



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 032 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 28 septembre 2016

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mercredi 28 septembre 2016

•(0830)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): Bienvenue à nos témoins.

Comme vous le savez, le ministre responsable de Postes Canada a entrepris une série de consultations très approfondies comportant deux parties. La première est l'établissement d'un groupe de travail chargé d'examiner la viabilité financière et la durabilité de Postes Canada. Le groupe de travail a terminé son travail et a soumis un rapport que le Comité a examiné.

La deuxième partie, cependant est une consultation nationale auprès des Canadiens — des particuliers, des organisations et des municipalités —, par laquelle on leur demande leurs opinions sur l'avenir de Postes Canada ainsi que leurs recommandations pour l'avenir de Postes Canada. Nous sommes réunis aujourd'hui pour la deuxième phase de nos consultations.

Le processus que nous allons suivre est relativement simple. Nous allons demander à chacun de vous de faire une déclaration de cinq minutes au maximum, après quoi les membres du Comité vous poseront des questions. Nous avons environ une heure.

Nous n'avons pas beaucoup de temps, et c'est la raison pour laquelle je vous demande de limiter vos déclarations liminaires à un maximum de cinq minutes. Selon notre expérience, si vous avez plus de choses à dire que vous le pouvez dans votre déclaration préliminaire, vous aurez normalement l'occasion d'en parler pendant la période des questions et réponses.

J'ai la liste des témoins, et nous allons commencer par Susan Sitlington.

Mme Susan Sitlington (présidente, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Merci.

Postes Canada livre des lettres et des colis à des foyers et des commerces chaque année. De nombreux Canadiens estiment que c'est un service fiable et précieux.

La livraison du courrier à domicile est la façon la plus écologique d'acheminer des colis et des lettres de l'expéditeur au destinataire. Il est plus écologique d'acheminer le courrier cinq jours par semaine. Si la livraison se faisait trois jours par semaine, il serait plus coûteux d'acheminer un colis avec Postes Canada, qui perdrait une part de son marché aux mains de sociétés moins écologiques. Davantage de services de messagerie viendraient combler l'écart et parcourir les mêmes rues.

La fluctuation des volumes est déjà prévue dans le système de livraison; la réduction du nombre de jours de livraison rendrait plus difficile la diminution de l'empreinte carbone. Du point de vue de l'environnement, Postes Canada est la meilleure option de livraison. Selon un rapport produit en 2011, quand on fait livrer un colis par Postes Canada, les émissions de CO₂ sont six fois moindres que s'il est livré par un service de messagerie qui assure la livraison le jour

suivant, et trois fois moindres que si le client se déplace sur cinq kilomètres pour aller le chercher dans un commerce.

Notre président national, Mike Palecek, dit que nous avons plus de points de service qu'il y a de Tim Hortons. Nous avons le plus gros réseau de détail au Canada. Nous livrons partout au pays. Imaginez ce que nous pourrions faire avec cela.

Les services bancaires postaux seraient une solution efficace et peu coûteuse. Avec les profits, on pourrait garantir le maintien de bureaux de poste prospères qui offriraient un service au public et auraient des retombées pour les collectivités. Postes Canada a cessé d'offrir des services bancaires postaux en 1968. Au 31 juillet 2016, les six plus grandes banques canadiennes ont fait état de profits conjugués de 10,4 milliards de dollars, soit une hausse de 12,6 % par rapport aux profits trimestriels de l'année passée. Le secteur des services bancaires est le plus profitable au Canada. Les Canadiens paient des frais bancaires qui comptent parmi les plus élevés dans le monde. La moyenne est de 185 \$ par utilisateur, par année.

Les banques se sont aussi retirées des collectivités rurales pour se concentrer sur les régions métropolitaines, où les clients risquent plus vraisemblablement de faire de plus gros achats, ce qui se traduit par plus de richesse. Les services bancaires postaux en Chine servent plus de 400 millions de clients. Les services bancaires postaux du Japon comptent parmi les banques qui détiennent les plus importants dépôts dans le monde. La Nouvelle-Zélande et l'Italie ont réussi à compenser les baisses de volumes du courrier par les services bancaires. Ils peuvent garder les facteurs et les services de détail tout en affichant des profits. Les services bancaires postaux du Royaume-Uni ont affiché un profit de 40 %, alors qu'en France, c'est 65 %. Les services bancaires postaux de la France offrent aussi des services pour les clients à faible revenu des agences de services sociaux.

John Anderson, un auteur au Centre canadien de politiques alternatives, a étudié les services bancaires postaux de plusieurs pays. D'après lui, il va de soi qu'il faut que Postes Canada offre de tels services.

Le Canada est vaste, et beaucoup de kilomètres séparent les villes et les villages. Les grosses banques ont déserté bon nombre de collectivités rurales, et c'est encore plus vrai dans les régions nordiques.

Modifier le moratoire relatif aux bureaux de poste aurait comme seul effet de transformer ces petits villages en villages fantômes, laissant les résidents à eux-mêmes. Postes Canada est le seul organisme fédéral que ces petites collectivités ont comme lien avec le gouvernement fédéral. Son retrait les laisserait sans sentiment d'appartenance.

Les Canadiens ont dit au gouvernement qu'ils veulent que leur service soit rétabli comme il devrait l'être, avec la livraison porte-à-porte et les comptoirs postaux. Les boîtes postales communautaires étaient et demeurent un échec majeur pour Postes Canada. Nombreux sont les villages, les villes, les municipalités, d'un océan à l'autre, qui se sont battus contre ces monstruosité. Nous pouvons mettre un terme à cela avec la promesse de rétablir la livraison porte-à-porte.

Les facteurs deviennent les yeux et les oreilles, sur la rue. Les facteurs peuvent sentir si quelque chose ne va pas, parce qu'ils sont là tous les jours. Il y a de nombreuses histoires de facteurs ayant sauvé des vies et des maisons, ayant protégé quelqu'un d'un danger, distribuant des sourires, de l'amour et des rires. Pour certains, le facteur est leur seul contact humain.

Il faut examiner la véritable histoire derrière les finances de Postes Canada plutôt que de prêter foi aux pertes absurdes qu'on dépeint aux Canadiens, qui acceptent un service moindre contre des frais postaux plus élevés. C'est amusant, car Deepak Chopra a travaillé pour Pitney Bowes, avant d'être à Postes Canada. Après son plan d'action en cinq points, vous pouvez envoyer du courrier affranchi avec Pitney Bowes pour 85 ¢, mais à un comptoir de Postes Canada, c'est 1 \$.

•(0835)

Vingt des vingt-deux dernières années ont été profitables pour Postes Canada. En 2011, Postes Canada n'a pas eu de profits à cause de sa défaite en cour contre l'AFPC concernant l'équité salariale.

Postes Canada a remis plus de 280 millions de dollars dans les coffres du gouvernement fédéral, sous la forme de dividendes et de taxes. Même avec le plan en cinq points, dans lequel on dit que Postes Canada est censée perdre de l'argent, elle est demeurée viable et profitable. Postes Canada peut être viable et peut fournir des services universels à tous les Canadiens, d'un océan à l'autre.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Sutherland, vous avez cinq minutes.

M. Norm Sutherland (propriétaire d'entreprise, Petrolia (Ontario), À titre personnel): Merci.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, je suis Norman Sutherland. Je suis un arpenteur-géomètre de l'Ontario, un arpenteur-géomètre du Canada, un ingénieur professionnel et le propriétaire d'une petite entreprise. Je réside à Petrolia, en Ontario, près de Sarnia. Je suis en ce moment consultant auprès d'une petite firme d'arpentage et d'ingénierie.

Plus tôt dans ma carrière, j'ai travaillé pour Polysar, une importante société d'État qui produisait du caoutchouc synthétique à Sarnia et à l'étranger. J'ai travaillé en Angleterre et en Suisse. J'ai passé en revue le document de travail de 108 pages intitulé « Postes Canada à l'ère du numérique ». C'est un ouvrage bien documenté et bien rédigé, généralement très clair, sauf pour quelques éléments de nature technique.

Petrolia, municipalité de 5 500 habitants, vient de passer, il y a quelques mois, du système fondé sur des numéros de case postale au système fondé sur des adresses municipales. Bien que je représente une petite entreprise, je pourrais faire référence de temps en temps à des aspects qui présentent aussi un intérêt pour les clients particuliers vivant dans de petites localités. Étant donné que la transition de Petrolia est très récente, j'aimerais faire quelques observations.

Votre document de travail mentionne plusieurs fois l'importance de la transparence et des bonnes communications. Il est à espérer que Petrolia a représenté une expérience d'apprentissage des façons de

mieux faire les choses. Un plus long avis précédant le changement et une meilleure explication de ce qu'on faisait et des raisons de le faire auraient été utiles. Le bureau de poste de Petrolia a fait les frais de très fortes critiques, et les liens entre le personnel local et Postes Canada n'étaient pas toujours clairs.

Le document de travail mentionne aussi qu'il est important qu'un bureau de poste soit un centre communautaire. C'est particulièrement important dans un petit centre rural. Avec la transition de Petrolia, on a retiré de l'entrée du bureau de poste le babillard communautaire et la table de tri. Nous espérons qu'ils seront réinstallés. Il n'est pas nécessaire de discuter de cela, mais cela démontre bien les principes importants que votre groupe de travail a soulignés à raison.

J'ai été ravi d'apprendre que Postes Canada comprend l'importance de la livraison des colis. Depuis le début de ce nouveau développement, Postes Canada a l'infrastructure et le réseau qu'il lui faut pour avoir une longueur d'avance et pour être à l'avant-garde au Canada. Je crois aussi que Postes Canada livre déjà plus de colis que FedEx ou UPS, et bien des gens ne savent pas que Postes Canada possède 93 % de Purolator.

Dans notre petite entreprise de 20 personnes, c'est intéressant. J'ai fait faire une enquête, et notre rapport d'utilisation de Postes Canada par rapport aux services de messagerie est de 95 % contre 5 %. Je souligne aussi que le recours aux services de messagerie a nettement augmenté quand il y a eu une menace de grève à Postes Canada.

La situation commence à être connue. Il y avait samedi passé, sur la page d'opinion du *London Free Press*, un point de vue intitulé « Le statu quo n'est pas une option pour Postes Canada. » Il est à espérer que de tels articles se traduiront par des résultats positifs.

Nous reconnaissons les deux grands obstacles à la mise en oeuvre de changements concrets à notre système postal. L'un des obstacles est ce que j'appelle l'aspect politique. Par exemple, avec l'arrivée d'un nouveau gouvernement, le plan d'élimination graduelle de la livraison porte-à-porte à l'échelle du pays et d'installation de boîtes postales communautaires a été mis en suspens. L'autre principal point de résistance est l'idée selon laquelle le changement est une mauvaise chose. La transparence, la bonne communication et le marketing seront essentiels, ici.

Le modèle économique actuel qui fait passer le profit avant le bien commun de tous les êtres humains — et qui est si en vogue de nos jours — doit changer si l'on veut faire face aux défis qui se présentent dans le monde. J'ai trouvé réconfortant de lire, à la page 39 du document de travail, que « les Canadiens accordent une nette préférence à certaines options [...] En effet, la majorité des Canadiens n'était pas d'accord avec les changements apportés à Postes Canada si ceux-ci engendrent des mises à pied massives ou une diminution de la rémunération et des avantages sociaux des employés de Postes Canada. » De l'autre côté, la recherche indique que la majorité des entreprises sont pour le remaniement des coûts de la main-d'oeuvre de Postes Canada. Je ne vais pas répéter ce qui se trouve dans le document, mais je me réfère aux points de vue et opinions se trouvant à la page 40 du document.

Au coeur de la discussion se trouve l'énoncé présenté à la page 64 du document: « Le modèle opérationnel actuel de la Société ne génère pas de bénéfices ni de flux de trésorerie suffisants pour financer la transformation requise afin de passer d'une entreprise axée sur la livraison de courrier à une entreprise axée sur la livraison de colis... »

• (0840)

Quand je travaillais au sein d'une grande société d'État, nous avons constaté avec désarroi qu'il n'était pas profitable de nous lancer dans l'offre de catégories de produits pour lesquelles nous avions peu ou pas d'expérience, ou pour lesquelles nous faisons concurrence à certains de nos principaux clients.

La distribution de dépliants, ou de courrier-poubelle, pourrait être réduite. Les volumes augmentent, mais les profits de cette activité sont très faibles. Dans notre petite localité, bon nombre de ces dépliants sont livrés porte à porte par les diffuseurs de nouvelles.

Pour terminer, au moment de diffuser le document de travail, il serait utile d'avoir l'annexe A intitulée « Mandat du groupe de travail », pages 103 à 105, au début, car cela explique dès le début le but de l'exercice.

En conclusion, je félicite le groupe de travail et les autres personnes qui ont participé à cette grande étude. Il est à espérer que l'élan ne sera pas brisé.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Sutherland.

Monsieur Frank Schiller, vous avez cinq minutes.

M. Frank Schiller (à titre personnel): Monsieur le président, mesdames et messieurs, je vous remercie de me donner l'occasion de me faire entendre dans le cadre de vos importants travaux sur l'avenir de Postes Canada. Je vous remercie aussi d'être venus à Windsor-Essex pour mener vos consultations. J'espère que plus d'institutions fédérales vont suivre votre exemple et venir faire des consultations sur place.

Le gouvernement du Canada a d'importantes décisions à prendre sur l'avenir de Postes Canada. Je suis venu aujourd'hui vous presser de recommander qu'une réponse complète aux besoins de la circonscription de Windsor—Tecumseh soit prévue dans le plan du gouvernement visant Postes Canada, ce qui signifie, premièrement, le rétablissement complet de la livraison du courrier porte-à-porte pour tous les ménages de Windsor—Tecumseh qui ont abruptement perdu leur service au cours des élections fédérales de 2015. Deuxièmement, je presse le gouvernement d'exiger de Postes Canada qu'elle coopère avec les administrations locales pour l'établissement d'un plan immédiat visant le retrait des boîtes postales communautaires installées ainsi que pour l'indemnisation, s'il y a lieu, des administrations municipales ont dû assumer les coûts causés par la mise en oeuvre déplorable du programme de boîtes postales communautaires de Postes Canada. Troisièmement, je presse le gouvernement d'enjoindre Postes Canada à examiner la faisabilité d'un nouveau centre de tri sécurisé de prédédouanement à Windsor-Essex pour tout le courrier et tous les colis qui franchissent la frontière Canada-États-Unis dans un sens ou dans l'autre.

Windsor—Tecumseh est unique. J'étais le candidat libéral de la circonscription de Windsor—Tecumseh aux dernières élections. C'est en pleine campagne électorale, en août 2015, que Postes Canada a mis fin à la livraison à domicile pour de nombreux ménages, principalement dans la municipalité de Tecumseh et dans un petit secteur de l'est de Windsor. Cela a localement suscité d'intenses préoccupations. Postes Canada a si mal géré la fin de la livraison à domicile et la transition aux boîtes postales communautaires à Windsor—Tecumseh qu'on ne peut permettre que les choses en restent là. Il faut annuler les décisions relatives à l'interruption de la livraison à domicile en certains endroits; il ne faut rien de moins pour assurer la bonne gouvernance à l'avenir.

Les décisions prises localement ont été motivées par des impératifs politiques — il fallait réaliser cela avant les

élections —, plutôt que par des facteurs liés au service ou même, aux affaires. Ce qui prouve cela, c'est le mépris complet que Postes Canada a manifesté pour la santé ou la sécurité du public en installant des boîtes postales communautaires. La sécurité, qui devrait être primordiale en tout temps — celle des clients, des employés et de la collectivité locale —, était secondaire. L'important, c'était que les boîtes postales communautaires soient installées par tous les moyens possibles, et non que la sécurité soit assurée et qu'un service de qualité soit offert aux résidents de la localité. C'était une manifestation de la mauvaise foi. Les facteurs politiques, conjugués à des consultations locales médiocres et à une mauvaise information du public, ont mené à une tempête imparfaite de boîtes postales communautaires mal installées.

La position des libéraux concernant Postes Canada s'est améliorée au cours de la campagne électorale: elle est passée du soutien à un moratoire sur la transition aux boîtes postales communautaires à un engagement visant à rétablir la livraison du courrier à domicile. C'est d'une très grande importance. Il faut continuer de se concentrer sur les services, à cette fin. La livraison du courrier est un service vital pour les Canadiens, et c'est au coeur du mandat de Postes Canada. Postes Canada n'est pas une entreprise privée, mais une agence gouvernementale qui fournit un service public essentiel. Peu importe où vous êtes au Canada, que ce soit tout au nord, à Alert, au Nunavut, ou ici, complètement au sud, à Windsor-Essex, vous devriez pouvoir compter sur des niveaux de service semblables. Ici, dans Windsor—Tecumseh, cela signifie le rétablissement de la livraison à domicile du courrier pour les ménages qui l'ont perdue en août 2015, et l'arrêt de toute transition de la livraison porte-à-porte à la livraison dans les boîtes postales communautaires.

Il faut absolument de meilleures consultations avec le public et les administrations locales. Postes Canada doit améliorer sa façon de transmettre l'information et de consulter directement le public et les administrations locales. Dans le cadre du processus de rétablissement du service porte à porte, il faut enjoindre Postes Canada à travailler de concert avec les administrations locales à un plan de retrait des boîtes postales communautaires, y compris celles qui se trouvent sur la promenade Riverside et qui ont été installées durant la période précédant les décisions prises en août 2015.

Il existe un précédent pour le rétablissement du service porte-à-porte à Windsor—Tecumseh. Postes Canada est revenue dans le passé sur des décisions opérationnelles entachées; ce n'est pas rare pour le gouvernement ou pour les entreprises en général. Pensez à la décision prise récemment par le gouvernement fédéral de rouvrir le bureau des Anciens Combattants à Windsor. C'était la bonne décision à prendre. De même, rétablir la livraison à domicile à Windsor—Tecumseh et par la même occasion traiter les municipalités locales équitablement représente la bonne décision à prendre.

La durabilité doit entrer en jeu dans les décisions que Postes Canada prendra à l'avenir. Il faut enjoindre Postes Canada à examiner la faisabilité d'un nouveau centre de tri postal à Windsor-Essex — une installation sécurisée faisant le prédédouanement de toutes les livraisons de lettres et de colis franchissant la frontière Canada-États-Unis.

• (0845)

À l'heure actuelle, le courrier livré à Windsor-Essex est acheminé par camion par la 401, traité, puis renvoyé par camion pour la livraison locale. Il doit exister une méthode plus adéquate et plus viable. Postes Canada devrait être en mesure de mieux tirer parti des avantages locaux que présentent le passage frontalier Windsor-Detroit et le corridor commercial essentiel entre le Canada et les États-Unis. Doté de la bonne technologie et d'employés des postes locaux extrêmement bien formés et expérimentés, un centre postal sécuritaire situé à Windsor-Essex appuierait les autres priorités du gouvernement au chapitre du commerce international, des corridors de transport, de la durabilité et de l'innovation.

De 1993 à 1995, j'ai eu le privilège d'agir à titre d'adjoint législatif auprès du ministre fédéral responsable de Postes Canada. À l'époque, le gouvernement au pouvoir avait adopté une motion dans le cadre du processus parlementaire pour imposer à Postes Canada un moratoire sur la fermeture des bureaux de poste ruraux. Ce mécanisme, bien qu'imparfait, s'est révélé très efficace en réduisant considérablement le nombre de ces fermetures. Le gouvernement fédéral peut maintenant adopter une approche similaire et imposer le rétablissement de la livraison du courrier à domicile, y compris à Windsor—Tecumseh, et adopter un moratoire sur les conversions futures. Cette mesure pourrait faire l'objet d'examen réalisés aux 5 ou aux 10 ans.

Merci. Je répondrai à vos questions avec plaisir.

Le président: Merci à tous de vos exposés.

Nous procéderons maintenant à des séries de questions et de réponses de sept minutes.

Madame Ratansi.

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): Merci à tous de témoigner en ce troisième jour de nos consultations à l'échelle du pays.

Nous avons rencontré le groupe de travail, ainsi que des représentants de la société.

Monsieur Sutherland, vous avez soigneusement lu le rapport du groupe de travail. Si je rencontrais de nouveau la société, quelles questions devrais-je lui poser, selon vous? Nous entendons déplorer son arrogance, ses décrets et son approche descendante. Se peut-il que ce soit l'ancien gouvernement qui lui ait indiqué d'agir ainsi? Quelle question voulez-vous que je lui pose?

• (0850)

M. Norm Sutherland: Voilà une question difficile à poser. Vous parlez ici d'une question destinée au groupe de travail?

Mme Yasmin Ratansi: Non, à la société.

M. Norm Sutherland: Il ne s'agit pas tant de lui poser une question que de lui proposer une voie à suivre afin qu'elle communique mieux, soit plus transparente et avise davantage les parties concernées. Comme je l'ai souligné, les gens n'aiment pas le changement, mais l'envoi d'avis en temps opportun contribue certainement à préparer le terrain. Il faut procéder ainsi.

Mme Yasmin Ratansi: Postes Canada affirme ne pas être viable du point de vue des profits et des affaires. Elle n'a toutefois pas examiné la question sous l'angle du service. Selon certains témoins, sa réflexion manque d'innovation. Sa stratégie consiste à réduire sans cesse.

Je viens du domaine de la mise sous séquestre, alors croyez-moi, c'est ce que je fais. Mais ce n'est pas quelque chose que Postes Canada, à titre de société d'État, comprend. Si nous nous adressions

à sa haute direction, considérez-vous qu'elle a la volonté de négocier avec ses employés et avec les municipalités pour pouvoir communiquer efficacement?

Je vous accorderai probablement 30 secondes chacun.

Mme Susan Sitlington: Postes Canada a retiré tous ses produits de détail de ses comptoirs je ne sais trop quand. C'était avant l'arrêt de la livraison à domicile. Et voilà pour ses revenus. Tout ce qu'il reste, ce sont des timbres, bien entendu, et des enveloppes.

Mme Yasmin Ratansi: De quels produits s'agissait-il?

Mme Susan Sitlington: Du service de passeport et de permis de chasse et de pêche.

Mme Yasmin Ratansi: Donc, si je demandais à Postes Canada de rétablir le service de détail...

Mme Susan Sitlington: Oui, le service de détail comme il était. Tous ces services sont maintenant offerts chez Pharmaprix.

Mme Yasmin Ratansi: Ce serait probablement mieux, surtout dans les communautés éloignées.

Mme Susan Sitlington: Oui.

Mme Yasmin Ratansi: Monsieur Sutherland.

M. Norm Sutherland: Nous avons tous des souhaits et des besoins. Pour répondre à la première question, Postes Canada va effectivement devoir se montrer plus souple et certainement plus à l'écoute de ses employés et de la population. Quand on affirme que l'argent manque, il faut peut-être faire appel à ses filiales pour combler certains manques — à ses filiales, pas à l'argent des contribuables — et procéder à quelques ajustements. Quelqu'un doit abolir la loi.

Mme Yasmin Ratansi: Je reviendrai à cette question.

Monsieur Schiller.

M. Frank Schiller: Je pense que le gouvernement mériterait des félicitations pour avoir lancé l'examen indépendant de Postes Canada dès la première partie de son mandat. Il est, selon moi, essentiel que Postes Canada se plie à la volonté du Parlement. Je pense qu'en qualité de parlementaires, vous avez tous une telle influence sur son orientation future. Il faut que les instances supérieures lui rappellent que sa vocation et que l'essentiel de son mandat consistent à fournir des services à la population.

Elle examine ses prévisions de revenus actuelles en ne mettant pas l'accent sur les services. À mon avis, l'instruction la plus importante que le Comité puisse lui donner en adoptant une motion au Parlement, c'est le rétablissement de la livraison à domicile. Voilà qui permettra de lui signaler clairement que le gouvernement souhaite qu'elle accorde la priorité aux services.

Mme Yasmin Ratansi: Postes Canada a procédé à un examen interne ou a reçu de la part du gouvernement précédent le mandat de rationaliser ses activités afin de les rendre plus viables et plus rentables. Le changement est important. On ne peut rester au XIX^e siècle. Nous entrons dans le XXI^e siècle. Postes Canada doit se réinventer.

Ce que je voulais savoir, c'est si la haute direction a la capacité de sortir des sentiers battus. On nous a affirmé que non. Du point de vue des employés, toutefois, c'est cette inflexibilité et les coûts de main-d'œuvre qui font baisser la rentabilité.

Qu'en pensez-vous?

•(0855)

Mme Susan Sitlington: Deepak Chopra a une façon de voir les choses, et c'est celle du gouvernement précédent. Je ne pense pas qu'il ait compris que c'est le gouvernement, le parti au pouvoir qui décide, et il doit le comprendre. Je pense que le problème ne vient vraiment pas des coûts de la main-d'oeuvre, mais de sa façon de voir les choses. Ce sont les affaires, comme vous l'avez souligné. Il n'a pas les services en tête. Postes Canada est là pour servir la population. Elle devrait se contenter d'être viable. Ce n'est pas une vache à lait et n'a pas à faire de l'argent comme de l'eau. Elle est là pour servir les Canadiens.

Mme Yasmin Ratansi: Monsieur Sutherland, que devrait faire Postes Canada à l'avenir? Vous avez parlé des boîtes postales communautaires. Si la société consultait de nouveau les municipalités et les PME pour leur indiquer ce qui est rentable et ce qui ne l'est pas, et prendre toute la formule des services par rapport aux entreprises...

Quelle voie Postes Canada devrait-elle emprunter, à votre avis?

Le président: Malheureusement, monsieur Sutherland, il ne reste que 15 secondes à Mme Ratansi pour obtenir une réponse.

M. Norm Sutherland: C'est un jeu d'équilibre. Postes Canada doit admettre qu'il y aura des changements et travailler avec les deux côtés.

Le président: Merci beaucoup.

Nous laissons maintenant la parole à M. McCauley pour sept minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Bonjour à tous. Merci de nous avoir invités. J'ai été partout en Ontario et j'ai vécu à plusieurs endroits dans la province, mais je n'étais encore jamais venu à Windsor. Je vous remercie donc de nous avoir invités dans votre merveilleuse ville.

Je commencerai par vous, madame Sitlington. Il a beaucoup été question des services bancaires postaux. Nous avons vu que les deux côtés subissent d'intenses pressions de la part du STTP et d'autres parties intéressées. Quelles sortes de services bancaires postaux pourrait-on offrir à la population?

Mme Susan Sitlington: Pour les personnes à faible revenu, ceux qui n'ont pas accès aux banques dans la communauté...

M. Kelly McCauley: Ces services seraient offerts à tous les Canadiens, pas seulement aux personnes à faible revenu, n'est-ce pas?

Mme Susan Sitlington: Oui.

M. Kelly McCauley: Quels services destinés aux personnes à faible revenu pourraient générer des recettes justifiant un investissement de plusieurs milliards de dollars dans les services bancaires postaux, avec la formation, les systèmes, les règlements et les coûts plus élevés qu'ils exigeraient?

Mme Susan Sitlington: Je suis certaine qu'en 1958, c'était...

M. Kelly McCauley: Le gouvernement libéral a mis fin aux services.

Mme Susan Sitlington: Oui, ils ont été annulés.

De nos jours, avec toutes ces entreprises de prêt sur salaire qui s'installent dans les villages parce que les banques ont fermé leurs succursales...

M. Kelly McCauley: Sachez que 90 % des prêteurs sur salaire se trouvent à proximité d'une banque. Ils ne font pas cavalier seul.

Mme Susan Sitlington: En effet.

M. Kelly McCauley: Comment justifieriez-vous et compenseriez-vous l'investissement de plusieurs milliards de dollars nécessaire pour mettre sur pied les services bancaires postaux?

Je sais que vous n'êtes pas experte en la matière. J'en suis conscient, mais vous affirmez ici que ces services permettront de sauver Postes Canada.

Mme Susan Sitlington: Je ne suis pas une experte.

M. Kelly McCauley: J'aimerais connaître vos idées. Comment ferez-vous de l'argent, avec quels services? Des hypothèques?

Mme Susan Sitlington: Les services bancaires postaux permettent de...

En Italie, les gens peuvent se rendre à la banque pour payer leurs factures de gaz ou d'électricité. Cette opération peut se faire tant à la banque qu'au bureau de poste. Dans ce pays, tout s'effectue...

M. Kelly McCauley: Les bureaux de poste sont privatisés en Italie.

Mme Susan Sitlington: Il est seulement indiqué « Poste italienne ».

M. Kelly McCauley: Réalisez-vous que chaque service bancaire postal que vous avez évoqué est privatisé? Proposez-vous de privatiser Postes Canada?

Mme Susan Sitlington: Non, je ne le préconise pas.

M. Kelly McCauley: C'est simplement qu'on nous propose ces exemples en indiquant que nous devrions agir comme on le fait dans des pays étrangers.

Mme Susan Sitlington: Il s'agit simplement d'une manière de tirer des revenus des services pour...

Le président: Je suis désolé, monsieur McCauley. Si vous pouviez laisser Mme Sitlington finir de répondre, nous pourrions...

M. Kelly McCauley: Revenons à la question initiale. Selon vous, Postes Canada devrait-elle offrir des hypothèques ou plutôt un service d'encaissement de chèques?

Mme Susan Sitlington: Elle pourrait proposer des services de dépôt, de transactions bancaires, d'encaissement de chèques et d'épargne de petite envergure. J'hésite à propos des hypothèques, mais c'est une voie à envisager.

M. Kelly McCauley: D'accord.

Monsieur Schiller, merci du chaleureux accueil que vous nous avez offert ce matin. Je n'avais pas réalisé que vous étiez le candidat local.

Nous avons entendu à plusieurs reprises, en écoutant certaines personnes, que les libéraux ont promis le retour de la livraison à domicile. Partout à Edmonton, les candidats ont promis le rétablissement complet de la livraison à domicile. Vous l'avez indiqué vous-même ce matin. Nous avons aussi entendu dire qu'on n'a rien promis de tel.

Je me demande si vous pourriez nous expliquer brièvement ce que vous pensiez qu'il allait arriver, à titre de candidat.

M. Frank Schiller: Du début à la fin de la campagne, on a assisté au renforcement de la position des libéraux, qui avaient initialement proposé un moratoire sur les conversions aux boîtes postales communautaires. Ils ont ensuite proposé le rétablissement de la livraison à domicile.

Cette promesse revêtait une signification toute particulière à Windsor, qui constitue un cas unique en ceci que la mise en oeuvre s'est effectuée au milieu de la campagne, après le déclenchement des élections, mais avant le scrutin. D'autres petites communautés situées plus loin sur la 401 se sont retrouvées dans une situation semblable quelques semaines plus tard. Postes Canada n'a toutefois pas cessé la livraison à domicile; elle a installé les boîtes postales, mais ne les a pas utilisées.

À Windsor et à Tecumseh, cependant, ce n'est pas ce qu'il s'est passé. Postes Canada a cessé la livraison à domicile au beau milieu de la campagne et s'est empressée d'installer des boîtes postales à des endroits non sécuritaires. Ce que j'ai interprété de la position des libéraux à titre de candidat local, c'est que la livraison à domicile serait rétablie pour les ménages qui avaient perdu ce service pendant la campagne.

• (0900)

M. Kelly McCauley: Intéressant.

Monsieur Sutherland, merci beaucoup de vos observations, qui étaient très précises et transparentes. Je vous en remercie.

Combien de communautés de votre région ont perdu le service de livraison à domicile. Vous en souvenez-vous?

M. Norm Sutherland: Il y a Corruna, qui se trouve juste au sud de Sarnia, Forest, qui l'a perdu il y a trois ans, Petrolia et une ou deux autres, il me semble.

M. Kelly McCauley: Que s'est-il passé? Pensez-vous qu'on puisse corriger la situation simplement en déplaçant les boîtes ailleurs ou est-ce que leur emplacement convient? Que faut-il faire pour...

M. Norm Sutherland: Non. Essentiellement, il y a un bureau de poste principal. Postes Canada a attribué à tous de nouvelles cases postales, puis nous avons éliminé le numéro de case postale de notre adresse pour utiliser exclusivement une adresse municipale. C'est ainsi que le courrier est traité. Cette démarche visait à rendre les opérations plus viables et plus efficaces pour les colis. À mon avis, cela fonctionnera très bien.

M. Kelly McCauley: Merci.

Madame Sitlington, je suis désolé de m'être montré un peu agressif plus tôt.

Mme Susan Sitlington: Il n'y a pas de mal.

M. Kelly McCauley: On nous a énormément parlé de l'indemnisation et du régime de retraite. Pas plus tard que la semaine dernière, je pense, General Motors et Unifor ont signé un contrat. Tous les employés actuels jouissent de droits acquis, alors que les nouveaux travailleurs adhéreront à un régime à cotisations déterminées, solution que le STTP rejette du revers de la main. Unifor et GM ont adopté cette solution, réalisant qu'elle était nécessaire pour protéger et sauver des emplois. Ne pensez-vous pas que le STTP fera de même lorsqu'il verra ce qui s'en vient avec les changements et la perte des revenus tirés de la livraison à domicile, ou considérez-vous qu'il s'agit d'un service gouvernemental qui devrait être subventionné par les contribuables?

Mme Susan Sitlington: Je considère qu'il faudrait maintenir le statu quo. Si je ne voulais pas de régime de retraite, je travaillerais pour une entreprise comme Walmart, qui n'en offre pas. J'ai choisi Postes Canada, qui a un régime de retraite...

M. Kelly McCauley: Je parlais des nouveaux employés et non de vous.

Mme Susan Sitlington: Tous les nouveaux employés devraient avoir les mêmes avantages que moi.

M. Kelly McCauley: Pensez-vous que les pertes que Postes Canada a prévues dans l'avenir devraient être couvertes par les contribuables?

Mme Susan Sitlington: Non, ce ne sont pas les contribuables qui devraient payer. Voilà pourquoi il faut générer des revenus avec d'autres moyens, comme les services bancaires postaux.

M. Kelly McCauley: Je pense...

Le président: Nous allons devoir vous interrompre ici, monsieur McCauley. Vos sept minutes sont écoulées.

Madame Hardcastle, bienvenue au sein du Comité. Vous disposez de sept minutes.

Mme Cheryl Hardcastle (Windsor—Tecumseh, NPD): Merci beaucoup de votre indulgence. Je suis ravie d'être ici aujourd'hui. J'ai eu le plaisir de venir ici par le passé. Comme mon ami, M. Schiller, l'a indiqué, nous avons tenu des consultations ici au sujet du PTT, et je faisais partie du comité chargé du dossier, qui s'est montré très accueillant à l'époque. Quand le ministre Hehr a témoigné, il nous a annoncé l'amélioration des services destinés aux anciens combattants.

Je me réjouis que le gouvernement fédéral considère Windsor comme un point névralgique important en Amérique du Nord, et il est crucial que Postes Canada tire parti de tous ses avantages et de ses infrastructures existantes, particulièrement dans une communauté comme Windsor.

Ma question s'adresse à Mme Sitlington. Vous avez eu l'occasion, avec mes distingués collègues qui s'attaquaient à la question, de parler brièvement de la viabilité de la société. Je sais qu'en ce qui concerne la souplesse du STTP, certaines innovations ont été proposées. La lumière a été faite sur certaines duperies. J'aimerais savoir comment votre syndicat envisage le rôle qu'il pourrait jouer afin d'aider Postes Canada à aller de l'avant, qu'il s'agisse de mettre de nouvelles idées à l'essai, comme la livraison le soir et le samedi, l'accroissement de la livraison de colis et la question de la livraison quotidienne.

Je suis certaine que vous connaissez très bien toutes ces questions et que vous n'avez pas eu l'occasion de mettre les choses au point quant à certaines propositions faites à propos de la société. Je voudrais vous offrir l'occasion de nous parler de la souplesse et de l'innovation dont le STTP considère qu'on pourrait faire preuve.

•(0905)

Mme Susan Sitlington: Pour le STTP, avec les facteurs qui livrent le courrier sur cinq jours et qui contribuent ainsi au caractère écologique du service postal, notre empreinte carbone est nulle. Nous livrons les colis et disposons déjà d'appareils mobiles, de camions, d'installations et d'employés. Le fournisseur de services est là; il nous suffit de continuer d'avancer. Ce serait peut-être une bonne idée d'ouvrir une installation à Windsor pour y stimuler l'activité. Mon bureau de poste a récemment retardé l'heure à laquelle nous commençons à travailler. Nous commençons à 8 heures, mais maintenant, les facteurs prennent la route pour récupérer le courrier et les colis à 8 h 30, car le traitement des colis constituera une activité de premier plan pour Postes Canada, d'autant plus que la période des Fêtes s'en vient. La société vient d'ouvrir une installation à Scarborough, il me semble, et en a rouvert une autre qu'elle avait fermée. Toutes ces démarches qui concernent les colis, la possibilité d'offrir des services bancaires postaux, le maintien des postes de facteurs, la livraison sur cinq jours et le rétablissement des services qui ont été interrompus permettront à Postes Canada de générer des revenus.

Mme Cheryl Hardcastle: Merci beaucoup.

Vous avez parlé des activités de traitement et M. Schiller a soulevé dans son exposé certains points fort pertinents. Pourriez-vous nous en dire davantage sur l'érosion de l'infrastructure en place à Windsor — ce qui met en péril la viabilité même de l'organisation — et peut-être nous parler également des centres de traitement et des bureaux de poste? Êtes-vous au fait de l'évolution de la situation au cours des dernières années?

Mme Susan Sitlington: Non. Je sais par contre que le plan d'action en cinq points de Deepak Chopra prévoyait au départ seulement deux centres de traitement pour tout le Canada.

Mme Cheryl Hardcastle: Un de mes collègues a parlé de la collaboration entre la société d'État et le syndicat sur les questions touchant les pensions et les suppressions d'emplois pour permettre à Postes Canada de s'adapter dans un contexte de réduction du volume de courrier. Est-ce une façon de faire habituelle pour la société d'État? Est-il déjà arrivé qu'elle travaille ainsi avec le syndicat pour déterminer les mesures d'adaptation à prendre?

Mme Susan Sitlington: Je ne peux pas répondre à cette question. Il faudrait que j'y réfléchisse davantage.

Mme Cheryl Hardcastle: D'accord, je comprends. Merci.

Le président: Il vous reste encore une minute, madame Hardcastle.

Mme Cheryl Hardcastle: Excellent, merci.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à M. Schiller.

Un grand merci pour votre présence aujourd'hui et vos commentaires très judicieux. J'aimerais que vous nous en disiez un peu plus, principalement au bénéfice de mes collègues qui sont moins au fait que nous deux de la réalité transfrontalière d'une région comme Windsor.

Comment selon vous pourrait-on mieux tirer parti de l'avantage concurrentiel que nous procure la situation géographique de Windsor pour assurer la viabilité de Postes Canada?

M. Frank Schiller: C'est effectivement un atout. Je pense que cela nous ramène à l'excellente question posée tout à l'heure par Mme Ratansi. Quelles orientations le gouvernement pourrait-il insuffler à la société d'État de manière à favoriser sa croissance et son développement? J'estime que c'est un aspect important. Le

gouvernement a donné un ton nouveau à ces relations; les confrontations n'apportent rien de bon. Même dans le monde des affaires, l'entreprise qui reconnaît que ses employés sont ses actifs les plus précieux a toutes les chances de prospérer.

Je crois que nous devons instaurer un climat d'entreprise en mettant l'accent sur nos employés et sur le service à la clientèle. Pour ce faire, il faudra notamment réévaluer le réseau des centres de traitement de Postes Canada. À l'heure actuelle, une lettre postée ici même peut devoir se rendre jusqu'à Toronto avant de revenir pour être livrée à son destinataire. Les temps de livraison augmentent d'autant.

Selon moi, l'occasion est belle pour capitaliser sur le corridor commercial Canada-États-Unis en établissant un centre de prédédouanement pour les lettres et les colis qui transitent du Canada vers les États-Unis et inversement.

•(0910)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Schiller.

Merci, madame Hardcastle.

Monsieur Whalen, vous avez sept minutes.

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

Merci à tous d'être venus si tôt ce matin pour nous faire part de vos points de vue quant aux moyens à prendre pour assurer un avenir meilleur à Postes Canada.

Nous avons déjà entendu de nombreux témoins qui préconisaient plusieurs approches différentes. Certains conviennent avec le groupe de travail que l'on doit privilégier la réduction des coûts, l'octroi de contrats de services et la recherche de modes de prestation différents, comme les partenariats et les franchises.

Il y a aussi des gens qui nous ont dit qu'il fallait miser sur la croissance, l'expansion, l'augmentation du niveau et de la qualité des services, et la reconnaissance du rôle que doit jouer Postes Canada au sein de l'infrastructure nationale de commerce électronique de telle sorte que les entreprises nouvelles et émergentes aient accès à leur clientèle partout au pays de la même manière que les Américains y ont accès ou qu'ils ont accès à leur propre clientèle.

Ma première question s'adresse à Mme Sitlington. Vous avez parlé des services bancaires postaux. Les gens ont été très nombreux à nous dire qu'ils ne souhaitaient pas voir Postes Canada se lancer dans de nouveaux secteurs d'activité pour lesquels elle ne possède pas l'expertise voulue, pas plus qu'ils ne voulaient voir la société d'État entrer en concurrence avec des entreprises déjà implantées sur les marchés, parce que le gouvernement n'a pas un dossier très reluisant lorsqu'il s'agit d'intégrer de nouveaux secteurs d'activité ou de livrer concurrence à l'industrie.

Pouvez-vous nous dire ce que vous en pensez?

Mme Susan Sitlington: On peut effectivement se faire l'avocat du diable en affirmant que Postes Canada n'a aucune expertise dans le secteur bancaire. Comme on a abandonné ce secteur en 1968, je suis pas mal certaine qu'il n'y a plus personne de cette époque qui soit encore en place, ce qui fait qu'il faudrait tout recommencer à zéro.

M. Nick Whalen: Et essayer en quelque sorte de capitaliser sur les débouchés en vue de subventionner d'autres services.

Mme Susan Sitlington: Exactement, capitaliser pour subventionner.

M. Nick Whalen: Comme vous travaillez vous-même directement sur le terrain et que vous représentez vos collègues qui en font tout autant, pouvez-vous nous donner des exemples de situations qui témoignent de l'érosion des niveaux de service à Postes Canada? Dans toutes les entreprises au sein desquelles j'ai travaillé, le service à la clientèle passait avant tout. Chacun essaie de tout mettre en œuvre pour conserver ses clients. Depuis un certain nombre d'années, on semble observer de nombreuses perturbations qui incitent les gens à abandonner les services postaux pour se tourner vers les entreprises de messagerie, parfois pour de bons motifs, mais plus rapidement qu'ils ne l'auraient dû.

Pouvez-vous nous donner des exemples de telles perturbations dans les services ou de situations où la société d'État ne fait pas nécessairement passer ses clients en premier?

Mme Susan Sitlington: À la conclusion de notre dernier contrat de travail, Postes Canada, alors en négociations avec le syndicat, a appuyé sur la sonnette d'alarme beaucoup trop rapidement en annonçant à ses principaux expéditeurs qu'il allait y avoir une grève. Nous avons alors pu observer une diminution précoce du nombre de colis et de lettres.

M. Nick Whalen: À votre avis, la société d'État a inutilement compromis sa propre source de revenus.

Mme Susan Sitlington: Exactement. Ce n'était pas nécessaire, parce que Mike Palesek avait annoncé à tout le pays au nom du STTP que nous n'allions pas faire la grève. Nous avions effectivement un mandat de grève, mais nous n'allions pas nous en servir.

M. Nick Whalen: Selon vous, il n'était pas dans l'intention du syndicat de placer Postes Canada en situation de crise et de lui faire perdre des revenus. Le syndicat souhaitait maintenir les revenus et la rentabilité et croyait en l'avenir de l'organisation pendant que celle-ci mettait tout en œuvre pour torpiller ses propres revenus et donner l'impression que sa situation financière était pire qu'elle ne l'était en réalité.

Voyez-vous les choses du même œil?

Mme Susan Sitlington: Oui. Postes Canada est responsable de la réduction de son chiffre d'affaires.

M. Nick Whalen: Monsieur Sutherland, quelles sont les perspectives d'avenir pour Postes Canada? Votre ville est passée récemment d'un service de cases postales à un service fondé sur les adresses résidentielles, un signe réjouissant de sa croissance. Selon vous, quels autres types de services pourraient être offerts dans vos bureaux de poste ou par Postes Canada d'une manière générale?

M. Norm Sutherland: Je voudrais seulement que l'on puisse offrir efficacement les services habituels. L'expédition des colis est en pleine expansion. Je ne sais pas si vous connaissez la façon de fonctionner. Je n'ai qu'à me rendre à mon casier — même la fin de semaine — au bureau de poste pour y trouver une clé portant un numéro. Je peux alors ouvrir un casier de plus grande taille où se trouve mon colis. Je peux donc récupérer un colis le samedi ou le dimanche. C'est un bon système. Pour autant que je sache, le mécanisme de tri actuellement utilisé est plus efficient. Il y a une période d'apprentissage, mais tout va s'arranger pour le mieux.

Pour être bien clair, j'ai parlé de cet aspect communautaire du bureau de poste dans une collectivité rurale en raison de la perte de notre babillard local. Quelqu'un pouvait se présenter tous les jours — et je n'ai pas manqué d'apporter ma contribution — et profiter d'une table pour trier son courrier. Il semble toutefois que Postes Canada ne veuille rien savoir des papiers, des ordures ou de quoi que ce soit

de semblable. On a donc enlevé les poubelles et les bacs de recyclage. Nous sommes censés partir avec notre courrier et le ramener à la maison.

Ce n'est pas comme cela que les choses se passent. On retrouve du courrier sur le plancher ou sur le coin du comptoir. C'est un élément qui peut paraître insignifiant, mais il est loin de l'être quand on pense à l'importance d'un centre communautaire dans de petites localités comme la nôtre. Si l'on nous rendait notre babillard et notre table de tri, nous serions des plus heureux.

• (0915)

M. Nick Whalen: Monsieur Sutherland, tout cela m'apparaît bien étrange. Qui selon vous est responsable de ces changements et pourquoi ces gens-là prennent-ils des mesures qui me semblent aussi antisociales?

M. Norm Sutherland: Je crois que les employés locaux de Postes Canada ont reçu du bureau de London des directives à l'effet que les babillards ne sont pas autorisés dans les bureaux de poste.

M. Nick Whalen: On va tout à fait à l'encontre de l'objectif visé. C'est tout le contraire d'un carrefour communautaire. Ils veulent que les gens passent le moins de temps possible au bureau de poste.

M. Norm Sutherland: Tout à fait. C'est le seul endroit où je peux rencontrer mes amis — exception faite du supermarché à l'occasion — et je me fais une joie de les croiser au bureau de poste.

M. Nick Whalen: Monsieur Sutherland, qui d'après vous est à l'origine de mesures semblables? Est-ce le syndicat ou la direction?

M. Norm Sutherland: Je dois vous répondre que c'est la direction avec laquelle nous avons d'ailleurs communiqué pour savoir de quoi il en retournait. À l'issue d'une rencontre à Petrolia, on nous a promis que l'on se pencherait sur la question. C'était toutefois en mai dernier et rien n'a été fait depuis.

M. Nick Whalen: Madame Sitlington, est-ce que vos membres sont favorables ou non à ce qu'il y ait des bacs de recyclage et des services communautaires dans les bureaux de poste?

Mme Susan Sitlington: Nous sommes en faveur des bacs de recyclage tout comme des poubelles, des tables de tri et des babillards, car nous estimons que c'est l'essence même de ce que devrait être Postes Canada. La société d'État devrait être au cœur de toutes les collectivités, peu importe leur taille.

M. Nick Whalen: Un grand merci pour votre témoignage, monsieur Sutherland. Je suis très surpris d'apprendre que la société d'État prend des mesures aussi antisociales dans les petits bureaux de poste en milieu rural.

Merci.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant conclure avec deux interventions de cinq minutes.

Nous débutons avec M. Brassard.

M. John Brassard (Barrie—Innisfil, PCC): Merci, monsieur le président.

D'abord et avant tout, je veux dire que je me réjouis d'être aujourd'hui à Windsor, une ville très importante pour l'économie canadienne. La valeur annuelle des échanges commerciaux entre le Canada et les États-Unis atteint 700 milliards de dollars, dont pas moins de 150 milliards dans un rayon de moins d'un kilomètre d'où nous sommes. C'est donc un secteur primordial pour l'économie canadienne, et je suis fier d'être ici aujourd'hui.

Monsieur Sutherland, je veux d'abord m'adresser à vous. Vous êtes un chef d'entreprise. Vous comprenez bien qu'en soustrayant les dépenses des revenus, on obtient le bénéfice, et que la situation est vraiment problématique si les dépenses excèdent les revenus. C'est en grande partie en raison d'une situation semblable à Postes Canada que nous sommes réunis aujourd'hui. Que feriez-vous si votre entreprise connaissait des problèmes de viabilité de la sorte?

M. Norm Sutherland: Nous avons vécu des problèmes semblables à deux reprises et le gouvernement fédéral nous est venu en aide à chaque fois avec le programme de travail partagé. Les employés travaillaient quatre jours par semaine et avaient une journée de congé supplémentaire, ce qui nous permettait de réduire les salaires. Nous l'avons fait à deux occasions et ce fut très efficace. C'est un programme gouvernemental qui a produit de bons résultats pour les petites entreprises.

Mais si nous revenons à la question qui nous intéresse aujourd'hui, il nous faudrait pour ainsi dire prendre le taureau par les cornes en procédant à certains ajustements, car si nous avons peut-être droit à des subventions pour éponger certaines pertes, nous ne pouvons tout de même pas utiliser les deniers publics sans restrictions. Si je ne m'abuse, l'attrition va faire perdre à Postes Canada 25 % de ses employés au cours des cinq prochaines années. Il y a donc une certaine réduction de l'effectif qui va se produire d'elle-même, mais il va falloir trouver des moyens de travailler plus efficacement si l'on diminue ainsi le nombre d'employés. En effet, il n'y a rien de plus stressant pour des employés que de se faire dire qu'ils devront faire à trois le même travail qu'ils accomplissaient auparavant à cinq.

M. John Brassard: Monsieur Schiller, je vous pose la même question. Je ne connais pas vos antécédents, mais je suppose que vous comprenez les principes des affaires.

• (0920)

M. Frank Schiller: J'exploite une petite entreprise.

M. John Brassard: Que feriez-vous?

M. Frank Schiller: Je pense que la recette de la viabilité des opérations à long terme est de disposer d'un indicateur fidèle de la demande. Je pense que la société, au fil des plans qui se sont succédés, a anesthésié la demande de ce service. Il faut aussi prendre soin de ses employés et concentrer l'effort sur la prestation d'un service viable et fiable aux clients.

M. John Brassard: Quand vous dites qu'elle a anesthésié la demande, donnez-m'en des exemples.

M. Frank Schiller: Le délai pour la livraison locale est passé de 3 à 7 jours, puis à 9. Si le bureau de poste avait un calendrier de livraison de trois jours, la société se retrouverait maintenant dans une situation très différente. Si, au lieu de se retirer de la livraison du courrier à domicile et de compliquer la vie aux Canadiens qui veulent ce service, elle avait insisté sur l'augmentation du service, ce pourrait être un stimulant d'une innovation qui correspondrait au mandat central de la société. Je pense que c'est vraiment la recette.

La Loi sur la Société canadienne des postes et le mandat de société d'État existent parce que nous avons jugé que c'était un service essentiel. J'inciterais les membres du Comité à donner à la société la directive de maintenir le cap sur la prestation du service. Plus elle y excellerait, plus ses prévisions seraient optimistes. Dans notre pays, la livraison du courrier est un besoin, même à l'ère d'Internet et de tout le reste en qui, d'ailleurs, certains voient une cause d'augmentation de la demande d'un service fiable de livraison du courrier et des colis.

Ici, par exemple, à Windsor, par où s'effectue le commerce transfrontalier dont vous avez parlé, le courrier destiné à Détroit passe par Toronto et aboutit à Chicago. C'est l'antithèse de l'intégration de nos chaînes logistiques pour stimuler le commerce et le développement. La société doit examiner des façons de profiter de ces économies naturelles, localement présentes, et permettre aux entreprises locales et aux utilisateurs locaux d'en tirer parti et d'accélérer l'envoi du courrier outre-frontière.

M. John Brassard: Merci, monsieur Schiller.

Madame Sitlington, vous avez parlé de services bancaires postaux. Parlons-en rapidement.

Dans le rapport du groupe de travail, la Société canadienne des postes dit qu'elle s'introduirait dans un marché bancaire bien établi, où la concurrence serait féroce. La difficulté est que le secteur bancaire offre traditionnellement des salaires inférieurs à ceux qu'elle offre. Je veux comprendre comment elle peut faire concurrence aux banques dans le secteur bancaire quand ces établissements bien solides font partie d'un réseau qui fonctionne à bien moindre coût.

Mme Susan Sitlington: Je ne suis pas sûre de pouvoir répondre aussi à cette question.

Si on veut être innovant, on s'y met et on le fait simplement.

M. John Brassard: Sans tenir compte du coût?

Mme Susan Sitlington: On peut faire un petit essai dans les secteurs d'où les grandes banques se sont retirées.

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

Monsieur Ayoub, vous avez la parole pour cinq minutes.

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

J'aimerais d'abord remercier les témoins d'être ici. C'est très rafraîchissant d'entendre des préoccupations qui sont pancanadiennes.

Je vous rassure tout de suite: l'ensemble de vos préoccupations sont partagées par beaucoup de gens. En même temps, nous avons l'occasion unique de nous asseoir, comme nous le faisons aujourd'hui, et de constater ce qui n'a pas été fait auparavant. Il n'y a eu aucune consultation et, pourtant, il y a eu un changement radical vers de nouvelles façons de faire. Par contre, personne ne se lève le matin pour faire des changements, pour improviser.

Nous avons parlé de cela tout à l'heure, en particulier M. Schiller, et je pense que nous sommes tous d'accord.

Monsieur Schiller, vous demandez le rétablissement de la livraison à domicile. Saviez-vous que seulement 32 % des citoyens canadiens recevaient leur courrier à domicile?

Selon vous, où traçons-nous la ligne pour revenir en arrière et avoir un service pancanadien équitable? Depuis la publication du plan en cinq points d'il y a deux ans, la proportion de citoyens recevant leur courrier à domicile a diminué de quelques points. Monsieur Schiller, où traçons-nous la ligne, selon vous?

M. Frank Schiller: Je vous remercie pour votre question qui est excellente. Si cela ne vous dérange pas, je vais répondre en anglais.

[Traduction]

M. Ramez Ayoub: Aucun problème.

M. Frank Schiller: Quand vous dites qu'il existe une différence entre ceux qui reçoivent le courrier à domicile et les autres, les nouveaux quartiers, en réalité, ont été conçus pour des services qui ne sont pas à domicile. Les boîtes postales ont été installées dans des secteurs pour lesquels on a tenu compte de la densité de la circulation et du développement du quartier.

Nous assistons maintenant, particulièrement ici, à Windsor-Tecumseh, à une tentative de modifier des quartiers conçus pour la livraison à domicile, pour faire place à ces boîtes postales communautaires. Les problèmes de sécurité qui en découlent proviennent de ce que la construction des quartiers ne se prête pas aux boîtes postales communautaires.

Dans beaucoup de cas, les rues sont étroites ou vétustes, et la population y est plus dense. Voilà l'explication de tels résultats absurdes. Le fiasco, localement, vient de boîtes postales placées à des carrefours, sans tenir compte de la densité de la circulation ni des interruptions causées par les voitures qui s'arrêtent.

Je conçois qu'il existe une différence dans le mode de livraison et qu'elle est variable d'un quartier à l'autre, mais je ne crois pas que cela justifie l'abandon total de la livraison à domicile dans une collectivité comme Windsor-Tecumseh. Les habitants s'y sont achetés des maisons et ont payé leurs taxes. Il faut tenir compte de la conception des quartiers.

• (0925)

[Français]

M. Ramez Ayoub: Selon ce que vous dites, nous pourrions avoir différents types de service, selon la région.

M. Frank Schiller: Oui.

[Traduction]

M. Ramez Ayoub: Peut-être que M. Sutherland a des observations sur la livraison. Où tirons-nous la ligne?

M. Norm Sutherland: Comme je viens d'une petite ville, je sais que la population acceptera deux ou trois livraisons par semaine. On réduit les délais, et je n'ai pas tout à fait clairement répondu à la question.

Qu'ont fait les arpenteurs et les ingénieurs pour comprimer les coûts? Ils ont remplacé les équipes de trois par une personne. Comment une personne peut-elle faire le même travail ou travailler mieux? Elle utilise de l'équipement électronique, et certains appareils coûtent 45 000 ou 50 000 \$. Nous avons dû investir dans l'équipement, ce qui a permis de réduire la main-d'oeuvre.

Peut-être que dans le service postal on peut utiliser plus d'appareils électroniques ou se mécaniser davantage, et, ainsi, fournir le service. J'ai fortement l'impression, d'après mon sondage, que même une entreprise n'a pas vraiment besoin de cinq livraisons par semaine, mais qu'il y a des moyens de comprimer les coûts tout en fournissant le service.

M. Ramez Ayoub: Avez-vous des observations supplémentaires, madame Sitlington?

Mme Susan Sitlington: Il faudrait revenir à la livraison à domicile dans les collectivités, comme le disait mon collègue, dans les culs-de-sac nouvellement aménagés, les villages et les petites villes.

M. Ramez Ayoub: Voyez-vous deux types de services?

Mme Susan Sitlington: On installe automatiquement des boîtes postales communautaires. La livraison à domicile est complètement exclue.

M. Ramez Ayoub: Et est-ce bon ou pas?

Mme Susan Sitlington: Non, c'est mauvais, parce que si vous le demandiez aux Canadiens, ils vous diraient qu'ils préfèrent la livraison à domicile.

Le président: Nous devons nous arrêter ici.

Je vous remercie tous pour vos exposés et pour les renseignements que vous nous avez communiqués. Vos recommandations ont été très précieuses dans notre tournée de consultations qui se poursuit.

Nous suspendons les travaux quelques minutes.

Je demande au prochain groupe de témoins de s'approcher aussi rapidement que possible.

• (0925)

(Pause)

• (0930)

Le président: Mesdames et messieurs, nous reprenons.

Je remercie les témoins d'être ici. Je crois que la plupart d'entre vous, vous tous je l'espère, étiez dans la pièce pendant la plus grande partie de la séance qui a précédé. Dans ce cas, vous connaissez notre routine.

Nous demanderons à chacun de vous de faire une déclaration liminaire d'une durée de cinq minutes. Nous espérons que vous ne les dépasserez pas. Cela donnera aux membres du Comité le temps de vous questionner et nous pourrions ainsi terminer la séance à l'heure prévue.

Entendons d'abord M. McNamara, de la ville de Tecumseh.

M. Gary McNamara (maire, Ville de Tecumseh): Merci, monsieur le président. Je remercie aussi le Comité d'être ici.

Au nom de ma ville et de ses habitants, je profite de l'occasion pour exprimer nos inquiétudes collectives, du fait de l'installation de boîtes postales communautaires dans nos quartiers par la Société canadienne des postes.

Le gouvernement doit remplir sa promesse électorale de revenir à la livraison à domicile. Beaucoup de nos vieux quartiers n'ont jamais été conçus pour accueillir des boîtes postales communautaires. Beaucoup de ces boîtes ont été installées en des endroits dépourvus de trottoir et de place pour se garer, trop près d'une intersection et dans des secteurs où la voirie est mal éclairée ou ne l'est pas, etc.

Beaucoup d'emplacements choisis pour ces boîtes sont inaccessibles, surtout, pour nos personnes âgées et nos personnes handicapées. Le statu quo n'est simplement pas une solution pour les personnes âgées, celles qui dépendent de la livraison à domicile.

J'ai résumé les plaintes que la ville a reçues sur certains emplacements et j'ai joint des photos de certains d'entre eux. Il est prioritaire d'y assurer la sécurité, mais il n'en a pas été tenu compte dans l'installation de ces boîtes à Tecumseh.

Postes Canada ne nous a pas donné la chance d'appliquer des mesures de sécurité aux emplacements proposés. Elle n'a pas fait de consultations sérieuses avec la ville ou ses habitants, ayant refusé d'organiser des réunions publiques avec nos électeurs. Elle n'a pris en considération ou n'a offert aucune solution de rechange comme la livraison une journée sur deux ou deux ou trois fois par semaine. La livraison une journée sur trois, plutôt qu'une journée sur cinq, aurait probablement été plus efficace et je suis convaincu qu'elle l'aurait été plus que l'installation de boîtes postales communautaires dans les vieux quartiers.

D'après moi, la décision n'a pas été dictée par des impératifs de service ou de rentabilité, mais pour des motifs politiques. Ce faisant, on a refilé de manière abusive les coûts de la société d'État fédérale à nos municipalités, y compris Tecumseh. Les autorités locales doivent maintenant nettoyer le gâchis sans beaucoup de coopération de Postes Canada. Sa décision d'installer des boîtes postales communautaires a manifesté une indifférence complète à l'égard de ses effets immédiats et futurs sur nos collectivités.

Je suis convaincu que le gouvernement doit honorer ses promesses et restaurer la livraison du courrier à domicile.

Monsieur le président, je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Richmond, recevez mes excuses. Nous accueillons aujourd'hui trois représentants de votre syndicat, et ils sont tous dans trois séances différentes. Il a fallu le faire pour un certain nombre de raisons sur lesquelles je ne m'étendrai pas.

● (0935)

M. Derek Richmond (coordonnateur de la région de l'Ontario, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): J'aurais pu aller à Toronto.

Le président: De toute façon, c'est votre tour, et vous disposez de cinq minutes.

M. Derek Richmond: Je suis le coordonnateur de la région de l'Ontario du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Je saisis l'occasion pour remercier le Comité de faire sa tournée et de nous donner l'occasion de prendre la parole. Je viens présenter un avenir viable pour Postes Canada, un avenir axé non sur la réduction du service mais sur son expansion avantageuse pour les Canadiens.

En décembre 2013, Postes Canada et les conservateurs de Harper ont annoncé un plan en cinq points pour la société qui prévoyait notamment la majoration du prix des timbres et la suppression de la livraison du courrier à domicile partout au Canada. Après cette annonce, il était très clair que les Canadiens étaient opposés à cette décision et ils ont exprimé la volonté de maintenir le service.

Notre syndicat a lancé une campagne pour sauver la livraison à domicile. Des Canadiens de partout au pays ont signé des pétitions, ils ont appelé leurs députés et créé des groupes communautaires voués à cette cause ainsi que beaucoup de groupes de pression publiquement opposés à la suppression de ce service. Le syndicat a sondé les communautés en assistant à plusieurs manifestations communautaires et a chaque fois reçu un appui massif.

Signalons aussi la lettre ouverte de Justin Trudeau du 25 septembre, avant les élections fédérales, adressée aux syndicats de la fonction publique. Le gouvernement libéral y exprimait très clairement la volonté de fournir un meilleur service aux Canadiens en renonçant au plan de M. Harper et en assurant aux Canadiens qu'ils recevraient le service postal sur lequel ils comptaient. Ce sujet n'aurait pas dû faire partie de la première étape de l'examen du service postal. C'était une promesse électorale qu'il fallait honorer.

Entre décembre 2013 et le jour des élections, plusieurs villes ont été choisies pour ne plus recevoir la livraison postale à domicile, y compris des quartiers de Windsor. Les villes ont commencé à s'apercevoir des conséquences de l'installation de boîtes postales communautaires et des coûts refilés aux municipalités, ce qui a amené plus de 600 d'entre elles, de partout au Canada, à présenter des résolutions pour maintenir le service actuel à domicile. Le public et des conseillers municipaux ont commencé à appeler régulièrement les bureaux des syndicats, non seulement déçus de la décision de Postes Canada et de son indifférence devant la perte de ce service, mais aussi de son indifférence à l'égard des emplacements choisis pour installer les boîtes postales communautaires. Nous avons reçu beaucoup de plaintes sur le silence qu'opposait Postes Canada aux plaintes des résidents, lesquels ont cru trouver dans la section locale du syndicat une oreille compatissante. Après l'installation de boîtes postales communautaires, nous avons aussi répondu à des appels au sujet de serrures gelées, de l'absence de déglacement, de déneigement et d'éclairage, du vandalisme, de la circulation routière, des détritiques, du déversement illégal d'ordures et de l'accès dangereux.

À cet égard, Postes Canada n'a pas réussi à convaincre les Canadiens que l'augmentation des coûts et la baisse des services étaient judicieux. Elle a omis de consulter les Canadiens particulièrement les plus vulnérables comme les personnes âgées et les personnes handicapées. Elle a montré dans ses décisions peu de respect pour elles et pour les propriétaires fonciers.

Un autre enjeu important des bureaux de poste est d'assurer non seulement le maintien du service actuel de cinq jours par Postes Canada, mais aussi son augmentation en proportion des besoins croissants des Canadiens qui font des achats en ligne. Les entreprises et les Canadiens comptent sur une livraison journalière pour le courrier sensible. Le courrier publicitaire avec et sans adresse est un outil de marketing efficace pour les PME, qui stimule les ventes et la croissance de l'emploi.

De plus en plus les Canadiens ont recours au commerce électronique, et la demande essentielle est de recevoir les articles commandés plus rapidement. Postes Canada doit élargir la période de livraison des colis aux soirées et aux fins de semaine pour satisfaire ces demandes et s'assurer que les clients reçoivent les articles commandés directement à leur porte. La livraison de colis pendant les week-ends et en soirée soulagera les clients de la corvée supplémentaire de se rendre à un comptoir pour prendre livraison de leur commande. Imaginez maintenant de devoir prendre son courrier à la boîte postale communautaire puis se déplacer encore pour aller dans un comptoir postal prendre livraison d'un colis. C'est extrêmement frustrant pour les Canadiens qui méritent un meilleur service.

Encore une fois, les Canadiens se font demander plus d'argent pour un service moindre. Postes Canada est la première société de livraison de colis au Canada et elle doit augmenter le service pour répondre aux besoins croissants des Canadiens du fait du commerce électronique. Faute d'un service augmenté, les Canadiens s'adresseront à quelqu'un d'autre pour la livraison.

La livraison du courrier une journée sur deux obligerait nos clients à s'adresser à d'autres entreprises qui assurent une livraison journalière mais à un coût supérieur à celui de Postes Canada. Ces coûts seraient refilés aux consommateurs, entraînant une perte encore plus grave de revenus pour Postes Canada.

La baisse du volume de la poste-lettres peut être attribuée aux grandes sociétés qui imposent des frais de 2 à 4 \$ par facture envoyée par la poste. Cela incite les Canadiens à choisir la facturation électronique, dans leur désir de se soustraire à des frais de service excessifs.

● (0940)

Le gouvernement fédéral devrait immédiatement stopper cette pratique. En raison de l'insécurité qui règne en ligne, la manière la plus sûre d'envoyer du courrier important et sensible reste la poste.

Postes Canada a aussi besoin d'élargir son service bancaire postal. Partout dans le monde, notamment en Inde, en Italie, en Suisse et à Taïwan, les banques postales prospèrent, procurant des revenus supplémentaires qui permettent d'augmenter le service.

Il faut envisager beaucoup d'options pour la création de banques postales, notamment harmoniser leurs services avec ceux d'une caisse de crédit ou créer ses propres filiales. Les services bancaires postaux fourniraient des services de base comme les comptes d'épargne et de chèques, le paiement de factures, l'encaissement de chèques, des guichets automatiques et donneraient lieu à d'autres frais.

Il ne me reste plus de temps?

Le président: En fait, il est écoulé.

M. Derek Richmond: D'accord, je conclus.

Postes Canada a déclaré des profits pour 19 des 21 derniers exercices. En 2015, ils étaient de 100 millions de dollars. Cette année seulement, ceux du premier trimestre étaient de 42 millions. Il n'y a aucune raison pour ne pas investir ces profits dans l'augmentation du service et dans des emplois rémunérateurs pour l'avenir des Canadiens.

Il est maintenant temps de mettre fin à la crise artificielle que Postes Canada a organisée pour sa privatisation, laquelle ne servira qu'à augmenter les coûts pour les Canadiens et à diminuer encore les services. Les Canadiens méritent un service des postes qui répond à leurs besoins et non aux besoins des grandes sociétés qui ne pensent qu'à favoriser le profit au détriment du service. Cet examen du service postal peut constituer une charnière pour l'avenir de Postes Canada. Il est temps que cette société réponde aux besoins des Canadiens.

Je demande à votre comité, qui examine le service postal, au gouvernement canadien et aux Canadiens de se lever en faveur des initiatives proposées aujourd'hui et d'appuyer Postes Canada et un meilleur service pour tous les Canadiens.

Le président: Merci beaucoup.

Rappel à tous les témoins: si c'est possible, essayez de ne pas dépasser cinq minutes, parce que nous voulons consacrer suffisamment de temps aux questions. Nous constatons que la véritable information est communiquée à la faveur des questions plutôt que dans les déclarations préliminaires.

Entendons maintenant la représentante de la municipalité de Windsor, Mme Jones.

Vous disposez de cinq minutes.

Mme Gayle Jones (agente de la diversité et de l'accessibilité, Corporation de la ville de Windsor (Ontario)): Je vous remercie de me donner l'occasion de vous parler aujourd'hui. Je suis agente de la diversité et de l'accessibilité à la Ville de Windsor. J'ai déjà été avocate et je suis titulaire d'un baccalauréat en sociologie. Les droits de la personne et les questions liées à l'accessibilité me passionnent.

C'est avec le plus grand respect que je vous offre ma contribution aujourd'hui.

En ma qualité de professionnelle de la diversité et de l'accessibilité, j'ai plusieurs préoccupations liées à l'élimination du service de distribution du courrier à domicile de Postes Canada pour les citoyens qui profitent toujours de ce service. Je crois que la décision de mettre fin à ce service touchera les personnes âgées et les personnes handicapées de façon disproportionnée.

Cette décision n'a peut-être pas été prise avec l'intention d'engendrer des répercussions négatives sur ces populations, mais c'est ce qui se produira en réalité. Dans une lettre envoyée aux municipalités, Postes Canada énonce ce qui suit:

Postes Canada sera sensible aux besoins des Canadiens âgés ou qui ont des limitations fonctionnelles. Postes Canada travaille à élaborer des approches adaptées à l'intention des personnes aux prises avec de graves problèmes de mobilité, qui n'ont pas accès à des solutions de rechange viables et pour qui la livraison à une boîte postale communautaire imposerait des difficultés inacceptables.

Je suis très préoccupée par le fait qu'on se concentre surtout sur les problèmes de mobilité, car de nombreuses personnes souffrent de diverses déficiences qui pourraient représenter un obstacle important. Je parle des personnes qui souffrent notamment d'un problème de santé mentale, d'une déficience entraînant la fatigue, d'une déficience diminuant la mobilité et l'agilité ou d'une déficience visuelle.

Je remarque que selon le « Plan d'action en cinq points de Postes Canada: nos progrès jusqu'à présent », des progrès ont été accomplis. Toutefois, d'après ce que je peux voir — car il n'y a pas beaucoup d'information en ligne sur ce sujet —, il semble que la personne qui demande une mesure d'adaptation devra déployer des efforts considérables dans le cadre de ce processus.

Tout d'abord, la personne pourrait apprendre qu'une option s'offre à elle, mais le contraire pourrait également se produire. Cela peut sembler facile pour une personne qui connaît bien les processus gouvernementaux, mais c'est beaucoup moins facile pour les personnes âgées ou les personnes handicapées.

Ensuite, la personne doit téléphoner à un numéro désigné et demander une trousse d'information et un questionnaire. Dans le cas d'une personne confrontée à une barrière linguistique, cela pourrait représenter un autre obstacle. J'ai passé quelques minutes à effectuer une recherche en ligne pour vérifier si je pouvais obtenir un exemplaire de cette trousse d'information et de ce questionnaire, mais je n'ai pas pu les trouver. Pourtant, j'ai habituellement de la facilité à trouver ce type de document.

Ensuite, la personne doit comprendre l'information, remplir le questionnaire et l'envoyer à Postes Canada. Il est raisonnable de présumer que la personne devra fournir une attestation signée par un professionnel de la santé. C'est une exigence raisonnable. Toutefois, c'est une autre étape à franchir, un autre obstacle.

Ensuite, un représentant de Postes Canada doit examiner la demande et discuter des options offertes avec la personne. Cela prend du temps et des efforts, et il faut fournir des renseignements personnels. La personne qui demande une mesure d'adaptation devra probablement justifier sa demande. De nombreuses personnes abandonneront à ce moment-là et ne demanderont pas la mesure d'adaptation dont elles ont besoin. C'est très inquiétant.

Mais présumons que la personne a franchi les étapes du processus et qu'elle a discuté de ses besoins personnels avec un représentant. Il semble qu'on demandera à cette personne si elle a exploré toutes les autres possibilités raisonnables avant de lui offrir une solution de rechange.

En vérité, tout le monde n'a pas, dans son entourage, une personne qui peut l'aider à ramasser le courrier. De plus, le courrier est une chose très personnelle, et parfois confidentielle. Demander à ces personnes parfois vulnérables d'envisager de demander à une autre personne de manipuler leur courrier soulève des préoccupations. Après tout, il est très important de bien recevoir les factures et les documents gouvernementaux.

Qu'en est-il de l'option de la livraison par courriel? L'ironie, c'est que les personnes qui ont le moins accès aux ordinateurs sont celles qui sont les plus susceptibles de dépendre de la livraison du courrier par Postes Canada. Pour ces personnes qui ne possèdent peut-être pas d'ordinateur ou qui ne savent peut-être pas s'en servir, les courriels ne représentent pas une solution de rechange raisonnable ou accessible.

Je ne dis pas du tout que Postes Canada tente d'ériger des obstacles devant les personnes âgées et les personnes handicapées. Je crois plutôt que la société tente de trouver des solutions convenables. Mais en raison de mon expérience et de mon travail dans le domaine, je sais à quel point il peut être difficile pour certaines personnes de demander de l'aide, surtout lorsqu'il s'agit de demander une mesure d'adaptation personnelle liée à la santé. Cela nécessite beaucoup de travail et de nombreuses personnes ont déjà l'impression d'être un fardeau; c'est pourquoi un grand nombre d'entre elles abandonneront ou ne feront jamais de demande.

Le plan présente des solutions de rechange très convenables, par exemple le tiroir coulissant et le tourne-clé, mais je ne comprends pas pourquoi une personne qui a fourni une attestation signée par un professionnel de la santé devrait envisager de réacheminer son courrier à un bureau de poste ou à une autre personne.

Je suis inquiète pour ces personnes qui ont réellement besoin du service de livraison du courrier à domicile, et je crains qu'on les interroge au sujet de toutes les autres options avant de leur offrir une solution de rechange. La livraison du courrier à domicile une fois par semaine pourrait réellement créer des difficultés pour les personnes âgées ou les personnes handicapées qui n'ont personne dans leur entourage pour les aider, qui ont des problèmes de mobilité ou qui n'ont pas accès au courrier électronique.

• (0945)

Je ferais valoir que le processus doit être simplifié et qu'il est important qu'il soit accessible de nombreuses façons lorsque la personne a obtenu une attestation signée par un professionnel de la santé.

Pouvez-vous imaginer à quel point une personne âgée ou une personne handicapée — ou n'importe quelle personne — se sent vulnérable lorsqu'elle doit révéler à un étranger, au téléphone, qu'elle n'a personne pour l'aider et qu'elle est seule? Le représentant à l'autre bout du fil connaît son adresse et ses renseignements personnels, et il apprend maintenant des détails qui sont susceptibles de rendre cette personne vulnérable.

La plupart des points que je tiens à soulever seront mentionnés dans certaines de mes réponses, car un grand nombre d'entre eux sont soulevés par d'autres personnes. Je voulais aborder ceux qui, selon moi, ne seraient pas mentionnés par d'autres intervenants.

Le président: Merci beaucoup, madame Jones. Vous avez raison. Nous espérons que vous pourrez aborder le reste lorsque nous passerons aux questions.

Nous entendrons maintenant notre dernier témoin, Mme Sungee John, du Comité consultatif des aînés de Windsor.

Allez-y. Vous avez cinq minutes.

Mme Sungee John (City of Windsor Seniors Advisory Committee): Le Comité consultatif des aînés de Windsor, que j'appellerai le CCA, vous remercie de cette invitation à livrer un exposé devant le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires.

Le CCA est un comité nommé par la Ville de Windsor et est formé d'un éventail de personnes âgées, de représentants de groupes d'aînés et de représentants d'organismes qui sont déterminés à améliorer la vie et le milieu de vie des personnes âgées qui vivent dans la collectivité. Le CCA croit que tous les adultes âgés ont le droit de multiplier les occasions de vieillir en santé et de profiter de nombreux appuis pour les aider.

Cet exposé se concentrera sur les répercussions entraînées par les changements proposés au service de livraison de Postes Canada à la population canadienne, car ces répercussions touchent les aînés et les adultes âgés qui sont marginalisés et exclus dans notre collectivité.

Selon le CCA, les personnes âgées ressentiront plus fortement les effets de la décision de Postes Canada d'éliminer son service de livraison à domicile. En effet, les personnes âgées se trouvent dans une situation très vulnérable lorsqu'il s'agit de la livraison du courrier. Même si un grand nombre d'entre elles vivent de façon indépendante et profitent d'une nouvelle vie et relèvent de nouveaux défis à la retraite, un grand nombre de personnes âgées font également face à des problèmes de santé et d'isolement accrus. C'est ce segment de la population âgée auquel Postes Canada n'a pas donné assez d'importance dans sa proposition d'éliminer le service de livraison à domicile et d'installer des boîtes postales communautaires.

De nombreuses personnes âgées souffrent de problèmes de santé pendant qu'elles tentent d'entretenir leur propre logement. Ce sont ces personnes âgées qui comptent sur le service de livraison du courrier à domicile et qui sont dans l'incapacité physique de se rendre à une boîte postale communautaire. Ce sont des personnes qui ne peuvent pas quitter leur logement pour plusieurs raisons, par exemple une déficience physique, une baisse de leurs capacités cognitives et une faiblesse générale. Pour ces personnes, les boîtes postales communautaires ne représentent pas une solution.

De plus, ces personnes âgées vulnérables se sentent plus en sécurité si elles peuvent recevoir leur courrier à domicile. En effet, les boîtes postales communautaires peuvent poser des risques pour la sécurité, qu'ils soient attribuables à la présence d'étrangers aux intentions malveillantes ou aux conditions météorologiques changeantes, surtout pendant l'hiver.

Le CCA comprend qu'actuellement, la population a de moins en moins recours au système de livraison du courrier et que cela a des répercussions sur les résultats financiers de Postes Canada. Toutefois, les besoins des Canadiens vulnérables ne devraient pas être négligés et mis de côté au profit d'un bilan financier.

Au lieu d'éliminer complètement le service de livraison à domicile, on pourrait peut-être mettre en oeuvre un service réduit de livraison du courrier, par exemple la livraison du courrier deux à trois fois par semaine au lieu d'un service quotidien. Cela permettrait aux résidents vulnérables de continuer à profiter du sentiment de sécurité que leur procure le service de livraison du courrier à domicile et de conserver des emplois de facteur.

Enfin, la société peut également envisager de repenser la façon dont les employés des postes interagissent avec les personnes âgées vulnérables qui vivent toujours dans leur logement. En ce moment, les facteurs informent les propriétaires des problèmes liés à l'entretien extérieur qui peuvent nuire à leur capacité de livrer le courrier, par exemple l'accumulation de neige ou les animaux non attachés. Si la société formait ses employés et leur donnait les moyens de mieux observer les signes de négligence qui peuvent susciter des inquiétudes au sujet des résidents de ces logements, cela générerait un nouveau niveau de responsabilité sociale qui pourrait accroître le rôle et la pertinence de la Société canadienne des postes.

Le CCA formule donc les recommandations suivantes pour le Comité. Tout d'abord, nous recommandons que la société envisage de créer une exception pour les personnes âgées vulnérables, afin qu'elles continuent de profiter du service de livraison du courrier à domicile. Ensuite, nous recommandons que la société envisage de réduire la fréquence de son service de livraison à domicile au lieu de l'éliminer complètement. Enfin, nous recommandons que la société forme ses facteurs pour qu'ils soient plus attentifs au milieu dans lequel les personnes âgées vivent lorsqu'ils livrent le courrier.

En terminant, les membres du CCA remercient les membres du Comité permanent d'avoir pris le temps de venir à Windsor pour les écouter plutôt que de leur demander de venir à Ottawa. Nous serions heureux de discuter du sujet avec vous à l'avenir.

Merci.

● (0950)

Le président: Eh bien, nous pourrions peut-être en discuter cet après-midi — en fait, nous pourrions en discuter maintenant.

Nous entamons notre série de questions de sept minutes. La parole est à M. Whalen.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur le président.

J'aimerais remercier tous les témoins d'être ici. C'est formidable d'entendre une telle diversité d'intervenants. Nous entendons de nombreux groupes de la région de Windsor, et nous en sommes heureux, car Windsor est l'une de ces régions, tout comme ma propre circonscription, où des changements ont été apportés au service postal pendant les élections. De nombreux autres types de services sont également offerts dans la grande région de Windsor, et je suis heureux que le maire de Tecumseh soit venu, car le point de vue des municipalités est également important.

En ce qui concerne la position du Parti libéral — et j'ai de bonnes raisons d'apporter ces éclaircissements —, M. Richmond a affirmé, à juste titre, que nous avons promis d'interrompre la mise en oeuvre du plan de Stephen Harper visant à mettre fin au service de livraison du courrier à domicile au Canada et d'entreprendre un nouvel examen de Postes Canada, afin de veiller à ce que la société fournisse un service de grande qualité à un prix raisonnable aux Canadiens, peu importe où ils vivent. C'est l'engagement que nous avons pris. Selon certaines interprétations de cet engagement, nous nous sommes engagés à rétablir le service de livraison du courrier à domicile. J'aimerais préciser qu'en ce qui me concerne, je ne pense pas être limité par cette vision particulière. Je crois qu'il est important de le préciser, car je tiens à ce que les travaux du Comité soient menés ouvertement. Nous sommes ouverts à toutes les solutions. Nous ne sommes pas limités par le rapport du groupe de travail. Nous ne sommes pas limités par la perception selon laquelle nous nous sommes engagés à rétablir le service.

Nous avons dit que nous « sauverions » le service par l'entremise de deux interventions: tout d'abord, en arrêtant le déploiement de la

transition, ce que nous avons fait dans la première semaine de notre nouveau mandat, et deuxièmement, en organisant des consultations pour trouver une nouvelle façon d'assurer le fonctionnement durable de Postes Canada. Selon moi, nous avons rempli la promesse faite pendant la campagne, et notre Comité — et certainement le gouvernement — est maintenant prêt à examiner toutes les possibilités de façon juste et ouverte.

J'ai de nombreuses questions, mais j'aimerais d'abord m'adresser à M. McNamara. Pourriez-vous nous parler de certains des coûts assumés par les municipalités en ce qui concerne la transition vers l'installation de boîtes postales communautaires? Si vous avez des faits ou des données sur les coûts déboursés pendant l'hiver pour gérer et entretenir ces boîtes postales communautaires pour le compte de Postes Canada, ce serait très informatif.

M. Gary McNamara: Je vais vous donner quelques exemples. Pendant l'installation de ces boîtes postales, on a fourni très peu d'information. Des travailleurs sont venus et ont coupé le bord de la route. Ensuite, nous avons découvert que la boîte postale est installée à moins de neuf mètres de l'une de nos intersections les plus achalandées. Cela n'a aucun sens. Le bord de la route a été coupé. Maintenant, il faut le réparer. Qui s'en occupera? Postes Canada enverra-t-elle un entrepreneur pour creuser le bord de la route et le caniveau, ce qui abîme maintenant l'asphalte sur la route? Non, c'est la municipalité qui s'en occupe. Nous devons effectuer les réparations.

● (0955)

M. Nick Whalen: Avez-vous des données sur les coûts que vous avez déboursés l'an dernier pour réparer ces erreurs?

M. Gary McNamara: Je peux certainement faire parvenir ces données au Comité. J'ai également de nombreuses photos qui expliquent probablement très bien la situation. Je peux vous faire parvenir ces données. Nous vous les enverrons.

M. Nick Whalen: Qu'en est-il de la responsabilité de répondre aux plaintes liées à l'enlèvement de la neige et de la glace autour de ces boîtes postales? Cette responsabilité est-elle assumée par la municipalité ou par Postes Canada?

M. Gary McNamara: C'est la responsabilité de Postes Canada, mais parfois, la société ne s'en acquitte pas en temps voulu. Je comprends. Certaines circonstances entraînent des retards, par exemple une grosse tempête, etc. Parfois, nos déneigeuses peuvent sortir deux ou trois fois par jour. Nous comprenons cela, mais nous recevons tout de même un grand nombre de plaintes deux ou trois jours plus tard. Même dans le cas des nouvelles boîtes postales communautaires, il faut sans cesse demander à Postes Canada d'envoyer quelqu'un pour les déneiger. Parfois, nos équipes font le travail, car c'est la municipalité qui reçoit les appels, et non Postes Canada.

M. Nick Whalen: Monsieur McNamara, vous avez probablement un centre d'appels assez important pour gérer un endroit comme Tecumseh. Connaissez-vous le coût par appel effectué au centre d'appels qui reçoit les plaintes? Assurez-vous le suivi des coûts liés à la gestion de ces problèmes?

M. Gary McNamara: Permettez-moi de vous dire que j'aimerais bien disposer d'un grand centre d'appel comme ceux qu'on trouve dans les grandes villes. Nous sommes une petite collectivité; nos directeurs, par exemple, exercent plusieurs fonctions et nous avons quatre préposés au service à la clientèle qui travaillent aux premières lignes. Ces derniers passent beaucoup de temps à répondre aux appels concernant le déneigement lorsque les gens ne peuvent pas avoir accès à leur boîte postale, etc.

Nous avons passé notre premier hiver et nous avons été très chanceux. Ce n'était pas un hiver rigoureux. Mais deux ans plus tôt, nous aurions reçu un nombre d'appels extrêmement élevé.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur McNamara.

Madame Jones et madame John, vous avez parlé des risques liés à ces boîtes postales communautaires. Manifestement, dans les environs de Windsor, certaines régions ont toujours eu des boîtes postales communautaires et d'autres viennent tout juste de les recevoir. Et certaines régions profitent probablement toujours du service de livraison du courrier à domicile. Comme à St. John's, toutes les méthodes sont utilisées. Avez-vous des données probantes sur les risques liés aux dommages, à l'accès, aux chutes ou aux agressions qui peuvent se poser près des boîtes postales communautaires existantes, afin d'établir une comparaison ou de démontrer que ces boîtes postales posent des risques réels comparativement au service de livraison du courrier à domicile? Avez-vous des données et des faits pour la ville de Windsor?

Mme Gayle Jones: Non. La cueillette de ces données n'entre pas dans le cadre de mes fonctions. Je remarque que la plupart des boîtes postales communautaires existantes ont été construites pour s'intégrer à leur quartier. La situation actuelle est complètement différente, car nous sommes confrontés à des mises à niveau.

M. Nick Whalen: En fait, j'allais poser la même question.

Mme Gayle Jones: Certains éléments sont nécessaires pour assurer la sécurité. Par exemple, il faut prévoir un éclairage adéquat, des sentiers d'accès et une surface solide. Il faut veiller à ce qu'il n'y ait aucun obstacle comme la neige, etc.

M. Nick Whalen: Mais vous n'avez aucune donnée à cet égard.

Mme Gayle Jones: Non, on nous a seulement donné quelques jours d'avis et j'ai déménagé cette semaine. J'ai donc eu une seule journée pour me préparer.

M. Nick Whalen: D'accord.

Si la ville a certaines données sur les agressions ou sur les chutes près des boîtes postales communautaires, nous aimerions beaucoup les avoir.

Mme Gayle Jones: Je ne pense pas que ce soit pertinent, car c'est une situation très différente. Ce que je voulais faire valoir, c'est que Postes Canada affirme qu'elle veut installer ces nouvelles boîtes postales dans des endroits éclairés et dans des endroits où il y a des trottoirs. Cependant, après avoir passé en revue les endroits choisis, je peux vous dire que la plupart ne se situent pas là où il y a des trottoirs, et, lorsque j'ai examiné les photos, j'ai constaté qu'il n'y avait pas suffisamment d'éclairage.

Le président: Je suis désolé, mais le temps est écoulé. Sans doute que Mme John pourra poursuivre plus tard.

La parole est maintenant à M. McCauley pour sept minutes.

• (1000)

M. Kelly McCauley: Je vous remercie pour votre présence aujourd'hui. Monsieur McNamara, j'imagine que vous devez être très occupé, alors je vous suis reconnaissant d'être ici.

Je vais m'adresser d'abord à M. McNamara. Les représentants d'autres municipalités nous ont dit que les boîtes aux lettres ont été installées et que dans certains cas il y a des problèmes. Il faut davantage de consultations. Ils ont affirmé qu'ils étaient prêts à organiser une rencontre entre leurs ingénieurs et des représentants de Postes Canada pour déterminer les bons endroits et même fournir d'énormes boîtes de recyclage pour le courrier publicitaire. Croyez-

vous qu'il est possible de recommencer à neuf pour que tout se passe mieux avec le système de boîtes postales communautaires?

M. Gary McNamara: Si vous voulez parler du recyclage...

M. Kelly McCauley: Je parle pour vous, madame Jones et madame John. La ville pourrait indiquer où installer ces boîtes postales, malgré les règles de Postes Canada, et faire savoir que certains des endroits choisis ne fonctionnent pas.

M. Gary McNamara: Dans un monde idéal, ce serait ainsi, mais je peux vous dire qu'il y a toujours eu une réaction...

M. Kelly McCauley: Nous ne pouvons pas changer le passé, mais aux fins de la discussion, si nous recommençons à neuf, pensez-vous que l'initiative serait plus réussie si nous adoptions l'approche que vous proposez?

M. Gary McNamara: Probablement qu'un nombre considérable de boîtes postales devraient être déplacées, je dois dire honnêtement, alors cela entraînera des coûts de main-d'oeuvre.

M. Kelly McCauley: Encore une fois, c'est ce que nous voulons entendre.

M. Gary McNamara: Des dépenses sont impliquées. En regardant les photos, vous verrez... Certaines boîtes sont installées à des endroits où les personnes handicapées ne peuvent même pas les atteindre. Certaines se trouvent à 18 pouces au-dessus de la chaussée.

Vous avez parlé du recyclage, je crois. C'est une question un peu complexe, car le courrier publicitaire constitue une importante source de revenus pour Postes Canada. J'ai demandé pourquoi on n'installe pas des boîtes de recyclage à proximité des boîtes postales. On m'a répondu que si une entreprise qui débourse une certaine somme pour la distribution de ses publicités constate que tout son courrier publicitaire ne se rend même pas au domicile des citoyens, cela causera un problème.

M. Kelly McCauley: Je présume que souvent le courrier publicitaire se retrouve au domicile des gens, mais qu'il est directement mis dans leur bac de recyclage.

M. Gary McNamara: Il est question ici du manque de collaboration entre la municipalité, nos ingénieurs et Postes Canada. Il y a un énorme fossé.

M. Kelly McCauley: Il faut repartir à neuf et combler ce fossé.

M. Gary McNamara: Il faudrait se pencher là-dessus.

M. Kelly McCauley: Madame Jones, madame John, je vous remercie pour votre présence.

Voulez-vous répondre à cela également?

Mme Sungee John: Oui.

Pour ce qui est des personnes âgées, comme je l'ai mentionné durant mon exposé, certaines d'entre elles sont confinées à la maison, elles ne peuvent physiquement pas sortir de leur domicile. Elles n'ont pas de solution. L'association dont je fais partie, la Essex County Chinese Canadian Association, a procédé à un sondage l'année dernière qui a révélé qu'un grand nombre de personnes âgées craignent de devoir déménager. Un bon nombre d'entre elles vivent encore dans leur maison, et elles sont fières d'avoir été en mesure de la payer. Déménager dans une résidence pour retraités n'est pas une solution envisageable.

Cependant, elles deviennent de plus en plus fragiles. Leur mobilité commence à devenir un problème. Il est très difficile pour elles d'accepter l'élimination totale de la livraison du courrier à domicile.

M. Kelly McCauley: Je comprends. J'ai déjà été président d'une importante fondation hospitalière qui venait en aide aux personnes âgées et aux personnes lourdement handicapées, alors je comprends bien.

Vous avez parlé du système selon lequel Postes Canada, d'après ce que j'ai compris, fera la livraison quotidienne du courrier aux boîtes postales communautaires, puis, une fois par semaine, elle rassemblera tout ce courrier et le livrera aux domiciles. Je n'ai pas examiné ce système, mais vous avez dit qu'il est très laborieux. Je présume que tout ce qui est lié au gouvernement est laborieux.

Pour qu'on puisse le simplifier, comme vous le souhaitez, de quelle façon faudrait-il consulter les groupes comme le vôtre pour que Postes Canada sache ce que les gens doivent subir? Croyez-vous qu'il s'agit d'une solution viable qui pourrait aider? Les personnes âgées n'auraient pas à sortir de leur domicile.

●(1005)

Mme Gayle Jones: Je crois que ce serait utile, certainement.

Tout ce que nous voulons, c'est qu'on s'adapte aux besoins des gens et qu'on fasse en sorte qu'il soit simple et facile pour les personnes d'avoir accès à leur courrier. Différentes options devraient s'offrir aux gens. Certains pourraient opter pour une des boîtes les plus basses, parce qu'on les aura consultés pour connaître leur préférence.

Si nous améliorons les consultations, si les gens sont en mesure d'avoir accès plus facilement à leur courrier et s'il y a eu une entente entre les municipalités, les citoyens et Postes Canada sur le déneigement et d'autres éléments...

M. Kelly McCauley: D'après les commentaires d'autres témoins, je dirais qu'il faut simplifier les choses. Les gens doivent avoir accès directement et rapidement à leur courrier.

Nous devons informer les gens. Les représentantes de l'Association canadienne des individus retraités, que nous avons entendues hier, n'étaient pas au courant. Elles vont l'indiquer sur la page d'accueil de leur site Web pour informer les aînés.

Est-il juste de dire qu'en consultant comme il se doit les groupes d'intervenants ce serait réalisable?

Mme Gayle Jones: Ce serait utile.

Je pense qu'une meilleure solution serait de réduire le nombre de jours de livraison, mais si ce n'est pas possible, c'est ce que je proposerais.

M. Kelly McCauley: C'est une des choses dont on a parlé. C'est fantastique de rencontrer un grand nombre de personnes, car on entend ainsi diverses propositions.

On a entre autres suggéré d'utiliser les boîtes postales communautaires durant l'été et de faire la livraison à domicile durant l'hiver, pour certaines personnes.

Mme Gayle Jones: C'est une autre bonne solution.

M. Kelly McCauley: Les gens proposent beaucoup d'idées, et c'est pourquoi il est utile de vous avoir parmi nous aujourd'hui. C'est un très bon usage de votre temps. Je vous en remercie.

Monsieur Richmond, certains représentants d'entreprise que nous avons reçus nous ont parlé de la livraison des colis la fin de semaine.

Avez-vous dit que cela se fait déjà?

M. Derek Richmond: Non, cela ne se fait pas actuellement.

Le soir...

M. Kelly McCauley: Je suis désolé, j'avais mal compris. Je croyais que vous aviez dit qu'on effectue la livraison de colis le samedi également.

M. Derek Richmond: Nous voulons étendre la livraison aux fins de semaine, et je crois que la convention collective que nous venons de signer permet la livraison les fins de semaine. Nous pourrions alors effectuer de la livraison les fins de semaine et en soirée.

M. Kelly McCauley: Vous parlez bien du service de colis, n'est-ce pas?

M. Derek Richmond: C'est exact.

M. Kelly McCauley: Êtes-vous d'accord...?

Le président: Je vais devoir vous interrompre ici.

Nous allons maintenant écouter Mme Hardcastle, qui a sept minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Cheryl Hardcastle: Je vous remercie, monsieur le président.

Vos témoignages sont fascinants. Monsieur le président, je voudrais plus particulièrement remercier le maire de la Ville de Tecumseh d'être présent.

Je tiens à préciser aux membres du Comité que M. McNamara et M. Schiller, qui a témoigné dans le groupe précédent, sont des hommes avisés et engagés sur le plan politique qui sont rattachés au parti au pouvoir. Ils se souviennent parfaitement de la promesse électorale, mais je trouve un peu gênant que le souvenir des autres députés soit altéré, car cela nous détourne de la question pour laquelle nous sommes ici aujourd'hui. Je tiens à remercier M. McNamara de sa participation.

Compte tenu de son poste respecté et même de sa présidence de l'Association des municipalités de l'Ontario, M. McNamara est rattaché à d'autres municipalités. Monsieur, certaines de ces municipalités ont parlé de service bancaire postal. Elles ont été 600 à adopter des résolutions pour appuyer ce service.

J'ignore quelle est la position de la Ville de Tecumseh à ce sujet, mais je voudrais que vous nous parliez de l'importance du service bancaire postal dont vous avez parlé en début de consultation. Il y a eu à un moment donné un groupe de travail qui s'est penché sur la question, et certaines de ses conclusions ont été limitées.

Je suis persuadée que vous êtes au courant. Je voudrais connaître votre avis quant à la façon dont Postes Canada peut en tirer parti à l'avenir, et quant au rôle de la société d'État à l'égard des municipalités lorsqu'il est question d'aspects comme le service bancaire postal.

M. Gary McNamara: Je suis au courant de bien des choses, mais il y en a d'autres que je connais moins. Je sais que nous avons rencontré des membres de Postes Canada et des représentants du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, ou STTP, au cours de la période ayant précédé le problème de boîtes postales communautaires dans notre collectivité.

Tout ce que je peux ajouter à propos de ce qui a mené à cette décision, c'est que la société d'État estimait pouvoir améliorer les choses; les responsables voulaient éliminer la livraison à domicile en augmentant le nombre de boîtes postales communautaires, mais ils n'ont pas envisagé toutes les autres façons de générer des revenus.

J'ai trouvé, à l'approche de l'élection, que les responsables s'empressaient d'aller de l'avant et refusaient de parler d'autre chose. Nous pouvions voir que le gouvernement exerçait de fortes pressions sur Postes Canada; si la société d'État pouvait installer ces boîtes postales avant l'élection, elles y seraient une fois pour toutes, et nous devrions nous en accommoder.

Nous tentions constamment de dialoguer avec Postes Canada pour organiser une assemblée publique, mais la société hésitait par crainte d'être attaquée en raison de ce qu'elle faisait.

En tant que politicien municipal — beaucoup d'entre vous ont probablement gravi les échelons à partir de la politique municipale —, pourriez-vous imaginer adopter des règlements ou changer le sens des affaires au sein de la municipalité sans dialoguer avec la population? Vous ne survivriez pas très longtemps dans la sphère municipale. Vous seriez mis à la porte. Autrement dit, nous ne devrions pas rejeter les occasions d'améliorer les choses. Je comprends. En fin de compte, il faut s'assurer d'obtenir de meilleurs résultats.

Par contre, le gouvernement oublie parfois que certains services ne se calculent pas en dollars, et la livraison à domicile de Postes Canada en fait partie. Nous procédons de la même façon. Nous fournissons un réseau de transport à nos résidents. Ce réseau permet-il aux municipalités de faire de l'argent? Il n'y a pas un réseau de transport au monde qui génère de l'argent, mais c'est un service essentiel. Pour qui est-ce essentiel? Pour les éléments les plus vulnérables de notre société, à savoir les personnes âgées et handicapées.

Postes Canada l'a oublié, et le gouvernement l'oublie parfois aussi. L'intention était bonne, et il est vrai que nous ne sommes qu'un contribuable dans toute cette équation. Nous comprenons bien, mais nous oublions parfois ceux que nous devons servir, à savoir les personnes les plus vulnérables de nos collectivités. Ce qui se passe à Tecumseh touche la partie la plus âgée de la municipalité, où se trouve justement la plus forte concentration de personnes âgées et handicapées.

C'est donc pour eux et pour mes électeurs que je me bats. Il faut parfois se rappeler que nous devons payer un peu plus pour que les éléments les plus vulnérables de notre société obtiennent le service qu'ils méritent.

• (1010)

Mme Cheryl Harcastle: Merci beaucoup.

Ma prochaine question s'adresse à M. Richmond.

Monsieur, nous n'avons pas entendu beaucoup de représentants ni du milieu des affaires ni de petites et moyennes entreprises. J'aimerais que vous nous parliez brièvement de l'importance de la livraison quotidienne.

Il faut mettre à profit l'infrastructure actuelle de Postes Canada, comme d'autres l'ont dit. Je sais que le STTP est très novateur et très désireux de s'adapter à la nouvelle réalité et de maintenir Postes Canada à jour.

Je voudrais que vous nous parliez un peu de l'importance de la livraison quotidienne, et de quelques nuances à ce chapitre sur le plan commercial.

Le président: Vous allez devoir répondre très brièvement. Vous avez environ 20 secondes, monsieur.

M. Derek Richmond: Brièvement, le courrier indésirable, comme nous l'appelons, est en fait un outil générateur de revenus pour les petites entreprises. Des entreprises comme les pizzerias, Bell ou

Rogers donnent des renseignements aux consommateurs. Pour leur part, les consommateurs répondent à l'appel et font ainsi fructifier les affaires des entreprises tout en favorisant la création d'emplois. En résumé, des entreprises comme Bell et Rogers comptent sur les centres d'appels, alors que les livreurs de pizza dépendent de la livraison quotidienne de dépliants pour assurer leur croissance et la création d'emplois.

Le président: Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de M. Ayoub.

[Français]

Vous avez la parole pour sept minutes.

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être présents parmi nous aujourd'hui. Je serai bref, car une période de sept minutes passe rapidement.

Monsieur McNamara, vous êtes maire, j'ai été maire et, comme vous l'avez dit, plusieurs d'entre nous ont une expérience municipale. Je suis tout à fait d'accord avec vous concernant l'importance d'être branché sur le terrain puisque si ce n'est pas le cas, on ne sera pas réélus. Heureusement qu'il existe des gens comme vous qui sur le terrain pour recueillir l'opinion des citoyens et la partager.

Malheureusement, l'autre côté de la médaille est que vous recevez les plaintes et subissez les conséquences de l'absence de consultation de la part de Postes Canada au sujet de l'installation des boîtes communautaires. Comme maire, on nous souligne souvent ce genre de choses. On peut arriver à obtenir des résultats, mais il faut subir des conséquences qui ne nous sont pas attribuables, que ce soit au plan financier ou au plan des services. Dans le cas de Postes Canada, si vous aviez été consulté et s'il y avait eu une discussion comme nous en avons aujourd'hui, nous n'en serions pas là.

Je vois qu'on en arrive rapidement à des conclusions. Nos collègues des différents partis de l'opposition nous disent de réaliser tout de suite nos promesses et nous indiquent que nous avons promis une chose ou une autre.

En définitive, nous sommes en train de discuter des solutions et des meilleures pratiques pour Postes Canada pour les 10, 20 et 30 prochaines années. Nous ne référons pas une consultation de cette nature dans deux ou trois ans. Ce n'est pas vrai.

Si on avait été plus loin dans le processus et que Postes Canada vous avait consulté, y aurait-il eu moyen d'arriver à des solutions, parce que je présume que le statu quo n'est pas possible?

• (1015)

M. Gary McNamara: Je vous remercie de votre question. C'est une bonne question.

Il n'y a rien comme avoir une bonne discussion avec les intervenants sur le terrain. Dans le cas de Postes Canada, on va peut-être être en mesure d'améliorer la situation en ce qui a trait à la décision d'installer des boîtes communautaires à Tecumseh et à Windsor.

Pour ce qui est de trouver des solutions qui ont du sens et le faire en collaboration avec nous, c'est autre chose. Ma collègue a parlé tout à l'heure du cas des personnes âgées et des gens plus vulnérables dans nos communautés. Ils n'ont jamais eu l'occasion de discuter avec Postes Canada au sujet de l'installation des boîtes communautaires et je ne connais pas la raison pour laquelle cela ne s'est pas produit.

M. Ramez Ayoub: Aviez-vous l'impression que tout était déjà décidé d'avance, peu importe la solution qui aurait pu être envisagée.? Les employés de Postes Canada passaient et l'installation des boîtes communautaires se faisait.

Le message est vraiment venu de la haute direction. D'après ce que j'ai compris, même les syndicats n'ont pas été consultés. Le message est venu de la haute direction ou d'ailleurs. Il s'agit d'une société d'État. Il y a donc des gens qui sont responsables de cette décision. Une décision a été imposée. Êtes-vous d'accord avec moi à cet égard?

M. Gary McNamara: Je suis absolument d'accord avec vous. Il y a eu une élection au mois d'octobre 2015. L'installation a commencé au mois de septembre et je vais vous dire que les boîtes communautaires ont été installées rapidement.

M. Ramez Ayoub: Il y a maintenant un nouveau gouvernement en place.

Par rapport aux attentes à l'endroit du nouveau gouvernement, suis-je dans l'erreur quand je dis que l'on veut plus de transparence, plus de consultations et une meilleure écoute de la population pour arriver à des solutions qui seront durables plutôt que temporaires et qui vont plaire à tous? Voulez-vous avoir un gouvernement responsable? C'est ce que je comprends des discussions que nous avons.

M. Gary McNamara: Absolument. Je veux remercier le gouvernement de nous avoir donné l'occasion de discuter avec le Comité des problèmes que nous connaissons dans nos municipalités. Je pense que Postes Canada a certainement une responsabilité à cet égard. Il y a eu des lacunes à Postes Canada au niveau de la communication avec les communautés. Cela, je pense que...

M. Ramez Ayoub: Je dois vous interrompre, monsieur McNamara. C'est bien ce que j'ai compris.

J'ai d'autres questions à poser, particulièrement en ce qui a trait aux personnes à mobilité réduite. Mes questions s'adressent à Mmes Jones et John.

On nous dit qu'il y a des relations entre Postes Canada et des services plus spécialisés ou plus adaptés à des personnes à mobilité réduite. Est-ce que Postes Canada vous a fourni de l'information à cet égard et est-ce que vous avez eu la possibilité de discuter de ces questions avec les dirigeants? Est-ce que vous avez eu connaissance que Postes Canada a traité et réglé des cas particuliers? Est-ce qu'il y eu jusqu'à maintenant des cas particuliers qui ont été traités et résolus en collaboration avec Postes Canada? Dans l'affirmative, avez-vous fait un suivi du dossier à ce sujet?

• (1020)

[Traduction]

Mme Gayle Jones: Je n'ai absolument pas été consultée. J'ai dû faire des recherches pour trouver la procédure à suivre. À moins de résider dans un quartier ayant reçu une boîte postale, il n'est pas facile de même trouver la procédure.

M. Ramez Ayoub: Savez-vous que ce genre de services existe? Êtes-vous au courant?

Mme Gayle Jones: Je suis tout à fait consciente qu'il existe des arrangements. Ce que je disais tout à l'heure dans mon exposé, c'est que des procédures qui semblent simples et complètes peuvent s'avérer très complexes pour certaines personnes. Je tentais de mettre en évidence certains défis entourant ces procédures, aussi bien intentionnées soient-elles, et de dire qu'il serait vraiment utile de faire plus de consultations d'emblée.

Le problème du gouvernement à l'heure actuelle, c'est que même aujourd'hui, quand j'ai dit à certains de mes collègues que je venais ici, on m'a demandé « à quoi bon? » puisque les décisions ont déjà été prises. Ce n'est pas votre faute, mais les gens ont l'impression que les décisions sont déjà prises, et maintenant qu'il y a une consultation...

M. Ramez Ayoub: Nous sommes en quelque sorte en train de réparer les pots cassés.

Mme Gayle Jones: Oui, mais vous devez composer avec le scepticisme qui en découle.

Le président: Je vous remercie infiniment.

Monsieur Brassard, vous avez cinq minutes.

M. John Brassard: Merci, monsieur le président.

Madame John, je veux revenir sur une chose que vous avez dites à propos de l'exception qui touche les personnes âgées vulnérables. Je sais que vous avez parlé des personnes âgées. Je doute que vous ayez employé les mots « fragilité » ou « confinement », mais y a-t-il d'autres circonstances? Qu'entendez-vous par personne âgée vulnérable devant bénéficier de cette exception, en plus des deux exemples que vous avez donnés? Y a-t-il d'autres exemples?

Mme Sungee John: J'inclurais aussi les barrières linguistiques parce qu'il y a un nombre grandissant de personnes âgées ethnoculturelles à Windsor. Dans le cadre de notre enquête communautaire, nous avons constaté que de nombreuses personnes âgées sont arrivées grâce au parrainage de parents.

Cependant, en raison du ralentissement économique des dernières années, les enfants qui les parrainent ont du mal à conserver leur emploi ici, puis déménagent ailleurs alors que leurs parents restent ici. Ils sont donc encore plus isolés en raison de la barrière linguistique; ils ont du mal à aller sur le Web ou à trouver des façons de comprendre comment demander des arrangements.

M. John Brassard: Nous parlons plus particulièrement d'exceptions entourant la livraison à domicile. Vous avez dit que certaines personnes âgées sont vulnérables et fragiles, et vous proposez d'ajouter la langue à cette exception.

Mme Sungee John: C'est exact.

M. John Brassard: Monsieur McNamara, nous avons accueilli hier votre successeuse Lynn Dollin, qui est venue nous parler du processus de planification. Compte tenu de votre expérience à la présidence de l'Association des municipalités de l'Ontario, ou AMO, et même de votre expérience de maire en ce qui concerne les plans de lotissements, dans quelle mesure Postes Canada et les municipalités de la province ont-elles échangé sur ce genre de boîtes postales, tant dans le cadre du processus de planification des lotissements qu'après coup?

M. Gary McNamara: Nous prévoyons évidemment les boîtes postales dans les plans de lotissement. Il est très facile de mettre en place l'infrastructure nécessaire en conservant...

M. John Brassard: Est-ce que Postes Canada participe toutefois au processus de planification?

M. Gary McNamara: Je vais vous donner un bon exemple. Carmelita Court est un nouveau lotissement. Nous avons examiné des quartiers où des boîtes ont été installées par la suite, de sorte que nous étions au courant de la situation d'emblée. Nous avons collaboré avec les responsables, des boîtes postales ont été fournies pour le nouveau lotissement en construction, puis l'entrepreneur a mis en place l'infrastructure nécessaire, comme la proximité d'un trottoir, un bon éclairage, et ainsi de suite. Les lotissements sont donc construits en fonction des boîtes.

Pendant mon mandat, l'AMO demandait essentiellement de trouver d'autres solutions convenables. S'il s'avère que la meilleure chose à faire est d'installer des boîtes postales, il faut veiller à ne pas refiler aux municipalités la question des infrastructures.

En Ontario, la responsabilité conjointe et solidaire est l'une de nos plus grandes préoccupations. Comme vous le savez, il faut quelque 250 millions de dollars par année simplement pour assurer les municipalités ontariennes. C'est attribuable à la faiblesse des lois, mais ce n'est pas votre responsabilité. Le problème relève de la province, et nous luttons contre la situation.

Cela dit, c'est évidemment facile étant donné que tout le monde sait d'emblée que des boîtes postales communautaires sont installées dans le quartier, y compris les entrepreneurs et les personnes qui y emménagent. Elles sont intégrées à la conception et à la construction; cela ne fait aucun doute.

Est-ce que je préférerais la livraison à domicile? Certainement, mais ce n'est pas la réalité.

•(1025)

M. John Brassard: Je veux aborder une chose que vous avez mentionnée tout à l'heure à propos du réseau de transport. Notre comité a notamment pour mandat d'examiner la pérennité fiscale de Postes Canada. J'étais président du comité sur les transports à la Ville de Barrie, où nous avons effectué un examen complet de notre réseau de transport. Je sais que vous avez parlé de vulnérabilité en ce qui a trait aux services de Postes Canada et de transport.

En tant que maire d'une municipalité, si votre réseau de transport — en supposant qu'il n'y ait qu'un seul payeur de taxes — ne fonctionne pas aussi bien que vous l'espérez, n'en ferez-vous pas l'examen? Sinon, continuerez-vous à investir dans ce service pour en assurer le fonctionnement à tout prix?

Le président: Monsieur McNamara, je crains de devoir vous demander de répondre à la question par écrit étant donné que le temps est écoulé. Je parlerai en fin de séance de la possibilité de nous remettre un mémoire écrit.

M. John Brassard: J'ai toutefois une question rapide. J'aimerais qu'on m'accorde sept minutes.

Le président: C'est justement pourquoi nous demandons une réponse écrite.

Madame Ratansi, vous avez cinq minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Je vous remercie tous d'être venus.

Madame Jones, je peux comprendre votre scepticisme puisque le gouvernement Harper qui nous a précédés ne croyait pas dans la tenue de consultations. Nous voyons toutefois les choses autrement. Nous sommes ici pour consulter la population. Nous avons bel et bien dit dans notre plateforme électorale que nous allions le faire, et nous tenons parole.

Monsieur le maire, vous avez parlé de politique. Tout le monde jette le blâme sur M. Chopra, mais il n'est qu'un fonctionnaire qui doit respecter les ordres du gouvernement au pouvoir, quel qu'il soit.

Pensez-vous qu'il avait des raisons politiques d'entreprendre cette initiative? Quelqu'un a émis l'hypothèse de la privatisation. Lui a-t-on confié ce mandat politique parce que tout ce qui est canadien devait être démantelé? Est-ce ce que vous pensez?

M. Gary McNamara: Eh bien, présentons les choses ainsi: c'est une société d'État. Les ordres viennent toujours du gouvernement.

Mme Yasmin Ratansi: Effectivement.

M. Gary McNamara: Il ne fait aucun doute que les ordres venaient d'eux. Disons que les boîtes postales poussaient plus vite que les pissenlits dans ma municipalité.

Mme Yasmin Ratansi: C'était avant les élections.

M. Gary McNamara: Exactement. Il n'y a pas eu de consultations. Je ne devrais peut-être pas dire qu'il n'y en pas eu, en fait. Ils sont venus, ils ont dit être venus, et puis tant pis.

Mme Yasmin Ratansi: Ils ont donc imposé leur volonté. En tant que maire, vous ne feriez jamais cela, parce que vous devez consulter les gens que vous représentez, vous devez consulter tout le monde.

M. Gary McNamara: Exactement. J'adore mon travail et j'aimerais le garder.

Mme Yasmin Ratansi: Exactement.

Nous avons parlé de crise, comme quelqu'un l'a mentionné. Selon vous, Postes Canada est-elle en train de créer une crise? Les états financiers présentent certains problèmes, et je les ai examinés attentivement. La crise de la viabilité financière a-t-elle été créée pour réduire les services ou a-t-on créé une crise pour blâmer les travailleurs? Quelle est votre perception? J'aimerais vous entendre tous les deux.

M. Derek Richmond: Ma perception, c'est que c'est une crise fabriquée. Ils veulent diminuer l'offre de services aux Canadiens pour se mettre plus de profits dans les poches.

Mme Yasmin Ratansi: Mais les profits ne vont pas dans leurs poches, ils vont dans les coffres... Quand une société d'État ne réalise pas de profits, elle doit être subventionnée d'une manière ou d'une autre, n'est-ce pas? Il faut donc faire attention. J'essaie de faire un calcul équilibré.

Je dis qu'il y a une crise parce que nous avons parlé, par exemple, du courrier publicitaire qui rapporte de l'argent. Le groupe de travail affirme que le courrier publicitaire est en déclin. J'ai parlé avec divers entrepreneurs, hier, et ils m'ont dit qu'il n'était pas en déclin, donc c'est peut-être une crise fabriquée à d'autres fins, mais nous y avons mis un frein, donc nous espérons que vous allez nous aider.

Monsieur le maire.

•(1030)

M. Gary McNamara: Je me rappelle un politicien provincial, dans les années 1990, qui disait en gros que si l'on voulait que quelque chose se fasse, il fallait créer une crise ou le chaos. Je comprends ce qui se passe. Nous sommes en 2016. Il s'agit d'une société d'État. On ne veut pas se trouver devant un trou sans fond, devant un gouffre financier, quelle que soit l'image. Je comprends. Je trouve toutefois qu'il doit y avoir une meilleure façon de faire. Si le but ultime est de mettre fin à la livraison à domicile et qu'on réfléchit à ce qu'on veut dans 30 ans, quelle serait la prochaine étape? On élimine les boîtes postales, puis tout le monde a un pigeonier au bureau de poste? Il y a d'autres solutions.

Mme Yasmin Ratansi: Il est donc très important de consulter la population...

M. Gary McNamara: Tout à fait.

Mme Yasmin Ratansi: ... parce qu'en gros, ils sont en train d'installer des boîtes postales, après quoi il faudra réinvestir, puis le financement de l'infrastructure sera éliminé.

Madame Jones et madame John, avez-vous une idée du nombre de personnes âgées qui vivent dans des résidences pour personnes âgées par rapport à celles qui vivent seules dans leur maison?

Mme Sungee John: Je ne peux pas vous parler pour l'ensemble de la population âgée, mais je vous dirais que dans bien des groupes ethnoculturels, c'est un mélange. Il y a des personnes qui vivent en appartement au centre-ville, il y en a qui vivent dans des appartements pour personnes âgées et d'autres qui restent dans leur maison. Je dirais que c'est 50-50.

Le président: Mesdames et messieurs, je vous remercie beaucoup de vos exposés. L'information que vous nous avez fournie est extrêmement éclairante et utile. J'ajouterais cependant une chose. Si vous pensez à d'autres renseignements qui vous sembleraient utiles au Comité dans ses consultations, veuillez les soumettre directement à notre greffière.

Monsieur le maire McNamara, vous l'avez déjà fait, donc je vous en remercie.

Si l'un ou l'autre de vous a d'autres renseignements à porter à notre attention, n'hésitez pas à les faire parvenir à notre greffière. Cela nous aidera dans nos délibérations.

Encore une fois, merci à toutes et à tous de votre présence.

Nous allons nous arrêter quelques instants, et je vais demander au prochain groupe de témoins de prendre place à la table.

• (1030)

(Pause)

• (1035)

Le président: Merci.

Je suis persuadé que vous avez tous assisté à nos dernières séances et que vous connaissez notre fonctionnement. Je sais que vous êtes trois témoins, mais je crois qu'il n'y a que deux exposés. Si vous pouviez vous en tenir à cinq minutes ou moins pour vos exposés, ce serait apprécié. Nous pourrions ensuite vous poser des questions.

La première personne inscrite à ma liste est Mme Johnson.

Mme Michelle Gouthro Johnson (deuxième vice-présidente, Section locale 630, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Bonjour, je m'appelle Michelle Johnson, et je suis la deuxième vice-présidente du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes de Windsor. Je suis accompagnée de notre président local, Phil Lyons. Je suis commis des postes chez Postes Canada. Phil est facteur. Il s'y connaît aussi très bien en matière de pension et de viabilité.

Je commencerai par quelques points. Les intérêts commerciaux ont vidé de sa substance notre réseau postal, justifiant une diminution des services, mais une hausse des coûts associés. Beaucoup de gens se plaignent de payer 85 ¢ pour un timbre afin de payer une facture, mais paient sans broncher 40 \$ ou plus en factures pour des achats en ligne, par Internet.

À Windsor, nous avons perdu un bureau de poste depuis 2013 — celui de Sandwich, le plus ancien bureau de poste à l'ouest de Montréal, qui avait plus de 100 ans — en plus d'un établissement de traitement du courrier. Les résidents de la ville de Sandwich sont ainsi privés de services bancaires et postaux.

Une partie de la livraison du courrier de Windsor à Windsor, qui devrait respecter la norme de service de deux jours, prend désormais

de 7 à 10 jours et passe par Toronto. La diminution de service incite les gens à ne plus utiliser les services postaux si possible.

Beaucoup de personnes âgées et de nouveaux Canadiens dépendent toujours fortement des services postaux, tout comme les personnes n'ayant pas les moyens de payer pour des services Internet. Il y a encore des villages sans accès fiable à Internet. Postes Canada et ses partenaires offrent des incitatifs à payer les factures en ligne. Encore une fois, ces incitatifs se limitent à ceux qui ont accès à Internet. Les parents vieillissants, les personnes âgées et les pauvres sont désavantagés.

Outre l'histoire de Windsor, il y a celle de la ville de Tecumseh, où Postes Canada a décidé en août 2015, comme vous venez de l'entendre, d'installer des boîtes postales communautaires. Cette ville relève du bureau de poste de Windsor. La riposte énergique de la communauté est restée sans réponse. En plein milieu de la campagne électorale fédérale, la SCP s'est dépêchée d'y installer des boîtes postales à la va-vite. La sécurité a été bien peu prise en compte dans la planification de ces installations, faite à partir des cartes de Google. Beaucoup de ces boîtes postales présentent des dangers pour la circulation et la sécurité en raison de leur emplacement. La SCP n'a même pas suivi ses propres critères d'accès, de circulation et d'éclairage. De même, les sous-traitants ont juché ces boîtes dans des endroits dépourvus de trottoirs, sur des buttes inégales de gros gravier, dans des angles précaires. Encore aujourd'hui, un an plus tard, la plupart des problèmes restent irrésolus.

Une nouvelle restructuration des services de facteur a été prévue pour l'automne 2016, et le service à domicile reprendra pour les secteurs les plus dangereux. Malheureusement, nous avons l'impression que c'est attribuable au nombre élevé de plaintes, de même qu'à des questions de sécurité. Nous croyons qu'il y a beaucoup de personnes âgées au centre-ville qui sont inutilement contraintes d'utiliser ces boîtes postales dangereuses. Les personnes âgées qui ont accès à la livraison à domicile en raison d'un certificat médical devront présenter une nouvelle demande chaque année pour avoir accès à une livraison à domicile hebdomadaire.

L'ancienne Union des facteurs du Canada travaillait auparavant en collaboration avec Postes Canada à un programme de vigile exercé par les facteurs. En vertu de ce programme, les facteurs devaient porter attention à toute chose bizarre pendant la livraison du courrier sur leur itinéraire: une personne âgée en difficulté, le courrier qui s'empile dans une boîte aux lettres, un feu, des chiens en liberté, etc. L'actuel Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes a une nouvelle proposition à faire pour redonner vie à ce programme dans le cadre d'un projet de surveillance des personnes âgées de la collectivité.

Nos bureaux de poste nous confèrent une perspective différente des comptoirs postaux en sous-traitance. Nos commis hautement qualifiés travaillent habituellement dans un bureau de poste depuis plus de 20 ans. Leur expérience ne se limite pas au commerce de détail, mais comprend les systèmes et les services postaux, puisqu'ils ont d'abord dû travailler dans des établissements de traitement du courrier ou comme facteurs. Non seulement notre personnel doit-il connaître en profondeur nos produits et services, mais il doit maîtriser plus de 60 procédures internes complexes, mais nécessaires. Les commis qui connaissent en profondeur le cheminement des lettres et des colis et toutes les particularités des services postaux sont mieux en mesure de bien servir les consommateurs et d'assurer un service à la clientèle de qualité.

Le réseau public des bureaux de poste contribue à représenter une institution fédérale respectée par le public canadien, il se veut une infrastructure stable dont les collectivités ont besoin pour prospérer et dont les entreprises ont besoin pour croître.

Pour ce qui est des relations de travail, Postes Canada a adopté un angle cynique dans ses relations avec ses travailleurs depuis 11 ans, puisque la société essaie de démanteler un service de façon très négative, qui mine le moral des travailleurs. Elle leur enlève leurs outils de travail, abolit des postes, ferme des établissements de traitement et des bureaux de poste et réduit les services, dont la livraison à domicile. L'effectif s'en trouve donc très démoralisé.

Bon nombre d'entre nous sont des travailleurs des postes depuis des dizaines d'années. Nous nageons tous à contre-courant des décisions prises par la direction. En vertu de la Loi sur la Société canadienne des postes, le service est assuré d'un océan à l'autre, à tous les Canadiens, même ceux dans collectivités les plus éloignées. Les bureaux de poste ont besoin d'un plan d'action positif axé sur la diversification des services, dont je mentionnerai quelques exemples plus tard, mais qui comprennent les services bancaires postaux, les services de Nutrition Nord et la livraison des paniers d'épicerie. Le bureau de poste relie entre elles les collectivités et les personnes, c'est un lien face à face avec le reste du pays qui ne se compare à rien d'autre.

• (1040)

Je vous remercie.

Le président: Merci infiniment, madame Johnson.

Monsieur Lewenza, s'il vous plaît, vous avez cinq minutes.

M. Ken Lewenza (À titre personnel): Merci.

Je suis vice-président du Windsor and District Labour Council. Je fais également partie d'une organisation de Windsor-Essex qui s'appelle Making Waves Windsor Essex. Nous nous efforçons de susciter une conversation sur ce qui mine nos emplois, notre démocratie, nos services publics, notre santé, nos relations les uns avec les autres et même nos perspectives d'avenir pour les générations futures et comment remédier à tout cela.

Bien avant qu'on parle de services postaux bancaires, je peux dire que j'étais actif dans ma communauté pour combattre les bureaux de prêt à des conditions abusives et leurs effets sur les personnes les plus marginalisées de notre société, sur les bénéficiaires de services sociaux qui devaient s'adresser à ce genre de prêteur simplement pour encaisser leur chèque. Il leur en coûtait 30 \$ simplement pour encaisser un chèque. Nous sommes intervenus activement dans ce dossier, donc je pense que c'est vraiment une belle idée innovatrice qu'il faut creuser.

À cet égard, j'ai ma petite histoire aussi. J'ai été conseiller municipal pendant sept ans. De ce point de vue, je peux soulever quelques points intéressants que vous pourriez aimer entendre. Je viens également d'Unifor, et mon père a été président des anciens TCA. Concernant vos observations sur les travailleurs, j'aimerais vous faire part de solutions novatrices pour vous sortir l'impasse que vous avez mentionnée plus tôt.

Si j'avais plus de temps, j'aimerais raconter au Comité deux des plus belles réussites de notre communauté. Ces réussites sont attribuables à la réflexion créative de divers intervenants qu'on n'aurait jamais cru voir se rassembler plutôt que de se diviser pour réfléchir à la façon dont nous pouvons mieux collaborer.

J'aimerais vous raconter ces deux histoires. La première se situe dans le secteur manufacturier et l'autre est celle d'une entreprise qui offre des prestations. Nous sommes en train de travailler à un autre

projet novateur dans notre collectivité qui touche beaucoup de questions complexes et permet à divers intervenants de constater les avantages de la collaboration.

J'aimerais souligner que l'histoire de Postes Canada en est une de réussite. Si Postes Canada disparaissait aujourd'hui, imaginez quelles en seraient les conséquences pour la population canadienne et pour tous ceux qui en profitent indirectement, que vous entendrez sûrement parmi les nombreux témoignages que vous recueillerez pendant vos consultations nationales. Je n'en parlerai pas aujourd'hui.

Quand je pense à la façon dont les gouvernements essaient de créer de l'emploi dans les collectivités, je pense à cet excellent exemple. Ici même, dans le comté de Windsor-Essex, à une époque où l'on perd des emplois, Postes Canada génère 500 emplois. Ce sont des emplois bien rémunérés qui ont des retombées sur la collectivité allant bien au-delà du service public.

Sur toute la question du public et du privé, je trouve toujours intéressant, au Canada, qu'on laisse entendre que le fait que le secteur public se lance dans de nouvelles activités risque de compromettre les affaires, alors que les entreprises peuvent toujours embaucher des lobbyistes, former des groupes de réflexion et expliquer pourquoi elles devraient offrir des services publics.

Cela pique ma curiosité. Quand on parle d'innovation, tout le monde dit qu'il faut du changement. Bien sûr, il faut du changement, mais ce changement ne peut pas toujours être analysé d'une seule et unique façon, selon qui en profite et qui n'en profite pas. Nous constatons tous les écarts croissants au Canada dans les inégalités politiques et économiques. Il faut nous demander comment ramener la conversation à la façon dont nous pouvons utiliser le gouvernement pour mieux servir les plus vastes intérêts des citoyens. Comment se fait-il que dès qu'un organisme est rentable, qu'il connaît du succès, il devient la cible d'attaques?

J'aimerais également vous toucher quelques mots sur la démocratie, et encore une fois, je vous félicite et vous remercie de tenir cet événement. Je veux vous raconter une anecdote. Quand je suis arrivé ce matin, j'ai vu mon voisin d'en face qui est ici pour vous parler un peu plus tard d'invalidité. J'adore entendre les propos de Gary. Je ne sais même pas qui d'autre sera là aujourd'hui, mais il aurait été formidable que les personnes qui viennent témoigner aujourd'hui aient plus de temps pour présenter des recommandations du point de vue de notre collectivité, pour apprendre les uns des autres.

Nous avons tous nos perspectives étroites. Je crois que si nous voulions vraiment nous engager de façon significative, nous nous concerterions pour présenter les solutions sur lesquelles nous nous entendons pour résoudre les problèmes les plus difficiles. Aujourd'hui, nous constatons des divisions de toutes parts, entre les gestionnaires, les politiciens et les syndicats. Il faut réinventer la façon dont les collectivités peuvent soumettre leurs idées.

•(1045)

Avant de partir, aujourd'hui, j'aimerais vous demander de bien vouloir envisager qu'un facilitateur anime une conversation entre les divers membres de notre collectivité, les personnes présentes ici aujourd'hui, pour qu'elles puissent échanger entre elles, après quoi je vous réinviterai à Windsor. Je suis persuadé qu'avant que vous ne déposiez votre rapport final, nous pourrions vous soumettre des idées sur lesquelles nous nous entendons et qui pourraient, je l'espère, faire une différence.

Pour terminer, j'entendais quelqu'un dire, tout à l'heure, que Postes Canada n'est pas performante, qu'elle a des difficultés, mais je me demande sur quoi se fonde cette opinion.

Encore une fois, j'ai hâte de répondre à vos questions et de vous donner des exemples de façons dont la collaboration peut produire des résultats vraiment impressionnants pour le public, notre pays et notre avenir.

Le président: Merci beaucoup. Je vous suis reconnaissant de ces observations.

Nous allons maintenant lancer la première période de questions et réponses de sept minutes par personne.

[Français]

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

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous les trois d'être ici parmi nous aujourd'hui. J'apprécie énormément votre détermination. Votre présence ici en dit long.

J'ai bien aimé les commentaires de M. Lewenza. Le message que je reçois en est un d'espoir. Vous venez ici avec de l'espoir. Vous vous attendez à ce que les membres du Comité soient ouverts à vos propos et qu'ils élaborent éventuellement des pistes de solution. Il n'y a rien de parfait en ce bas monde, mais, au moins, il y a une consultation. Nous venons vous écouter et entendre vos préoccupations. Cela m'apparaît très positif. Nous essayons de faire le mieux possible afin d'obtenir un portrait pan-canadien de la situation. Cela ne s'est jamais fait auparavant en ce qui concerne Postes Canada. Malgré tout, vous considérez que cette institution est une réussite et son histoire s'étend sur les 100 ou 150 dernières années. Cependant, une entreprise qui grandit doit éventuellement se ressourcer et faire parfois un pas en arrière pour éventuellement en faire deux en avant.

Je disais tout à l'heure que nous devons planifier la Société canadienne des postes de l'avenir. Pour nous aider à ce sujet, je vais adresser mes questions aux représentants syndicaux.

Plus tôt, certains de vos confrères ont fait montre d'ouverture en proposant d'offrir un service de livraison de colis le samedi et peut-être le dimanche. Cela serait donc une amélioration.

Serait-il possible, selon vous, de réduire le nombre de jours de livraison durant la semaine, soit de deux à trois jours, et de travailler le samedi et le dimanche? Y a-t-il une ouverture du côté syndical face à cette idée?

Nous constatons que moins de lettres sont acheminées. Les envois Poste-lettres ont diminué de façon importante. Quel est votre degré de flexibilité à ce sujet?

•(1050)

[Traduction]

Mme Michelle Gouthro Johnson: Nous avons une entente de principe avec Postes Canada; nous avons convenu d'utiliser des

employés à temps partiel et des travailleurs temporaires les fins de semaine. Depuis quelques années, l'envoi de colis fait un bon de 100 % à partir de l'Action de grâces jusqu'à Noël. Seulement à Windsor, une petite ville, il y a des millions de colis. Nous sommes ouverts à cela. Les personnes engagées aujourd'hui sont embauchées à un tarif inférieur; c'est le cas depuis 2011. L'idée d'une livraison aux deux ou trois jours n'est pas acceptable du point de vue de l'empreinte carbone. Il peut y avoir des colis qui arriveraient à une maison le jeudi, mais à moins de modifier les normes de livraison, les lettres n'arriveraient pas le même jour. Supposons qu'une personne reçoive une lettre le jeudi, mais que ce ne soit pas le jour de livraison; elle ne recevra pas non plus son colis ce jour-là. Pour la livraison en cinq à sept jours, je pense qu'on envisage un service de soir et le dimanche plutôt que le samedi. En ce moment, quand un colis est livré à domicile, la personne est au travail, si bien qu'elle reçoit une carte et doit se présenter au bureau de poste pour récupérer son colis. Ils pensent pouvoir améliorer la livraison des colis avec la livraison le dimanche, parce que les gens seraient chez eux.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Selon vous, comment croyez-vous que Postes Canada va rester concurrentielle, alors que des études mentionnent que les salaires et le coût des avantages sociaux des employés sont de 40 % supérieurs à ceux des entreprises concurrentes?

Je comprends qu'il s'agit d'emplois de très bonne qualité et qu'on veuille les conserver. Par ailleurs, vous disiez que Postes Canada recrute des employés qu'elle paie moins cher pour faire une partie du travail. Il y a donc un déséquilibre quant à la façon d'aborder la situation.

Quelle est votre opinion à cet égard?

•(1055)

[Traduction]

Mme Michelle Gouthro Johnson: Je travaille chez Postes Canada depuis très longtemps, depuis plus de 30 ans, et l'idée selon laquelle nous serions surpayés s'essouffle depuis quelques années.

Je mets au défi toutes les personnes ici présentes de réussir à subvenir aux besoins d'une famille à Vancouver ou à Toronto, par exemple, grâce à un emploi temporaire à 19 \$ de l'heure — et votre formateur vous dit de ne pas quitter votre emploi de jour pour pouvoir livrer des colis le dimanche pour Postes Canada. Nous sommes flexibles.

Notre taux horaire n'a pas suivi le rythme de l'inflation depuis une quinzaine d'années, je dirais. J'ai une comparaison à faire avec l'industrie automobile. En 1984, mon mari de l'époque a été embauché chez Chrysler. Il y avait un écart d'environ 60 cents entre nos taux horaires. Aujourd'hui, un travailleur du secteur automobile, à Windsor, fait environ 7 \$ de l'heure de plus que nous, et c'est notre plafond salarial.

Je peux donc vous dire que nous sommes flexibles. Je suis commis des postes. Je me consacre au service public. Je crois que tous les clients que je sers méritent d'être traités avec dignité et respect.

Nous vivons une période difficile. Les personnes qui recourent aux services des bureaux de poste peuvent être financièrement désavantagées, venir d'autres pays ou avoir de la difficulté à s'exprimer dans l'une des deux langues officielles que nous utilisons à notre bureau de poste. Nous travaillons très fort pour servir ces personnes.

M. Ramez Ayoub: Merci.

J'ai une question à vous poser sur la confiance.

[Français]

Vous venez de signer une nouvelle convention collective qui couvre les deux prochaines années. Dans le cadre des négociations, il y a eu auparavant des décisions qui ont été prises sans consultations et sans vous informer. Même à l'heure actuelle, j'entends dire que vous ne recevez pas d'information sur certains enjeux.

À quel point avez-vous confiance en la haute direction en ce qui concerne les négociations qui devraient vous permettre d'envisager un avenir chez Postes Canada?

[Traduction]

Mme Michelle Gouthro Johnson: Je pense que la plupart d'entre nous, à moins que vous ne lisiez ce qui s'écrit sur Facebook, font confiance à notre comité national de négociation. Nous avons reçu quelque chose comme 85 bulletins depuis le 2 juillet.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur McCauley, vous disposez de sept minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

M. Kelly McCauley: Bonjour. Je vous remercie de votre présence. Vous vous êtes exprimés avec éloquence.

Monsieur Lewenza, je vous donnerai la possibilité de nous faire part de vos idées, mais je n'ai pas beaucoup de temps, et je demanderais aux témoins de me donner des réponses brèves.

Concernant la question des revenus que génère Postes Canada par la livraison à domicile, les statistiques nous indiquent qu'ils sont à la baisse.

Reconnaissez-vous que les revenus de la Société générés par la livraison à domicile diminuent, comme l'indiquent les prévisions à long terme? Si je vous pose la question, c'est que certains observateurs parlent presque d'une théorie du complot et disent que M. Chopra provoque la baisse de volumes du courrier à domicile en prenant différentes mesures. Je crois que c'est simplement parce que les moyens utilisés par les gens ne sont plus les mêmes qu'auparavant. Ils utilisent la facturation électronique.

Reconnaissez-vous que les volumes du courrier ont diminué et qu'il nous faut apporter des changements?

Mme Michelle Gouthro Johnson: Je crois que nous devons admettre que les volumes ont diminué à l'échelle nationale.

Cependant, le volume d'autres types d'envoi a augmenté, comme les envois publicitaires avec adresses, qui sont des envois à l'occupant. Le courrier est destiné à la personne. Il est envoyé à son adresse.

M. Kelly McCauley: Or, ce n'est pas suffisant pour compenser...

Mme Michelle Gouthro Johnson: Ce n'est pas assez pour compenser, mais les colis... On paie 10 \$ pour envoyer un colis à Toronto, ou on pourrait payer 85 ¢ pour y envoyer une lettre.

Vous savez, une bonne partie de ces informations qui ont été publiées par le Conference Board of Canada, sous la forme d'un rapport commandé par Postes Canada — et Deepak Chopra fait partie du conseil d'administration — servent des intérêts.

Je crois que Phil peut probablement dire quelques mots là-dessus.

M. Kelly McCauley: Je dirais que beaucoup de renseignements qui circulent servent des intérêts, pour être honnête. Trois membres du STTP diront que tout va bien. Trois autres personnes diront que les choses ne vont pas très bien, donc on pose plein de questions...

Mme Michelle Gouthro Johnson: Vous pouvez parler à nos clients.

M. Kelly McCauley: ... et nous répétons sans cesse les questions.

Avez-vous examiné les prévisions à long terme? Vous avez vu le rapport que le groupe de travail a publié dans lequel il est question du fossé grandissant sur le plan de la viabilité. En 2026, je crois, on prévoit... Je ne m'en souviens pas, mais je pense qu'on parle d'un manque à gagner de 750 millions de dollars. Le reconnaissez-vous? Admettez-vous que... et les mêmes données ont été publiées par Ernst & Young également.

• (1100)

M. Philip Lyons (président, Section locale 630, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Je crois que l'un des plus gros problèmes que nous pose Postes Canada, c'est le manque de transparence. Nous ne pouvons tout simplement pas nous fier aux chiffres que la société diffuse. Elle ne les appuie jamais. Je pense qu'elle a parlé de pertes de 1 milliard de dollars à quatre reprises depuis le milieu des années 1990; elle dit que cela nous coûtera 1 milliard de dollars si nous n'agissons pas.

Elle a toujours manqué de transparence envers le syndicat. On parle de 51 000 personnes, partout au Canada. En termes plus généraux, elle ne nous écoute pas, un point c'est tout. C'est nous qui sommes sur le terrain, qui écoutons les clients, et la société ne veut pas en entendre parler. Nous lui avons proposé des projets pilotes à un certain nombre de reprises.

Concernant la question précédente... Nous sommes prêts à essayer n'importe quoi. Faute de grives on mange des merles.

M. Kelly McCauley: Oui, la situation est difficile pour tout le monde, y compris les contribuables.

Pensez-vous que Postes Canada devrait...? Le prix des timbres, d'une manière, est payé par les Canadiens, simplement sous une forme différente. Qu'il s'agisse d'augmenter les subventions ou le prix des timbres, au bout du compte, l'argent provient d'une seule source.

Croyez-vous que nous en sommes au point où — s'il s'agit de 750 millions de dollars comme l'indiquent Ernst & Young et le rapport, ou de 100 millions de dollars — cela devrait être compensé par une subvention ou une injection des contribuables, ou par des compressions, ou par une hausse du prix des timbres? C'est une question difficile et on parle de prévisions sur une période de 10 ans, mais j'aimerais avoir votre opinion rapidement, car je veux donner l'occasion à M. Lewenza d'intervenir.

Mme Michelle Gouthro Johnson: Je crois que les services bancaires postaux sont la solution. Je sais qu'on a mentionné un peu plus tôt qu'en Italie, les bureaux de poste sont privatisés. En Grande-Bretagne, Moya Greene, une ancienne PDG de Postes Canada, a également privatisé la Poste royale, qui offre des services bancaires. Les services bancaires sont des services publics. Partout dans le monde, des bureaux de poste...

M. Kelly McCauley: Nous pouvons privatiser Postes Canada et avoir une banque publique.

Je vous taquine.

Mme Michelle Gouthro Johnson: Pas nécessairement, mais les services bancaires postaux... En tant que commis des postes, je sais que nous offrons déjà des services financiers. Nous avons les mandats-poste. Nous faisons des transferts d'argent. Nous faisons des changements de NIP. Nous autorisons des comptes bancaires...

M. Kelly McCauley: Je suis désolé, mais je vais maintenant poser une question à M. Lewenza.

Très brièvement, et j'en ai parlé un peu plus tôt, et vous en avez peut-être déjà entendu parler. Nous avons vu les exemples d'Unifor et de GM, dont les nouveaux employés — qui ne bénéficient pas d'une clause de droits acquis, ce que je crois juste —, adhéreront à un régime à cotisations déterminées, pour le nouveau contrat de travail.

Si l'on en arrive là, si c'est l'une des solutions qui permet de maintenir les emplois, est-ce quelque chose que vous prenez en considération? Faudrait-il plutôt attendre jusqu'aux prochaines négociations, dans deux ans?

M. Philip Lyons: Encore une fois, dans notre cas, le problème, c'est le manque de transparence. Nous avions un régime à prestations déterminées qui a fonctionné pendant 40 à 50 ans, et soudainement, il ne fonctionne plus et on ne nous dit pas pourquoi. Concernant Unifor, je crois que nous comparons deux choses qui ne se comparent pas. On ne peut pas envoyer Postes Canada au Mexique, et c'est la menace qui plane au-dessus d'Unifor à chaque négociation.

M. Kelly McCauley: Or, vous pouvez faire le ramassage et, heureusement, il y a les boîtes postales communautaires, mais je comprends ce que vous dites.

Veuillez m'excuser, car il nous reste très peu de temps. Pouvez-vous nous raconter rapidement l'une de vos anecdotes?

M. Ken Lewenza: C'est un peu regrettable, mais je vais vous donner un exemple sur l'innovation...

M. Kelly McCauley: Vous pourriez le faire lorsque ce sera le tour de quelqu'un d'autre, mais...

M. Ken Lewenza: Il y a l'usine de fabrication de minifourgonnettes, par exemple. Nous avons trois équipes de travail. Cela faisait une éternité que nous disions à l'entreprise que, lorsqu'elle fabriquait des minifourgonnettes, nous pouvions fonctionner avec trois quarts de travail, et c'est l'entreprise qui disait que c'était absolument impossible parce qu'il fallait s'occuper de la maintenance.

Les travailleurs ont rencontré l'entreprise, et pendant trois ans, ils ont fait valoir ce qu'il était possible. Ce qui s'est passé, c'est qu'ils ont réussi à convaincre l'entreprise qu'ils pouvaient fonctionner avec trois équipes. C'est devenu une norme dans l'industrie et si nous produisons toujours des minifourgonnettes ici, à Windsor-Essex, c'est en raison de l'innovation dont on fait preuve dans ce milieu de travail et de la productivité.

Dans les années 1960, Green Shield Canada a créé une société de gestion des bénéfiques. Les travailleurs innovent dans les technologies. C'est établi en quelque sorte comme un organisme coopératif sans but lucratif. Il vient d'obtenir un contrat de 1 milliard de dollars de Toronto. Nous venons d'embaucher 100 personnes; 32 \$ pour répondre au téléphone. Le PDG va très bien. Les travailleurs vont bien. La collectivité va bien, et essentiellement, bon nombre de personnes viennent à Windsor-Essex pour avoir ce type de régime de prestations. Aujourd'hui, nous commençons à élaborer un nouveau modèle coopératif qui réunit tout un groupe d'intervenants.

C'est bien, et...

M. Kelly McCauley: Le temps est écoulé. Peut-être que quelqu'un d'autre pourra y revenir. Merci.

Le président: La prochaine intervention de sept minutes est réservée à Mme Hardcastle.

Mme Cheryl Hardcastle: Merci, monsieur le président.

En fait, c'est une excellente introduction pour moi. Je peux simplement dire à M. Lewenza, « allez-y ».

J'ai des questions pour les autres personnes. J'aimerais les entendre.

• (1105)

M. Ken Lewenza: Je vais faire quelques observations, même sur vos dilemmes concernant les relations de travail. Je me suis moi-même retrouvé du côté de la direction lorsque j'étais conseiller municipal, et j'ai également été du côté du syndicat. Je peux vous donner un exemple. Lorsqu'on parle de chiffres, eux, ils parlent de « coûts hérités ».

Dans notre collectivité, il y a eu une grève de 100 jours au sujet des avantages postérieurs au départ à la retraite. C'était en 2007-2008. Quand on réfléchit à la situation à l'époque, je peux vous dire qu'elle était tout simplement insensée des deux côtés. Nous étions dans une bataille prolongée. Le SCFP proposait un accord qui n'aurait aucune incidence sur les revenus pendant deux ans, et la Ville voulait les avantages postérieurs au départ à la retraite. Le SCFP a dit que nous ne prendrions pas de hausses salariales.

À la fin de la grève, la Ville a fini par accorder une augmentation salariale de 7 %. Elle a retiré les avantages postérieurs au départ à la retraite, mais en multipliant le nombre d'heures par la valeur de cette hausse salariale, on constate qu'on pourrait acheter les avantages postérieurs au départ à la retraite deux fois. C'est insensé pour le contribuable. C'était une bataille absurde qui n'avait absolument aucun sens.

Ainsi, en examinant ces chiffres, concernant le scepticisme... Dans les médias, on dira « voici ce que dit le STTP et voici ce que dit l'équipe de gestion ». Ici, à Windsor-Essex, nous pouvons simplement rassembler les gens et leur demander si nous nous entendons sur ce type de chiffres, car nous savons ce qui se passe réellement. Par exemple, dans mon milieu de travail, dans le secteur privé, l'entreprise ne peut pas perdre d'argent si elle veut continuer à offrir des emplois.

Les choses sont un peu différentes dans le secteur public, mais je crois qu'il y a des possibilités. Je pense que nous nous lançons dans une dispute alors qu'il y a des solutions pour déterminer quelles sont les difficultés de Postes Canada et comment nous pouvons réagir.

Le dernier élément concerne la démocratie communautaire. Je suis absolument convaincu qu'après la réunion d'aujourd'hui, nous nous réunirons avec ces intervenants du milieu et que nous essayerons de proposer une solution sensée sur laquelle nous pouvons tous en quelque sorte nous entendre ou de déterminer quels aspects il nous faut examiner en profondeur.

Je crains que le rapport propose quelque chose à toute vapeur dans les limites étroites qui vous forcent la main en quelque sorte, et qu'on le présente comme votre analyse alors qu'il devrait s'agir d'un processus permanent.

Mme Cheryl Hardcastle: Merci.

J'aimerais poser une question à M. Lyons ou à Mme Johnson, ou... Je suis sûre que le Comité a plus d'informations /connaissances concernant certains des membres, mais je sais que Postes Canada... Comme nous le savons tous, lorsqu'il s'agit de Postes Canada, les Canadiens peuvent vraiment intervenir. De nombreux Canadiens ont de très bonnes connaissances en affaires. Beaucoup de Canadiens sont très astucieux pour ce qui est de l'étendue du pays et de ce qu'on appelle l'infrastructure sociale. Même les chemins de fer dans le passé, la construction d'une nation...

Je sais que deux visions sont proposées, évidemment: d'un côté, privatiser l'activité la plus rentable, qui semble être la livraison de colis; et de l'autre, une vision très novatrice et intéressante du STTP.

Madame Johnson, vous avez parlé un peu plus tôt de la livraison quotidienne du courrier potentielle en ce qui concerne le programme Nutrition Nord. J'aimerais que vous nous parliez un peu plus de la vision plus exacte concernant l'infrastructure existante et la façon d'en utiliser le potentiel.

Mme Michelle Gouthro Johnson: Postes Canada compte 6 300 comptoirs postaux au pays, que ce soit en zone urbaine ou en zone rurale, et nous sommes présents partout. Le syndicat fait partie des signataires du manifeste *Un bond vers l'avant* pour ce qui est de renforcer les capacités de la collectivité et de faire en sorte que les bureaux de poste soient des plaques tournantes.

Tout à l'heure, l'homme d'affaires qui représentait Petrolia a dit qu'à une certaine époque, son bureau de poste était un carrefour communautaire. Nous avons parlé de la possibilité d'accroître les activités, non seulement sur le plan des services bancaires postaux, mais aussi de la livraison de l'épicerie dans le Nord en collaboration avec Nutrition Nord. Nous savons que le Nord est subventionné par d'autres programmes, mais quelle autre organisation est mieux placée pour le faire que le bureau de poste, qui est présent dans chaque collectivité?

Voilà pourquoi nous réfléchissons à la possibilité d'offrir le service bancaire postal aux collectivités autochtones et aux collectivités du Grand Nord.

La petite ville de Cottam, en Ontario, située à probablement 35 km de Windsor, vient de perdre sa seule banque. Voilà une collectivité du Sud-Ouest de l'Ontario qui n'a plus de banque.

Nous avons également parlé de la possibilité de rendre notre parc de véhicules plus écologique. Nous avons le parc logistique le plus important au pays. Une bonne partie des véhicules ont été convertis en véhicules électriques ou hybrides. Nous avons parlé de l'installation de bornes de recharge pour d'autres véhicules au pays, non seulement pour ceux qui sont utilisés par la poste, et de faire en sorte qu'un aîné voit encore le carrefour postal comme un service postal public accessible à tous les Canadiens.

• (1110)

M. Philip Lyons: Les possibilités sont illimitées quant aux services que nous pouvons fournir, et j'aimerais remercier le Comité de se déplacer partout au pays et de demander aux Canadiens s'ils pensent que nous pouvons nous lancer dans la livraison de l'épicerie presque directement à partir des fermes. Je ne pense vraiment pas qu'il y ait des limites à ce que nous pouvons faire, et il nous faut demander aux Canadiens leur opinion. Nous devons dire « voici vos services, qui ne vous ont pas coûté un sou » — on croit généralement le contraire, mais ce n'est pas vrai — et demander aux gens ce qu'ils souhaitent que ce service leur offre?

Il est à espérer que cela découlera des travaux du Comité.

Mme Cheryl Hardcastle: Sur cette note très positive, au nom du STTP, vous avez lu différentes informations, et vous avez vu où l'on réalise des profits et où sont les possibilités. Vous n'y avez pas vu seulement qu'une crise financière, et je vous donnerais peut-être une dernière occasion d'évacuer un mythe ou de parler de la façon dont vous avez collaboré avec la Société au sujet du régime de retraite. Je sais que certains de ces facteurs sont très importants pour améliorer la situation dans son ensemble.

M. Philip Lyons: Évidemment, nous sommes en désaccord avec la direction au sujet du régime de retraite et quant à sa façon de faire

les calculs concernant la solvabilité. Bon nombre d'experts financiers ont dit que cela ne devrait même pas faire partie des calculs de Postes Canada, comme dans le cas de certaines municipalités et universités. Nous menons nos activités et ne cherchons pas à y mettre fin. En 2015, nous avions un surplus de 1,2 milliard de dollars alors qu'il y avait des préoccupations croissantes. Nous n'avons pas l'impression que nous devrions même faire l'objet de ces calculs.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Ratansi, vous disposez de sept minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Yasmin Ratansi: Je vous remercie tous de votre présence et je vous remercie d'exprimer vos différents points de vue.

Je vais commencer par vous, monsieur Lewenza. Vous avez parlé de collaboration et de l'importance de tenir compte des plus vastes intérêts des citoyens. Êtes-vous au courant des enjeux liés au régime de retraite de Postes Canada?

M. Ken Lewenza: Oui, j'ai suivi le dossier. Je ne peux pas vous donner de conseils d'expert, mais je dirais que, au-delà de la structure de gestion ou même de la structure du STTP, il serait possible de former ce qui ressemblerait presque à un groupe de témoins pour effectuer une évaluation indépendante de ces chiffres et de la façon d'aller de l'avant, car ces chiffres — je le sais bien — peuvent être trompeurs au point de donner l'impression que si tout le monde vivait jusqu'à 90 ans et que Postes Canada fermait tout simplement ses portes aujourd'hui, ils représenteraient le passif du régime de pension. Je pense donc que lorsque les citoyens ordinaires essaient de comprendre ces choses, on se retrouve avec une lutte plutôt qu'une réflexion sur la façon la plus prudente d'aller de l'avant.

Mme Yasmin Ratansi: C'était intéressant de vous entendre parler de la façon dont ces luttes insensées s'enclenchent. Des spécialistes des pensions nous ont expliqué que le passage d'un régime à prestations déterminées à un régime à cotisation déterminée ne changerait rien. Vous avez donc raison, nous devons entreprendre ces démarches, car c'est ce qui explique le problème de viabilité, à savoir une projection du passif du régime de pension selon laquelle Postes Canada n'est pas viable.

M. Kelly a mentionné qu'une projection disait que Postes Canada est en très bonne posture, alors qu'une autre disait que ses services n'étaient pas bons. Le groupe de travail s'est penché sur la question et a constaté que la Société assure un service essentiel et constitue un symbole pour les Canadiens, qui conviennent dans une proportion de 91 % que la Société offre un très bon service. Cependant, lorsque nous parlons aux gens d'affaires, ils nous disent que le service offert est lent et s'est détérioré, et que la Société est inefficace parce qu'elle possède un monopole.

Que pensez-vous de ces critiques à l'égard de vos services?

Mme Michelle Gouthro Johnson: Ce qui s'est passé, c'est qu'avant le plan en cinq points, Postes Canada a commencé à fermer des centres de traitement. À propos de la viabilité financière, la Société déboursait des milliards de dollars pour construire des centres à Montréal, à Vancouver, à Winnipeg et à Edmonton. Elle a ensuite fermé beaucoup de petits centres, par exemple à Windsor, à Québec et à Halifax, ce qui signifie essentiellement que, dans le cas de Windsor, le courrier faisait un aller-retour à Toronto, ce qui nuisait aux normes de prestation de services.

Postes Canada est donc passée de 21 centres de traitement au pays à 5 centres mécanisés. Ces centres ont beaucoup d'équipement ultramoderne, mais c'est très concentré, et nous connaissons tous la taille du Canada par rapport, disons, à la Grande-Bretagne ou la Finlande. Sur le plan logistique, pour essayer de faire faire un aller-retour au courrier sur la 401... et tout le monde qui a emprunté dernièrement cette autoroute sait qu'il y a de la construction partout.

• (1115)

Mme Yasmin Ratansi: C'est comme les super prisons qu'on a proposées. Ce sont de super centres de traitement. C'est intéressant.

Comme vous n'avez plus de centres de traitement ici, comment proposez-vous de fournir les services supplémentaires dont vous parlez? Devrions-nous fermer les super prisons et les super centres? Quel en sera le coût?

M. Ken Lewenza: C'est le genre de choses pour lesquelles un dialogue continu est nécessaire. À titre d'exemple, des idées sont avancées sur la façon de faire les choses plus efficacement, mais je sais très bien que Postes Canada et le syndicat entretiennent depuis longtemps une relation litigieuse. Phil est mon ami. J'ai eu l'occasion de parler avec lui, et je n'arrive parfois pas à croire le climat des relations de travail. Je pense qu'il arrive souvent que le syndicat ait des idées concrètes sur la façon d'accroître l'efficacité. La question est de savoir comment préserver un semblant de processus ou de dialogue pour donner suite à ces idées. On n'a pas toujours besoin d'attendre les consultations menées par un comité tous les 10 ans? On doit pouvoir continuer d'échanger ces idées sur la façon de faire les choses différemment.

Mme Yasmin Ratansi: C'est la faute de la partie patronale... pour obtenir un appui ou pour consulter. On nous a parlé d'arrogance, de manque d'innovation et ainsi de suite. Nous ne voulons pas que ce débat soit associé à des adjectifs non propices à un milieu de travail.

Vous faites maintenant face à un problème. Oui, nous sommes ici, mais nous voulons savoir ce que vous feriez dans le contexte. Vous voulez offrir plus de services. Comment alors vous y prendriez-vous dans le contexte actuel?

Mme Michelle Gouthro Johnson: Postes Canada a commencé à traiter notre courrier à London lorsqu'elle a fermé notre centre en mars 2013. En août 2013, la Société a décidé de ne plus envoyer une partie du courrier à London, en Ontario. Notre courrier a ensuite été transféré à Toronto, ce qui est toujours le cas. Postes Canada — je suis là depuis longtemps — fait beaucoup de réaménagement. La Société essaie quelque chose; cela ne fonctionne pas; elle fait marche arrière; elle essaie autre chose. Elle essaie maintenant de ne plus envoyer à Windsor le courrier qui commence par un code N, car de Windsor à Owen Sound et à Kitchener, les codes postaux commencent par N. À un moment donné, un centre à Kitchener s'occupait des services privilégiés, comme Xpresspost, la livraison accélérée et le courrier prioritaire. Postes Canada a fermé ce centre pour déplacer toutes ses activités à Toronto. Le centre de Kitchener a rouvert ses portes dernièrement — les installations sont toujours là —, et la Société parle maintenant d'un produit personnel traité à Windsor où certaines activités reviennent.

Mme Yasmin Ratansi: Aucune consultation n'a été menée à ce sujet?

Mme Michelle Gouthro Johnson: Non.

Le président: Nous allons maintenant conclure par des interventions de cinq minutes. Le premier intervenant sera M. Brassard.

M. John Brassard: Merci, monsieur le président. Je vais me concentrer sur M. Lewenza, car je veux revenir à quelque chose qu'il a dit dans sa déclaration liminaire. C'est incroyable à quel point nos parcours sont étrangement semblables. J'ai été président d'un syndicat ainsi que conseiller municipal pendant neuf ans à la Ville de Barrie. Je soupçonne toutefois que nos opinions politiques diffèrent un peu étant donné que je suis membre du Parti conservateur.

Je siége au Comité en tant qu'invité, monsieur Lewenza, et l'une des choses que j'ai observées, et je pense que vous l'avez relevée, ce sont les intérêts politiques en jeu dans cette étude. En tant qu'observateur objectif, je vois un côté jeter le blâme sur la partie patronale. Je vois que des promesses qui ont été faites n'ont peut-être pas été respectées. J'ai entendu des accusations en ce sens. De l'autre côté, j'ai écouté attentivement ce qui a été dit à ce sujet, mais l'une des choses que vous avez mentionnées concerne la nécessité d'unir nos efforts en dépit de nos allégeances politiques pour améliorer le système. Je veux que vous en disiez plus long à ce sujet compte tenu de votre expérience — qui est la même que la mienne — tant du côté de la partie patronale que du côté du syndicat, ce qui vous permet de comprendre qu'il y a toujours deux versions de la même histoire, celle du syndicat et celle de la partie patronale. Je vous donne l'occasion d'en dire plus long sur ce qui est nécessaire selon vous pour nous permettre d'aller de l'avant, en sachant que c'est un milieu fortement politisé.

• (1120)

M. Ken Lewenza: Vous avez parlé d'intérêts politiques, mais je pense qu'une étude sur les services bancaires postaux a été réalisée sous Stephen Harper, et elle est revenue...

M. John Brassard: Parlez-vous du rapport de 2013?

M. Ken Lewenza: Oui. Il est revenu tout caviardé, et on commence alors à se demander pourquoi tous ces passages ont été censurés...

M. John Brassard: C'était en 2009.

M. Ken Lewenza: ... ce qui montre qu'il y a des avantages réels à cela.

J'ai appris, entre autres choses, que nous devons faire confiance aux gens lorsqu'ils s'en font vraiment pour leur emploi, l'économie et la démocratie et qu'ils sont frustrés. Lorsqu'on donne aux gens ordinaires un accès à l'information et qu'on les consulte, ils prennent la plupart du temps la bonne décision, et je peux vous donner des exemples concrets. Je pense que c'est lorsque nous nous perdons dans nos bureaucraties et dans nos idéologies que nous commençons à agir de manière répréhensible. Plus nous sommes en mesure d'avoir des conversations et des dialogues ouverts dans les collectivités pour essayer de trouver des solutions... Nous devrions même nous entendre sur nos objectifs. Est-ce là nos objectifs? Lorsqu'une partie croit dès le départ, pour des raisons idéologiques, qu'un service public devrait être privatisé, et que l'autre partie croit qu'elle devrait offrir tous les services, je ne crois pas que cela crée un environnement sain pour trouver une solution.

Je pense qu'il faut miser sur les simples citoyens. Les collectivités devraient commencer à réfléchir à la façon dont nous pouvons au moins nous entendre sur les faits et sur les objectifs, et commencer à prendre des décisions. Je ne peux m'empêcher de croire qu'il devrait être possible de traiter ce genre de dossiers de manière indépendante. Je vais donner un exemple en me servant de Phil. Un représentant du milieu des affaires fait un exposé. Je pense que ses observations sont formidables. Il a l'impression que le bureau de poste est parfois lent. Je proposerais à Phil, en tant que président du syndicat, de ne pas attendre que Postes Canada communique avec lui. Il faut en discuter. Est-ce un mythe? Est-ce une impression? Est-ce vrai? Car à la place de Phil, je commencerais à me demander comment nous pouvons pallier le manque d'efficacité, s'il y en a effectivement un. Je pense que nous devons commencer à briser le moule et à avoir des discussions.

Au cours des dernières années, j'ai noué de drôles d'alliances, et c'est très intéressant de commencer à réfléchir aux sujets sur lesquels nous nous entendons. Je pense qu'aujourd'hui, les gens cherchent plus que jamais des solutions. Ils veulent coopérer. Ils sont déçus du gouvernement. Ils voient les choses tomber en ruine. Je vous dirais que la meilleure approche est de commencer à trouver un moyen de faire participer les gens aux discussions. Des décisions très difficiles doivent être prises. La démocratie n'est pas chose facile, mais lorsque les gens sont totalement déconnectés du processus et qu'ils ne voient que de la discorde, ils deviennent sceptiques et se retirent.

Je ne peux pas m'empêcher de vous demander de regarder ce qui se passe maintenant aux États-Unis. La démocratie s'est complètement effondrée, et vous en voyez les conséquences. C'est la raison pour laquelle je dis que les citoyens doivent participer au processus, et nous devons trouver de nouvelles façons de travailler ensemble à l'atteinte d'objectifs communs.

Le président: Merci beaucoup.

Notre dernier intervenant sera M. Whelan.

M. Nick Whalen: Merci.

Pour commencer, je voudrais dire que je crois en Postes Canada. Je crois que la Société a contribué à l'édification du pays. J'ai hâte que le Comité examine en profondeur et sans restriction toutes les avenues possibles pour son avenir.

À ce sujet, monsieur Lewenza, vous avez parlé de la participation communautaire. Nous avons organisé des tables rondes à St. John's-Est. Beaucoup de gens ont participé et nous avons discuté de l'avenir de Postes Canada. Tous les députés ont été invités à le faire. Je suis certain que si vous communiquez avec le vôtre, il ou elle organiserait une assemblée publique pour que cela se fasse avec votre participation.

Cela dit, ce n'est pas tout le monde qui peut participer à des discussions aussi approfondies que les nôtres. Nous aurons accumulé plus de 100 heures de témoignages.

À propos, je tiens à remercier nos interprètes des 14 dernières heures de traduction simultanée qui nous permettent de faire en sorte que tout le monde au pays peut comprendre et apprécier les témoignages que nous entendons.

Je comprends que c'est pour vous une discussion surréaliste. Nous posons les questions que nous croyons importantes, en fonction des 14 heures d'échanges que nous avons déjà eues cette semaine, et vous n'en voyez qu'une heure.

À propos des pensions, nous avons entendu des témoignages très intéressants hier au sujet de la gestion conjointe et de la dissociation des discussions à ce sujet de celles concernant les négociations

collectives. J'aimerais vraiment entendre le point de vue de M. Lyons, car Mme Johnson a mentionné qu'il s'y connaît en pensions. J'aimerais également entendre M. Lewenza sur son expérience de la collaboration dans la gestion des pensions.

• (1125)

M. Philip Lyons: Je pense que ce qui a causé le plus gros problème au syndicat, c'est de se faire prendre par surprise. Des négociations ont eu lieu. Un comité aurait dû être formé il y a un an ou deux, ou nous aurions pu collaborer pour cerner les problèmes. C'est un véritable problème; nous le savons. Une fois de plus, nous ne faisons que voir le manque de transparence de la Société. Il faut établir un climat de confiance. Il est formidable que votre comité se réunisse, mais les relations de travail de la Société sont la seule chose dont je n'ai pas entendu parler. Nous nous leurrons tous si nous pensons que 19 arrêts de travail sur 46 ans permettront de changer quelque chose. Je ne sais pas comment les entreprises et les clients peuvent nous faire confiance lorsqu'un conflit de travail risque de se produire tous les trois ans. Je pense qu'en travaillant ensemble, en formant des comités bien avant les négociations...

M. Nick Whalen: Monsieur Lyons, en général, pensez-vous que le syndicat serait favorable à une cogestion du régime de pension et à la dissociation des discussions à ce sujet de celles concernant la négociation collective, dans le but de faire avancer le dossier?

M. Philip Lyons: Oui, je pense que nous le serions.

M. Nick Whalen: Bien.

Monsieur Lewenza, depuis que vous œuvrez dans le mouvement syndical, avez-vous participé à une cogestion des pensions, ou à une transition d'un régime de pension géré par l'entreprise à un régime géré de façon commune par le syndicat et l'entreprise?

M. Ken Lewenza: Ce n'est pas un de mes domaines de compétence, mais, de toute évidence, je participe à beaucoup de discussions visant à cerner les problèmes. Pour parler des dernières négociations, je veux brosser un portrait de ma collectivité. Comme nous avons eu un taux de syndicalisation élevé — dans les usines d'automobiles, le secteur des services publics, ici à Windsor, au pays —, beaucoup de personnes qui vivent actuellement dans notre collectivité reçoivent des revenus de pension plus élevés que ce que gagne le travailleur moyen. Les discussions concernant ce que l'avenir réserve aux gens sans... Nous savons tous que nous faisons face au pays à une crise des pensions qui pose un dilemme, et je pense donc que nous devons commencer à tenir de vastes discussions sur la façon d'aller de l'avant au moyen de cette approche.

Je vais vous donner l'exemple d'Unifor. Il ne sert à rien de négocier ou d'essayer de négocier un régime de pension lorsqu'on n'a pas de travailleurs. De nos jours, les entreprises ont beaucoup d'options; elles peuvent se rendre au Mexique... J'ai entendu Ramez parler de la façon d'être concurrentiel. Je vous donne un exemple. Au Mexique, quelqu'un est payé trois dollars l'heure pour la fabrication d'une voiture. Comment peut-on être concurrentiel? On ne l'est pas.

La question est de savoir vers quel type de société nous nous dirigeons, et comment nous pouvons commencer à trouver des solutions.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur Lewenza.

C'est quelque chose qu'on entend de part et d'autre. Nous devons veiller à ce que les emplois soient importants, à ce qu'ils soient efficaces et à ce qu'on puisse payer des salaires plus élevés en offrant une valeur ajoutée.

Après avoir écouté des heures et des heures de témoignages, c'est difficile pour moi qui suis politicien de ne pas tomber un peu dans la partisanerie, mais lorsque je parle de gestion et de rendement antérieur, c'est vraiment dans le but de déterminer si la structure de gestion actuelle et la direction en place aujourd'hui sont les instruments qui permettront d'apporter les changements nécessaires pour réaliser la vision d'avenir. Lorsqu'on regarde la vision qui a été confiée à la direction, on constate qu'elle semble avoir déployé de grands efforts pour la réaliser. C'est la vision qu'on lui a présentée. Peut-elle s'adapter à une nouvelle vision et l'exécuter? C'est une de mes questions. Si nous voulons faire de l'expansion, est-ce que cela veut nécessairement dire que nous ne pouvons pas travailler avec la direction? Si la direction reprend des négociations réelles et sérieuses, et si elle accepte les recommandations qui ont été présentées, pouvons-nous compter sur elle pour s'embarquer sur une nouvelle voie?

Ma question s'adresse à vous trois. Croyez-vous qu'il soit possible de travailler avec la direction actuelle pour résoudre ces problèmes, pour avancer dans un esprit de collaboration et pour gérer conjointement des choses comme des améliorations industrielles?

La direction consulte-t-elle les spécialistes sur le terrain, le syndicat, sur la façon de...

Le président: J'ai bien peur que cette question importante doive rester sans réponse, à moins que vous vouliez avoir une conversation privée avec M. Whalen, car il a dépassé de beaucoup le temps qui lui était alloué.

Mesdames et messieurs, merci beaucoup de votre présence et de l'information que vous nous avez fournie.

J'ai quelques brèves remarques à faire. Comme je le dis à tous nos témoins, si vous avez des renseignements additionnels à fournir au Comité pour l'aider dans ses délibérations, nous vous prions de le faire — surtout vous, monsieur Lewenza. Vous avez mentionné plusieurs fois que si vous aviez assez de temps, vous pourriez réunir la communauté pour discuter et penser à des innovations et à des solutions possibles. Vous n'aurez peut-être pas assez de temps. On nous a chargés de déposer un rapport avant Noël. Toutefois, je peux vous garantir une chose. Si vous souhaitez mener de telles consultations et si vous présentez un rapport, même si c'est après notre échéance, je vous promets de le transmettre directement à la ministre.

Merci encore. Nous avons eu une très bonne matinée, à mon avis.

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>