professionnel Planification et aménagement du territoire		

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>Ville de Montréal Lionel Perez, conseiller de la ville membre du comité exécutif</p> <p>Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec Richard Lavigne, directeur général</p> <p>Réseau d'action des femmes handicapées du Canada Carmela Hutchison, présidente</p> <p>eCOM MTL inc. Stéphane Ricoul, président</p> <p>Frank + Oak Hicham Ratnani, chef des opérations et co-fondateur</p> <p>Aînés Action Québec Andrew DeFour, secrétaire Ruth Keathly Pelletier, ancienne présidente</p> <p>À titre personnel Alain Duguay, ancien président Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, Montréal- métro Simon Tremblay-Pepin, professeur et chercheur Institut de recherche et d'informations socio-économiques</p>	2016/09/26	28
<p>Association de l'Âge d'Or de Bois-des-Filion Georges Flanagan, président</p> <p>Association des gens d'affaires de Blainville Christian Fréchette, président</p> <p>Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Steve Ferland, coordonnateur national Campagne Sauvons Postes Canada Magali Giroux, coordonnatrice Campagne Sauvons Postes Canada au Québec</p> <p>Chambre de Commerce de Bois-des-Filion / Lorraine Michel Limoges, co-président sortant</p> <p>Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De- Blainville Réal Couture, président</p> <p>Club Lorr « Aînés » Maurice Boisclair, président</p>	2016/09/26	29

Organismes et individus	Date	Réunion
FADOQ-Région Laurentides Michael Leduc, directeur général	2016/09/26	29
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec Daniel Boyer, président		
L'Encrier André Alacchi, président		
ACORN Canada Donna Borden, représentante nationale	2016/09/27	30
Association des municipalités de l'Ontario Lynn Dollin, présidente		
Institut C.D. Howe Benjamin Dachis, directeur associé recherche		
Association canadienne des individus retraités Wanda Morris, chef des opérations vice-présidente de la défense des droits		
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante Daniel Kelly, président chef de la direction et président du conseil d'administration		
Common Wealth Alex Mazer, associé fondateur		
Conseil des Canadiens avec déficiences John Rae, deuxième vice-président président du Comité de politique sociale		
Magazines Canada Matthew Holmes, président et directeur général		
Association nationale des grands usagers postaux Kristi Kanitz, présidente Patrick Bartlett, directeur général		
Journaux Canadiens John Hinds, président et chef de la direction		
Conseil du travail - district d'Oakville David Millar, président		

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>À titre personnel</p> <p>Gary Kirk, propriétaire A Good Read Bookstore</p> <p>Carla Lipsig-Mummé, professeure York University</p>	2016/09/27	30
<p>Ville de Hamilton</p> <p>Matthew Green, conseiller</p> <p>Greater Kitchener Waterloo Chamber of Commerce</p> <p>Art Sinclair, vice-président</p> <p>Kitchener Waterloo Access Ability</p> <p>Edward Faruzel, directeur exécutif</p> <p>KW Habilitation</p> <p>Ann Bilodeau, directrice générale</p> <p>Ville de Milton</p> <p>Cindy Lunau, conseillère</p>	2016/09/27	31
<p>Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes</p> <p>Susan Sitlington, présidente</p> <p>Derek Richmond, coordonnateur de la région de l'Ontario</p> <p>Philip Lyons, président Section locale 630</p> <p>Michelle Gouthro Johnson, deuxième vice-présidente Section locale 630</p> <p>City of Windsor Seniors Advisory Committee</p> <p>Sungee John</p> <p>Corporation de la ville de Windsor (Ontario)</p> <p>Gayle Jones, agente de la diversité et de l'accessibilité</p> <p>Ville de Tecumseh</p> <p>Gary McNamara, maire</p> <p>À titre personnel</p> <p>Ken Lewenza, vice-président du Windsor and District Labour Council</p> <p>Frank Schiller, propriétaire d'entreprise</p> <p>Norm Sutherland, propriétaire d'entreprise Petrolia (Ontario)</p>	2016/09/28	32
<p>Ville de Dryden</p> <p>Greg Wilson, maire</p>	2016/09/29	33

Organismes et individus	Date	Réunion
Happy Go Lucky Seniors Club Garry Parkes, président Vermilion Bay	2016/09/29	33
Kenora & District Chamber of Commerce Andrew Scribilo, président		
Première nation Lac Seul Clifford Bull, chef		
Municipalité de Red Lake Sandy Middleton, maire adjoint		
Norwest Printing and Publishing Group David Neegan, propriétaire		
À titre personnel Mary Aitken, présidente Section locale Dryden, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Brad Pareis, membre Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes		
Ville de Corner Brook Charles Pender, maire	2016/10/03	34
Coalition des personnes handicapées Terry Gardner, ancien vice-président Terre-Neuve-et-Labrador		
Association canadienne des individus retraités Sharron Callahan, présidente St. John's Avalon Chapter	2016/10/03	35
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Craig Dyer, président Section locale 126		
Coalition des personnes handicapées Emily Christy, directrice exécutive Terre-Neuve-et-Labrador		
Empower, The Disability Resource Centre Kimberly Yetman Dawson, directrice exécutive		
Ville de Wabana Gary Gosine, maire		
ACORN Canada Jonethan Brigley, président Dartmouth	2016/10/04	36

Organismes et individus	Date	Réunion
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Jeffrey Callaghan, directeur national Région de l'Atlantique Michael Keefe, premier vice-président Section locale 096	2016/10/04	36
Community Links Association Anne Corbin, directrice exécutive		
Feed Nova Scotia Thomas Kozloski, président Conseil d'administration		
Fédération du travail de la Nouvelle-Écosse Danny Cavanagh, président		
Senior Citizens and Pensioners of Nova Scotia Bernie LaRusic, ancien président		
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Gordon MacDonald, président Section locale 117 Kristen MacEachern, coordonnatrice Campagne Sauvons Postes Canada	2016/10/04	37
Cape Breton Regional Municipality Lowell Cormier, conseiller municipal Secteur 11		
Sydney and Area Chamber of Commerce Adrian White, directeur général		
Union of Nova Scotia Municipalities Cecil P. Clarke, président Sean Casey, député, Charlottetown	2016/10/05	38
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Scott Gaudet, vice-président Section locale 129		
Greater Charlottetown Area Chamber of Commerce Penny Walsh McGuire, directrice exécutive		
Milk & Amber Katharine MacDonald, propriétaire		
The PEI Council of People with Disabilities Marcia Carroll, directrice exécutive		

Organismes et individus	Date	Réunion
Vesey's Seeds Ltd. John Barrett, directeur des ventes Marketing et développement	2016/10/05	38
Association acadienne et francophone des aînées et aînés du Nouveau-Brunswick Jean-Luc Bélanger, directeur général	2016/10/06	39
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Amy Anderson, présidente Région de l'Atlantique, Section locale 12		
Municipalité de Bathurst Paolo Fongemie, maire		
Réseau communauté en santé Bathurst Anne-Marie Gammon, présidente		
Union des municipalités du Nouveau-Brunswick Tracy Culligan, première vice-présidente		
Village de Chipman Carson Atkinson, maire		
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées Judith Gagnon, présidente Claude Godbout, responsable du comité revenu et fiscalité	2016/10/07	40
Centre canadien de politiques alternatives John Anderson, analyste Bureau national		
Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap Simon April, agent de projet et responsable des communications		
Municipalité de Ristigouche-Sud-Est Hervé Esch, directeur général et secrétaire-trésorier		
Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 Olivier Collomb d'Eyramès, directeur général		
Le Conference Board du Canada Louis Thériault, vice-président Politiques publiques		

Organismes et individus	Date	Réunion
Union des municipalités du Québec Alexandre Cusson, maire ville de Drummondville	2016/10/07	40
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes François Senneville, directeur national Région du Québec	2016/10/07	41
Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs Maurice Quesnel, directeur général		
Coopérative d'habitation Ludovica Dany Harvey, président		
Mouvement Desjardins Bernard Brun, directeur Relations gouvernementales David Mourinet, directeur Direction des services administratifs		
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec Richard St-Onge, président Conseil régional		
À titre personnel Vincent Lambert, travailleur des postes Jean-François Simard, travailleur des postes		
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Tim Armstrong, directeur national Région du Pacifique	2016/10/17	42
Simon Fraser University Pamela Stern, professeure adjointe Département de sociologie et d'anthropologie		
Chambre de commerce de Surrey Anita Huberman, directrice générale		
Ville d'Edmonton Mike Nickel, conseiller	2016/10/18	43
EPCOR Utilities Inc. Meghan Mackintosh, gestionnaire Facturation		
North Edmonton Seniors Association Hugh Newell, président		

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>St. Albert Chamber of Commerce Lynda Moffat, présidente et directrice générale</p> <p>À titre personnel Karen Kennedy, travailleuse des postes à la retraite Debby Kronewitt-Martin, conseillère en gestion du changement Eric Oddleifson, avocat Kristina Schinke, ancienne vice-présidente Cash Money Cheque Cashing</p>	2016/10/18	43
<p>Association canadienne des maîtres de poste et adjoints Michelle Brousseau, directrice Alberta/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut Jacquie Strong, directrice Alberta/Territoires du Nord-Ouest/Nunavut</p> <p>Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Anna Beale, ancienne présidente Section locale 710</p> <p>CapieKonsult Steven Rosendorff, vice-président Expansion des entreprises</p> <p>À titre personnel David Bennett, travailleur des postes à la retraite Frank Goldie, travailleur des postes à la retraite George Opstad, travailleur des postes</p>	2016/10/18	44
<p>Kevin O'Reilly, membre de l'assemblée législative lac Frame, Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest</p> <p>Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Lynda Lefrancois, présidente Section locale 858, Yellowknife</p> <p>Ville de Yellowknife Mark Heyck, maire</p> <p>Fédération du travail des Territoires du Nord Alexander Lambrecht, président</p> <p>Northwest Territories Association of Communities Sara Brown, directrice générale</p>	2016/10/19	45

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>Association canadienne des maîtres de poste et adjoints</p> <p>Shelly Krahenbil, présidente Section de la Saskatchewan</p>	2016/10/20	46
<p>Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes</p> <p>Julee Sanderson, présidente Section locale Saskatoon</p>		
<p>Ville de Moose Jaw</p> <p>Myron Gulka-Tiechko, greffier et avocat de la municipalité</p> <p>Michelle Sanson, directrice pour le développement et les services de la planification</p>		
<p>Moose Jaw & District Senior Citizens Association Inc.</p> <p>Wayne McGregor, président</p> <p>Lori Friars, coordinatrice</p>		
<p>Triple 4 Advertising Ltd.</p> <p>Harry Watson, président</p>		
<p>Wakamow Aboriginal Community Organization</p> <p>Bernice Perkins, vice-présidente</p> <p>Brenda Marshall-Colenutt, secrétaire</p>		
<p>Congrès du travail du Canada</p> <p>Donald Lafleur, vice-président exécutif</p>	2016/10/20	47
<p>Credit Union Central of Saskatchewan</p> <p>Keith Nixon, directeur général</p> <p>Leslie Trobak, gestionnaire Relations gouvernementales</p>		
<p>Saskatchewan Association of Rural Municipalities</p> <p>Carmen Sterling, vice-présidente</p> <p>Shelley Kilbride, directrice Politiques et recherches</p>		
<p>Saskatchewan Seniors Mechanism</p> <p>Randy Dove, vice-président</p> <p>Holly Schick, directrice exécutive</p>		
<p>Saskatchewan Urban Municipalities Association</p> <p>Debra Button, présidente</p> <p>Sean McEachern, directeur Politiques et communications</p>	2016/10/20	47

Organismes et individus	Date	Réunion
Saskatchewan Voice of People with Disabilities Inc. Marg Friesen, consultante principale	2016/10/20	47
AIL Canada Daryl Barnett, directeur Relations du travail	2016/10/21	48
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Glenn Bennett, président Région des Prairies, Section locale 856		
Fédération du travail du Manitoba Kevin Rebeck, président		
Manitoba League of Persons with Disabilities Carlos Sosa, membre et ancien co-président		
Manitobah Mukluks Nelson Leong, chef des opérations		
McQueen and Mo Mater Maureen June Winnicki Lyons, propriétaire		
Winnipeg & District Labour Council Dave Sauer, président		
À titre personnel David Camfield, professeur Relations de travail et sociologie, Université du Manitoba		
Brokenhead Ojibway Nation Jim Bear, chef Angela Petrash Société de développement Jackie Pommer, directrice des opérations	2016/10/21	49
À titre personnel Debbie Chief, directrice des services de santé Clinique médicale / pharmacie Sandra Nault, commis aux logements Ashleigh Shultz-Bear, gestionnaire Centre de divertissement		
Association des banquiers canadiens Darren Hannah, vice-président Finances, risques et politique prudentielle	2016/10/31	53
Canadian Consumer Finance Association Tony Irwin, président		

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>Association canadienne des coopératives financières</p> <p>Robert Martin, conseiller principal de la politique</p> <p>Ministère des Finances</p> <p>Lisa Pezzack, directrice Division des systèmes financiers, Direction de la politique du secteur financier</p> <p>Lynn Hemmings, chef principale Paiements et pensions, Direction de la politique du secteur financier</p> <p>eBay Canada Limited</p> <p>Andrea Stairs, directrice générale</p> <p>Ernst & Young</p> <p>Uros Karadzic, associé Services consultatifs, Gens</p> <p>Pierre Lanctôt, associé Services consultatifs</p> <p>Charles-Antoine St-Jean, associé Services consultatifs</p> <p>Mercer (Canada) limitée</p> <p>Cory Skinner, actuaire</p> <p>Michel St-Germain, actuaire</p> <p>Oliver Wyman</p> <p>Bruce Spear, associé Pratique de transport</p> <p>Conseil du régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario</p> <p>Mary Cover, directrice Stratégie des rentes et risque d'entreprise</p> <p>Pitney Bowes Canada</p> <p>Bill Mackrell, président</p> <p>Courrier Purolator limitée</p> <p>Stewart Bacon, président du conseil d'administration</p> <p>The UPS Store</p> <p>David Druker, président</p> <p>UPS Canada</p> <p>Cristina Falcone, vice-présidente Affaires publiques</p>	2016/10/31	53

Organismes et individus	Date	Réunion
<p>Association des officiers des postes du Canada</p> <p>Guy Dubois, président national</p> <p>Michael Ling, premier vice-président</p> <p>Société canadienne des postes</p> <p>Deepak Chopra, président et chef de la direction</p> <p>Susan Margles, vice-présidente</p> <p>Relations gouvernementales et cadre stratégique</p> <p>Wayne Cheeseman, chef des finances</p> <p>Association canadienne des maîtres de poste et adjoints</p> <p>Brenda McAuley, présidente nationale</p> <p>Daniel Maheux, vice-président national</p> <p>Alliance de la Fonction publique du Canada</p> <p>Howie West, agent réorganisation du travail</p> <p>Section des programmes nationaux</p> <p>Syndicat des employés des postes et communications</p> <p>François Paradis, président national</p>	2016/11/02	55
<p>Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes</p> <p>Mike Palecek, président national</p> <p>Geoff Bickerton, directeur de la recherche</p> <p>Groupe de travail sur la Société canadienne des postes</p> <p>Françoise Bertrand, présidente</p> <p>Jim Hopson, membre</p> <p>Marena McLaughlin, membre</p>	2016/11/03	56

ANNEXE D LISTE DES MÉMOIRES

Organismes et individus

Amos, William, député, Pontiac

Anderson, John

Association canadienne des coopératives financières

Association canadienne des maîtres de poste et adjoints

Association canadienne du marketing

Association des gens d'affaires de Blainville

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

Bibeau, Marie-Claude, honorable, députée, Compton — Stanstead

Camfield, David

Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs

Chambre de Commerce de Bois-des-Filion / Lorraine

Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De-Blainville

Coalition des personnes handicapées

Congrès du travail du Canada

Conseil du travail - district d'Oakville

Fédération canadienne des municipalités

Jordan, Bernadette, députée, South Shore — St. Margarets

L'Encrier

Lipsig-Mummé, Carla

McQueen and Mo Mater

Moore, Christine, députée, Abitibi — Témiscamingue

Oliphant, Robert, député, Don Valley-Ouest

Organismes et individus

Opstad, George

Réseau d'action des femmes handicapées du Canada

Robillard, Yves, député, Marc-Aurèle-Fortin

Saini, Raj, député, Kitchener-Centre

Saskatchewan Association of Rural Municipalities

Saskatchewan Seniors Mechanism

Schinke, Kristina

Société d'assurance-dépôts du Canada

Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec

Syndicat des employés des postes et communications

Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes

Trudel, Karine, députée, Jonquière

The UPS Store

Union des municipalités du Québec

Village de Chipman

Ville de Montréal

Ville de Moose Jaw

Ville de Toronto

Ville de Wabana

Zahid, Salma, députée, Scarborough-Centre

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des procès-verbaux pertinents ([réunions nos 26 à 49, 53 à 57, 61, 63, 65 et 66](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,
Tom Lukiwski

Rapport dissident des conservateurs

Préambule et sommaire

Le Comité des opérations gouvernementales (OGGO) a entrepris son étude de la Société canadienne des postes (SCP) à l'automne 2016, après la publication du rapport du Groupe de travail chargé de l'examen de Postes Canada. L'objet de l'étude du Comité OGGO était de tenir une discussion, fondée sur le document de travail du Groupe de travail, qui permettrait de présenter clairement les faits et les options viables concernant l'avenir de Postes Canada¹. Le mandat du Comité, dans le cadre de cette étude, était de consulter la population et les autres intervenants et de présenter des recommandations au gouvernement du Canada d'ici la fin de 2016. Les membres conservateurs du Comité OGGO ont produit le présent rapport dissident parce qu'ils estiment que le rapport majoritaire ne présente pas adéquatement les faits et les options viables : au lieu de proposer des solutions tangibles aux problèmes de Postes Canada, le rapport majoritaire offre une liste de souhaits détachés du concret. Les recommandations qui y sont formulées laissent de côté des mesures concrètes et tangibles qui permettraient à la SCP de se doter d'un modèle d'entreprise viable et adapté à l'évolution de la demande. Or, le Comité doit rendre compte de ce qu'il a entendu pendant les consultations, et il a la responsabilité fiduciaire, conformément au mandat de l'étude, de présenter les faits et des options d'avenir viables pour la SCP.

Les témoignages entendus sont formels : les Canadiens tiennent à Postes Canada comme institution postale. Ils veulent que la SCP continue de distribuer le courrier, mais croient qu'elle doit agir pour s'assurer un avenir viable². Par contre, les Canadiens ont clairement signalé qu'ils ne veulent pas que le gouvernement se serve des fonds publics ou augmente les impôts pour subventionner Postes Canada; ils ne veulent pas non plus que la SCP cherche des revenus supplémentaires dans des activités qui ne correspondent pas au mandat d'une société postale³. Or, le rapport majoritaire dédaigne des mesures chiffrées et réelles qui renforceraient la position financière de Postes Canada; il est évident du rapport majoritaire, est fondé sur les promesses électorales mal avisées – de passer sous silence les pratiques chiffrées que Postes Canada utilise ou a commencé à mettre en œuvre. Les membres conservateurs du Comité se sentent donc obligés d'offrir les recommandations suivantes pour aider à assurer l'avenir d'une institution appréciée par la vaste majorité des Canadiens.

Les consultations sur Postes Canada : des chiffres

À l'automne 2016, le Comité a entendu 190 témoins, dont 50 étaient des femmes, moins de 10 étaient des Autochtones, et près de 65 représentaient le milieu syndical⁴. Il ne faut pas conclure de ces chiffres que les témoignages entendus ne sont pas valides, mais plutôt qu'ils n'offrent pas nécessairement une représentation équilibrée de tous les

¹ Gouvernement du Canada, *Au sujet de l'Examen de Postes Canada*.

² Françoise Bertrand, présidente, Groupe de travail sur la Société canadienne des postes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, réunion n° 26, 20 septembre 2016.

³ *Ibid.*

⁴ Pour la liste de toutes les consultations publiques tenues, voir l'annexe A du rapport complet du Comité.

intervenants, ni un portrait proportionnel des Canadiens qui bénéficieraient de la réussite de la SCP. Par comparaison, on peut lire ce qui suit sur le sondage réalisé par le Groupe de travail :

Les points de vue des Canadiens qui vivent en milieu urbain et en banlieue ainsi que dans les collectivités rurales ou plus éloignées ont été recueillis au moyen d'un sondage téléphonique national mené auprès de 2 246 personnes sélectionnées aléatoirement. Un suréchantillonnage a été effectué auprès des personnes âgées autonomes, des utilisateurs de téléphonie cellulaire uniquement, des jeunes âgés de 18 à 34 ans, des personnes à mobilité réduite, des Canadiens des régions rurales et des Canadiens qui vivent dans le Nord. Dans l'ensemble, les résultats du sondage sont considérés comme exacts selon une marge d'erreur de $\pm 2 \%$, l'intervalle de confiance étant de 95 %.

Les points de vue d'Autochtones habitant à l'intérieur et à l'extérieur des réserves ont été recueillis au moyen d'un sondage téléphonique national réalisé auprès d'un échantillon aléatoire de 401 Autochtones. La marge d'erreur de l'échantillon total est de $\pm 4,9 \%$, et celle des échantillons prélevés à l'intérieur et à l'extérieur des réserves est de $\pm 6,9 \%$. L'intervalle de confiance est de 95 % pour les deux valeurs.

Finalement, les points de vue et opinions de petites, moyennes et grandes entreprises et organisations des secteurs privé et public et d'organisations à but non lucratif de partout au Canada ont été recueillis au moyen d'un sondage téléphonique national mené auprès de 1 202 entités choisies au hasard. Dans l'ensemble, les résultats du sondage sont considérés comme exacts selon une marge d'erreur de $\pm 2,8 \%$, l'intervalle de confiance étant de 95 %⁵.

Les recommandations du Comité doivent donc être placées dans ce contexte – celui du large échantillon qu'a prélevé le Groupe de travail auprès des 35 millions de Canadiens, versus les témoignages plus ciblés qu'a entendus le Comité – si on veut dégager des recommandations complètes sur l'avenir de Postes Canada.

Aperçu général

Les Canadiens sont très satisfaits du rendement de Postes Canada, mais la plupart reconnaissent qu'ils utilisent beaucoup moins souvent le courrier ordinaire que par le passé, l'accès au courrier électronique étant de plus en plus facile. Les Canadiens reconnaissent aussi que Postes Canada subit des pressions financières importantes qui compromettent sa viabilité à long terme, et que des changements opérationnels s'imposent⁶. Le sondage du Groupe de travail tout comme les témoignages livrés au Comité révèlent un consensus clair : Postes Canada doit être ouverte à l'adaptation de ses services, de ses heures de travail et de ses coûts, surtout si cette adaptabilité permet le maintien des services de base de Postes Canada sans augmentation de l'impôt ni hausse du prix des timbres⁷. C'est ce qui ressort avec évidence des opinions suivantes, partagées respectivement par 67, 73 et 65 % des personnes sondées par le Groupe de travail : tous les habitants des régions urbaines et suburbaines devraient utiliser les boîtes postales communautaires; la distribution du courrier pourrait ne se faire qu'un jour sur deux; et Postes Canada pourrait ajouter un jour ou deux au délai de

⁵ Bertrand, Françoise, Ksystyna T. Hoeg, Jim Hopson, et Marena McLaughlin, *Postes Canada à l'ère du numérique*, document de travail, 2016.

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

livraison des lettres. Aucune de ces mesures n'imposerait de coût aux contribuables, et les Canadiens préfèrent la solution de l'adaptabilité à celle des hausses d'impôts. Du point de vue financier, Postes Canada se trouvera d'ici quelques années dans une situation grave si elle ne remanie pas en profondeur sa structure actuelle. Lors de leur comparution à la fin du mois d'octobre dernier, des représentants d'Ernst & Young – le cabinet choisit de procéder à la vérification de Postes Canada et faire des projections sur 10 ans – ont dit ce qui suit :

À plus long terme, les projections financières jusqu'en 2026 laissent entrevoir une situation insoutenable, avec des pertes annuelles de l'ordre de plus de 700 millions de dollars. Les facteurs de ces résultats négatifs sont multiples, mais comprennent l'érosion soutenue du courrier postal en raison de l'usage répandu des communications électroniques; la pression inflationniste sur les coûts; l'agrandissement du réseau lié à la croissance démographique au Canada; la concurrence, notamment la venue de nouveaux fournisseurs de services, des fournisseurs de services à moindre coût et l'avènement de technologies perturbatrices; et les besoins de financement du régime de retraite. **Notre analyse nous porte à croire que le montant des pertes projetées par Postes Canada se situe à la limite optimiste de la fourchette des pertes estimatives raisonnables. Il pourrait être plus élevé⁸.**

Les chiffres précis étudiés par Ernst & Young sont confidentiels, mais il suffit d'en lire le sommaire pour voir que les perspectives de la SCP sont négatives. Tant l'analyse produite par le Groupe de travail que les projections internes de Postes Canada décrivent la même situation⁹. Pourtant, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes voit les choses d'un tout autre œil : arguant que Postes Canada a généré des profits pendant 17 des 20 derniers exercices, il en conclut qu'elle ne connaîtra jamais de difficultés financières. Si tous ne s'entendent pas sur la situation financière à court terme de Postes Canada, le Comité en général et ses membres conservateurs en particulier croient que la SCP encourra des déficits majeurs si elle ne réduit pas ses dépenses opérationnelles. Vu la chute de la demande pour les lettres (un produit à forte marge de profit), le modèle actuel n'est en effet viable ni à court ni à long terme.

Le rapport majoritaire

Nous ne souscrivons pas à l'opinion majoritaire du Comité OGGO au terme de cette étude. En effet, cette opinion majoritaire ne tient pas compte du grave manque à gagner qui menace Postes Canada, et elle néglige la responsabilité fiduciaire qu'implique l'étude demandée au Comité. Elle rejette plusieurs initiatives qui amélioreraient la situation financière de Postes Canada, et contient des affirmations qui sont tantôt irréconciliables avec des recommandations pourtant judicieuses, tantôt largement redondantes, ou encore sans lien aucun avec la recommandation subséquente. Nous ne pouvons donc pas ajouter nos signatures à un document qui est si déconnecté de la réalité de Postes Canada. Nous approuvons en effet les deux recommandations suivantes :

⁸ Pierre Lanctôt, associé, Services consultatifs, Ernst & Young; Charles-Antoine St-Jean, associé, Services consultatifs, Ernst & Young; et Uros Karadzic, associé, Services consultatifs, Ernst & Young, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, réunion n^o 53, 31 octobre 2016.

⁹ Bertrand, Françoise, Ksystyna T. Hoeg, Jim Hopson, et Marena McLaughlin, *Postes Canada à l'ère du numérique*, document de travail, 2016.

Recommandation 1 : Postes Canada demeure un service public accessible à tous les Canadiens et veille à l'autofinancement de son exploitation tout en réinvestissant les profits générés dans la Société.

Recommandation 2 : Postes Canada cherche d'abord et avant tout à protéger son mandat de base, soit celui d'offrir à tous les Canadiens des services de livraison du courrier et de colis abordables et d'excellente qualité d'une manière innovante et adaptée au 21^e siècle.

Le Groupe de travail a évalué les options à l'aune de trois critères : le potentiel d'accroissement du bénéfice d'exploitation, la dynamique du marché et la concordance avec les capacités actuelles de Postes Canada¹⁰. Nous avons ajouté deux critères aux fins du présent rapport dissident : le potentiel d'accroissement des économies, et l'appui qu'obtient l'option dans la population. Parmi toutes les recommandations qu'énumère le rapport majoritaire, celles qui sont énoncées ci-dessus sont les seules qui répondent à nos critères d'évaluation. Il y a d'autres énoncés de valeurs que nous faisons nôtres dans le texte de l'opinion majoritaire, mais comme ils désignent des pratiques actuelles de la SCP et ne forment pas des recommandations substantielles, nous ne jugeons pas nécessaire de les reprendre ici. La plupart des recommandations de la majorité passent outre aux projections chiffrées qui ont été établies, et elles ne sont guère à même d'aider à stabiliser la situation financière de Postes Canada. L'analyse du rapport du Groupe de travail, Ernst & Young et l'opinion publique abondent dans le même sens : Postes Canada devrait mettre fin au moratoire sur les boîtes postales communautaires. Or, c'est le contraire de ce que recommande l'opinion majoritaire, qui semble s'imaginer que ses autres recommandations compenseront facilement les économies considérables que les boîtes postales communautaires auraient permis de réaliser. Le maintien du moratoire est justifié, dans le préambule des recommandations 20 et 24, par une analyse douteuse qui voit dans la « restauration de la distribution à domicile » un moyen possible d'assurer l'avenir de Postes Canada, de préserver sa part du marché et de compenser les recettes perdues. Or, outre que le Comité n'a entendu aucun témoignage crédible soutenant que la fin de la distribution à domicile s'accompagnait pour Postes Canada d'une *perte* de revenus, les affirmations de la majorité traduisent une indifférence aveugle aux réalités financières.

Ensuite, la majorité recommande que le réseau de Postes Canada serve à fournir des services d'accès Internet à large bande et de téléphonie cellulaire dans les régions rurales ou éloignées. De prime abord, cette utilisation du vaste réseau de bureaux de poste de la SCP n'est pas objectivement irresponsable. Le problème est que le Comité n'a pas entendu de témoignages substantiels indiquant que c'est là un désir répandu dans la population, ou que ce mode de prestation est financièrement viable, ou même réalisable du point de vue technique. Il s'agit donc d'un autre exemple d'une belle idée qui n'a jamais été mise à l'épreuve, n'est pas chiffrée et n'est pas justifiée par des renseignements clairs.

¹⁰ *Ibid.*

La dernière recommandation contestable que nous voulons mentionner concerne le régime de retraite de Postes Canada, lequel connaît un fort manque de fonds. La majorité recommande l'élimination de l'exigence de solvabilité et l'incorporation du régime de retraite de la SCP au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Or, outre que ce serait conférer un avantage concurrentiel injuste à Postes Canada que de l'exempter – mais non ses concurrents du secteur privé – de l'obligation de capitalisation, ni l'une ni l'autre de ces recommandations ne prévoient la viabilité du fonds. L'intention de la majorité semble être d'inciter la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, qui supervise Postes Canada, à profiter de cette consultation pour restructurer l'administration et le mandat de la Société. Mais ce n'est pas le mandat du Comité, dans le cadre de cette étude, que de recommander ou conseiller des changements structurels à la ministre; si la ministre ou le gouvernement souhaite restructurer Postes Canada ou en redéfinir le mandat, ils n'ont qu'à le faire. Le Comité n'a pas pour rôle de légitimer, par ses recommandations, des décisions qui n'ont même pas l'appui des Canadiens dans leur ensemble.

Recommandations

Contexte des recommandations 1 et 2

Les Canadiens se sont exprimés clairement : un service des postes (lettres et colis) est encore nécessaire aujourd'hui, mais Postes Canada doit spécifiquement s'assurer de la viabilité financière de ses services de base avant de se lancer dans d'autres activités extérieures à son mandat. C'est donc dire que la SCP devrait concentrer ses efforts sur la protection de ses services traditionnels, et reconnaître l'importance des bureaux de poste ruraux dans les petites villes et communautés. De fait, les témoins que nous avons entendus en milieu rural se sont dits favorables au maintien des services postaux traditionnels. Cela dit, il existe un écart entre les désirs des Canadiens urbains et des Canadiens ruraux en ce qui concerne l'avenir de Postes Canada : les habitants des villes sont à proximité de centaines de comptoirs postaux ou services franchisés, alors que les Canadiens ruraux doivent régulièrement se déplacer assez loin pour aller au seul bureau de poste de la région. Le présent rapport dissident réitère donc que Postes Canada doit protéger et maintenir sa position dans les régions rurales et éloignées du Canada. La Société représente parfois le seul lien avec ces communautés; il est donc essentiel que les mesures prises pour assurer son avenir se focalisent sur la protection de la distribution postale dans les régions rurales.

Fait important, Postes Canada est une société d'État indépendante depuis 1981 (elle était jusque-là un ministère). Or, l'un des principes de base des sociétés d'État est qu'elles sont pleinement indépendantes : elles ne sont pas soumises aux caprices du gouvernement et sont libres de prendre les décisions qui sont dans leur intérêt, plutôt que de servir les intérêts politiques du parti au pouvoir. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous sommes préoccupés par l'orientation que le gouvernement actuel tente d'imprimer à Postes Canada, et nous préférons fortement que la Société reste indépendante.

Recommandation 1 : Le gouvernement et le Comité reconnaissent que Postes Canada est une société d'État indépendante, dotée d'un conseil d'administration indépendant, alors le gouvernement du Canada devrait s'abstenir de limiter son autonomie dans ses affaires et la direction qu'elle choisit.

Recommandation 2 : Postes Canada devrait se concentrer sur son mandat de base traditionnel, qui est d'offrir des services de livraison du courrier et de distribution postale abordables et d'excellente qualité à tous les Canadiens

Contexte de la recommandation 3

La SCP a longuement parlé au Comité de ses initiatives de production de recettes. Comme beaucoup d'entre elles viennent des employés de la Société, nous appuyons les recommandations visant à simplifier les discussions sur l'innovation entre le personnel et les employeurs. Cependant, les témoins qui ont comparu devant le Comité ne s'entendaient pas tous sur l'opportunité de certaines innovations. Ainsi, plusieurs voulaient qu'on envisage d'offrir des services bancaires postaux, puisque d'autres pays ayant un régime postal national le font. Mais d'autres témoins, y compris les représentants de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, des associations bancaires nationales et de diverses coopératives de crédit, se sont dits sceptiques à l'égard de cette idée et ont recommandé que Postes Canada se concentre plutôt sur son modèle d'affaires de base¹¹.

La SCP a fourni des services bancaires postaux de 1869 jusqu'à ce qu'ils soient abolis en 1968, sous le gouvernement de Pierre Elliott Trudeau. Or, la législation *adoptée depuis 1968 interdit le rétablissement d'une banque postale, qui serait contraire à la Loi sur les banques, à la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt et à la Loi sur la gestion des finances publiques*. Il est vrai que Postes Canada a envisagé des options qui seraient conformes à la législation, comme la conclusion d'un partenariat exclusif avec un établissement financier, ou la prestation de services pour un ensemble de banques. Les témoignages entendus montrent qu'il y a eu une tentative de tisser des liens entre la SCP et les institutions financières en 2010, mais le secteur bancaire n'a pas fait montre alors d'enthousiasme. C'est ce même sentiment qu'ont clairement exprimé les témoins de l'industrie des banques qui ont comparu devant le Comité.

Comme les études de la SCP sur les services bancaires postaux contiennent des renseignements commercialement sensibles, elles ne peuvent pas être reproduites dans le présent rapport. Il faut toutefois noter que le concept de banque postale ne recueille qu'un faible appui, les personnes sondées ne souhaitant pas que Postes Canada se lance dans un secteur complètement différent de celui des postes. Après avoir pris connaissance des études approfondies réalisées par Postes Canada à la fin des an-

¹¹ Krystyna Hoeg, membre, Groupe de travail sur la Société canadienne des postes, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, réunion n^o 26, 20 septembre 2016.

nées 2000, des résultats de plusieurs projets pilotes et des travaux d'Oliver Wyman à ce sujet, nous estimons que Postes Canada a à sa disposition toute l'information pertinente pour juger de l'opportunité de rétablir une banque postale. Le présent rapport dis-sident souscrit aux conclusions de la SCP et du Groupe de travail : les services bancaires postaux ne sont pas une panacée qui sauvera Postes Canada et assurera son avenir pendant des décennies; bien au contraire, c'est une idée utopique qui au mieux fera ses frais si elle est structurée correctement, mais risque beaucoup plus d'être un gouffre financier pour les contribuables.

Le Comité OGGO a aussi entendu des témoignages sur l'incorporation de divers services gouvernementaux aux activités courantes de la SCP, question d'utiliser son vaste réseau de points de service. De fait, ce réseau à grande échelle est souvent présenté comme le grand avantage de Postes Canada (après son image de marque), et beaucoup des innovations proposées impliquaient l'utilisation de ses nombreux points de service. Cela dit, on n'observe pas que les Canadiens soient nombreux à vouloir recevoir des services gouvernementaux à leur bureau de poste, puisqu'ils ne veulent pas que Postes Canada s'éparpille au-delà de son cadre d'affaires traditionnel¹².

Il faut toutefois noter que le présent rapport ne s'oppose pas à ce que des ressources de base, comme des ordinateurs ou des imprimantes, soient disponibles dans les bureaux de poste ruraux ou éloignés, afin d'aider les habitants locaux à accéder aux services en ligne du gouvernement. Mais le Comité a sondé tous les organismes du gouvernement, et à une exception près, aucun ne s'est dit intéressé à fournir ses services dans les bureaux de Postes Canada. La Société a bien tenté, à titre de projet pilote, d'offrir un service de passeport, mais elle a finalement décidé d'abandonner ce programme par manque de demande : il était plus facile et moins coûteux aux Canadiens d'obtenir ce service en ligne. De plus, des employés ont dit au Comité que la prestation de services supplémentaires au nom d'autres organismes gouvernementaux impliquerait d'embaucher des préposés et de donner de la formation, et ce, malgré l'utilisation relativement sporadique de ces services. On se demande pourquoi la majorité s'attend à ce que ces services s'avèrent populaires alors que les tentatives précédentes ont fait long feu, à ce qu'ils génèrent des recettes significatives sans entraîner de coûts, ou à ce que les organismes gouvernementaux acceptent de payer un loyer à Postes Canada pour l'utilisation de ses locaux. Cette idée ne produira pas de revenus. Par conséquent, étant donné le sens de l'innovation dont Postes Canada fait montre et la réticence des Canadiens à l'endroit des initiatives qui redéfinissent en profondeur – voire contredisent – les activités traditionnelles de la Société, la troisième recommandation suivante est formulée.

Recommandation 3 : Postes Canada devrait trouver des façons novatrices et fiables de maintenir sa viabilité sans trahir son mandat de base traditionnel.

Contexte de la recommandation 4

¹² Bertrand, Françoise, Ksystyna T. Hoeg, Jim Hopson, et Marena McLaughlin, *Postes Canada à l'ère du numérique*, document de travail, 2016.

Plusieurs témoins – des experts internes ou extérieurs à la Société, dont les représentants d’Ernst & Young déjà mentionnés – ont parlé du trou budgétaire de plus en plus profond qui attend Postes Canada au cours des 10 prochaines années. On trouve dans le rapport du Groupe de travail plusieurs propositions qui ont été étudiées sérieusement, offrent des solutions tangibles et ont été chiffrées, auditées et vérifiées adéquatement. Cela dit, le Groupe de travail admet clairement que ces propositions, si elles constituent un bon début, ne sauraient pallier entièrement au manque à gagner projeté. Le Groupe de travail signale dans son rapport que la transition aux boîtes postales communautaires (BPC) permettra des économies annuelles révisées de 400 à 450 millions de dollars lorsque la stabilité sera rétablie une fois éliminée la distribution à domicile¹³. La SCP a dû « revoir » cette estimation en raison des réactions imprévues qu’a suscitées la première vague de conversions. Selon Ernst & Young, la cible revue est raisonnable. Dans son rapport, le Groupe de travail affirme formellement que l’interruption de la transition aux BPC obligerait la SCP à trouver ailleurs des économies projetées de 370 millions de dollars, puisque les conversions réalisées à ce jour ont permis des économies de 90 millions de dollars en 2014-2015¹⁴.

Il est vrai que certains témoins se sont prononcés contre les BPC ou ont appelé de leurs vœux le rétablissement de la distribution à domicile. Mais leur position contraste avec l’opinion publique, qui est à un degré plus ou moins élevé favorable à la poursuite de la transition aux BPC : le Groupe de travail signale que deux tiers des Canadiens veulent que l’on continue les conversions, surtout si elles ont un impact positif sur l’avenir financier de Postes Canada¹⁵. Or, la majorité recommande de maintenir le statu quo, ce qu’on peine à concilier avec les analyses entendues par le Comité, qui démontrent clairement l’espace budgétaire que crée la transition aux BPC. Nous reconnaissons toutefois que l’accès aux BPC est impossible à certains Canadiens; Postes Canada devrait donc continuer d’offrir la distribution à domicile aux personnes âgées ou handicapées et à celles qui ne peuvent pas se rendre à leur BPC. La Société devrait aussi mieux communiquer les possibilités d’accommodements offertes, des témoins ayant donné à entendre qu’elle n’a pas adéquatement fait connaître les options mises à la disposition des personnes qui ne peuvent accéder facilement à leur BPC.

Par ailleurs, le Groupe de travail recommande dans son rapport de poursuivre, dans certaines régions, la conversion des bureaux de poste en franchises. Le Comité OGGO a pu lire dans les analyses financières qu’on lui a remises que les bureaux de poste sont inutilement coûteux, surtout lorsque les mêmes services peuvent être fournis par un comptoir franchisé¹⁶. Certes, les Canadiens sondés se disent légèrement moins satisfaits du service franchisé que du service aux bureaux de poste, mais l’écart est trop modeste pour qu’on rejette simplement le franchisage. En fait, les sondages de Postes Canada révèlent que les clients urbains sont aussi satisfaits des comptoirs franchisés que des bureaux de poste, et qu’ils apprécient particulièrement leurs longues heures

¹³ Bertrand, Françoise, Ksystyna T. Hoeg, Jim Hopson, et Marena McLaughlin, *Postes Canada à l’ère du numérique*, document de travail, 2016.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

d'ouverture. Dans le même ordre d'idées, le Groupe de travail et les témoins de la SCP ont proposé de rationaliser les centres de tri de la Société afin d'en rendre les activités plus efficaces et de les adapter à la croissance continue (et nécessaire) de la livraison de colis. Enfin, et c'est le point le plus important, le Groupe de travail a mené de vastes consultations représentant toute la diversité de la population, alors que l'étude du Comité OGGO n'a permis de sonder qu'un segment plus étroit de la population, soit les personnes qu'intéresse particulièrement le sort de la SCP. Il en résulte que les recommandations du Groupe de travail reflètent plus exactement les opinions des Canadiens, et que leurs analyses rendent davantage compte de ce que la population veut. Par conséquent, nous formulons la quatrième recommandation suivante :

Recommandation 4 : Postes Canada devrait envisager de mettre en œuvre les mesures de viabilité des opérations proposées dans le rapport du Groupe de travail.

Contexte de la recommandation 5

Les témoins ont dit au Comité que le principal secteur de croissance de Postes Canada était la livraison de colis, mais que la concurrence y était féroce et croissante, et les marges beaucoup plus minces que pour la distribution du courrier¹⁷. Postes Canada, pour rester compétitive, doit continuellement éliminer le gaspillage et trouver des économies d'efficacité; elle ne doit pas s'attendre à vivre des subsides du gouvernement. Ce message a été martelé : les Canadiens ne veulent pas payer plus d'impôt – ou payer beaucoup plus cher le timbre – pour subventionner la SCP. Les profits devraient être réinvestis dans la SCP elle-même (modernisation des actifs, gains d'efficacité), et s'il y a des profits, l'envoi d'une lettre devrait rester abordable.

Par ailleurs, Postes Canada doit agir face au problème que représentera bientôt son régime de retraite. Les experts – ceux de la SCP comme ceux de l'extérieur – ont signalé que le déficit de solvabilité continue de grever la position financière de la Société¹⁸. Des mesures sont donc nécessaires pour atténuer le risque. Certains témoins ont fait valoir que la SCP ne devrait pas se soucier de son déficit d'insolvabilité puisque celui-ci ne poserait problème que s'il fallait acquitter d'un seul coup toutes les obligations relatives aux pensions. Les membres de l'opposition rejettent ce point de vue. En effet, cette permissivité n'étant pas accordée uniformément à ses concurrents du secteur privé, la SCP en retirerait un avantage injuste quant au coût de la main-d'œuvre. De plus, on peut lire à la recommandation 13 du rapport majoritaire que le régime de retraite de Postes Canada devrait être incorporé au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Cette recommandation est particulièrement mal avisée : on compte actuellement quelque 50 sociétés d'État fédérales et des dizaines de filiales, et chacune a son régime de pension particulier. L'intégration de celui de Postes Canada au Régime de pension de retraite de la fonction publique créerait un précédent dangereux et coûteux.

¹⁷ Pierre Lanctôt, associé, Services consultatifs, Ernst & Young; Charles-Antoine St-Jean, associé, Services consultatifs, Ernst & Young; et Uros Karadzic, associé, Services consultatifs, Ernst & Young, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, réunion n^o 53, 31 octobre 2016.

¹⁸ *Ibid.*

teurs et ouvrirait la porte à une incorporation similaire de tous les régimes de retraite des sociétés d'État. Or, les sociétés d'État sont censées – c'est fondamental – fonctionner de façon indépendante du gouvernement. La recommandation de la majorité est donc bien mal choisie. Cependant, Postes Canada pourrait envisager de stabiliser son régime de retraite au moyen d'un modèle à risques partagés ou d'un régime à cotisations déterminées pour les nouveaux employés.

Recommandation 5 : Postes Canada devrait s'assurer que toutes les mesures qu'elle prend pour moderniser ses opérations soient sans incidence sur les recettes, par égard pour les contribuables.

Conclusion

Le Comité a entendu moins de deux cents témoins au cours de consultations qui ont duré plusieurs semaines. Nous avons visité quinze circonscriptions libérales, cinq circonscriptions conservatrices et deux circonscriptions néodémocrates. Nous avons tenu une audience en Colombie-Britannique et une en Alberta – où vivent près de neuf millions de Canadiens –, contre deux en Nouvelle-Écosse, deux à Terre-Neuve et une à l'Île-du-Prince-Édouard – trois provinces qui comptent moins de deux millions d'habitants. Les interventions entendues sont certes précieuses, et nous sommes reconnaissants de leurs efforts au Comité et aux témoins, mais ces témoignages ne doivent pas être considérés comme entièrement représentatifs de ce que les Canadiens pensent et veulent au sujet de Postes Canada. Il faut donc analyser les conclusions du Comité de concert avec celles du Groupe de travail, qui a contacté et sondé un bien plus vaste échantillon de Canadiens. Il y a une grande divergence entre, d'une part, les idées des témoins – et des Canadiens sondés – quant à l'avenir de Postes Canada et, d'autre part, la réalité financière de la Société. Après avoir entendu et étudié les témoignages, nous, membres minoritaires du Comité, avons confiance dans les analyses financières réalisées pour le Groupe de travail et par Postes Canada elle-même dans le cadre de sa réflexion sur son avenir. Or, ces analyses ne prédisent pas un avenir stable et financièrement viable à la Société, à moins que des changements n'aient lieu.

les recommandations sensées du présent rapport, combinées aux quelques recommandations du rapport majoritaire que nous approuvons et à l'analyse approfondie contenue dans le rapport du Groupe de travail, constituent un point de départ acceptable; sur ce fondement, Postes Canada pourra continuer sa recherche de solutions novatrices pour renforcer sa situation financière. nous n'avons pas constaté qu'un vaste segment de la population souhaite que Postes Canada se réinvente, change son mandat traditionnel ou fournisse des services sans lien avec la distribution postale. De plus, nous n'avons ni le mandat ni le droit de dicter à Postes Canada des changements opérationnels précis. La responsabilité du comité est de fournir au gouvernement de la rétroaction sur ce que souhaitent les Canadiens, et nous croyons que le présent rapport rend compte des opinions les plus fréquemment exprimées par l'ensemble de nos compatriotes. Nous croyons que c'est en prenant des décisions judicieuses, à la lumière des faits, que Postes Canada pourra renforcer ses finances et continuer à fournir des services postaux de haute qualité d'un bout à l'autre du pays.

Rapport dissident du Nouveau Parti démocratique du Canada

Examen de Postes Canada : une options tournée vers les services

Rappel des faits

Le 5 mai dernier, le gouvernement lançait l'examen de Postes Canada. Cette revue fait suite à l'insatisfaction de la population vis-à-vis le Plan en cinq points annoncé en 2013 par la Société canadienne des postes (SCP).

Le gouvernement libéral a raté une belle occasion de respecter leurs promesses électorales en rétablissant le service de courrier à domicile. Il semble clair et évident que la population a voté pour des députés et un premier ministre qui ont fait ouvertement la promotion du retour du service à domicile.

Il est à rappeler que le NPD s'était engagé à rétablir le service de livraison du courrier à domicile. La livraison du courrier à domicile est une simple question d'équité. L'élimination de ce service affecte davantage les aînés et les personnes handicapées. Pour eux, il s'agit d'un service essentiel.

Le NPD croit fermement au caractère public des services de Postes Canada. Nous voulons que Postes Canada continue d'offrir des services de qualité à des coûts raisonnables. De plus, avec son réseau de succursales déjà en place, Postes Canada se doit d'explorer le développement de nouveaux services.

Plusieurs options ont été présentées, mais peu ont été approfondies. La question des services bancaires a été rejetée d'emblée par le gouvernement avant même d'avoir vu les différentes études secrètes menées par Postes Canada. Le NPD reste convaincu de la nécessité d'avoir une banque postale aux services des gens.

Processus

Le document de travail *Postes Canada à l'ère du numérique* du Groupe de travail a été déposé au comité OGGO à la fin du mois de septembre. Le rapport fait état de plusieurs études et analyses d'experts-conseils et d'enquête d'opinions sans en mentionner leurs sources. Il a été impossible pour le comité d'avoir accès à l'ensemble des documents cités dans le rapport. Il est donc impossible d'apprécier la justesse de l'ensemble des résultats et conclusions présenté par le groupe de travail.

Qui plus est, l'approche préconisée a mis l'accent sur la diminution des coûts d'opération au lieu de chercher à augmenter les revenus. L'utilisation de franchise et la conversion de la livraison à domicile par l'utilisation de boîte postale communautaire comme solution principale viennent mettre en péril de nombreux bons emplois au profit d'emploi précaire à un salaire beaucoup moindre. Les propositions de nouveaux services ont été mentionnées dans le rapport du groupe de travail, mais ont été peu explorées par ceux-ci.

Il est fort regrettable que le comité ait eu accès aux différentes études secrètes menées par Postes Canada dans le cadre d'une banque postale que très tardivement dans le processus d'examen. De plus, les documents étaient seulement présentés en anglais.

Ce qu'on y retrouve :

Lors des consultations, les différents syndicats représentant les employés ont bien fait comprendre que SCP étant une société de la couronne, et que le gouvernement n'avait pas comme priorité la privatisation de l'organisation. De ce fait, il était nécessaire de considérer leur fonds de pension comme un fonds de pension public et ne devrait pas être considéré selon les règles de solvabilité d'un fonds privé. Nous sommes heureux de constater que le rapport met de l'avant un changement quant au fonds de pension des employés de Postes Canada. Cet élément met en relief l'importance que revêt Postes Canada à titre d'entité publique.

Le rapport propose un retour de la livraison du courrier à domicile, ce qui est une bonne chose. Cependant, nous sommes déçus de constater que le retour de la livraison à domicile sera limité dans les collectivités où la conversion a été effectuée après le 3 août 2015.

Nous sommes heureux de constater que le gouvernement semble ouvert à la mise en place d'un conseil consultatif tripartite qui aura comme objectif d'améliorer la communication entre le gouvernement, les syndicats représentant les employés de Postes Canada ainsi que la SCP.

Ce qui manque

Nous sommes très déçus de constater que ni le parti libéral et ni le parti conservateur n'aient voulu mettre de l'avant la question des services bancaires. Cette option a été rejetée par les deux partis dès le début des consultations. Aucune ouverture n'a été perçue, et ce malgré un sondage démontrant qu'une

partie significative de Canadiennes et de Canadiens serait intéressée. Selon un sondage mené par le groupe de travail, 7 % des répondants ont dit qu'ils opteraient certainement pour le service bancaire postal ou qu'ils en utiliseraient les services. Encore 22 % des répondants ont dit qu'ils passeraient probablement au service bancaire postal. Nous croyons qu'avec 29% des Canadiens qui sont intéressés seraient une part de marché considérable. D'autant plus que les six banques canadiennes ont fait près de 35 milliards de dollars de profit en 2015 ce qui laisse amplement d'espace pour de la compétition. Selon Brenda McAuley, présidente nationale de *l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints* a mentionné durant les consultations qu'une étude auprès de 3 260 collectivités rurales démontre que 1 200 n'avaient pas de banque ou de caisse populaire. Parmi les 615 communautés autochtones, seulement 54 avaient une banque ou une caisse populaire, ce qui correspond à 9 %. Nous trouvons donc déplorable qu'on n'ait pas étudié davantage cette possibilité.

Conclusion

Le rapport d'en son ensemble manque de précision dans ses recommandations. Il donne à la Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement trop de pouvoir discrétionnaire dans l'interprétation de ces recommandations. Il est nous est presque impossible de savoir avec précision qu'elles seront les changements qui seront effectués.

Nous espérons grandement de la Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement sera vigilante dans l'approche qu'elle prendra. Nous voulons réitérer encore une fois que le NPD croit fermement au caractère public des services de Postes Canada. Nous voulons que Postes Canada continue d'offrir des services de qualité à des coûts raisonnables. Dans une vision à long terme de rentabilité, nous croyons que la question de la banque postale aurait du faire l'objet d'une étude plus sérieuse ou tout de moins montrer de l'ouverture afin d'explorer l'idée, mais cette fois-ci avec la participation des syndicats.

