



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 029 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 26 septembre 2016

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le lundi 26 septembre 2016

•(1305)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): La séance est ouverte.

Bienvenue, tout le monde, à la 29^e séance du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires. Nous poursuivons aujourd'hui notre étude sur l'avenir de Postes Canada. Nous étions à Montréal plus tôt aujourd'hui. Nous sommes ravis que les parties prenantes et les témoins soient des nôtres cet après-midi.

Messieurs, d'après la procédure que nous avons suivie jusqu'à présent, tous les témoins sont priés de faire une déclaration préliminaire de cinq minutes ou moins afin de permettre aux membres de notre comité d'avoir le plus de temps possible pour poser des questions. Je vous saurais donc gré de bien vouloir respecter la limite de cinq minutes.

D'après ma liste, c'est M. Réal Couture qui sera le premier à prendre la parole.

Monsieur, vous avez la parole.

[Français]

M. Réal Couture (président, Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De-Blainville): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie beaucoup de nous avoir invités à comparaître devant le Comité aujourd'hui.

Je m'appelle Réal Couture et je suis le président de la Chambre de commerce et d'industrie de Thérèse-De-Blainville.

Sur notre territoire, il y a plusieurs organisations, dont la Chambre de commerce de Bois-des-Filion / Lorraine. Malheureusement, M. Guy Barbe est absent, mais il est remplacé par M. Michel Limoges. M. Christian Fréchette, de l'Association des gens d'affaires de Blainville, nous accompagne également.

Les trois organisations ont décidé de faire un sondage. Nous comptons environ 800 membres et nous avons fait un sondage auquel 10 % des membres ont répondu. Cela veut dire que 80 membres ont répondu, ce que nous trouvons très bien comme taux de réponse. Nous avons leur posé quatre questions.

Premièrement, il fallait indiquer le niveau de satisfaction à l'égard des services de Postes Canada avant les modifications. Deuxièmement, il fallait indiquer le taux de satisfaction après les modifications. Troisièmement, il fallait indiquer comment on envisageait les services offerts par Postes Canada, ce qui était une question ouverte et, quatrièmement, les gens pouvaient formuler n'importe quel commentaire sur Postes Canada.

Après environ une semaine, nous avons reçu toute l'information requise. M. Fréchette va vous donner les conclusions à l'égard des quatre questions.

Je cède la parole à M. Fréchette.

M. Christian Fréchette (président, Association des gens d'affaires de Blainville): Merci beaucoup, monsieur Couture.

Si vous désirez avoir tous les détails sur ce sondage effectué en ligne, nous pourrions vous les faire parvenir par la suite.

Comme M. Couture l'a mentionné, notre intention était d'abord de parler aux gens des entreprises. M. Limoges vous parlera ensuite de l'aspect résidentiel.

Sur le plan des affaires, les gens ont subi peu d'impacts et quatre grandes raisons ont été évoquées à cet égard.

Premièrement, il existe déjà d'autres services pour la livraison des colis. C'est un milieu dans lequel Postes Canada est présent et où il y a de la concurrence. Les gens utilisent Postes Canada, mais ils font aussi appel à d'autres fournisseurs. Les gens qui font affaire en ligne sont généralement satisfaits des services, mais je suis convaincu que M. Alacchi vous en parlera davantage. Il y a une lacune sur le plan de la flexibilité. Il y a aussi la question de la complexité pour une entreprise de faire affaire avec Postes Canada.

Deuxièmement, la plupart des entreprises de notre région possèdent déjà une boîte postale. Pour elles, les changements qui ont été apportés n'en étaient donc pas vraiment parce qu'elles avaient déjà l'habitude d'opérer de cette façon.

Troisièmement, plusieurs entreprises dans la région ont recours à la publicité postale et font donc des envois et du marketing direct. Pour elles, le fait de se déplacer pour aller porter leurs envois aux différents bureaux de Postes Canada n'était pas un enjeu. Elles ont quand même été confrontés à certains changements, mais cela n'a pas changé grand-chose à cet égard.

Quatrièmement, nous sommes à l'ère du Web 3.0 et, bientôt, à celle du Web 4.0. De plus en plus d'entreprises ont recours au courriel plutôt qu'à l'envoi de colis et elles sont passées à l'informatisation. L'envoi par courriel, quant à la facturation en particulier, est de plus en plus utilisé.

Je cède maintenant la parole à M. Limoges.

•(1310)

M. Michel Limoges (membre, Chambre de commerce de Bois-des-Filion / Lorraine): Il faut noter qu'il y a eu une baisse de 20 % de la satisfaction depuis les changements. Cette satisfaction était de l'ordre de 85 % et, selon nos répondants, après les changements, elle a diminué à 65 %. Ceux-ci faisaient principalement référence à la livraison à domicile et non à la livraison aux entreprises. Il s'agit donc d'une baisse très significative.

M. Christian Fréchette: Si vous voulez les notes dont nous venons de vous faire part, nous pourrions les distribuer. Il en va de même si vous avez besoin de plus de détails sur ce qui a été fait à cet égard. Comme M. Couture le mentionnait, 10 % de participation, c'est tout de même assez représentatif de la région.

[Traduction]

Le président: Messieurs, jusqu'ici, nous avons encouragé nos témoins à nous transmettre tout renseignement supplémentaire qu'ils souhaitent porter à l'attention du Comité. Nous vous invitons à envoyer vos mémoires directement à notre greffière. Par ailleurs, si les députés ont d'autres questions à vous poser après votre témoignage, ils vous les feront parvenir par écrit afin d'obtenir vos réponses.

Monsieur Alacchi.

M. Andréa Alacchi (président, L'Encrier): Mon exposé portera sur un sujet bien différent de ce dont ces messieurs viennent de vous parler.

Le président: Nous vous écoutons.

M. Andréa Alacchi : Je vais vous parler du point de vue d'une cyberentreprise.

Chez L'Encrier, nous fabriquons et vendons des cartouches d'encre et des poudres d'encre destinées aux consommateurs, et nous le faisons entièrement en ligne. Environ 76 % de tout ce que nous vendons est exporté: 70 % aux États-Unis et 6 % ailleurs dans le monde. Nous sommes une véritable cyberentreprise. L'avenir de la vente au détail, comme vous le savez, repose de plus en plus sur le commerce électronique. Il s'agit d'un secteur en plein essor qui jouera un rôle important dans l'économie canadienne.

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.

Je ne sais pas si les membres du Comité sont au courant de l'accord international appelé l'Union postale universelle. Je n'en suis pas un spécialiste, mais je sais que, dès l'arrivée d'un colis dans un pays particulier, le service postal national doit le livrer à n'importe quelle adresse à l'intérieur du pays, et ce, à un même tarif fixe, qui est déterminé par l'accord et qui s'avère, au fond, très modique pour un pays riche comme le Canada.

Par conséquent, lorsque nos concurrents envoient des colis au pays, peu importe l'endroit où ces colis doivent être acheminés au Canada, le service postal doit les livrer à leur destination finale, que ce soit à Toronto ou au Nunavut, pour le même prix fixe modique, alors que les Canadiens qui vendent des produits en ligne doivent payer des prix très différents, selon l'endroit où les colis doivent être envoyés au pays.

La fluctuation des prix est très néfaste pour le commerce électronique parce que nous ne pouvons pas prévoir les coûts. Je ne sais pas si certains d'entre vous font des achats en ligne, mais personne ne veut payer des frais d'expédition. C'est la nouvelle donne. Nous sommes donc forcés d'inclure le coût d'expédition dans le prix de nos colis.

J'aimerais également parler des disparités par rapport à notre principal partenaire commercial, les États-Unis. Les Américains ont apporté des changements à leur service postal — un travail qui suit son cours — afin de favoriser le commerce électronique. Voici un exemple: il faut, en moyenne, deux à trois jours pour livrer un colis entre New York et la Californie, mais il en faut quatre à six pour

livrer un produit comparable au Canada, entre Montréal et la Colombie-Britannique.

La fluctuation des prix aux États-Unis est beaucoup moins importante. On y trouve moins de zones. Les prix fluctuent moins d'une zone à l'autre, d'autant plus qu'on offre des boîtes à tarif fixe. La devise américaine, c'est « si ça rentre, ça part ». Le tout est livré pour un même prix modique, quelle que soit la destination finale au pays: Hawaii, Alaska, Guam, Californie, peu importe. Les Américains sont conscients que la fluctuation des prix n'a rien de bon, et c'est pourquoi ils ont uniformisé leur tarif national.

En général, un Américain peut envoyer un colis vers l'Europe pour environ la moitié du prix qu'un Canadien aura à payer. Lorsqu'un Canadien envoie un colis aux États-Unis par l'entremise de Postes Canada, il doit payer environ deux ou trois fois plus que les tarifs postaux internes. Je sais qu'on essaie de prendre des mesures pour améliorer la situation, mais cela coûte tout de même au moins 200 % de plus.

Les Américains qui veulent expédier des colis aux Canadiens payent, pour leur part, environ 30 à 40 % de plus que leurs tarifs postaux internes. Voilà donc un autre désavantage.

Comment pouvons-nous soutenir la concurrence? Comment se fait-il que mon entreprise soit toujours en activité? Pourquoi suis-je encore là? C'est parce que j'adopte les mêmes pratiques que celles des autres cyberentreprises. Heureusement que nous vivons près de la frontière, parce que nous pouvons ainsi placer tous nos colis à bord d'un camion et traverser la frontière chaque jour afin d'expédier le tout à l'étranger et à l'intérieur des États-Unis par l'entremise du service postal des États-Unis. Donc, 76 % de tout ce que nous faisons chez L'Encrier se retrouve entre les mains du service postal des États-Unis.

Or, cela ne résout que la moitié du problème. L'autre moitié concerne les habitudes d'achat des Canadiens. Si vous vivez dans une région éloignée, il vous en coûtera moins cher d'acheter un produit auprès d'une entreprise américaine qui offre une livraison gratuite partout au Canada ou même directement auprès d'une entreprise chinoise, plutôt que de l'acheter auprès d'une entreprise canadienne, parce que les entreprises étrangères ne feront pas face à la grande fluctuation des prix causée par l'Union postale universelle.

Nous sommes donc en présence d'un paradoxe, et c'est là mon dernier point parce que je sais que j'ai pris un peu plus de temps. Voici le paradoxe: d'une part, nous voulons que Postes Canada soit efficace et qu'elle offre tous les services dont nous avons besoin pour le commerce électronique, les envois poste-lettres, etc. et, d'autre part, nous voulons qu'elle soit rentable.

Comment une société peut-elle être rentable quand elle doit livrer une foule de colis en provenance de l'extérieur? D'ailleurs, ce chiffre ne fait qu'augmenter. D'après ce que j'ai entendu dire, jusqu'à 50 % des Canadiens achètent des produits de l'étranger plutôt qu'auprès d'entreprises canadiennes.

•(1315)

Si le commerce électronique prend de l'ampleur et que la tendance se maintient, il y aura de plus en plus de colis qui devront être livrés dans tout le pays à un très bas prix, contrairement aux colis de notre marché intérieur. Il est évident que, pour régler ce problème, Postes Canada doit hausser les prix ailleurs, peut-être du côté des envois internationaux ou même des envois nationaux, histoire de compenser les pertes subies. Après tout, Postes Canada doit équilibrer son budget à la fin de l'année.

Là où je veux en venir, c'est ceci: considérons-nous Postes Canada comme un service ou comme une composante de notre infrastructure? Si nous estimons que Postes Canada fait partie de l'infrastructure canadienne de commerce électronique, alors nous devons investir dans ce service, comme c'est le cas pour toute autre infrastructure, par exemple lorsqu'on finance la construction d'un pont ou d'un tunnel. Si le secteur privé pouvait s'en occuper, il le ferait, mais ce n'est pas le cas. Seule la Société canadienne des postes assure un service dans l'ensemble du pays.

En conclusion, les États-Unis subventionnent leurs bureaux de poste parce qu'ils offrent tous ces merveilleux services, mais ils le font en enregistrant un déficit important. J'ignore les chiffres exacts, mais je suis sûr qu'il s'agit de plusieurs milliards de dollars. Nous ne voulons pas créer de déficits au Canada sans aucune raison, mais nous devons faire quelque chose afin de normaliser la plateforme de commerce électronique avant que notre marché soit inondé d'importations étrangères. Tout compte fait, je crois que nous devons, nous aussi, investir dans notre infrastructure de commerce électronique.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entamer, comme d'habitude, la période de questions. Nous commencerons par des interventions de sept minutes, incluant les questions et les réponses. C'est M. Ayoub qui sera notre premier intervenant.

[Français]

Vous disposez de sept minutes.

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

Je remercie les témoins de s'être déplacés et d'être ici parmi nous aujourd'hui pour cet exercice important quant à un partage mutuel d'informations.

Ma question est assez essentielle et vous l'avez quand même brièvement effleurée. Selon vous, est-ce que Postes Canada représente deux entreprises?

Aujourd'hui, vous représentez le côté commercial mais, en même temps, il y a un sondage où il est question du côté résidentiel. Le commerce ne se fait jamais sans toucher au secteur résidentiel, à moins que vous ne me disiez que vous ne faites affaire qu'avec d'autres entreprises. Il y a toujours des clients résidentiels qui achètent les produits d'autres entreprises.

J'aimerais entendre votre opinion sur le fait d'avoir deux entreprises à l'intérieur de Postes Canada. On entend parler de différences assez importantes lorsqu'on se déplace dans les grands centres urbains. Nous arrivons de Montréal où la réalité est évidemment tout autre que dans la Couronne Nord et dans les autres banlieues. Je parle d'entreprises et du fait d'être près d'une frontière, mais aussi de nouveaux développements résidentiels où, d'embellée, les boîtes postales communautaires sont installées.

J'aimerais avoir votre perspective à ce sujet. J'ai abordé plusieurs points. Je ne sais pas qui veut commencer à formuler une réponse à ce sujet.

• (1320)

M. Réal Couture: Je vais répondre en premier.

Ce que nous avons vu dans les questionnaires, c'est que l'entreprise, les individus, les colis, leur *business*, la tarification, tout s'imbrique bien. Oui, parfois c'est un peu plus long, mais personne ne dit haïr Postes Canada et ne plus vouloir faire affaire avec cette société. Personne ne dit cela.

Quand un individu pense à ce qui se passe chez lui, cela devient un peu différent. Oui, ce sont deux entreprises pour le commun des mortels, mais pour l'entrepreneur, c'est une seule entreprise. Lorsqu'un entrepreneur revient chez lui et entend dire que sa belle-mère n'a plus ceci et cela et qu'elle a perdu tel ou tel service, cela va l'influencer. Mais comme entrepreneur, il voit Postes Canada comme étant deux entreprises distinctes.

Je suis comptable de formation. C'est comme si quelqu'un me demandait si un associé en fiscalité est différent d'un associé en comptabilité. La réponse est oui. C'est complètement différent.

M. Christian Fréchette: Je vais abonder dans le sens que mon collègue, M. Couture. Effectivement, ce sont deux entreprises distinctes. La raison n'est pas compliquée. Je ne suis pas comptable de formation; je suis un *marketer*. Donc, on ne s'adresse pas de la même façon à une entreprise qu'à un consommateur. Je suis obligé de vous dire que ce sont deux entreprises distinctes.

Comme M. Couture l'a mentionné, notre sondage a révélé qu'en général, les gens qui utilisent un peu ou moyennement les services de Postes Canada en sont satisfaits. Par contre, la réticence ou l'insatisfaction des consommateurs — surtout les gens à mobilité réduite — a trait à la boîte postale. Pour la plupart des jeunes, ce n'est pas un problème. Ils sont encore en santé et ils peuvent se déplacer. Cependant, la population est vieillissante et elle est de moins en moins mobile. On va devoir trouver un service adapté à la réalité de ces gens.

Postes Canada a également un rôle important à jouer à cet égard. Si elle n'offre pas des services aux gens à mobilité réduite, ce sont des petites entreprises qui prendront la relève. Ce sera alors à Postes Canada de décider si elle a recours à la sous-traitance et si elle laisse aller ces services sur le marché ou si elle choisit une autre solution.

M. Ramez Ayoub: Monsieur Limoges, avez-vous quelque chose à ajouter à ce sujet?

M. Michel Limoges: Je considère qu'il s'agit d'une seule entreprise qui offre deux services bien différents, à savoir le service résidentiel et le service commercial. À mon avis, le service résidentiel a été largement couvert. Je joins ma voix à celles des entrepreneurs de commerce en ligne pour dire qu'il s'agit de l'avenir. Si Postes Canada ne s'adapte pas, les entreprises pourront difficilement suivre, ce qui aura des conséquences désastreuses sur l'économie.

M. Ramez Ayoub: Nous avons parlé du fait qu'une entreprise peut offrir deux services différents. Afin de maintenir l'universalité du service dans sa forme actuelle ou presque, accepteriez-vous l'idée que Postes Canada utilise ses revenus du côté commercial pour subventionner le côté résidentiel?

Nous avons entendu toutes sortes d'idées à ce sujet, dont celle de réduire à deux ou trois jours la fréquence de la livraison du courrier, et même à une fois la semaine. Est-ce que ce sont des solutions possibles dans votre plan d'affaires?

M. Christian Fréchette: Du point de vue des affaires, ce n'est pas imaginable d'avoir un service aux entreprises qui serait moins que de cinq jours par semaine. Les cinq jours ouvrables doivent être maintenus.

En ce qui a trait au service résidentiel, la livraison de lettres ou de colis une ou deux fois la semaine ne me semble pas constituer une embûche.

L'entreprise se doit d'évoluer. On n'a pas le choix, il faut réagir.

• (1325)

M. Andréa Alacchi: En ce qui a trait au commerce en ligne, on fait du *B to B* — soit du *business to business*. Toutefois, la majorité de nos ventes se font en *B to C*, c'est-à-dire du *business to consumer*.

Même s'il s'agit de commerce, la livraison est résidentielle. Le commerce en ligne est lié à la livraison résidentielle dans une proportion d'au moins 80 %. Un service de livraison à une fréquence de deux ou trois fois la semaine n'a aucun sens. Amazon prévoit livrer ses commandes la même journée avec des drones. Dans ce contexte, Postes Canada ne peut pas passer à la livraison des colis deux ou trois fois la semaine. Il faudrait plutôt faire comme aux États-Unis, avec la livraison le samedi. Les gens qui achètent par Internet veulent recevoir le colis directement à la maison. Ils ne veulent pas attendre le service postal. Ce sont deux mondes différents, mais le service est le même. En fait, c'est un service résidentiel.

M. Ramez Ayoub: Est-ce une pratique généralisée?

Le président: Monsieur Ayoub, votre temps de parole est écoulé. Monsieur Gourde, vous avez la parole pendant sept minutes.

M. Jacques Gourde (Lévis—Lotbinière, PCC): Merci, monsieur le président. Je remercie également les témoins de leur présence parmi nous.

Je vais continuer dans la même veine.

Ce matin, il a été mentionné que dans certaines régions, les bureaux de poste sont ouverts de 9 heures à 16 heures. Cela ne tient pas compte de la réalité d'aujourd'hui. Lorsque les consommateurs sortent du bureau, vers 17 h 30 ou 18 heures, les bureaux de postes sont fermés. Ce matin, on a aussi mentionné qu'Amazon peut livrer un colis dans un délai d'une heure.

Vous semblez dire que, d'un point de vue d'affaires, Postes Canada devrait offrir un service de livraison de colis d'affaires la journée même ou au plus tard le lendemain.

M. Andréa Alacchi: Ce que je dis, c'est que le consommateur qui achète un bien en ligne veut le recevoir rapidement. Si Postes Canada offre un service de livraison en deux ou trois jours et qu'une autre entreprise l'offre le même jour ou le jour suivant, ce n'est pas Postes Canada qui fera la livraison. Le délai de livraison est très important pour le commerce en ligne. C'est d'ailleurs le point le plus important.

M. Jacques Gourde: Vous faites affaire au Canada et dans d'autres pays. Y a-t-il d'autres pays où le service de livraison est plus concurrentiel et plus rapide que celui de Postes Canada?

M. Andréa Alacchi: Comme je l'ai déjà mentionné, on obtient aux États-Unis un service un peu plus rapide. Je ne parle pas d'un service accéléré, car on trouve ce service au Canada et aux États-Unis. Je parle d'un service normal de livraison de New York à la Californie en deux ou trois jours. Au Canada, pour livrer un colis de Montréal à la Colombie-Britannique, il faut prévoir quatre à six jours. Évidemment, ce serait bien d'améliorer un peu les délais de livraison.

L'avenir exigera un service de livraison beaucoup plus rapide. Amazon devient de plus en plus populaire grâce à ses entrepôts situés un peu partout au pays qui, la plupart du temps, permettent de livrer la marchandise dès le lendemain. Les entreprises qui vendent beaucoup en ligne, comme Bureau en gros, font la livraison chaque jour avec leur propre flotte de camions.

Il est important que Postes Canada prenne conscience que les consommateurs ont besoin d'un meilleur service que celui qui est

actuellement offert. On ne demande pas une livraison de Montréal à Vancouver le même jour sans payer un supplément, car il s'agirait dans ce cas-ci d'un service spécial. Toutefois, si on peut améliorer le délai de livraison pourquoi ne pas le faire au Canada et s'inspirer des États-Unis à cet égard?

M. Jacques Gourde: Monsieur Couture, vous avez mentionné tout à l'heure que, dans le cadre de votre sondage, les gens d'affaires ont déclaré qu'il était compliqué de faire affaire avec Postes Canada. Pourriez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet?

M. Réal Couture: C'est dans le cas du suivi, surtout en ce qui concerne les colis. Si vous demandez à Postes Canada où est rendu votre colis, la réponse peut varier énormément. On peut vous répondre qu'on n'en a aucune idée, comme vous dire qu'on va s'informer. Ce n'est pas le début du processus qui est compliqué, c'est la fin. Le début du processus est très bien accompli. Il s'agit de téléphoner et quelqu'un vient chercher les colis. Tout se passe très bien du côté des opérations électroniques. Le service est comparable à d'autres et est avantageux. C'est par la suite que ça se gâte, soit vers la fin du processus.

M. Jacques Gourde: Existe-t-il des pourcentages quant à l'utilisation de Postes Canada comparativement à celle de compagnies privées, ou est-ce encore Postes Canada qui possède la part majoritaire de marché dans le monde des affaires?

M. Réal Couture: Je n'en ai vraiment aucune idée.

M. Jacques Gourde: Vous ne sentez pas les effets de la compétition non plus? Les gens qui font affaire avec Postes Canada aimeraient avoir des services plus rapides, mais ils lui demeurent quand même assez fidèles.

M. Réal Couture: Je crois que vous avez raison. Toutes les personnes qui ont répondu font affaire avec Postes Canada. Elles font majoritairement affaire avec Postes Canada. Personne ne nous a dit préférer une autre entreprise. Si quelqu'un l'a fait, c'est une personne sur 80. On ne sent pas un malaise face aux services de Postes Canada.

• (1330)

M. Jacques Gourde: En ce qui concerne la livraison de colis plus lourds, il y a Purolator, bien sûr, qui appartient à Postes Canada. Est-ce que vos membres de la Chambre de commerce sont satisfaits de la livraison? Je parle ici de colis de 5 kilos et plus.

M. Réal Couture: Il n'y a pas eu de commentaires à ce sujet. Personne ne nous a mentionné des problèmes au sujet du poids ou de la complexité du processus.

M. Jacques Gourde: Merci, monsieur Couture. Ce sera tout.

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

Mme Karine Trudel (Jonquière, NPD): Merci, monsieur le président. Je remercie les témoins de leur présentations.

J'ai aimé entendre le point de vue de la Chambre de commerce. Nous avons constaté, surtout durant l'été avec la menace d'un conflit postal, l'importance pour les commerçants de recevoir leur courrier. Vous avez parlé de vos membres qui ont des boîtes postales. On nous a rapporté aussi, en tout cas dans les médias, — vous me corrigerez si je fais erreur —, que le service de courrier était important pour les PME. Elles s'en servent beaucoup pour envoyer des documents, par exemple des documents juridiques ou des contrats officiels qui pourraient nécessiter une signature.

Vous faites un signe de la tête. Cela veut dire que oui, c'est le cas, et que vous utilisez encore la Poste-lettres.

M. Réal Couture: Oui, c'est le cas. Je ne dirais pas que c'est cependant l'un des seuls moyens qui existent.

Plus souvent qu'autrement— et cela est confirmé dans les sondages auprès de la population —, les gens ne reçoivent plus de factures à la maison. C'est mon cas. Nous les recevons par courriel et les imprimons nous-mêmes. Cela sauve un timbre. Par contre, cela coûte une feuille de papier, mais ce n'est pas grave. Il y a des factures que nous payons par la poste, mais nous le faisons de moins en moins.

Ce qui reste donc pour Postes Canada, ce sont les circulaires, les *flyers*, comme les appelle communément, les documents importants qu'il faut signer et des chèques. Toutefois, même les chèques ne sont plus livrés par courrier. Ils sont souvent déposés directement. Je suis associé au sein d'une grande firme de comptables et, avec Postes Canada, nous avons la preuve que le document a été livré. C'est cela, Postes Canada. Il faut que l'article soit livré assez rapidement, mais cela n'a pas besoin de se faire le même jour. Si nous voulons vraiment le faire livrer le même jour, au pis aller nous appellerons un taxi. Il demeure que Postes Canada fournit la preuve que le document a été livré.

Mme Karine Trudel: Merci.

Ma question s'adresse à M. Alacchi.

J'ai aimé pouvoir discuter avec vous plus tôt et vous entendre aussi au sujet du commerce. Une personne nous a parlé de cybercommerce. Nous avons entendu des témoins ce matin. J'aimerais que vous parliez davantage des répercussions sur votre entreprise. Dans le rapport que le groupe de travail a produit et que nous avons reçu la semaine dernière, on parlait d'augmentation des tarifs pour ce qui est des colis.

J'aimerais que vous nous expliquiez l'impact que cela peut avoir sur votre entreprise en général et aussi que vous nous parliez plus en détail — votre allocution a été courte — de l'Union postale universelle, la UPU. Comment cela peut-il aider une entreprise comme la vôtre?

M. Andréa Alacchi: Assurément, quand Postes Canada augmente les tarifs des colis, elle ne les augmente que pour les Canadiens. Les étrangers doivent suivre les règles établies par l'Union postale universelle. Donc, cela fait augmenter encore les désavantages qu'ont les Canadiens et cela nuit à notre efficacité. Durant une certaine période de temps, nous envoyions même nos colis canadiens aux États-Unis pour qu'ils soient envoyés par la suite au Canada. Par exemple, si mon voisin commandait chez nous, on prenait le colis, on l'envoyait aux États-Unis et c'était le US Postal Service qui le livrait parce que c'était moins cher. La valeur du dollar canadien s'est modifiée. Elle est moins élevée qu'elle ne l'était il y a un an ou deux, ce qui fait que c'est moins cher dans le moment d'envoyer un colis à partir du Canada. Cependant, la différence n'est pas tellement grande. Si le dollar canadien prend encore un peu de force, ce sera finalement moins cher d'envoyer un paquet à Vancouver en le faisant passer par New York. De même, chez mon voisin, comme dans les vieux jours, il était plus facile d'envoyer quelque chose par exemple à M. Limoges à partir des postes américaines que des postes canadiennes. Donc, l'augmentation de prix fait mal.

Mme Karine Trudel: Elle va avoir un impact significatif sur une entreprise comme la vôtre.

• (1335)

M. Andréa Alacchi: Absolument.

Mme Karine Trudel: J'aimerais aussi vous entendre sur le fait que Postes Canada doit s'adapter. En vertu de la nature de votre

commerce, vous faites principalement de la livraison et, selon vous, Postes Canada devrait s'adapter.

J'aimerais que vous apportiez quelques précisions au Comité à ce sujet. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait aider votre entreprise?

M. Andréa Alacchi: Il serait surtout important de réduire la grande fluctuation de coûts entre les colis locaux et ceux envoyés à l'extrémité de notre pays pour nous permettre de mieux concurrencer la livraison de colis qui viennent de l'extérieur. Je pense au modèle américain, à ce que les Américains ont fait avec leurs services postaux au cours des 15 dernières années et à toutes les étapes par lesquelles ils sont passés. Ils offrent des *flat-rate boxes* et des services de toutes sortes qui s'adressent vraiment à des entreprises, tels que le e-commerce, et même une boîte spéciale pour les souliers.

J'aimerais aussi voir ce type d'adaptation se produire au Canada. J'aimerais qu'on puisse adapter le secteur des colis pour mieux représenter le secteur de la vente au détail du futur. C'est ce que j'aimerais qui se produise.

Pour ce qui est de savoir comment on pourra se payer un tel service, comme je l'ai dit, il y a certainement là un paradoxe. On peut aider l'économie en payant les coûts d'un projet à l'aide de subventions. Comme on le sait, dans le cas d'un pont, il faut payer pour qu'il soit construit.

[Traduction]

Nous payons de l'argent pour la construction d'une autoroute; par exemple, s'il n'y a pas d'autoroute, il n'y aura pas d'exploitation minière, parce qu'il faut transporter la marchandise. Dans le même ordre d'idées, si nous n'avons pas d'autoroute postale, il n'y aura pas de commerce électronique.

[Français]

Mme Karine Trudel: Je m'adresserai maintenant à M. Couture ou à M. Fréchette.

Souvent, on reçoit de la publicité directement car Postes Canada se rend dans tous les foyers. Les commerces qui sont membres de votre organisme utilisent-ils ce moyen pour faire connaître leurs produits? Vous ont-ils signifié l'importance de la publicité de porte à porte dans tous les foyers?

M. Christian Fréchette: En fait, je suis heureux que vous posiez cette question parce que nous parlons depuis tout à l'heure de ce qui se fait moins bien. Par contre, on peut mentionner une chose qui se fait bien chez Postes Canada. En effet, la Société possède une très grande intelligence marketing. Nous avons la chance d'utiliser ses services tous les jours et nous avons accès à une mine d'or en matière d'informations. Certaines entreprises les utilisent effectivement.

Je crois qu'il faudrait en parler davantage et s'assurer que chaque entreprise est au courant que ce service est offert. Il y a une grande campagne de sensibilisation à faire à cet égard. Si on veut compenser une partie des pertes accumulées, il y a là une grosse vache à lait en ce qui concerne tout ce qui est envoi publipostage.

[Traduction]

Le président: Sept minutes, je vous prie.

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): Merci à vous tous d'être des nôtres. J'ai quelques questions à vous poser, et je serai brève.

Monsieur Couture, dans le cadre du sondage que vous avez mené auprès des entreprises, les participants vous ont dit être généralement satisfaits du service offert par Postes Canada. Est-ce exact?

M. Réal Couture: C'est exact.

Mme Yasmin Ratansi: Vous avez également dit que vous utilisez Postes Canada pour vous assurer que vos documents seront livrés. Il s'agit donc d'un environnement sûr, et Postes Canada jouit d'une bonne image de marque. Est-ce bien cela?

M. Réal Couture: C'est cela.

Mme Yasmin Ratansi: Vous êtes un comptable, tout comme moi. En tant que propriétaire d'entreprise et directeur d'un cabinet comptable, avez-vous eu des discussions avec Postes Canada sur son rôle futur ou sur la façon dont elle peut survivre? Je vous pose la question parce que vous et moi savons que si elle n'est pas financièrement viable, nous serons dans le pétrin. Nous ne voulons pas créer de déficits. Nous ne voulons pas subventionner Postes Canada, comme le font les Américains, et je reviendrai aux stratégies universelles qu'ils ont adoptées.

Avez-vous eu des discussions? Nous cherchons des idées. Comment entrevoiez-vous l'évolution de Postes Canada? Quelles améliorations futures aimeriez-vous voir, sachant que Postes Canada ne peut plus se permettre de fonctionner ainsi?

M. Réal Couture: Pour être honnête, je n'y ai jamais pensé. À l'avenir, dans mon monde — et je sais que Postes Canada tient surtout lieu de plateforme gouvernementale —, si on ne peut pas faire de profits, on ne pourra pas survivre, et je ne parle pas de gros profits, mais de profits raisonnables. Soit que vous rationalisez le tout, ce qui vous empêchera de faire telle ou telle chose, soit que vous mettez un prix sur ce que vous voulez. Le désavantage, c'est que les concurrents nous en passeront des petites vites: par exemple, si Postes Canada demande un tarif de 8 \$ pour livrer un colis d'un endroit à l'autre, ils seront prêts à le faire pour 7,99 \$, et ce sera la fin.

• (1340)

Mme Yasmin Ratansi: C'est là un exemple intéressant parce qu'à Montréal, les travailleurs syndiqués des postes et les conseillers municipaux qui ont témoigné devant notre Comité nous ont cité le rapport du Conference Board du Canada. Ils ont dit qu'il y avait une incohérence dans les résultats concernant la rentabilité de la société. C'était intéressant parce que la vérification a été réalisée par Ernst & Young et pourtant, il y a un écart d'environ 500 millions de dollars.

Oui, il est possible que Postes Canada réussisse en affaires. Il s'agit d'une société d'État dont le mandat est de livrer le courrier, mais la logistique se trouve aussi au cœur de ses compétences. D'après vous, comment cette compétence de base en logistique aide-t-elle vos entreprises, collectivement? Vous avez parlé du commerce électronique et de l'Union postale universelle, laquelle a été créée il y a 141 ans. Sachant que les États-Unis ont renégozié 13 traités, comment pensez-vous que la contestation de l'UPU pourrait s'avérer utile, ou quelles mesures faut-il prendre pour surmonter cette difficulté? Voulez-vous que Postes Canada renégocie l'accord? Que proposez-vous?

Je n'ai pas compris en quoi consistent les répercussions. Supposons que je sois une exportatrice chinoise et que vous importiez mes produits; comment se fait-il qu'il coûte moins cher de livrer mes produits aux consommateurs?

M. Andréa Alacchi : La Chine est en réalité un bon exemple, parce qu'elle ne fait pas que subventionner son service postal; elle le rend pratiquement gratuit. Si vous allez sur alibaba.com ou alibaba.com et que vous choisissez un produit à acheter, vous cliquez sur l'article et vous choisissez l'option de livraison au Canada. Vous aurez à payer des frais minimes ou encore, vous aurez accès à la livraison gratuite. Vous recevrez le produit dans quatre ou cinq jours. C'est très rapide. Ces entreprises envoient la marchandise par avion,

et c'est Postes Canada qui s'occupe du reste. La livraison est très rapide s'il s'agit, bien entendu, d'une adresse à Montréal. Il faudra peut-être un peu plus de temps pour une adresse au Nunavut. L'important, c'est que vous verrez sur le colis le montant que l'expéditeur a payé, en dollars de Hong Kong, et c'est probablement l'équivalent du tarif exigé pour un petit colis — je ne sais pas quel est le taux de change —, disons environ 3 ou 4 \$. C'est sans doute moins cher que ce que j'aurais à payer pour envoyer quelque chose à mon voisin.

Je crois que la Chine n'impose que le tarif de l'Union postale, et le gouvernement communiste du pays encourage ses exportateurs à placer le tout à bord d'un avion et à l'envoyer gratuitement au Canada. C'est un cas extrême. Je ne sais comment on peut livrer bataille sur ce terrain. C'est, en somme, une forme de subvention.

Mme Yasmin Ratansi: Avez-vous constaté une similarité en Europe, étant donné que la Grande-Bretagne, la France et l'Allemagne...? On trouve un environnement syndiqué très solide surtout en Grande-Bretagne et en France.

M. Andréa Alacchi : Oui. Malheureusement, je ne peux aborder la question que du point de vue d'un consommateur, et non d'un homme d'affaires. Comme je n'achète pas de produits auprès des Européens, je ne connais pas leurs pratiques. Par contre, j'achète auprès des Américains, et je suis au courant de leurs tarifs, puisque je suis un client du service postal des États-Unis. Comme je l'ai dit, dans le cas d'un produit en provenance du Canada, le service postal des États-Unis exigera un tarif de 30 à 40 % de plus que le tarif intérieur, alors que nous avons tendance à payer beaucoup plus au Canada.

Voici le raisonnement. Pour expédier un colis à l'étranger, il faut payer un certain montant. Ensuite, une fois le colis rendu au pays de destination, c'est le tarif fixé par l'Union postale qui s'applique. Nous pouvons facturer un tarif très élevé pour les envois internationaux afin de recouvrer les coûts liés aux envois nationaux ou encore, nous pouvons envoyer le colis aux États-Unis, disons, au prix coûtant ou presque, puis payer les frais de livraison aux États-Unis. Cela serait peut-être une approche plus concurrentielle.

• (1345)

Le président: Merci.

Monsieur McCauley, vous avez cinq minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci, messieurs, de votre présence. Nous avons eu droit à des réponses intéressantes.

Ce matin, nous avons rencontré un autre détaillant en ligne. Il a parlé de la tarification de Postes Canada et de l'émergence de nouveaux concurrents prêts à accaparer une part du marché, etc. Faites-vous le même constat, ou utilisez-vous les services de Postes Canada uniquement en fonction des tarifs?

M. Andréa Alacchi: Par « concurrents », voulez-vous dire les entreprises qui rivalisent avec la mienne?

M. Kelly McCauley: Non, je fais allusion à la livraison à prix modique. À vous entendre parler, j'en déduis que vous n'utilisez que les services de Postes Canada et rien d'autre.

M. Andréa Alacchi: C'est bien le cas. Nous n'utilisons que les services de Postes Canada.

M. Kelly McCauley: Toutefois, ce matin, vous avez dit que certains concurrents demandent moins cher.

M. Andréa Alacchi: Non, je n'ai jamais dit cela. C'est peut-être le témoin de ce matin qui l'a dit.

M. Kelly McCauley: D'accord.

M. Andréa Alacchi: Ce que j'ai dit, c'est qu'il coûte parfois moins cher aux étrangers qu'à nous de faire un envoi vers des régions éloignées du pays. Postes Canada offre effectivement un très bon service. Les seules fois où nous utilisons UPS ou d'autres transporteurs, c'est lorsqu'il s'agit de gros colis et lorsque nous avons besoin d'un suivi, parce que Postes Canada ne se débrouille pas bien dans ce domaine. Elle ne fait pas vraiment un bon suivi des colis. S'il s'agit d'un produit coûteux ou fragile et s'il faut l'assurer, nous préférons les autres transporteurs.

Je dirais que nous faisons affaire avec Postes Canada dans 99 % des cas. Ce n'est pas un mauvais service, bien au contraire. Si le service n'était pas bon, nous enverrions nos colis à partir des États-Unis, comme nous avons l'habitude de le faire. Si nous ne le faisons plus, c'est parce que le taux de change est favorable, mais il y a aussi l'image. Quelle serait votre réaction si vous achetiez quelque chose sur le site lencrier.ca, en français, seulement pour le recevoir à partir de New York? Cela donne une mauvaise impression. Nous encaissons le coup pour préserver l'image de l'entreprise. Même sur notre site Web canadien, inkpot.ca, nous ne voulons pas nuire à notre image. Nous sommes Canadiens. Nous expédions à partir du Canada.

Si jamais la situation empire comme c'était le cas à un moment donné, nous reverrons cette politique, mais pour l'instant, c'est ce qui est en vigueur.

M. Kelly McCauley: Vous avez dit avec beaucoup d'éloquence que Postes Canada est comme une composante de l'infrastructure. C'est très intéressant.

J'aimerais connaître l'avis des trois autres témoins. Nous voilà dans une situation paradoxale, comme il l'a dit: tout le monde veut avoir accès à tous les services, mais personne ne veut payer quoi que ce soit. C'est très clair: on ne veut pas d'augmentation de taxes, pas de subventions, plus de timbres, mais en même temps, on veut que toute la marchandise soit livrée.

Après tout, vous êtes des compatriotes. Qu'en pensez-vous? Quel est votre avis là-dessus? Devrions-nous augmenter les tarifs et demander aux contribuables, vous et nous y compris, de subventionner le service?

M. Christian Fréchette: Le modèle d'affaires est très simple. En ce qui concerne le commerce interentreprises, c'est-à-dire le service commercial, Postes Canada devrait être un centre de profits. En revanche, pour le marché de consommation, elle devrait être un service. Le côté commercial devrait subventionner le côté public.

M. Kelly McCauley: Malheureusement, d'après ce que je crois comprendre, c'est plutôt l'inverse. C'est le côté résidentiel qui sert à subventionner le côté commercial.

M. Christian Fréchette: Tout à fait.

M. Kelly McCauley: La situation suivante ne risque évidemment pas de se produire, mais disons que Postes Canada n'existait plus demain. Quel fournisseur choisiriez-vous pour vos livraisons? Auriez-vous recours à UPS? Ou y a-t-il des concurrents qui seraient en mesure de prendre le relais?

M. Christian Fréchette: Cela dépend vraiment de la destination finale, du produit à expédier et du délai de livraison.

En ce qui concerne le dernier point soulevé par M. Couture, je suis tout à fait d'accord. Postes Canada est probablement le service le plus efficace que nous ayons — à condition de ne pas être pressés. Si vous devez faire livrer quelque chose le plus vite possible, vous

n'allez pas penser à Postes Canada. Donc, s'il y a un aspect que Postes Canada devrait améliorer, c'est bien celui-là.

M. Kelly McCauley: Oui. Eh bien, si un colis doit absolument être reçu à temps parce que c'est une question de vie ou de mort, il y a FedEx, mais autrement, il faut prévoir quelques jours. C'est tout simplement la réalité.

Monsieur...

Le président: Très brièvement, monsieur McCauley.

M. Kelly McCauley: Je vais laisser faire. C'était seulement pour revenir sur la question de Mme Ratansi sur l'écart de prix par rapport aux États-Unis concernant la livraison transfrontalière, mais je ne pense pas que nous ayons assez de temps. J'y reviendrai peut-être au tour suivant.

Le président: Notre dernier intervenant sera M. Whalen.

M. Nick Whalen (St. John's-Est, Lib.): Merci, monsieur le président, et je vais enchaîner sur ce dernier point parce que j'aimerais, moi aussi, l'étoffer davantage.

Pour en revenir à l'Union postale universelle et aux taux différentiels, le Canada a accès au service postal des États-Unis en vertu du traité que nous avons conclu avec eux sous l'égide de l'UPU. Nous avons également accès à l'Europe.

Le service postal des États-Unis est subventionné à hauteur d'environ 18 milliards de dollars américains par année. Quand on envoie ses produits aux États-Unis, on profite de cette subvention. En contrepartie, le Canada pourrait augmenter ses tarifs pour les étrangers qui utilisent notre service, mais dans ce cas-là, nous n'aurions pas accès aux mêmes tarifs préférentiels si les étrangers devaient utiliser notre service au prix coûtant.

Pensez-vous que nous, les Canadiens, devrions augmenter les prix imposés aux étrangers qui utilisent notre service postal interne, même si cela signifie que nous ne pourrions plus accéder à leur service subventionné pour accéder aux consommateurs américains ou chinois? Ou estimez-vous plutôt que le Canada devrait subventionner son service postal, à raison d'environ 1,8 milliard de dollars américains par année, afin d'offrir le même niveau de service universel, si cela pouvait se faire?

J'aimerais entendre l'avis de tout le monde sur ce point parce que, si la capacité de vendre aux États-Unis est d'une si grande importance, alors cela revient à une question d'argent.

• (1350)

M. Andréa Alacchi: Eh bien, je crois que la question d'argent, puisque vous l'avez formulée ainsi, est plus importante pour nos consommateurs qui achètent un produit à l'étranger. Pour les vendeurs, je peux toujours mettre les colis dans mon camion et les transporter aux États-Unis. C'est ce que je fais depuis 15 ans. Je continue d'ailleurs à le faire; ce n'est pas un problème. Pour ce qui est de l'Europe, nous y avons établi des entrepôts. Nous prévoyons déjà envoyer certains de nos produits aux centres de distribution du service Amazon FBA, Fulfillment by Amazon. Il y en a un partout: en Europe, aux États-Unis, et j'en passe. Nous fabriquons les produits dans notre usine, ici même, puis nous les entreposons dans ces centres, d'où ils seront ensuite expédiés. La perte de cet accès avantageux aux marchés n'entre pas en ligne de compte parce que nous voulons prendre des mesures pour éviter cela. Lorsqu'un Canadien achète un produit, il préfère faire affaire avec une entreprise étrangère qui bénéficie d'une telle entrée à bas prix, surtout vers les régions éloignées.

Par ailleurs, c'est un peu dommage pour les personnes démunies qui vivent au Nunavut ou dans une autre région, où il est très difficile de faire du commerce électronique, sachant que ces gens devront tout expédier vers les États-Unis. Ce sera impossible.

Le commerce électronique est une bonne chose. Ainsi, de nombreux Inuits pourraient sans doute vendre leur art sur Internet, et beaucoup de gens dans le monde seraient disposés à l'acheter.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur Alacchi, mais êtes-vous en train de dire alors que nous devrions subventionner notre système comme le font les États-Unis, c'est-à-dire dans le cadre de l'infrastructure du commerce électronique?

M. Andréa Alacchi: Je dirais que les Américains semblent avoir réussi au chapitre du commerce électronique. Ils sont des chefs de file mondiaux. Si nous allons pratiquer le libre-échange avec nos voisins, nous devrions peut-être envisager d'en faire autant.

M. Nick Whalen: Voyons voir ce qu'en pensent les autres membres des diverses chambres de commerce et associations de gens d'affaires.

M. Réal Couture: Je vais m'y essayer.

Quand on parle de subventions, d'un point de vue des affaires, cela signifie qu'on perd de l'argent et qu'on veut faire quelque chose. En analysant les chiffres et en écoutant les commentaires de nos membres, surtout ceux qui travaillent du côté résidentiel, force est de constater qu'ils sont très bien payés. Au Canada, un camionneur qui travaille pour UAP gagne un salaire moyen de 22 \$ l'heure, soit 44 000 \$ par année. Les facteurs en gagnent probablement plus. Dans le cas d'un camionneur d'UPS, le salaire est moins élevé.

Toutefois, ne nous leurrions pas. Je viens de Saint-Michel-des-Saints. C'est à deux heures d'ici. La route d'asphalte s'arrête là, et quand on envoie quelque chose par UPS, le camionneur va déposer le colis au village. Il ne va pas conduire cinq kilomètres de plus parce que ce n'est pas rentable. Il déposera donc le colis au village, sans plus. Tout cela pour dire que les gens doivent être d'avis qu'ils subventionnent une bonne structure de coûts. J'ignore ce que cela signifie, mais bref, il faut une bonne structure de coûts.

[Français]

M. Nick Whalen: Nous avons un dossier en français, si vous le voulez.

M. Michel Limoges: Permettez-moi d'ajouter ma voix à la discussion.

Je dirais que c'est une question d'être concurrentiel sur le plan mondial. Si Postes Canada faisait un déficit en offrant un service national bien organisé, je crois que les entreprises se développeraient davantage et feraient plus d'argent. Si elles faisaient plus d'argent, elles paieraient plus d'impôt, ce qui rembourserait ce même déficit. C'est probablement une voie à explorer. Comme le disait M. Alacchi, Postes Canada est une infrastructure qu'il faut développer comme pour les autoroutes et les ponts. C'est payant pour nos industries et les Canadiens d'avoir un système performant et concurrentiel à l'échelle mondiale.

● (1355)

[Traduction]

Le président: Merci infiniment de votre présence parmi nous aujourd'hui. Vous avez beaucoup ajouté à l'étude que nous menons depuis quelques semaines. Nous avons pris bonne note de vos observations, et nous vous en sommes reconnaissants.

Comme je l'ai dit au début de la séance, si vous souhaitez fournir d'autres renseignements pour la gouverne des membres du Comité,

veuillez les faire parvenir à notre greffière. Évidemment, si nous avons d'autres questions à vous poser, ce dont je ne doute pas, nous ferons de même de notre côté.

Nous allons maintenant suspendre la séance pendant quelques instants, le temps de permettre aux témoins suivants de prendre place.

● (1355)

_____ (Pause) _____

● (1400)

Le président: Nous recevons Steve Ferland, coordonnateur national de la campagne Sauvons Postes Canada; Magali Giroux, elle-même représentante de Sauvons Postes Canada; et, enfin, Daniel Boyer.

Je crois comprendre que vous avez chacun une déclaration préliminaire à faire. Nous allons commencer par M. Ferland et Mme Giroux. Vous disposez de cinq minutes.

[Français]

M. Steve Ferland (coordonnateur national, Campagne Sauvons Postes Canada, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Merci, monsieur le président.

J'aimerais d'abord saluer les membres du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires.

Nous tenons à remercier le gouvernement libéral de tenir un examen public sur Postes Canada afin de discuter de son avenir et des solutions à envisager. Au lieu de compressions inutiles, de déréglementation, voire de moyens déguisés de privatisation, comme ce que le rapport du comité de travail semble préconiser, nous croyons qu'il est grand temps de mettre en oeuvre un service postal du XXI^e siècle qui réponde aux besoins de la population et qui soit prospère. Nous proposons pour ce faire la création de nouvelles sources de revenus comme la prestation de services bancaires et plusieurs autres avenues mentionnées dans le mémoire que nous avons présenté la semaine dernière.

La campagne Sauvons Postes Canada représente plus de 600 municipalités et MRC qui dénoncent le plan en cinq points de Postes Canada. Elle compte plus d'une centaine d'organismes canadiens et internationaux, incluant des Premières Nations, des fédérations de travail, des associations de retraités de divers milieux, des associations de gens à mobilité réduite, des partis politiques fédéraux et provinciaux, voire même des chambres de commerce, pour ne nommer que ceux-ci. Nous avons aussi recueilli des centaines de milliers de signatures de citoyennes et citoyens canadiens au moyen de pétitions qui dénoncent également ce même plan en cinq points et qui ont été déposées à la Chambre des communes à plusieurs reprises au cours des trois dernières années.

En outre, plus de 600 municipalités, partout au pays, ont adopté une autre résolution appuyant la mise sur pied d'une banque postale ainsi que l'ajout de nouveaux services à la population canadienne. Avant de céder la parole à ma consœur Magali Giroux, j'aimerais prendre le temps de rectifier certaines données qui sont présentées dans le rapport du groupe de travail et qui, curieusement, sont aussi mentionnées par Postes Canada.

Ces données, qui concernent le pourcentage de Canadiens ayant droit à la livraison à domicile, indiquent que 26 % des gens reçoivent leur courrier dans le hall d'entrée de leur édifice à logements; que 4 % le reçoivent dans une boîte située au bord de la rue, sur leur propriété, et que 27 % le reçoivent à la maison. Le total de ces pourcentages est 57 %. Ce résultat tient compte des 800 000 ménages qui ont été convertis aux boîtes postales communautaires. C'est donc plus de la moitié de la population — et non un tiers de celle-ci, comme l'a mentionné le groupe de travail — qui reçoit son courrier à domicile. Lorsqu'on parle de recevoir son courrier sur sa propriété ou dans le hall d'entrée de son édifice à logements, il s'agit bel et bien selon nous de livraison à domicile.

Je vous remercie. Je vais maintenant céder la parole à Mme Giroux.

Mme Magali Giroux (coordonnatrice, Campagne Sauvons Postes Canada au Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Merci.

Comme j'ai très peu de temps, je vais aller droit au but et vous parler d'une piste de solution qui semble avoir été écartée par le groupe de travail, soit celle d'une banque postale.

Contrairement aux grandes banques, une banque postale a une vocation beaucoup plus sociale et peut réinvestir ses profits dans les collectivités. Le prétexte principal dont le groupe de travail s'est servi pour écarter le projet de banque postale est que le système bancaire canadien est en très bonne santé. Il est tellement en bonne santé que les six grandes banques ont enregistré des profits de 35 milliards de dollars l'an passé, en plus d'octroyer 12 milliards de dollars en bonis à leurs dirigeants.

Selon Radio-Canada et le journal *Le Devoir*, on annonçait la semaine dernière que trois grandes banques canadiennes — la RBC, la Banque Scotia et la CIBC — figurent à plusieurs endroits dans le registre des banques transigeant avec des sociétés dans les Bahamas. Est-ce ce qu'on appelle un système bancaire en bonne santé?

Si le portefeuille des PDG des grandes banques est en bonne santé, malheureusement, on ne peut pas en dire autant de la population et des collectivités. Les Canadiens sont parmi ceux qui paient le plus haut taux de frais bancaires sur la planète. Un million de Canadiens n'ont pas de compte de banque, plus de deux millions de Canadiens ont recours à des prêteurs sur salaire tels qu'Insta-Chèques, et plusieurs villes et villages n'ont pas accès à des services bancaires. En contrepartie, il y a un bureau de poste à peu près partout. Il y a 6 300 comptoirs postaux au pays. À titre d'exemple, c'est le double des Tim Hortons.

Une banque postale, qui est une banque beaucoup plus sociale et citoyenne, en plus de procurer une nouvelle source de revenus à Postes Canada, pourrait réinvestir une partie de ses profits dans les collectivités. En France, la banque postale réinvestit une part de ses profits dans la construction de logements sociaux. En Italie, la banque postale a choisi de réinvestir dans les infrastructures du pays et dans l'inclusion des régions. La banque postale au Canada pourrait soutenir les petites entreprises locales, en plus d'investir dans la transformation écoénergétique en octroyant des prêts ou des subventions.

Une telle banque pourrait se rapprocher du mandat initial des caisses populaires. Rappelons que les caisses populaires ont été fondées pour soutenir l'économie en région, les agriculteurs et la classe des travailleurs. Malheureusement, les caisses populaires au Québec se sont retirées de leur mandat initial et on les voit disparaître de plus en plus dans les régions.

Sur les 35 milliards de dollars de profits des grandes banques l'année dernière, j'aimerais savoir combien d'argent a été réinvesti dans les collectivités. Il y a un choix de société qui s'impose: soit on continue de protéger l'excellente santé financière de nos grandes banques et de leurs dirigeants au détriment des citoyens et des citoyennes, soit on commence à se préoccuper sérieusement de la santé financière de la population et de nos collectivités, qui devient de plus en plus précaire.

Je demande au comité parlementaire de rendre publique l'étude secrète qui a été menée par Postes Canada, dont 700 des 811 pages ont été caviardées, et de mener une étude sérieuse et réellement transparente sur la mise en place d'une banque postale au Canada par des personnes n'ayant aucun conflit d'intérêts.

Le gouvernement a demandé à Mme Bertrand d'étudier toutes les options viables pour Postes Canada. Mme Bertrand est présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec et elle siège au côté de plusieurs directeurs, directrices et vice-présidents de grandes banques. C'est la même chose en ce qui concerne M. Deepak Chopra, PDG de Postes Canada, qui siège au conseil d'administration du Conference Board au côté du chef de la direction de la RBC. J'y vois un réel conflit d'intérêts. Je ne crois pas que ces gens vont vouloir parler d'une banque postale.

À l'annonce du mandat de Postes Canada, il a été dit que tout serait étudié, sauf la privatisation. Selon ce qui est reflété dans le document de travail, on a tout exclu sauf la privatisation et la déréglementation.

La banque postale n'est qu'un des nombreux services qui pourrait être offert par Postes Canada. Les bureaux de poste pourraient devenir de réels centres de convergence et offrir des services de proximité. Postes Canada est un service public et universel. C'est dans cette optique que cette société d'État doit être étudiée, et non dans la perspective d'une compagnie privée.

Postes Canada est une fierté pour les Canadiennes et les Canadiens, et elle doit le demeurer.

• (1405)

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

M. Daniel Boyer (président, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de permettre à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec — la FTQ — de faire valoir ses arguments.

La FTQ est la centrale syndicale la plus importante du Québec. Nous représentons 600 000 travailleurs et travailleuses dans l'ensemble des secteurs d'activité économique et des régions québécoises. Son affilié, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, représente 10 500 personnes salariées chez Postes Canada. La FTQ appuie les efforts du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes pour le maintien et la bonification du service postal. Nous intervenons au nom de l'ensemble de nos membres, ainsi que pour les citoyens et les citoyennes qui ont à coeur le maintien de ce service public essentiel.

Bien que le gouvernement actuel ait clairement écarté la question de la privatisation de Postes Canada, nous constatons que les options examinées et retenues par le groupe de travail chargé de l'examen de cette société conduiraient, mises bout à bout, à une forme de déréglementation et de privatisation des services postaux. Contrairement à l'esprit général qui se dégage du document déposé par le groupe de travail, nous croyons fermement que la survie de Postes Canada dépend d'une expansion de ses services, comme cela s'est fait dans plusieurs dizaines d'autres pays.

C'est pourquoi, globalement, nous ne nous considérons pas satisfaits des conclusions du groupe de travail, qui propose ceci, entre autres choses: réduire la fréquence de la livraison du courrier; remplacer la livraison à domicile par des boîtes postales communautaires; facturer des frais aux gens qui désirent la livraison à domicile; facturer des frais selon le nombre de kilomètres à parcourir lors de l'envoi de lettres; modifier le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste; transformer les bureaux de poste en franchises; passer en revue les coûts liés à la main-d'oeuvre et aux régimes de retraite. Cela ne fait pas partie des solutions qu'on désire étudier.

D'après une étude européenne, l'ouverture des administrations postales à la concurrence s'est avérée un désastre. Les partisans de la déréglementation ont fait miroiter une baisse des prix, une amélioration des services et de nouveaux emplois. Les réformes n'ont pas eu l'effet escompté. Pire encore, elles ont occasionné des pertes d'emplois, une détérioration des conditions de travail et une baisse de la rémunération des travailleurs et des travailleuses de ce secteur. La déréglementation du service postal n'est donc pas dans l'intérêt des citoyens et citoyennes, ainsi que des travailleurs et travailleuses.

Ne perdons pas de vue que, n'eût été des événements ponctuels du lockout en 2011 ou, encore, des modifications aux pratiques comptables appliquées en 2013, Postes Canada en serait à sa 22^e année de rentabilité. Alors, pourquoi placer Postes Canada devant des choix radicaux et incertains?

Dans un contexte de réduction de l'envoi de lettres, le groupe de travail suggère de mettre fin à la livraison quotidienne. Nous pensons que cette option affaiblirait les services publics et rendrait Postes Canada moins compétitive. Ce serait ouvrir la porte, de manière indirecte, à la privatisation de Postes Canada. Nous demandons donc le maintien de la livraison complète et quotidienne.

En termes d'emplois, permettez-moi de souligner l'importance du service postal pour l'emploi. À l'échelle canadienne, ce sont des dizaines de milliers de travailleurs et travailleuses qui oeuvrent dans le secteur des services postaux. Dans la plateforme électorale du Parti libéral, lors de la dernière campagne électorale, on voulait favoriser la classe moyenne et des emplois de qualité. Il y a ici une classe moyenne de travailleurs et travailleuses qui oeuvrent pour la société d'État, et je pense qu'il faut en tenir compte. Ces emplois sont assortis de bonnes conditions de travail et sont bien rémunérés, et ce, dans toutes les régions du Canada.

Au Québec, comme je l'ai mentionné, il y a 10 500 personnes salariées chez Postes Canada. Au Canada, c'est plus de 60 000 personnes. Le plan de Postes Canada prévoyait d'abolir des postes, mais cela laissait présager beaucoup plus que ce qui était annoncé. À notre avis, toute révision du mandat de Postes Canada doit non seulement avoir pour objectif de protéger les emplois, mais aussi d'en créer davantage dans le cadre d'un élargissement de l'offre de services.

Mme Giroux a parlé des éléments qu'on pourrait mettre en avant, c'est-à-dire permettre à la Société canadienne des postes d'offrir des services bancaires. Cela existe dans 60 pays à travers le monde.

Nous pensons que Postes Canada pourrait s'inspirer de ce qui s'est fait ailleurs. Ce n'est pas un secret: les services bancaires en région se ratatinent de plus en plus. Nous croyons que Postes Canada pourrait jouer un rôle éminemment important dans ce domaine.

En ce qui concerne l'économie verte, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et plusieurs autres groupes de la société civile ont élaboré une vision de ce que pourrait devenir Postes Canada dans un document intitulé « Vers des collectivités durables: Lancement d'une vision audacieuse d'écologisation du service postal ». Les solutions qui y sont proposées permettraient de répondre aux besoins des populations, de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de favoriser le développement local et régional. Autrement dit, elles s'inscrivent dans un développement véritablement durable.

Ce document contient quelques mesures, dont les suivantes: élargir le service de livraison à domicile, ce qui réduirait les émissions de GES; confier à Postes Canada la dernière portion de la livraison des colis, ce qui viendrait encore réduire les émissions de GES; installer des bornes de recharge là où il y a des bureaux de poste; remplacer les véhicules de livraison par des véhicules électriques ou hybrides fabriqués au Canada; consentir des prêts aux particuliers, notamment pour des mesures comme la rénovation écoénergétique; réunir les consommateurs — Mme Giroux en a parlé — et les producteurs locaux, ce qui entraînerait une réduction des émissions de gaz à effet de serre et stimulerait l'économie des régions.

● (1410)

Voilà ce que nous voulions partager avec les membres du Comité au cours des quelques minutes qui nous sont allouées. Nous espérons pouvoir partager plus d'idées avec vous.

Si vous avez des questions, il nous fera plaisir d'y répondre.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Sur ce dernier point, monsieur Boyer, je vais vous répéter ce que nous avons dit à tous les autres témoins qui ont comparu devant nous. Si vous souhaitez nous fournir des renseignements supplémentaires dont vous n'avez pas pu nous faire part et qui, selon vous, seraient utiles pour tous les membres du Comité, vous pourrez certes les communiquer directement à la greffière.

Réciproquement, si les membres du Comité ont d'autres questions à vous poser, nous permettriez-vous de vous les transmettre afin d'obtenir les réponses qui nous manquent, le cas échéant?

Je vois, d'après les hochements de tête, que vous êtes d'accord.

Nous allons maintenant passer aux interventions de sept minutes.

Monsieur Ayoub, sept minutes, s'il vous plaît.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie les témoins de leur présence parmi nous.

Je suis une personne positive. Je trouve que les commentaires sont positifs et qu'on s'efforce de trouver des solutions. Vous êtes d'ailleurs en mode solution quand vous parlez d'une banque postale.

Cependant, j'aimerais revenir un peu en arrière. Postes Canada a publié un plan d'action en cinq points, et cela ne date pas d'hier. Si je me fie à l'ensemble des témoignages que l'on a entendus, je remarque une chose en ce qui a trait à la communication, la transparence et la façon de faire affaire entre les différents organismes, qu'il s'agisse des syndicats, des représentants des employés de Postes Canada ou de la haute direction, à savoir qu'il y a une absence de communication et un manque de confiance dans la transmission des informations relatives à la planification stratégique de Postes Canada.

Y a-t-il eu des communications depuis la publication de ce plan d'action? Les dirigeants de Postes Canada voyaient un avenir, mais peut-être pas le même que vous.

Madame Giroux, qu'en dites-vous?

• (1415)

Mme Magali Giroux: On a entendu, à maintes reprises, que la communication est quasi inexistante à Postes Canada. Quand nous, du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, apprenons quelque chose, comme tout le monde, nous l'apprenons par les médias.

Depuis l'annonce du plan d'action, il y a eu de la désinformation. Une des plus grandes inexactitudes dont j'aimerais parler est le fait qu'on prétende que Postes Canada est au bord d'un gouffre financier à cause de la diminution des envois Poste-lettres. Tout d'abord, c'est faux. Ce matin, des gens ont clairement présenté les résultats financiers de Postes Canada.

Par ailleurs, l'envoi de lettres diminue non seulement au Canada, mais partout ailleurs. Il faut comprendre que le système de Postes Canada est un système d'itinéraires de facteurs qui s'ajustent régulièrement. Depuis des années, les envois Poste-lettres diminuent progressivement. Les itinéraires des facteurs sont régulièrement revus et recalculés en fonction de la diminution des envois Poste-lettres. Au cours des dernières années, plusieurs emplois et plusieurs routes de facteurs ont été abolis. Comme cela se règle à la base, le problème des envois Poste-lettres est déjà réglé. C'est comme si on voulait régler ce problème une deuxième fois.

M. Ramez Ayoub: J'aimerais intervenir parce que d'autres informations nous sont parvenues.

Vous dites qu'il y a eu des abolitions de postes. Personnellement, j'ai entendu dire que Postes Canada avait un plancher d'emplois. Lors de la dernière rencontre avec le syndicat, la semaine dernière, on nous a dit que cela faisait partie intégrante de la convention collective pancanadienne. Il n'y a donc aucun moyen de restructurer en abolissant des emplois.

Mme Magali Giroux: En fait, je m'explique.

Plusieurs postes de facteurs et plusieurs routes ont été abolis. Cela veut dire que des gens sont partis et n'ont pas été remplacés. Ce sont quand même des pertes d'emplois. Personne n'a été congédié jusqu'à ce jour parce que, dans la convention collective, l'article 53 concernant la sécurité d'emploi nous protège.

Par contre, lors de la dernière ronde de négociations, Postes Canada voulait d'abord s'attaquer à l'article 53 de la convention collective. Nous avons obtenu le statu quo, mais pour deux ans seulement. Vous pouvez être certain que Postes Canada va revenir à la charge.

M. Ramez Ayoub: Je vais poursuivre dans le même sens que le début de ma question.

On voit clairement qu'un changement s'opère présentement chez Postes Canada. Vous dites que les envois Poste-lettres diminuent. On a rencontré des gens d'une chambre de commerce qui disaient que Postes Canada ne pouvait plus continuer avec le même modèle d'affaires. Par contre, ce n'est pas ce que dit Postes Canada.

Vous dites qu'il y a de l'argent et des profits, et que les chiffres le démontrent. Il faut quand même se souvenir qu'il y a eu des augmentations importantes du prix des timbres. On parle de 25 %, 30 % d'augmentation au cours des dernières années. Le modèle d'affaires devrait donc être modifié, mais à l'exception de la banque postale, qui semble être une option, comment voyez-vous le changement de cette entreprise qui offre un service national?

M. Steve Ferland: Comme des profits de 45 millions de dollars ont été enregistrés pour les deux derniers trimestres, nous ne voyons pas en quoi il est urgent d'agir. Y a-t-il lieu de se parler et de créer des pistes de solution pour les 15 ou 20 prochaines années? Certainement. C'est d'ailleurs ce que nous faisons présentement.

Revenons en arrière. En 2008, il y a eu un examen du mandat. En 2013, nous nous préparions à un examen du mandat de Postes Canada, mais au lieu de cela, il y a eu un plan en cinq points, sans la moindre consultation. Des gens ont été invités uniquement dans 46 collectivités du Canada.

À notre avis, si on parle de saine communication, cela correspond à ce que nous faisons ici.

M. Ramez Ayoub: Tout à fait. La raison d'être du Comité est justement d'établir de la communication. En tant que maire d'une municipalité qui a perdu le service de livraison à domicile, j'étais aux premières loges pour ce qui est de la mise en oeuvre du plan en cinq points. La communication est effectivement essentielle. Or elle a beaucoup manqué et cette lacune suscite bien des reproches.

Monsieur Boyer, vous avez beaucoup d'expérience en matière de négociations syndicales. Une négociation a tout de même mené à une entente de deux ans à Postes Canada. Je regarde tout cela et je me dis que le fait d'avoir réussi à signer une entente pour deux ans est assez exceptionnel, compte tenu des circonstances. En effet, il y a beaucoup de flou et de non-confiance envers l'employeur.

Comment vivez-vous cela?

• (1420)

M. Daniel Boyer: Le fait d'avoir conclu une entente est intéressant. Toutefois, vous conviendrez qu'on ne peut pas se contenter d'une perspective de deux ans dans le cas d'une société d'État comme la Société canadienne des postes. Éventuellement, il va y avoir d'autres négociations de conventions collectives. Il va falloir se reparler. J'espère que, pour le mandat de la Société canadienne des postes, on va envisager un avenir qui ira au-delà de deux ans.

Dans le cas des sociétés d'État, on en est toujours à établir une concurrence, des franchises ou la privatisation, mais on ne parle jamais d'élargir les services. On ne pense qu'à les réduire. Or le mandat de la Société pourrait être très intéressant. Il y a effectivement un désengagement en région, tant de la part des banques que des caisses, notamment. Pour ce qui est des services offerts, on pourrait parler de téléphonie et d'Internet.

Il me semble que Postes Canada pourrait jouer un rôle encore plus important quant au développement économique local et régional de bien de belles régions du Québec et du Canada.

M. Ramez Ayoub: Merci.

[Traduction]

Le président: Monsieur McCauley, vous avez sept minutes, je vous prie.

M. Kelly McCauley: Merci beaucoup. J'ai bien aimé certains des arguments que vous avez soulevés.

Pour en revenir au plan en cinq points, nous avons entendu le témoignage de certains membres du groupe de travail. Je suis conscient que vous représentez un groupe d'intérêt différent et que vous n'abondez pas dans le même sens, mais le groupe de travail nous a dit que le plan en cinq points était un bon départ et qu'il fallait aller plus loin.

Je sais que vous ne serez pas d'accord, mais estimez-vous que certains des éléments du plan en cinq points peuvent s'avérer faisables ou nécessaires, ou les rejetez-vous au complet sans plus de façon? Y a-t-il moyen de travailler avec le groupe de travail sur certains de ces points?

[Français]

Mme Magali Giroux: Vous parlez du plan en cinq points. En ce qui me concerne, il est clair qu'on doit le rejeter. Tout d'abord, il est basé sur des chiffres erronés qui proviennent du Conference Board du Canada. Je ne les ai pas sous la main, mais il reste qu'un déficit de 200 millions ou 300 millions de dollars était prévu pour 2014. Or ce sont en réalité des profits de 200 millions de dollars que la Société a connus. Si on n'arrive pas à faire des prévisions un an à l'avance et qu'on fait une erreur de 500 millions de dollars, ce n'est pas fiable, à mon avis.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Cette information nous provient du Conference Board et d'Ernst & Young, qui est une société d'experts-conseils reconnue à l'échelle internationale. Qu'est-ce qui vous fait croire qu'ils ont présenté, comme vous le dites, des chiffres erronés ou inexacts? On parle, après tout, de deux organismes bien reconnus et respectés, et pourtant...

[Français]

Mme Magali Giroux: J'aimerais ajouter quelque chose.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Les chiffres sont ce qu'ils sont. Comment se fait-il que les vôtres soient si différents des leurs?

[Français]

Mme Magali Giroux: Ces chiffres ne sont pas les nôtres, mais bien ceux de la Société canadienne des postes.

À propos d'Ernst & Young, j'aimerais bien pouvoir dire que les chiffres utilisés par cette compagnie sont exacts, mais je ne le sais pas. J'ai demandé de voir le rapport, mais cela m'a été refusé.

Habituellement, quand il y a un examen de mandat, on a accès aux documents sur lesquels le comité ou le groupe de travail s'est basé. Or on a refusé de me fournir ces documents.

M. Steve Ferland: Je peux peut-être ajouter quelque chose.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Brièvement, car nous sommes à court de temps.

• (1425)

[Français]

M. Steve Ferland: Je serai très bref.

Je soumetts au Comité qu'il y a peut-être une apparence de conflit d'intérêts. M. Pierre Lanctôt, qui travaille chez Ernst & Young et qui est l'un des partenaires, a participé à l'élaboration du contenu que le groupe de travail a utilisé. De 2003 à 2009, il a été directeur des finances chez Postes Canada. Donc, il y a une apparence de conflit d'intérêts.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Un des sujets qui revient très souvent, c'est le régime de pensions. Comme on l'a vu récemment, Unifor et General Motors ont conclu une nouvelle entente en vertu de laquelle, à partir de maintenant, tous les nouveaux employés auront accès à un régime de retraite à cotisations déterminées. Envisageriez-vous une telle éventualité pour sauver Postes Canada et réduire les coûts, ou estimez-vous que les coûts n'ont rien à voir là-dedans et qu'il faut plutôt un revirement complet de la façon dont Postes Canada fonctionne?

Si le moment est mal choisi pour en parler, c'est correct.

[Français]

M. Daniel Boyer: L'entente intervenue chez Unifor est privée. La Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec et l'ensemble de ses syndicats affiliés ne veulent pas d'un régime discriminatoire à deux vitesses, soit un pour les nouveaux employés et un autre pour les anciens employés. On a d'ailleurs interpellé le gouvernement du Québec pour qu'il légifère en ce sens. On voit mal comment on pourrait établir un régime qui ne comporterait pas les mêmes avantages pour l'ensemble des travailleurs et travailleuses de la Société canadienne des postes.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Les représentants de Postes Canada nous ont dit, entre autres, que la livraison du courrier ordinaire est à la baisse. J'ai pris connaissance de renseignements selon lesquels c'est la livraison de lettres qui apporte le plus gros des profits; Postes Canada est donc en train de perdre sa plus grande source de profits. Êtes-vous d'accord là-dessus? Selon Postes Canada, les profits générés par Purolator, etc., sont modestes. La plupart des profits proviennent de la distribution à domicile ou de la livraison de lettres dans les régions fortement peuplées, qu'il s'agisse de Montréal, de Toronto, etc.

[Français]

M. Steve Ferland: Nous convenons que la demande pour le service Poste-lettres diminue. Je pourrais répondre par une question: pourquoi Postes Canada a-t-elle investi 2,5 milliards de dollars dans ce domaine si elle voyait que le pourcentage de revenus générés par ce service diminuait considérablement? Posez la question à Postes Canada.

Mme Magali Giroux: J'aimerais ajouter quelque chose à ce sujet.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Je ne peux pas répondre à leur place. C'est une question rhétorique.

[Français]

Mme Magali Giroux: Nous ne nions pas que la demande pour le service Poste-lettres diminue. En contrepartie, comme on l'a amplement souligné, la demande pour la livraison de colis est vraiment en expansion. C'est ce qui fait que Postes Canada n'enregistre pas de déficit. De plus, Postes Canada pourrait diversifier ses services, comme cela se fait partout sur la planète.

On a parlé d'une banque postale. Je n'ai pas eu beaucoup de temps pour en parler, mais il y a beaucoup d'autres services qui pourraient être offerts, comme le font les autres systèmes postaux ailleurs dans le monde. Est-ce que j'ai le temps de développer un peu sur cet aspect?

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Nous n'en avons pas le temps.

[Français]

Mme Magali Giroux: Plusieurs choses pourraient être faites. Ailleurs dans le monde, on offre des produits d'assurance et de téléphonie. On sait qu'il y a un problème lié à Internet dans certaines régions.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Quand vous parlez de services bancaires, d'assurance, etc., croyez-vous que Postes Canada, qui est une entité gouvernementale, devrait livrer concurrence au secteur privé?

[Français]

Mme Magali Giroux: En ce qui a trait aux services bancaires, je ne vois pas cela comme une concurrence avec les banques du secteur privé, parce que le système bancaire met à l'écart une partie de la population. Des gens sont laissés pour compte par le système bancaire. Je ne pense pas qu'avec 35 milliards de dollars de profits, quiconque des six banques fera faillite l'année prochaine parce que Postes Canada aurait mis sur pied une banque postale.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Trudel, vous avez sept minutes.

Mme Karine Trudel: Merci, monsieur le président.

Je remercie beaucoup les témoins de leurs présentations. C'est très apprécié.

Tout à l'heure, vous nous avez fait une brève présentation sur les banques postales. Dans le rapport que nous a transmis le groupe de travail, cela a été écarté. J'aimerais vous entendre davantage là-dessus. Est-ce que Postes Canada possède les infrastructures nécessaires pour l'établissement d'une banque postale et les employés sont-ils qualifiés pour faire ce travail?

Mme Magali Giroux: En ce qui concerne les infrastructures, nous avons parlé de cet aspect. Il y a 6 300 comptoirs postaux au pays. C'est le plus gros réseau d'infrastructures. Nous sommes partout, soit dans tous les petits villages et dans toutes les petites collectivités.

En ce qui concerne la qualification des employés, il faut savoir que nous offrons déjà beaucoup de services, à savoir du transfert d'argent, des mandats-poste et des choses de cette nature. Nous avons des employés qualifiés qui sont dignes de confiance.

À titre d'exemple, je suis factrice, mais j'ai quand même fait des études universitaires. Je détiens un certificat d'agent d'assurances de dommages et d'assurance-vie. De plus, j'ai travaillé comme planificatrice financière dans une caisse populaire pendant cinq ans. Je crois que, parmi nos membres, il y a des gens qualifiés et d'autres qui pourraient très bien suivre de la formation.

Monsieur Boyer, voulez-vous continuer?

• (1430)

M. Daniel Boyer: Au sujet de la compétence des employés des postes, je crois qu'il ne faut vraiment pas la mettre en doute.

En ce qui a trait à la possibilité d'élargir la gamme de services de Postes Canada, ce serait fantastique, et ce, pour la simple et bonne

raison, comme on l'a mentionné, que les services bancaires sont de moins en moins accessibles en région. De plus, nous avons entendu ce matin à la radio que la Banque Laurentienne allait annoncer mercredi qu'il n'y aurait plus de comptoirs transactionnels.

Pour leur part, les caisses populaires ont d'abord diminué le nombre de comptoirs et, par la suite, le nombre de guichets automatiques. En région, il y a de moins en moins de services bancaires, alors que nous avons 6 300 comptoirs postaux au Canada qui pourraient rendre ce service à des communautés plus éloignées.

Si nous ne voulons plus de régions et que nous voulons tout concentrer dans les grands centres, c'est une chose, mais je pense que ce n'est pas ce que nous voulons, et ce, ni au Québec, ni au Canada. Nous souhaitons que nos régions se revitalisent. Nous voulons du développement local et régional. La Société canadienne des postes peut jouer un rôle important dans la prestation de services bancaires ainsi que pour bien d'autres services.

M. Steve Ferland: Ce matin, j'ai assisté aux présentations de certains groupes devant le Comité. Il y avait des représentants de personnes à mobilité réduite et de personnes âgées. L'un des services que nous proposons, c'est le soutien aux personnes âgées ou à mobilité réduite.

Puisque le facteur se présente à toutes les portes, pourquoi ne pas lui demander, lorsque c'est possible, de bien vouloir sonner à la porte. Nous, les facteurs, le faisons déjà. Nous connaissons notre clientèle et savons qui reste à tel endroit. Pourquoi ne pas inscrire cette directive à l'horaire des facteurs et dans leurs tâches en leur demandant de sonner pour s'assurer que la personne va bien? On entend souvent dire que des gens sont tombés et qu'ils sont là depuis deux ou trois jours, étendus par terre. Dans l'optique où la population est vieillissante au Canada, ce serait un bon service que nous pourrions offrir aux citoyens et citoyennes.

Mme Karine Trudel: Dans le rapport du groupe de travail, on parle aussi du moratoire sur la fermeture des bureaux de poste. J'aimerais que vous nous expliquiez en détail en quoi consiste le moratoire et quelles seraient les répercussions, à la fois pour les bureaux de poste et les municipalités, si on enlevait ce moratoire?

Mme Magali Giroux: Je vous dirais que les conséquences sont majeures, particulièrement dans les petits villages situés en région. Le bureau de poste est souvent plus qu'un endroit où les gens vont acheter un timbre ou poster une lettre.

Aujourd'hui, on se fie souvent au fait que tout le monde fait affaire sur Internet et que tout se fait par Internet.

Il y a environ deux semaines, je participais, à Coaticook, à une consultation publique organisée par la députée et ministre Marie-Claude Bibeau. Certaines personnes présentes disaient qu'elles n'avaient pas Internet dans leur village. Non seulement elles n'avaient pas Internet haute vitesse, mais le service Internet ne se rendait pas chez elles.

Pour ces gens, le bureau de poste devient primordial. C'est une espèce de moyen de communication qui est important et qui doit demeurer. Les gens s'identifient au bureau de poste. C'est pour cette raison que nous affirmons l'importance non seulement de protéger les bureaux de poste, mais d'offrir davantage de services.

Parmi les 6 300 comptoirs du pays, il y a des espaces non utilisés, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Pourquoi, dans les petites collectivités, les bureaux de poste ne pourraient-ils pas devenir des centres de convergence? Pourquoi les marchands locaux et les artisans ne pourraient-ils pas s'y installer et vendre leurs produits? En même temps, cela pourrait stimuler l'économie locale. Je pense que c'est important de conserver le moratoire sur les comptoirs postaux. Le besoin est là.

Au cours des dernières années, ce que Postes Canada a fait, c'est de la privatisation. On ferme le bureau de poste, on s'arrange pour qu'il ferme afin que les gens ne l'utilisent plus — on le voit surtout dans les grands centres — et on ouvre une franchise à la pharmacie, de l'autre côté de la rue. Tranquillement pas vite, on réduit les heures d'ouverture du bureau de poste, on dit qu'on n'en a plus besoin et on le ferme. Le fait d'avoir un service postal dans une pharmacie, on ne se le cachera pas, c'est de la privatisation. Ce sont des employés qui ne sont pas formés, qui ne sont pas syndiqués et qui sont payés au salaire minimum.

Mme Karine Trudel: Je vous remercie pour ces explications.

Vous avez parlé de la formation. Si je comprends bien, dans les bureaux de poste, les employés ont été formés alors que dans les pharmacies, il y a du service, mais les employés ne sont pas bien formés.

Est-ce exact?

M. Steve Ferland: C'est un peu cela. Il y a un très important taux de roulement dans les pharmacies. Il s'agit d'emplois précaires payés au salaire minimum. Bien sûr, les gens aspirent à de meilleures conditions salariales. Ils désirent gagner davantage que le salaire minimum. Ces gens sont formés sur le coin de la table. Ils ne connaissent pas vraiment les produits et les services de Postes Canada dont les gens peuvent se prévaloir.

• (1435)

Mme Karine Trudel: Merci.

[Traduction]

Le président: Madame Ratansi, sept minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Merci beaucoup à vous tous.

Nous avons eu droit à une discussion intéressante à Montréal, et c'est le cas ici aussi. En tant que comptable et consultante opérationnelle, dès que j'entends les mots « économies de coûts », « efficacité » et « rationalisation », je sais ce que cela signifie, tout comme vous. Nous en avons parlé avec les représentants de Postes Canada, ainsi qu'avec le groupe de travail.

Madame Giroux, vous avez abordé la question sous un tout autre angle. Vous avez présenté le point de vue du capital humain et vous avez proposé, pour ainsi dire, un programme de justice sociale. C'est là un aspect qui nous a échappé parce que nous avons examiné la question en fonction de l'état des profits et des pertes plutôt que de l'impact humain. La Société canadienne des postes et le groupe de travail ont, eux aussi, omis cet aspect. Donc, dans le cadre de l'étude en cours, nous essayons de réintégrer cet élément.

J'ai passé en revue les recommandations que le syndicat des postes et certains témoins nous ont formulées en ce qui concerne la voie à suivre. Vous nous avez proposé quelques idées intéressantes. Je me demande à quoi ces conversations ont abouti.

Le syndicat a-t-il tenu de telles discussions avec les sociétés? Vous avez parlé de services bancaires. Je me demande pourquoi au juste le groupe de travail est arrivé à la conclusion que cette option n'était

pas faisable. Vous avez dit que les banques ont empoché 35 milliards de dollars.

Les banques craignent-elles que vous leur fassiez concurrence au même titre qu'une caisse populaire, une coopérative de crédit ou autre chose de ce genre?

[Français]

Mme Magali Giroux: Il est évident — et je pense que tout le monde est au courant de ce fait — que le lobby des banques est très fort au Canada.

Pourquoi cela a-t-il été écarté? Je n'en ai pas du tout été surprise. Comme je vous l'ai dit, il y a selon moi des conflits d'intérêt. Certaines personnes ont les mains liées. C'est certainement difficile. Pour ce qui est de M. Deepak Chopra, il y a longtemps que l'expansion des services fait partie de ce que nous demandons dans le cadre des négociations liées à la convention collective. Cependant, Postes Canada a toujours fait la sourde oreille. Cela a toujours constitué une fin de non-recevoir. Il n'y a jamais eu d'ouverture.

Le fait que M. Deepak Chopra siège au Conference Board du Canada aux côtés du directeur de la RBC est-il un hasard? Le fait que Mme Bertrand occupait un poste — mais je crois que ce n'est plus le cas — à la Fédération des chambres de commerce du Québec aux côtés de vice-présidents et de directeurs de grandes banques n'a pas aidé non plus.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Vous avez essayé d'engager un dialogue sur l'expansion des services. Si l'on tient compte du réseau logistique de Postes Canada... Comme l'ont dit les témoins qui vous ont précédés, la compagnie UPS arrête le service au bout de la route et c'est Postes Canada qui couvre le reste parce que cela fait partie de son mandat de service.

La question de savoir si Postes Canada est une entreprise, un service ou les deux... Oui, elle doit demeurer rentable, et il y a certes deux aspects à la question. Je crois qu'on vous a demandé si, d'après vous, le plan en cinq points comporte un élément qui mérite votre attention. Par exemple, Postes Canada nous dit que le coût de la main-d'oeuvre représente 70 % de ses coûts de fonctionnement; voilà donc son plus gros problème, sans oublier les négociations qu'elle doit mener.

Ma question s'adresse à ceux qui voudront y répondre. Qu'avez-vous à dire à ce sujet?

[Français]

M. Daniel Boyer: On peut s'amuser et faire un exercice comptable si on le veut, mais Postes Canada demeure un service public. Nous disons qu'il faut élargir ses services. Il ne faut pas lui laisser tout ce qui coûte le plus cher, mais elle est tout de même un service public. Comme vous l'avez mentionné, la compagnie UPS arrête le service au bout de la route et c'est Postes Canada qui couvre le reste.

Pour ce qui est du pourcentage des coûts alloués à la main-d'oeuvre de Postes Canada, on parle ici d'une entreprise de services. Par conséquent, il est évident que, comme dans les réseaux de la santé et de l'éducation, une forte proportion de ces coûts est destinée à la main-d'oeuvre dont on a besoin pour offrir ces services. Ainsi, une forte proportion du budget est consacrée aux salaires et aux avantages sociaux des employés de la Société des postes.

•(1440)

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: C'est là un point intéressant, parce qu'il est question du groupe de travail. Nous ne sommes pas un groupe de travail, mais un groupe de consultation. Nous examinons le fonctionnement actuel et futur. Dans l'état actuel des choses, certains des irritants portent vraiment sur la rentabilité et la prestation du service.

Je suis portée à croire que Postes Canada ne semble pas sortir des sentiers battus. C'est peut-être bien le cas, parce qu'on a proposé le concept de carrefour — les soins aux personnes âgées, le financement des collectivités et la livraison d'épicerie. Quelqu'un a mentionné que tout allait bien pendant 14 ans, mais depuis cinq ans, on rencontre des problèmes. Vous avez laissé entendre que la direction envisage probablement la privatisation, mais espérons que cela n'arrivera jamais.

Comment faut-il alors équilibrer les besoins de la Société canadienne des postes sur le plan de la rentabilité et ceux de ses travailleurs pour faire en sorte que ce modèle de service s'imbrique adéquatement? Comment nous y prendre?

[Français]

M. Steve Ferland: Le Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes a toujours fait preuve d'ouverture pour qu'on étende les services et qu'on trouve des solutions qui permettront de mieux servir les Canadiens et les Canadiennes. Comme M. Boyer l'a dit, s'il n'y avait pas eu les événements de 2011 et le changement des méthodes comptables, cela ferait 22 ans que Postes Canada serait rentable. Il est certain qu'il faut se tourner vers l'avenir et trouver des solutions, mais nous persistons à dire que c'est en mettant en place de nouveaux services et non pas en coupant les services que nous allons y arriver.

Le président: Je vous remercie.

[Traduction]

Nous allons entendre deux dernières interventions de cinq minutes chacune.

[Français]

Monsieur Gourde, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Jacques Gourde: Merci, monsieur le président.

Quand vous parlez d'ajouter des services comme les services financiers et les services de vente d'assurances, pensez-vous que Postes Canada a les reins assez solides pour assumer ces responsabilités? Pour offrir des services financiers, il faut une réserve de capitalisation et c'est la même chose pour les assurances. Il y a une grosse mécanique à considérer à cet égard. Avez-vous fait une étude à ce sujet?

M. Steve Ferland: Il y a eu une étude pour les services financiers et c'est Postes Canada qui l'a faite. Je vous suggère fortement de demander cette étude qui a été menée de 2009 à 2013. Elle est disponible. Pourquoi Postes Canada la cache-t-elle? On ne comprend pas pourquoi, mais il faudrait vraiment que vous la consultiez. Ce qui ressort des passages non caviardés de cette étude, c'est que l'ajout des services financiers serait une stratégie gagnante sur toute la ligne. Il faut vraiment que vous lisiez cette étude.

Mme Magali Giroux: Plusieurs autres études ont été faites, entre autres celle de M. John Anderson, du Centre canadien de politiques alternatives. Je n'ai pas cette étude sous la main, mais elle explique pourquoi le Canada aurait besoin de services bancaires postaux. L'infrastructure pour ce service existe déjà. Cela s'est fait et se fait

encore partout dans le monde. Je pense qu'au Canada, on n'est pas plus naïeux qu'ailleurs.

L'autre point, c'est que Postes Canada a eu les moyens d'investir plus de 2 milliards de dollars dans la transformation du service postal, essentiellement pour la livraison du courrier. Si Postes Canada a été capable d'investir un peu plus de 2 milliards de dollars pour livrer des lettres alors qu'on prétend que ce secteur est en diminution, Postes Canada devrait être en mesure de faire de bons choix.

M. Jacques Gourde: Les services financiers de base que vous voulez offrir sont les mêmes que ceux pour lesquels les banques et les caisses populaires se retirent sous prétexte qu'ils ne sont pas rentables pour eux. De quelle façon allez-vous rentabiliser ces services?

Mme Magali Giroux: Premièrement, ce sont des banques et c'est privé. Je ne crois pas que 35 milliards de dollars de profits par année pour six grandes banques indiquent que ce n'est pas payant.

M. Jacques Gourde: Je parlais des services...

Mme Magali Giroux: Ce n'est pas payant pour les banques dans l'optique qu'elles en veulent toujours davantage. Elles coupent donc dans les infrastructures qui coûtent trop cher et dans les employés qui coûtent trop cher. Postes Canada, qui a les infrastructures en place, n'a pas à réinvestir pour payer un bâtiment.

Je ne sais pas si j'ai répondu à votre question.

•(1445)

M. Jacques Gourde: Pour vendre des services financiers, il faut accorder des prêts. Il n'y aura pas seulement des guichets automatiques. À l'heure actuelle, les banques retirent des guichets automatiques parce que c'est difficile de les rentabiliser quand il n'y a pas un volume de transactions suffisant.

Mme Magali Giroux: C'est pour cela qu'un comité doit se pencher sérieusement sur la faisabilité d'un tel projet et sur la façon de le faire. Ce n'est pas moi qui peut vous dire aujourd'hui comment faire à cet égard.

M. Jacques Gourde: Toutefois, vous croyez que c'est possible. N'est-ce pas?

Mme Magali Giroux: Absolument. Non seulement j'y crois, mais j'en suis convaincue.

M. Daniel Boyer: J'aimerais ajouter que la logique financière des grandes banques canadiennes et des grandes banques du monde n'est pas de dire que ce n'est pas payant, mais c'est de dire que ce n'est pas assez payant. C'est la seule nuance. Il y a certainement de l'argent à faire dans ce domaine. Quand on propose une telle solution, c'est parce qu'on pense qu'il y a de l'argent à faire. On pense que la Société canadienne des postes est en mesure de rendre ces services.

Toutefois, même si on dit qu'il y a de l'argent à faire, il n'y en a peut-être pas assez pour les institutions financières puisqu'elles peuvent faire plus d'argent autrement. Je trouve cela dommage, surtout pour Desjardins, qui a créé des institutions financières propres à chacune des régions, c'est-à-dire des caisses populaires, et qui se retirent petit à petit. Je pense que la Société canadienne des postes a tout à fait son rôle à jouer dans ce domaine.

M. Jacques Gourde: On devrait donc revenir avec une solution en partie numérique et en partie inspirée des recommandations du rapport Ouimet qui serait plus développée que les réseaux qui existent déjà.

M. Daniel Boyer: Pourquoi pas? Si cela existe dans 60 pays dans le monde, pourquoi cela ne fonctionnerait pas ici?

Mme Magali Giroux: J'ajouterais qu'un pays comme la Suisse est un petit pays de 41 000 kilomètres carrés. Ici, on a 10 millions de kilomètres carrés. La Suisse a à peine 9 millions d'habitants, tandis que nous avons 35 millions d'habitants. Dans ce pays, il y a 383 banques et institutions enregistrées qui ont pignon sur rue.

Je sais qu'on va me dire qu'il y a là beaucoup de paradis fiscaux. C'est vrai, sauf que le citoyen suisse qui se réveille un bon matin et qui se dit qu'il a besoin d'ouvrir un compte bancaire ou d'obtenir un prêt a le choix entre 383 institutions différentes. Malgré cela, la poste suisse a une banque postale qui, en 2013, a rapporté 71 % de ses revenus totaux.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Le dernier à prendre la parole sera M. Whalen, pour cinq minutes.

[Français]

M. Nick Whalen: Merci, monsieur le président.

Je veux poser à votre groupe les mêmes questions que celles que j'ai posées ce matin. Toutefois, j'aimerais d'abord clarifier un élément concernant le financement et les finances de Postes Canada.

[Traduction]

Pourriez-vous m'indiquer si vous êtes d'accord ou non sur ce que je m'apprete à dire au sujet de la situation financière? Dans le passé, Postes Canada a toujours prévu un déficit. Or, au cours des cinq dernières années, malgré les déficits prévus, Postes Canada a réalisé des profits. Donc, quand elle affirme maintenant qu'elle aura un déficit de 700 millions de dollars d'ici 10 ans, on peut en déduire qu'elle commet la même erreur de logique que dans le passé et que sa situation financière n'est pas aussi grave qu'elle le prétend. Est-ce bien à cela que vous voulez en venir?

[Français]

Mme Magali Giroux: Absolument.

[Traduction]

M. Nick Whalen: Plusieurs groupes nous ont parlé aujourd'hui de la méfiance à l'égard des rapports de Postes Canada. Ils ne savent pas pourquoi les résultats complets du sondage sur les services bancaires postaux n'ont pas été rendus publics. Ils mettent en doute la véracité des renseignements financiers qui ont été présentés. Nous avons entendu dire que certains membres des conseils d'administration et du groupe de travail participent au secteur bancaire, d'où la présence d'un conflit d'intérêts qui aurait empêché une analyse honnête de la faisabilité des services bancaires postaux.

Compte tenu de cette situation, avez-vous l'impression qu'advenant la création d'une nouvelle division au sein de Postes Canada, l'équipe de direction actuelle serait en mesure de concrétiser une nouvelle vision? Pensez-vous que la haute direction fait suffisamment confiance à Postes Canada pour réaliser une nouvelle vision, ou êtes-vous plutôt d'avis que, pour aller de l'avant avec une nouvelle division, il faudra aussi mettre en place une nouvelle équipe de direction?

[Français]

Mme Magali Giroux: D'emblée, je dirais oui, parce que M. Deepak Chopra et le conseil d'administration ont clairement prouvé, au cours des dernières années, qu'il n'y avait pas d'ouverture concernant l'expansion des services. Leur seule vision consiste à couper dans les services et dans la main-d'oeuvre au lieu de prôner une solution plus positive et proactive par rapport à la création de nouveaux services.

En somme, je ne m'attends clairement pas à ce que leur opinion change demain matin.

• (1450)

M. Nick Whalen: Monsieur Boyer, êtes-vous d'accord avec les propos de Mme Giroux?

M. Daniel Boyer: Tout à fait.

[Traduction]

M. Nick Whalen: Ah, désolé, monsieur Ferland.

[Français]

M. Steve Ferland: J'aimerais seulement ajouter que trois anciens PDG ont déjà affirmé que la création d'une banque postale serait profitable pour Postes Canada, soit Mme Moya Greene, qui a précédé M. Deepak Chopra, M. Warren et M. Ouellet.

M. Daniel Boyer: Le fait que des dirigeants d'entreprise ne voient pas la croissance de leur entreprise — et c'est la plupart du temps dans le secteur public — me cause un problème. Dans le secteur privé, cela n'arrive pratiquement jamais, alors que c'est pratiquement toujours le cas dans le secteur public. C'est un peu étrange.

Pourquoi ne réfléchit-on pas à la croissance de l'entreprise et à l'amélioration des services publics plutôt qu'à la façon de réduire ces services? C'est le secteur privé qui va prendre la relève. Or cela va finir par nous coûter plus cher et les services seront de moins bonne qualité.

M. Nick Whalen: Pour ma part, je crains que la menace de grève que nous avons connue cet été ait eu comme effet de réduire le volume de courrier acheminé directement aux gens et d'inciter ces derniers à changer leur façon de faire affaire avec leur banque. Dans ces conditions, ils vont recevoir moins de courrier par la poste.

[Traduction]

En ce qui a trait aux conflits de travail qui ont surgi cet été et qui risquent d'avoir diminué les revenus de Postes Canada pour l'année en cours, pensez-vous que c'était surtout la faute des syndicats, de la haute direction ou des deux?

[Français]

M. Steve Ferland: Le Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes n'a jamais émis d'avis de 72 heures, sauf dans le cas du dernier. Pendant la période de négociations, qui a duré neuf mois, nous n'avons jamais émis d'avis de 72 heures, contrairement à Postes Canada, qui en a émis à deux reprises pour un lockout.

L'incertitude de cet été 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 nous n'avons jamais émis d'avis de 72 heures concernant un mandat de grève.

[Traduction]

Le président: Je crois que nous allons nous arrêter là, mais je vais invoquer mon droit, à titre de président, de vous poser une question à tous les trois. C'est rare que je fasse cela.

[Français]

Excusez-moi. Je ne parle pas beaucoup le français.

[Traduction]

Voici donc.

La question des subventions gouvernementales directes est revenue à quelques reprises aujourd'hui, et je présume que c'est un peu ce que les gouvernements successifs ont fait avec CBC/Radio-Canada. Je demanderais à chacun de vous de me donner une réponse brève. Croyez-vous qu'il soit inutile d'accorder une subvention gouvernementale directe à Postes Canada, compte tenu du fait que sa rentabilité pourrait être assurée sous réserve de quelques modifications, comme le développement de son réseau de services? Êtes-vous d'accord avec la notion selon laquelle les subventions pourraient faire partie de la solution, mais seulement en dernier recours, ou êtes-vous d'avis que les subventions gouvernementales sont une nécessité?

Puis-je avoir une brève réponse de chacun de vous?

Monsieur Boyer.

[Français]

M. Daniel Boyer: C'est un service public. Si on veut le maintenir, je crois qu'il faut prendre tous les moyens nécessaires à cet égard. Si c'est au moyen de subventions, tant mieux, mais nous croyons apporter des solutions intéressantes susceptibles de rendre l'avenir de la Société canadienne des postes plus reluisant.

Parler de conflits nous en apprend beaucoup sur ceux-ci ou les disant conflits à venir. Martine Hébert, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, était catastrophée à l'idée de perdre le service postal pendant un éventuel conflit. Or la dernière fois que les employés des postes ont subi un lockout, la Chambre des communes a dû les rappeler au travail, étant donné qu'il s'agissait d'un service essentiel.

Il faut maintenir ce service. S'il faut le faire au moyen de subventions, faisons-le, mais à mon avis, si les solutions que nous proposons sont adoptées, la Société canadienne des postes sera drôlement plus efficace.

Le président: Merci beaucoup.

Mme Magali Giroux: Oui, faisons-le si c'est nécessaire, mais cela ne sera pas fait étant donné que Postes Canada a remis plus de 1,5 milliard de dollars dans les coffres de l'État au cours des dernières années. Il n'y a pas de déficit. Les taxes et les impôts n'ont jamais servi à financer Postes Canada ou à payer les salaires de ses employés. On parle donc d'un problème qui n'est pas réel.

De belles pistes de solutions sont proposées pour accroître les revenus de la Société canadienne des postes et c'est vraiment, selon moi, dans cette direction qu'il faut aller.

• (1455)

Le président: Monsieur Ferland, vous avez la parole.

[Traduction]

Restez bref, je vous prie.

[Français]

M. Steve Ferland: J'ai emprunté la voie facile. En effet, comme je suis le troisième à intervenir, les autres ont déjà tout dit.

J'accorde vraiment de l'importance à ce que M. Boyer a mentionné. Il s'agit en effet d'un service public essentiel. Si on doit recourir à des subventions, je dis soit, mais il n'y a pas lieu de le faire.

À l'heure actuelle, Postes Canada est un service rentable. Il l'a été au cours des deux derniers trimestres. De plus, nous nous dirigeons vers les trimestres les plus payants. Tournons-nous donc plutôt vers l'avenir et vers de nouveaux services.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Mesdames et messieurs, merci de votre candeur et de ces renseignements. Vous nous avez donné beaucoup d'information qui, j'en suis convaincu, trouvera sa place dans la rédaction de notre rapport définitif.

Nous allons suspendre nos travaux pour quelques instants, le temps de laisser les prochains témoins prendre place à la table.

Encore une fois, merci d'avoir été parmi nous.

• (1455)

(Pause)

• (1500)

Le président: Je remercie les témoins de leur présence parmi nous, aujourd'hui. J'espère que vous avez eu la chance d'écouter certains des témoignages précédents et que vous avez dès lors pu voir comment nous fonctionnons. Chacun de vous peut faire une déclaration préliminaire. Viendra ensuite une période où chaque membre du Comité aura l'occasion de vous poser une série de questions.

Monsieur Leduc, vous êtes le premier sur ma liste. Si vous souhaitez faire une déclaration préliminaire, je vais vous demander s'il vous plaît de ne pas dépasser cinq minutes.

[Français]

M. Michael Leduc (directeur général, FADOQ-Région Laurentides): Merci, monsieur le président.

Bonjour à toutes et à tous.

Je m'appelle Michael Leduc. Je suis directeur-général de la FADOQ-Région Laurentides. Nous couvrons le territoire administratif des Laurentides, soit de la rivière des Mille-Îles jusqu'à Ferme-Neuve et un peu plus loin.

Un bureau de poste est un service essentiel pour plusieurs des membres de notre organisation. Toutefois, comme dans nombre de territoires au Québec, il est clair que la région des Laurentides est composée d'une partie urbaine et d'une partie rurale. Plusieurs des cinq points du plan d'action que Postes Canada veut mettre en avant ont déjà été mis en oeuvre du côté rural dans la région des Laurentides. Il y a même un début à cet égard dans les parties un peu plus urbaines.

En ce qui a trait au service postal assuré tous les jours à domicile, je pense que les citoyens ont évolué au regard de ce besoin. Personnellement, je vis à Mont-Tremblant depuis plus de 35 ans. Là où j'ai vécu, j'avais un casier postal. Il n'y a jamais eu de boîte aux lettres chez moi.

Je suis donc peut-être un peu partial en ce qui a trait au recours aux facteurs. Il faut que je retourne à mon enfance, alors que je demeurais à Saint-Bruno, où le facteur passait tous les jours. Certains arguments ont été avancés par rapport au facteur et à son aspect utilitaire et social, ne serait-ce que dans le cas du programme Aîné-Avisé. Cela permet de reconnaître si quelqu'un n'est pas là depuis un certain temps, ce qui est intéressant. Beaucoup de personnes, en plus du facteur, peuvent assumer cette responsabilité. Je pense quand même que le service est important.

En lisant les documents, on voit qu'il y a des points intéressants qui sont soulevés. Parfois, on lit un document qui alimente une certaine vision de la situation, puis on entend d'autres interventions et cette vision peut changer. En ce sens, le travail que vous faites actuellement doit être très intéressant.

Je crois que le coût de la masse salariale et du service semble très préoccupant pour la direction de Postes Canada, à un tel point qu'elle met peut-être beaucoup plus de temps à essayer de changer cette situation qu'à développer de nouvelles orientations.

Oui, c'est un fait, on envoie de moins en moins de lettres par la poste. Pour ma part, je n'envoie plus de cartes de Noël ni de cartes de fête. Je passe par les médias sociaux. Le prix d'une enveloppe fait en sorte que j'ai commencé à éviter d'en envoyer depuis les dernières augmentations.

Je suis d'avis que Postes Canada aurait avantage à se positionner à l'intérieur du monde numérique. Un nuage canadien serait peut-être intéressant pour Postes Canada. De plus en plus d'entreprises auront des besoins importants en matière de données externes au bureau. Par exemple, on utilise des nuages qui sont en Californie ou ailleurs dans le monde. Il serait donc peut-être intéressant que Postes Canada se développe à cet égard.

Par ailleurs, on pourrait profiter de l'expertise et des connaissances de Postes Canada quant aux endroits où se habitent les Canadiens pour plusieurs choses. Il y a sûrement des marchés à développer de ce côté, voire même avec le numérique.

Il me semble important qu'un développement soit fait au regard du service pour les gens à mobilité réduite comme les aînés, qui n'ont pas la facilité de se déplacer, pour faire en sorte que ces personnes ne perdent pas ces services. Je pense que cette vision est comprise par Postes Canada à cet égard.

Je vous remercie.

• (1505)

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Flanagan, vous avez la parole et vous disposez cinq minutes.

M. Georges Flanagan (président, Association de l'Âge d'Or de Bois-des-Filion): Merci, monsieur le président.

J'ai entendu les présentations faites précédemment. C'était très technique. La mienne ne sera pas technique et sera tout à fait basée sur les besoins des gens.

J'ai préparé un document que je vais vous lire. Je vais essayer d'être le plus clair possible.

À titre de président de l'Association de l'âge d'or de Bois-des-Filion, je compare devant ce comité afin de vous communiquer l'opinion des membres de ladite association sur les services offerts par Postes Canada et sur les intentions de cette société, telles qu'elles ont été rapportées dans les différents médias — télévision, journaux et autres. Avant d'aller plus loin, je désire vous donner quelques précisions sur notre association.

L'Association de l'âge d'or de Bois-des-Filion est composée de 430 membres âgés entre 47 et 94 ans. C'est un vaste éventail d'âges, mais ce sont tous des aînés. Ceux-ci résident dans les villes suivantes: Bois-des-Filion, Lorraine, Terrebonne, Sainte-Thérèse, Rosemère, Laval, Montréal, Saint-Jérôme, Saint-Eustache et d'autres petites municipalités. Ces gens sont des aînés et rayonnent sur bon nombre de personnes, soit leur famille proche, leurs amis, les gens avec lesquels ils font affaire et ainsi de suite. Il s'agit là d'un groupe quand même significatif par rapport à la population locale.

Mardi dernier, le 20 septembre, je les ai consultés lors d'une réunion où une centaine de ces 430 membres étaient réunis. Je vais décrire les résultats de cette consultation.

La grande majorité des gens présents se sont dits fort satisfaits des services offerts ainsi que des tarifs imposés. Cela ne leur posait pas

de problème. Le seul point qui achoppe est la livraison à domicile. Je pense que vous vous en doutez un peu.

Postes Canada a l'intention d'installer partout des boîtes de livraison communautaire. De plus, elle propose d'imposer un frais supplémentaire de quelques centaines de dollars par année si les Canadiens, tels les aînés, désirent continuer à recevoir leur courrier à la maison. Cela cause un réel problème.

Tout d'abord, rappelons que le service postal est un service que le gouvernement fédéral doit assurer à la population canadienne selon ses besoins en telle matière. Ce n'est pas un service que l'on choisit; c'est plutôt un service essentiel comme les services de santé, l'entretien des routes, la Sécurité de la vieillesse et j'en passe.

Sûrement que le gouvernement fédéral a ses raisons d'avoir fait de l'ex-ministère des Postes une société qui est gérée comme une compagnie privée qui cherche par tous les moyens à rentabiliser ses activités. Toutefois, il ne faut surtout pas perdre de vue le fait que le service postal est un service essentiel pour la population canadienne. Chercher à faire du profit en appauvrissant le service, c'est aller un peu à contre-courant.

Parlons du besoin tel qu'il a été défini. Il ne faut pas perdre de vue les caractéristiques d'une bonne partie de la population canadienne, tels nos membres et l'ensemble des aînés. Avec l'âge viennent toutes sortes de problèmes. La mobilité se réduit à mesure que l'on vieillit. C'est ainsi. Les moyens financiers se fragilisent. Les gens ne peuvent plus travailler ou occuper des emplois lucratifs et reçoivent une petite pension de retraite. L'environnement social se rétrécit.

Ainsi, tous les gens consultés sont d'avis que de cesser de livrer le courrier à domicile est une très mauvaise décision pour les aînés. Bon nombre d'entre eux sont isolés ou confinés à domicile ou sont en perte de mobilité. La situation financière est plus difficile au fur et à mesure que l'on vieillit. Une bonne partie des aînés n'ont que leur chèque de la Sécurité de la vieillesse et, pour un certain nombre, leur chèque de la Régie des rentes du Québec. Facturer à ces gens un tarif de quelques centaines de dollars pour qu'ils continuent à recevoir leur courrier à domicile — ce qui est essentiel — est l'équivalent d'une surtaxe qui aurait un impact très difficile sur leur budget, qui est déjà maigre.

Nous n'avons pas de grandes solutions à suggérer. Par contre, nous demandons que le service de livraison du courrier à domicile soit assuré par Postes Canada pour toutes les personnes âgées de 65 ans et plus qui en feront la demande, et ce, sans leur demander de payer des frais supplémentaires.

Il faut bien comprendre ici que, sur 100 % des aînés, le nombre potentiel d'une telle demande ne serait pas aussi élevé que l'on pense, compte tenu que bon nombre d'entre eux vivent dans des résidences pour retraités. D'autres encore ont vendu leur maison pour acheter un condo ou une autre propriété et plusieurs autres vivent dans des maisons à logement. Dans ces endroits, il y a des boîtes aux lettres communautaires. Plusieurs personnes ne sont pas concernées par ce que l'on vous présente.

Ce que nous tentons de décrire, c'est que ce service est essentiel pour certains aînés et que le coût pour le leur offrir ne devrait pas être aussi élevé qu'il le semble. Toutes les personnes consultées m'ont affirmé, de façon unanime, qu'il n'était pas nécessaire de faire la livraison du courrier tous les jours, comme c'est le cas présentement.

• (1510)

La majorité du courrier qu'elles reçoivent est constituée de dépliants publicitaires. On suggère que le courrier qui serait livré à domicile ne le soit que deux fois par semaine. Sûrement que cela représenterait une économie réelle pour la Société canadienne des postes.

En résumé, je dois encore souligner que le service postal n'est pas qu'une *business*. C'est d'abord et avant tout un service essentiel. Pour bon nombre d'ainés, la livraison à domicile reste un service également essentiel.

Je vous remercie.

• (1515)

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Boisclair, vous avez la parole.

M. Maurice Boisclair (président, Club Lorr « Aînés »): Merci, monsieur le président.

Je représente une association qui s'appelle le Club Lorr«Aînés», un nom qui a été établi à partir des mots « Lorraine » et « aînés ».

Notre club est affilié au Réseau FADOQ. Vous comprendrez que nous ne disposons pas de services de recherche technique très élaborés. Alors, le rapport que nous présentons sera passablement qualitatif.

Le Réseau FADOQ a très justement caractérisé le concept de qualité de vie adéquate des personnes âgées. La santé, la sécurité, le bien-être et l'appartenance en constituent les piliers fondamentaux. Le service de distribution du courrier à domicile nous apparaît tout naturellement comme étant un élément très important de la qualité de vie.

À une époque où l'État fait des efforts, encore insuffisants mais quand même réels, dans le domaine du maintien à domicile des personnes âgées qui le désirent, l'arrêt du service de livraison du courrier à domicile apparaît purement être à contre-courant.

En mai 2014, le Club Lorr«Aînés» a demandé à la Ville de Lorraine de faire pression sur Postes Canada afin de préserver ce service. En août de la même année, nous avons fait parvenir une lettre à la ministre fédérale responsable de Postes Canada, Mme Lisa Raitt, et au gouvernement du Canada, demandant d'annuler les changements au service annoncés et d'envisager de nouvelles sources de revenus. Nous savons que ces démarches ont été un échec.

Les boîtes communautaires ont alors peu à peu fait leur apparition, mais cette solution est loin d'être adéquate pour les personnes en perte d'autonomie, même légère. Nous constatons qu'en hiver, l'entretien de l'environnement des boîtes communautaires laisse grandement à désirer. N'oublions pas que des personnes jugées par ailleurs autonomes sont incapables de se relever seules après une chute.

À la suite de pressions d'organismes du milieu, quelques adoucissements furent consentis. Par exemple, une dame de 98 ans, qui est membre de notre club, a obtenu la livraison du courrier à son domicile une fois par semaine, sans avoir à se soumettre à un examen médical. C'est une bien mince consolation.

Que peut-on envisager pour l'avenir? Revenir à la livraison à domicile deux fois ou trois fois par semaine? Un minimum serait d'accorder la livraison à domicile deux fois par semaine à toutes les personnes jugées à risque et à toutes les personnes de 80 ans et plus qui en feraient la demande.

Je vais lire ici des extraits de l'avis présenté par le Réseau FADOQ en 2015, parce qu'on y retrouve certains éléments dont on a entendu parler tout à l'heure.

PARCE QUE Postes Canada souhaite encourager les Canadiens à utiliser les services en ligne, les aînés sont pénalisés par leur plus faible taux de branchement et de littératie numérique;

Selon l'Institut de statistiques du Québec, près 32 % des aînés de 65 ans [seulement 32 %!] et plus utilisent Internet. 44,5 % de ce même groupe d'âge l'utilisent pour des paiements de factures ou des transactions bancaires. Bien que les aînés tendent de plus en plus à utiliser Internet, les chiffres sont éloquentes. Plus de la moitié d'entre eux n'utilisent pas les services en ligne des différentes institutions s'appuyant ainsi sur le courrier.

PARCE QUE nous défendons ardemment le droit des aînés de rester autonomes à domicile, et ce, aussi longtemps que possible;

Le Réseau FADOQ soutient depuis plusieurs années qu'il est fondamental pour les citoyens âgés ainsi que pour l'État, de favoriser un maintien à domicile et un prolongement de l'autonomie individuelle par le renforcement des services de proximité.

Merci.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons commencer nos séries de questions de sept minutes par M. Ayoub.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Merci à tous les trois de vous joindre à nous pour une autre période de questions.

Monsieur Flanagan, les commentaires que vous avez formulés au sujet des services étaient très éloquentes. C'est important de connaître l'opinion qui circule sur le terrain. J'ai vécu avec M. Boisclair — qui était aux premières loges — la perte de la livraison du courrier à domicile, particulièrement dans la ville de Lorraine.

De nombreux changements ont été demandés à une population qui n'a rien eu à dire. Plus nous en apprenons au sujet des consultations, plus nous recevons la confirmation qu'il n'y en a pas eu au préalable. Malgré tout, il y a une très grande bonne volonté. À vous entendre aujourd'hui, nous constatons que les opinions diffèrent en ce qui a trait aux solutions. Dans certains cas, on nous dit que le courrier devrait être livré à domicile dès que les citoyens atteignent l'âge de 65 ans. Dans d'autres cas, on parle de 80 ans. Selon les intervenants, il est question de la livraison du courrier deux ou trois jours par semaine. Vous suggérez des améliorations malgré une perte de services qui perdure.

J'aimerais avoir votre opinion quant à la situation qui prévalait avant la réduction du service et celle qui prévaut maintenant. Par le passé, un certain service était offert. À présent qu'il a été retiré dans notre région, qui fait partie des Basses-Laurentides, comment les gens s'en sortent-ils? Comment ont-ils réagi à cet égard? Évidemment, ils n'ont peut-être pas été heureux du changement, mais quels ont été les effets de ce retrait du service et comment les citoyens s'organisent-ils au quotidien?

• (1520)

M. Georges Flanagan: Comme je vous l'ai expliqué tout à l'heure, j'ai parlé à mes membres et tous les gens présents — il y avait au-dessus de 100 personnes — m'ont dit que les services qu'ils avaient toujours eus de Postes Canada les satisfaisaient pleinement. Il n'y a pas eu de détails qui ont été échangés, mais le seul élément négatif portait sur la livraison à domicile, et ce, pour une partie des aînés. Pour bon nombre d'entre eux, le problème ne se pose pas parce qu'ils vivent dans des tours à condos ou des maisons de retraite où il y a déjà des boîtes communautaires. Je n'ai donc pas recueilli de commentaires relativement à des services particuliers de Postes Canada.

M. Ramez Ayoub: Monsieur Boisclair, voulez-vous mentionner quelque chose à cet égard?

M. Maurice Boisclair: Je vais ouvrir une parenthèse qui n'a peut-être rien à voir avec le débat actuel.

La fermeture du comptoir postal à Lorraine est ce qui a fait pester davantage, parce que c'est vraiment dérangeant. La ville compte quand même 10 000 personnes. C'est vraiment un problème pour les citoyens de Lorraine que d'être obligés de se déplacer dans une autre municipalité pour acheter des timbres, envoyer des paquets ou faire peser une lettre.

En ce qui a trait à la boîte postale, tant que c'est l'été, tôt à l'automne ou tard au printemps et qu'on se déplace facilement, il faut être malcommode pour être de mauvaise humeur à ce sujet. Cependant, quand arrive l'hiver, sachant que chez nos membres l'âge médian est de 73 ans — cela veut dire que la moitié des membres ont 73 ans et plus —, c'est une autre situation. La plus vieille citoyenne est à Bois-des-Filion et elle a 101 ans. C'est elle qui a obtenu la livraison du courrier à son domicile une fois par mois.

M. Ramez Ayoub: Une fois par mois ou par semaine?

M. Maurice Boisclair: Excusez-moi, une fois par semaine.

Les boîtes postales sont placées stratégiquement pour que ce soit beau. Elles sont dans un petit sentier près d'un boisé avec une belle pente. L'hiver venu, au premier verglas, il peut se passer un, deux ou trois jours sans qu'on puisse aller à la boîte postale. Certaines journées, le verglas empêche l'ouverture des boîtes, mais ce n'est pas trop grave. On se dit qu'on y retournera le lendemain, qu'il y aura un petit redoux et qu'on réussira à l'ouvrir.

La critique que j'ai entendue souvent, c'est que le déneigement autour des boîtes n'est pas toujours fait adéquatement. Près de chez moi, à proximité d'une école, des gens se stationnent près de la boîte communautaire. Lorsque la déneigeuse passe, son conducteur ne sort évidemment pas du véhicule avec une pelle pour nettoyer autour. Il passe à l'endroit suivant. Cela veut dire que, durant une semaine ou deux, on est pris avec un amas de glace qui s'est déposé sur la neige qui était déjà au sol. Évidemment, cela fait pester les gens.

• (1525)

M. Ramez Ayoub: Je dois vous interrompre, parce que le temps dont je dispose est vraiment court.

Vous avez donné l'exemple de la dame de 101 ans, à Bois-des-Filion, qui a pu obtenir un service personnalisé à domicile. Est-ce une possibilité dont vous étiez au courant depuis longtemps? Si vous en aviez été informé plus tôt, cela aurait-il changé la donne pour les personnes avec des besoins particuliers qui auraient pu avoir accès à un service personnalisé?

Personnellement, je n'ai appris que la semaine dernière qu'un pareil arrangement était possible.

M. Maurice Boisclair: La dame en question ne voulait pas passer d'examen médical. Cependant, elle connaît un journaliste de Radio-Canada qui a suivi son évolution, son vieillissement et son mode de vie dans le cadre d'une série de reportages. Je crois que cela a joué en sa faveur.

M. Ramez Ayoub: Normalement, on demande un certificat médical ou un examen de je ne sais quelle sorte, mais il faut un certificat du médecin pour obtenir cette dispense.

M. Maurice Boisclair: Oui. Il faut voir un médecin et si la personne a déjà de la difficulté à en trouver un pour soigner ses malaises, elle aura de la difficulté à obtenir ce certificat.

M. Ramez Ayoub: Tout à fait. Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: La parole est maintenant à M. McCauley, pour sept minutes.

M. Kelly McCauley: Messieurs, je vous remercie d'être là. Je vous salue pour le travail bénévole que vous faites et pour la passion que vous y mettez. Dans une vie antérieure, avant que je me mette à faire ceci, j'étais à la tête de la plus importante fondation d'aînés de Victoria, la Victoria Hospitals Foundation, alors j'admire ce que vous faites, et sachez que je suis en mesure de l'apprécier.

J'aimerais revenir à ce dont M. Ayoub a parlé — principalement avec vous, monsieur Boisclair —, en ce qui concerne les boîtes communautaires. Vous avez déjà répondu en partie à la question que je veux vous poser. On nous a dit que nous devons consulter davantage les gens des quartiers en ce qui concerne les endroits où ces boîtes devraient être installées. C'est difficile, mais si la boîte avait été placée dans un endroit plus accessible, sans ces problèmes de glace, etc. Il y en a quelques-unes dans ma circonscription qui sont dans des endroits ravissants en été, mais impossibles à déblayer une fois l'hiver venu. Selon vous, cela serait-il une solution plus pratique pour certains de vos membres, si l'on tient compte du fait que certains sont infirmes, mais que nombre d'entre eux sont encore très mobiles? Le caractère approprié d'un endroit dépend-il de l'endroit proprement dit et de la consultation, ou est-ce que la neige vient systématiquement miner toute possibilité de solution?

[Français]

M. Maurice Boisclair: Il y aura toujours des petits problèmes. On ne peut pas empêcher qui que ce soit de stationner son auto en permanence en face d'une boîte postale. J'ai vécu cette situation. On m'a rapporté qu'ailleurs...

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Nous allons faire don de bottes Denver à votre organisme.

[Français]

M. Maurice Boisclair: En général, on entend souvent des remarques comme quoi les environs des boîtes postales n'étaient pas déblayés de façon sécuritaire pour tout le monde. Évidemment, pour certaines personnes, cela ne cause absolument aucun problème, mais pour celles qui ont vraiment des difficultés de mobilité, cela en cause réellement un.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Oui.

[Français]

M. Georges Flanagan: Pensez à une personne qui a 80 ou 81 ans. Même si elle est en bonne santé et même si elle est encore assez mobile, elle a 80 ou 81 ans et elle est fragile. Si, en hiver, elle est obligée de sortir de chez elle pour se rendre à une boîte communautaire — comme celle que vous avez décrite —, que c'est le moins glissant et qu'il y a un petit banc de neige, elle risque de tomber et de subir des blessures importantes. Je crois qu'il faut être énormément sensible à cela.

En ce qui me concerne, je n'en suis pas encore là.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Oui, monsieur Boisclair l'a très bien expliqué.

[Français]

M. Georges Flanagan: Oui, il l'a effectivement bien expliqué,

Je ne suis pas encore parvenu à cet âge. J'ai 68 ans et je commence déjà à avoir certaines difficultés que je n'avais pas auparavant, mais en ce qui concerne les membres de mon association, il y en a beaucoup qui font du bénévolat en fonction de leur capacité. La capacité, une fois parvenu à l'âge de 80 ou 81 ans n'est plus toujours présente. C'est la raison pour laquelle, comme je l'ai dit tout à l'heure, que je crois qu'il faut être sensible aux gens qui ont des difficultés à qui on cause des difficultés relativement à un service qui est essentiel.

• (1530)

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Bien sûr.

Monsieur Boisclair, vous étiez...

[Français]

M. Maurice Boisclair: Durant l'hiver, pendant une semaine ou deux, la rue devient une patinoire. Pour une femme ou un homme de 75, 80 ou de 85 ans, le fait de partir et d'aller...

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Je ne me souviens pas d'où c'est venu, mais c'était l'une des suggestions que nous avons entendues au sujet de la possibilité d'avoir des boîtes « saisonnières » avec livraison en hiver, etc.

Votre récit sur cette femme de 101 ans était vraiment incroyable. Je n'étais pas au courant de cela, mais Postes Canada nous a récemment informés que vous pouvez présenter une demande pour qu'on livre le courrier à domicile. Le courrier sera déposé dans votre boîte puis, une fois par semaine, on viendrait vous le livrer à la maison. Nous comprenons qu'il y a certains problèmes. Ce n'est pas tout le monde qui veut aller chercher un billet du médecin, etc.

Toutefois, si cela fait partie des consultations auprès de vos groupes et que les choses sont mises en place et rodées de manière efficace, croyez-vous que cela pourrait être une solution plus acceptable à ce problème? Nous ne les faisons pas sauter dans des cerceaux, comme ils disent.

[Français]

M. Georges Flanagan: Si je comprends bien, vous suggérez que la Société canadienne des postes soit ouverte au fait de désigner des gens qui pourraient être admissibles à cet égard.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Les gens n'auraient qu'à le demander.

D'après ce que je comprends, c'est quelque chose qui est déjà offert aux handicapés et aux personnes âgées. Vous devez présenter une demande et sauter dans des cerceaux pour obtenir ce service. Si le service était plus accessible — et toujours, en consultation avec divers groupes d'ânés et de personnes handicapées —, croyez-vous que le fait de remplacer la livraison quotidienne par une livraison hebdomadaire serait une solution de rechange viable?

Le service est déjà offert, mais on dirait qu'il est difficile de s'en prévaloir.

[Français]

M. Michael Leduc: Oui, c'est une possibilité.

Nous vivons dans un pays où il y a quatre saisons, dont une qui est un enfer. Pendant les trois autres saisons, nous pourrions fonctionner normalement. Plusieurs industries sont saisonnières et Postes Canada pourrait elle aussi faire des arrangements saisonniers. Les boîtes communautaires fonctionneraient à l'année, mais l'hiver, on pourrait s'inscrire pour bénéficier du service de livraison à domicile. Il y aurait des critères à établir et ce serait relativement facile. De cette façon, nous ne serions pas obligés de nous livrer à tout ce cirque.

Il y a déjà un programme pour les personnes handicapées, qui ont un permis de stationnement et qui sont habituées à ce type de processus. On demande déjà aux ânés, à compter de l'âge de 70 ans, de subir un examen médical chaque année pour pouvoir garder leur permis de conduire. Cela pourrait se faire dans ce cadre, mais tout le monde n'a pas un permis de conduire. Il faudrait trouver d'autres moyens pour que Postes Canada fasse confiance aux gens sélectionnés.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Je suis tout à fait d'accord avec vous.

Le président: Merci beaucoup, messieurs.

[Français]

Madame Trudel, vous avez la parole pour sept minutes.

Mme Karine Trudel: Merci, monsieur le président.

C'est un plaisir d'entendre les témoins aujourd'hui.

Tout comme mon collègue, j'en profite pour vous remercier de votre engagement. C'est grâce à des gens comme vous que les ânés peuvent briser leur solitude et rester actifs. Selon moi, c'est très important. J'ai aimé vos interventions, messieurs Flanagan et Boisclair. Vous semblez avoir bien consulté vos membres.

Dans le rapport qui a été déposé par le groupe de travail — je ne sais pas si vous en avez pris connaissance —, on mentionne que des frais supplémentaires devraient être imposés pour le service de livraison à domicile.

Est-ce qu'une partie de vos membres seraient prêts à déboursier une certaine somme d'argent de façon à pouvoir bénéficier du service de livraison du courrier à domicile?

M. Georges Flanagan: Comme je le disais plus tôt dans ma présentation, plus les gens vieillissent, plus leur situation financière se fragilise. Je ne sais pas si mes collègues sont d'accord avec moi, mais c'est un fait. Ce sont là des faits très terre à terre.

L'ancien secrétaire-trésorier de mon organisation est également comptable. Il prépare la déclaration de revenus de plusieurs aînés. Or le revenu annuel de la plupart d'entre eux se situe autour de 17 000 ou de 18 000 \$. Ces gens ont d'importants problèmes de santé et sont isolés la plupart du temps. Il est difficilement concevable qu'on leur impose ces frais, compte tenu notamment que leur revenu correspond au salaire minimum. À mon avis, on ne devrait pas leur imposer une surtaxe de ce genre. S'ils soumettent une demande, qu'ils ont 65 ans ou plus et que leur situation financière est précaire, on ne devrait même pas considérer l'idée de leur imposer des frais.

Tout le monde reconnaît que le service postal est essentiel, mais pour ces gens, le service à domicile est également essentiel. Postes Canada pourrait instaurer une liste de critères à cet égard, mais le revenu des aînés qui soumettraient une demande relativement au service postal à domicile devrait être pris en compte. Une personne dont le revenu annuel est de 17 000 \$ ne peut accroître ses dépenses.

• (1535)

M. Michael Leduc: On est maintenant en mesure de reconnaître automatiquement les gens qui sont admissibles au Supplément de revenu garanti en raison de leur faible revenu. Ils peuvent le recevoir sans même avoir à le demander. En fait, plus de 40 000 Québécois ne reçoivent pas ce supplément alors qu'ils y sont admissibles, et ce, parce qu'ils n'en sont pas informés.

Dans le cas de la livraison postale, on pourrait peut-être établir des liens entre l'âge et la situation financière. On pourrait peut-être demander un supplément à une personne qui vit encore dans sa maison et dont la valeur est de 400 000 \$. C'est un débat de société. Dans ce cas, il faudrait arriver à établir des distinctions entre les personnes, ce qui constituerait en quelque sorte de la discrimination positive.

Quoi qu'il en soit, il est clair pour moi que les gens pour qui la livraison du courrier à domicile est un besoin ne devraient pas avoir à débours des frais pour recevoir ce service. Par contre, les gens pour qui ce service est un luxe qu'ils veulent se permettre pourraient être considérés comme des utilisateurs-payeurs.

Par contre, le fait d'en arriver à établir une politique qui permettrait de désigner clairement ces gens est une autre histoire.

Mme Karine Trudel: Monsieur Boisclair, vous avez mentionné plus tôt que votre bureau de poste avait fermé ses portes et que cela avait eu un impact majeur sur votre collectivité ainsi qu'après de vos membres. J'aimerais que vous nous parliez davantage des dommages collatéraux que cela a occasionné. Si le bureau de poste de votre communauté ouvrait de nouveau ses portes, est-ce que d'autres services seraient avantageux pour les aînés que vous représentez?

Ceux-ci doivent notamment remplir des documents. On a parlé de Service Canada et des prestations de la Sécurité de vieillesse. Je ne connais pas exactement la situation géographique de votre région, mais je me demandais si le fait de recevoir d'autres services serait avantageux.

M. Maurice Boisclair: Pour ce qui est d'un bureau de poste qui jouerait un rôle social, je verrais cela plutôt en région. Ici, la région est tout de même assez densément peuplée. Le comptoir postal était, selon moi, le minimum qu'on pouvait exiger. Or cela nous oblige chaque fois d'aller ailleurs. Par contre, les services y sont offerts. Je ne veux pas dire en effet qu'on manque de services.

M. Michael Leduc: Je trouve inconcevable qu'on ferme un bureau de poste ou un comptoir postal dans une communauté, quelle que soit sa grandeur, sans offrir une autre solution. Dans le

document, il est question de s'orienter vers des franchises. Je ne peux pas croire qu'il y ait eu une fermeture à Lorraine sans qu'on y ait ouvert une franchise ou un autre comptoir postal.

J'ai trouvé intéressant d'entendre les gens des syndicats. Ils ont une vision très différente de celle présentée dans le document. En quelque sorte, ils remettent en question certains chiffres. Ce que j'ai compris, c'est que le maintien de la Société canadienne des postes coûte très cher dans la situation actuelle.

Comment fait-on pour garder les employés et leur donner des salaires raisonnables sans que ce soit exagéré? J'imagine que c'est le défi qui se pose. Il y a la direction versus les employés. D'une certaine façon, il faut qu'il y ait un service postal dans chaque communauté. J'aime beaucoup l'idée de faire des bureaux de poste des lieux communautaires.

• (1540)

[Traduction]

Le président: Monsieur Whalen, vous avez la parole pour sept minutes.

[Français]

M. Nick Whalen: Merci, monsieur le président.

J'aimerais poursuivre sur cette question.

Parmi vos membres, y en a-t-il qui voudraient que Postes Canada offre des services bancaires? Est-ce qu'ils veulent avoir des centres communautaires où se trouveraient des bureaux de Postes Canada? Est-ce qu'ils veulent acheter ou recevoir des services Internet de la part de Postes Canada?

M. Michael Leduc: Oui, il y a un tel besoin en région. J'ai trouvé intéressants les arguments en faveur de la mise sur pied d'une banque postale par Postes Canada. Le comité s'est penché sur le sujet. Certaines caisses populaires ferment parce que ce n'est pas assez payant. Peut-être qu'une synergie entre des institutions financières et Postes Canada pourrait leur permettre de collaborer, sans nécessairement créer une nouvelle banque.

Je ne suis pas contre le principe de créer une nouvelle banque, compte tenu de ce qui a été dit plus tôt. Il y a amplement de place pour cela sur le marché. Il y a trop d'institutions financières qui quittent les milieux ruraux parce que ce n'est pas assez payant. Je trouve cela un peu ordinaire, mais il faut dire qu'elles n'ont pas la contrainte d'offrir un service essentiel.

Comment Postes Canada peut-elle créer des liens avec des institutions financières? En région et à certains endroits, c'est tout juste s'il n'y a pas un « dring dring » communautaire.

M. Nick Whalen: Monsieur Flanagan et monsieur Boisclair, est-ce quelque chose que vos membres demandent ou est-ce votre opinion personnelle?

M. Georges Flanagan: Les besoins en matière de services postaux de l'ensemble des membres de mon association sont relativement simples. Ces gens ne sont plus actifs sur le marché du travail. Ils ne travaillent plus. Ce sont tous des retraités. Leurs besoins sont quand même relativement simples.

De 30 à 40 % des membres utilisent des services Internet. Ils paient leurs comptes par ce moyen. Cela ne pose donc pas problème à cet égard. Ils ne reçoivent pas des tonnes de courrier. C'est un volume restreint de courrier. C'est ce qui a poussé notre association à suggérer qu'on réduise la fréquence de la livraison du courrier de une à deux fois par semaine. Ce serait bien suffisant. Ce serait probablement une solution tout à fait acceptable. Cela ferait seulement moins de dépliants publicitaires à prendre et à mettre à la poubelle.

M. Nick Whalen: Monsieur Boisclair, vous avez la parole.

M. Maurice Boisclair: Cette question se pose davantage en milieu rural ou éloigné. M, Leduc est plus en mesure que moi de répondre à cette question puisqu'il est le directeur général de la FADOQ-Région Laurentides, qui va de la Rivière-des-Mille-Îles jusqu'à...

M. Michael Leduc: Jusqu'à Ferme-Neuve. Il y a 76 municipalités au nord.

M. Maurice Boisclair: Jusqu'à Ferme-Neuve.

Un tel service dans le nord de la région serait sûrement très bien reçu. Mis à part l'absence d'un comptoir de services immédiats, les citoyens de Lorraine sont bien servis.

M. Nick Whalen: Serait-il préférable qu'une autre entreprise, comme une caisse populaire qui dessert déjà les milieux ruraux, puisse offrir des services postaux à la place de Postes Canada?

• (1545)

M. Michael Leduc: J'aurais tendance à favoriser le choix de la caisse populaire. Cette entreprise existe déjà et elle a des racines un peu partout. Selon moi, cette solution est préférable plutôt que de démarrer quelque chose de nouveau. Je pense que les gens ont un attachement plus fort envers les caisses populaires qu'envers une nouvelle banque. Cependant, l'ère numérique fait en sorte que l'expérience bancaire change.

Il y a, si je ne m'abuse, environ 6 000 bureaux de poste. Faudrait-il installer 6 000 voûtes en béton armé et des systèmes d'alarmes pour pouvoir y mettre beaucoup d'argent? De toute façon, vous avez déjà des voûtes parce que les timbres ont de la valeur. Je ne sais pas si le fait de créer cet espace vaudrait la peine. Une étude indiquant que c'est fort intéressant et économiquement viable a peut-être été faite, mais on ne le sait pas.

En fait, je pense que je préférerais plutôt une collaboration ou une synergie entre des entreprises existantes.

M. Nick Whalen: Il y a donc une possibilité de créer des partenariats entre les banques banque et Postes Canada. Pensez-vous que d'autres services, qui ne sont pas déjà offerts, pourraient être rendus par nos 5 400 édifices postaux dans les régions rurales du Canada?

M. Georges Flanagan: Je l'ai mentionné un peu plus tôt lorsque j'ai fait ma présentation.

Les membres que je représente sont satisfaits des services de Postes Canada. Ils sont satisfaits des services qu'ils reçoivent. Comme je vous l'ai dit, la seule pierre d'achoppement est la livraison à domicile, mais ce n'est pas le cas pour tout le monde. Cela ne touche qu'une partie seulement des aînés, c'est-à-dire environ de 20 à 25 % d'entre eux. C'est un chiffre approximatif.

M. Nick Whalen: S'il n'y a pas assez d'argent pour offrir tout cela, les services doivent-ils être subventionnés? Allons-nous augmenter les prix?

M. Georges Flanagan: Comme je vous l'ai dit plus tôt, dans le passé, Postes Canada était un ministère, soit le ministère des Postes. Celui-ci était près du gouvernement parce que cela a toujours été un service essentiel pour la population au même titre que les services de santé, l'entretien des routes et ainsi de suite. C'est un service essentiel.

Garantir un niveau de service aux personnes âgées, c'est-à-dire la livraison à domicile, coûte-t-il quelque chose? Comme vous le dites, cela est subventionné. Si cela coûte quelque chose, cela devrait être subventionné. Les aînés, comme moi qui n'ai pas de besoins particuliers, n'ont pas de raison d'avoir droit à la livraison du courrier à domicile.

[Traduction]

Le président: Merci.

Nous avons deux autres intervenants. Vous avez cinq minutes chacun.

Monsieur Gourde.

[Français]

M. Jacques Gourde: Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins de leur franchise et de nous faire part de l'expérience de leurs membres. Je pense que c'est vraiment intéressant.

Monsieur Flanagan, je retiens votre idée des services pour les personnes âgées de 80 ans et plus. Déterminer un certain âge automatique serait peut-être moins compliqué que de demander à ceux qui ont 80 ans et plus et qui sont encore capables de se déplacer d'aller chercher un certificat. On sait que les gens qui sont en forme veulent marcher. Rendre cela plus automatique pour ceux qui ont des problèmes de mobilité représente une avenue que Postes Canada devrait explorer.

Il faut aussi bien déneiger l'hiver, trouver un mécanisme ou investir un peu plus d'argent et veiller à ce que les travaux de déneigement soient faits car cela aiderait beaucoup de gens. Même à 50 ans, marcher sur du verglas n'est pas sécuritaire. À cet égard, monsieur Boisclair, vous avez entièrement raison.

Tout compte fait, votre témoignage nous indique que ça ne va pas si mal que cela. En ce qui a trait à la livraison du courrier deux fois par semaine, je pense que la situation actuelle est tolérable. Il y a moins de lettres aujourd'hui et nous n'attendons pas nécessairement les factures tous les jours. Les recevoir le mardi et le jeudi ou le lundi et le mercredi ne changera pas grand-chose dans la vie des gens. De toute façon, avec l'ère numérique, de 70 à 80 % des messages arrivent par courrier électronique.

Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire à Postes Canada? Voulez-vous suggérer de faire attention à tel ou tel secteur? Avez-vous couvert l'ensemble du problème?

• (1550)

M. Georges Flanagan: Nous avons pas mal tout couvert.

M. Michael Leduc: Dans le document, je crois avoir lu que l'organisation semble chercher à éviter l'osmose entre les secteurs pour ne pas qu'un secteur qui perd de l'argent soit subventionné par une autre qui en gagne. Est-ce que j'ai bien compris ou mal compris le document à cet égard? Je note que le service Poste aux lettres diminue et que le service de livraison de colis augmente. Le service de livraison de colis, qui fait des profits plus intéressants, peut subventionner la livraison du courrier. Cette orientation est-elle exclue?

M. Jacques Gourde: Il faudrait demander à Postes Canada si, dans son étude globale par secteurs, il y en a qui se révèlent plus payants que d'autres. Au final, quand la société dépose son bilan, les secteurs...

M. Michael Leduc: Il est clair qu'il y a une comparaison qui est faite. C'est une question de comptabilisation.

Je crois savoir que par rapport à nos membres, et le document le mentionne, les Canadiens en général trouvent que les services de Postes Canada sont bons. C'est clair qu'il ne faudrait pas retirer la livraison du courrier à domicile pour la partie de la clientèle qui en a besoin. Je crois que les gens sont capables de survivre avec la livraison du courrier une ou deux fois semaine. Les chèques de pension ne sont plus livrés par la poste, mais le sont plutôt par dépôt direct. Le service Médiaposte perd un peu d'argent, mais il semble en voie de devenir un produit vedette, et ce, au grand désarroi de nombreux d'âinés qui se disent que c'est de la cochonnerie qui sert à remplir les poubelles. Nous allons peut-être devenir un peu plus écoresponsables en allant vider notre casier postal deux fois par semaine plutôt que cinq fois par semaine.

Je pense que ça tombe bien que la dynamique urbaine et la dynamique rurale soient très différentes. Le document l'explique d'ailleurs bien. C'est évident que ce n'est pas une bonne idée que d'installer des super boîtes dans des artères à haut volume de circulation, et cela Postes Canada semble l'avoir bien compris.

On pourrait s'assurer que des bureaux de postes servent de points de chute pour les services de Service Canada. Il y a trois bureaux de Service Canada dans notre territoire, soit à Mont-Laurier, à Sainte-Adèle et à Saint-Jérôme. Je ne sais pas s'il y en a un dans les Basses-Laurentides. En fait, la population de différentes communautés pourrait se rendre dans les bureaux de poste pour aller chercher différents documents offerts par Service Canada.

Quant à la possibilité de transformer les bureaux de poste en commerce, l'espace n'est pas suffisant pour le faire. Déjà, il n'y a pas beaucoup de place pour le marketing avec les petites banques et les timbres. Je ne suis pas certain qu'il y ait un avenir pour faire de l'argent à ce niveau.

Pour terminer, je pense que Postes Canada, qui est rendue à l'ère du numérique, pourrait se tailler une bonne place avec un nuage numérique par bureau de poste. Sans faire compétition à la téléphonie actuelle, le service de WiFi pourrait partir de là. Il y a un marché à explorer de ce côté, surtout en milieu rural.

Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: La dernière intervenante est Mme Ratansi, pour cinq minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

Merci à vous tous d'être là.

J'ai une question, et n'importe qui peut y répondre. Postes Canada a été créée pour relier entre eux les Canadiens d'un océan à l'autre, et c'est un symbole de notre identité nationale. Y a-t-il une seule de vos collectivités qui pourrait accepter un Canada sans Postes Canada?

[Français]

Oui ou non?

M. Michael Leduc: En général, la réponse est non.

Mme Yasmin Ratansi: Non. D'accord.

Monsieur Flanagan, voulez-vous ajouter quelque chose à ce sujet?

M. Georges Flanagan: Absolument pas.

Comme je l'ai dit tout à l'heure, c'est un service essentiel. Privatiser un service essentiel, cela veut dire que des gens vont faire de l'argent avec un service essentiel qui appartient aux Canadiens. Je ne pense pas que ce soit acceptable.

• (1555)

M. Maurice Boisclair: Je crois que Postes Canada doit rester une société comme elle l'est actuellement, mais elle doit être en mesure d'évoluer dans ses pratiques pour survivre et s'adapter à la société.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

Ma prochaine question est la suivante: y a-t-il dans vos régions respectives des bureaux de services de Postes Canada où les gens peuvent se rendre? Je pose la question parce que je sais que Postes Canada avait l'intention de franchiser ces bureaux. Lorsque nous parlions des services externes et du développement des services, vous avez mentionné le fait que les transactions bancaires n'étaient pas possibles, mais que vous pouviez passer par le nuage. Or, il a aussi été dit que seulement 32 % de la population — de la population vieillissante — y avait accès.

Premièrement, avez-vous un bureau de services dans votre région, dans votre secteur?

Non.

Alors, vous ne vous êtes pas intéressés à cela, et vous ne seriez pas en mesure d'accéder à n'importe lequel de ces services. En région rurale, c'est ce que la société essaie de faire. Dans les centres urbains, nous n'en avons pas besoin parce que nous avons accès à des banques et à des services connexes.

Quelqu'un a-t-il déjà fait un transfert MoneyGram par l'intermédiaire de Postes Canada?

Non. D'accord.

J'essaie de voir quel serait le système que Postes Canada pourrait offrir — de la façon la plus réaliste possible —, parce que le portrait que le groupe de travail et Postes Canada nous ont brossé n'est certes pas reluisant. Or, nous tenons néanmoins à ce que le système reste.

Vous avez suggéré que Postes Canada pourrait rationaliser ses opérations ou créer de nouveaux services... Quelles sortes de services la société devrait-elle offrir?

[Français]

M. Maurice Boisclair: Nous avons répondu plus tôt à cette question.

Dans les régions éloignées, il y a peut-être de l'espace. Pourrait-on revenir au café Internet? Je ne le sais pas. Ce type de commerce est peut-être mort et enterré.

Du côté des services, en ce qui concerne le secteur numérique, les aînés sont un peu essoufflés. Le dimanche après-midi, les petits-enfants leur poussent dans le dos et, parfois, ils les poussent un peu trop. Le compte Facebook créé par la petite-fille le dimanche après-midi n'est pas utilisé le lundi soir par la grand-mère ou le grand-père. Ils ne sont pas nécessairement en mesure de s'en servir. La technologie qui est maintenant disponible est déjà suffisante pour la plupart d'entre eux. La majorité des personnes âgées n'ont pas de téléphone cellulaire. Lorsqu'elles achètent un téléphone, elles demandent le modèle qui est le moins intelligent possible.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Avez-vous d'autres choses à nous dire, car vous devez nous aider, nous dire comment nous...

[Français]

M. Georges Flanagan: J'ajouterais une information à propos de ce que M. Boisclair disait.

Toutes les fois que mes membres font l'acquisition d'une carte de membre, je leur pose des questions pour savoir à qui j'ai affaire. Notamment, je leur demande s'ils ont une adresse courriel. Sur 430 membres, 160 ont une adresse courriel. Les autres personnes ne sont pas informatisées. Lorsqu'on parle d'environnement informatique, les aînés ne sont pas très intéressés par ce sujet.

[Traduction]

Le président: Nous allons devoir nous arrêter là.

Messieurs, je vous remercie d'avoir comparu et, ce qui est encore plus important, merci de tout ce que vous faites au nom de vos organismes et de vos clients respectifs. Nous vous en sommes très reconnaissants.

Chers collègues, ce sera tout pour aujourd'hui.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

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