



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# **Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires**

---

OGGO • NUMÉRO 041 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le vendredi 7 octobre 2016**

—  
**Président**

**M. Tom Lukiwski**



## Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le vendredi 7 octobre 2016

• (1300)

[Traduction]

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

Bonjour, mesdames et messieurs, chers collègues. Je souhaite la bienvenue à nos témoins.

[Français]

Excusez-moi. Je ne parle pas français.

[Traduction]

Je ferai mes observations préliminaires en anglais.

Comme vous le savez sans doute, la ministre responsable de Postes Canada, l'honorable Judy Foote, a lancé un très vaste processus de consultations sur l'avenir de Postes Canada. La première phase du processus de consultation a consisté à établir un groupe de travail ayant pour mandat d'examiner la situation financière et la viabilité de Postes Canada.

La deuxième phase constitue la raison pour laquelle nous sommes ici aujourd'hui. Nous effectuons une tournée dans tout le pays pour discuter avec des Canadiens, des organismes et des municipalités afin d'entendre leurs points de vue sur Postes Canada et d'essayer d'obtenir leurs recommandations et leurs suggestions quant au rôle que devrait jouer Postes Canada à l'avenir. C'est pourquoi nous sommes ici aujourd'hui.

Cela dit, je vais vous expliquer la procédure que nous allons suivre. C'est très simple.

Nous avons demandé à chacun de vous de faire un court exposé de cinq minutes. Je crois comprendre que MM. Brun et Mourinet partageront leur temps de parole, mais ce sera quand même un total de cinq minutes. Je vous conseille de lever les yeux de temps en temps pendant votre exposé, car je vous ferai signe lorsqu'il ne vous restera plus qu'une minute; vous aurez ainsi amplement le temps de conclure vos observations. Si vous n'arrivez pas à terminer votre exposé dans les cinq minutes allouées, je serai malheureusement obligé de respecter assez rigoureusement la limite de temps, puisque les membres du Comité auront plusieurs questions à vous poser, et nous avons un programme très chargé.

En ce qui concerne les membres du Comité, la procédure est également très simple. Les quatre premiers intervenants auront sept minutes pour les questions et les réponses; les deux dernières interventions seront de cinq minutes. C'est ainsi que nous allons procéder.

Vos observations feront partie de notre rapport final, qui sera déposé au Parlement avant la fin de l'année.

Sans plus tarder, je cède la parole à

[Français]

Monsieur Mourinet et monsieur Brun, vous avez cinq minutes.

**M. Bernard Brun (directeur, Relations gouvernementales, Mouvement Desjardins):** Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Bernard Brun. Je vais commencer par les premiers commentaires et une courte présentation du Mouvement Desjardins.

D'abord, je vous remercie de nous avoir invités et de nous écouter cet après-midi. C'est d'autant plus significatif que le Mouvement Desjardins a commencé ici, à Lévis, il y a plus d'un siècle. Alphonse Desjardins a fondé la première caisse populaire. Depuis ce temps, l'histoire, la ville ainsi que le développement économique et la présence des institutions financières au Québec sont intimement liés à l'évolution du Mouvement Desjardins.

Desjardins est le premier groupe financier coopératif au Canada et le sixième au monde, avec un actif qui avoisine aujourd'hui les 260 milliards de dollars. C'est vraiment un mouvement coopératif complet, c'est-à-dire que nous offrons toute la gamme des services financiers à l'ensemble de nos membres et de nos clients. De plus, nous sommes présents dans toutes les régions du Québec et partout au Canada. En tout et pour tout, le Mouvement Desjardins compte environ 47 000 employés.

Il est intéressant de noter que le Mouvement Desjardins est classé comme l'institution financière la plus solide en Amérique du Nord, par l'agence Bloomberg.

Je me permettrais de souligner également que le nom du groupe, « Mouvement Desjardins », est bien choisi. Nous sommes en constante évolution. Nous devons nous adapter à la réalité changeante du milieu, tant en ce qui concerne les besoins de nos membres que l'évolution du milieu.

Je suis accompagné de M. David Mourinet, qui est le directeur des services administratifs pour l'ensemble du Mouvement Desjardins. Il va vous entretenir plus particulièrement de la relation d'affaires que le Mouvement Desjardins entretient avec Postes Canada, comme utilisateur des services, et de l'évolution de l'utilisation de ces services.

Nous répondrons par la suite avec plaisir à vos questions.

Merci.

• (1305)

**M. David Mourinet (directeur, Direction des services administratifs, Mouvement Desjardins):** Monsieur le président, messieurs et mesdames les députés, merci de nous recevoir à Lévis.

À l'heure actuelle, Postes Canada est un gros fournisseur de services pour Desjardins, puisque nous envoyons environ 108 millions de lettres par année. En règle générale, elles sont envoyées par notre réseau de caisses ou par le service de cartes Desjardins, qui représente la vaste majorité des clients avec l'échange de cartes, qu'elles soient bancaires, de type Visa ou autres.

Le Mouvement Desjardins a exactement huit centres de distribution au Canada. Chacun d'entre eux gère un nombre élevé de lettres, de documents ou de colis. Depuis peu, nous nous sommes étalés à l'Ouest avec l'acquisition de State Farm.

Desjardins a entamé un gros projet de numérisation de l'ensemble de ses documents. Depuis deux ans, le nombre de nos expéditions a diminué de 5 %. Nous avons plusieurs projets majeurs de numérisation globalisée. Dans les cinq à dix prochaines années, la plupart des documents seront complètement numériques. Nous estimons que, minimalement d'ici cinq ans, cette réduction amènera une diminution de 30 % des expéditions de Desjardins. Cela équivaut à environ 30 millions de documents en moins expédiés par Postes Canada, qui est notre fournisseur principal.

Les facteurs qui mènent à cette immense rationalisation sont les demandes des clients et l'évolution des technologies et des marchés. Les gens veulent avoir l'information le plus rapidement et le plus efficacement possible. Les solutions numériques sont, à l'heure actuelle, les plus adaptées et les moins coûteuses pour nos clients et pour nous-mêmes.

Comme vous le savez, le Mouvement Desjardins doit composer avec l'évolution des technologies et des comportements de ses membres, qui vont vers le numérique pour faire leurs transactions financières.

Toutes les activités des institutions financières sont touchées dans une certaine mesure par l'évolution des technologies et des services de courrier. Ce ne sont pas juste les membres de Desjardins, mais toutes les personnes qui ont des comptes bancaires qui utiliseront le numérique.

Je vais laisser M. Brun conclure.

**M. Bernard Brun:** En terminant, nous tenons à remercier les membres du Comité de nous permettre de nous exprimer sur cette question. Nous avons plusieurs informations, et le Mouvement Desjardins est là pour répondre à vos questions et pour alimenter votre réflexion.

Merci.

**Le président:** Monsieur Quesnel, vous avez cinq minutes.

**M. Maurice Quesnel (directeur général, Chambre de commerce Baie-des-Chaleurs):** Merci.

J'ai examiné le rapport qui a été déposé par le groupe de travail sur l'examen de Postes Canada formé de Mme Bertrand et de trois autres personnes. J'en ai compris que le courrier est un service très important pour la population et les entreprises. Il y est aussi clairement indiqué que le taux de satisfaction est très élevé en raison de la fiabilité de ce service. Je suis de ceux qui reçoivent toutes leurs factures par Internet. J'utilise Postel de Postes Canada, qui prend de plus en plus d'ampleur; de plus en plus de gens vont vers ce service.

Les options présentées par le groupe sont assez intéressantes.

Les boîtes postales communautaires sont une option très réaliste et elles doivent être maintenues. Par contre, il faut penser qu'il est impossible d'en installer à certains endroits. Je vois mal comment une clientèle peu ou pas mobile pourrait se déplacer pour aller chercher son courrier. Je vois mal également des boîtes postales

communautaires dans le centre-ville des grandes villes canadiennes. Il y a déjà un problème de trafic assez récurrent, et je ne crois pas que cela va s'améliorer.

Je suis tout à fait d'accord sur la conversion en comptoirs postaux des bureaux dont les volumes sont plus élevés. Cependant, il est primordial de conserver ceux dans les régions rurales. J'ai habité Montréal, Ottawa, Québec et Sherbrooke, et je vis en Gaspésie depuis huit ans. J'ai fait le tour des régions. J'ai habité aussi à Lac-Brome. En raison de mon travail, j'ai un aperçu un peu différent.

En Gaspésie, où je travaille depuis huit ans, il y a des boîtes postales et le comptoir est très important pour la population. Des gens vont là tous les jours. Les portes sont ouvertes 24 heures sur 24. En tant que chambre de commerce, nous utilisons le service de publipostage pour rejoindre les entreprises. C'est beaucoup plus facile et moins coûteux. Je crois qu'il faut conserver ces services et protéger ces emplois, parce que la perte de 100 emplois représente une perte beaucoup plus importante pour les régions que pour les grands centres.

En ce qui concerne la livraison un jour sur deux, je voyais davantage deux jours par semaine, soit le mardi et le vendredi. Cela ferait sûrement réaliser des économies. Nous en avons parlé en conseil d'administration. C'est un peu la vision que je dont je vous fais part.

La rationalisation accrue des opérations de traitement est incontournable, de même que la synergie avec Purolator. Ce sont d'ailleurs les deux services les plus utilisés en région rurale et en région éloignée.

Par contre, je vois un problème à ce qu'on vende de la publicité dans le réseau de vente au détail. Déjà que les plus petits sont désavantagés par rapport aux géants du détail, je verrais mal le mot « Amazon » sur un camion de Postes Canada. De plus, il y a un problème lié aux taxes. On ne prend pas de mesures pour récupérer les taxes lorsque les gens achètent à l'extérieur.

Concernant les options évaluées et non quantifiées, la stratégie axée sur les tarifs avec une hausse tarifaire pour absorber les coûts pourrait nuire et amènerait assurément plus de gens à utiliser le courrier électronique pour recevoir leurs factures. De toute façon, nous sommes incités par tous nos fournisseurs à utiliser le courrier électronique et Internet pour recevoir nos factures.

On a assurément fait un examen des coûts de la main-d'oeuvre — vous l'avez vu dans les recommandations —, sinon, il faudrait faire un tel examen, comme le fait toute entreprise annuellement.

Finalement, l'établissement de services bancaires postaux n'est pas une option à retenir. Il y a déjà assez de services bancaires au Canada et la compétition est féroce. Plusieurs emplois dans ce secteur ont déjà été abolis et sont en continuelle restructuration.

Je ne vous parlerai pas des services postaux en France, où je vais régulièrement, sinon pour vous dire qu'il y a aussi une diminution dans ce domaine.

Merci.

● (1310)

**Le président:** Monsieur Harvey, vous avez cinq minutes.

**M. Dany Harvey (président, Coopérative d'habitation Ludovica):** Merci, monsieur le président. Je remercie les membres du Comité de m'accueillir.

Je m'appelle Dany Harvey. Je suis président de la Coopérative d'habitation Ludovica. C'est une coopérative d'habitation de la région de Québec, qui comprend 32 logements, dont 11 sont occupés par des personnes de 60 ans et plus, ou encore par des personnes à mobilité réduite.

Je parle au nom de la coopérative, bien sûr, mais aussi au nom d'un regroupement d'environ 100 logements qui est en train de se créer. Alors, nécessairement, la question des boîtes postales et des personnes âgées est, pour nous, assez préoccupante.

À notre avis, il est fondamental de connaître la vision d'avenir de Postes Canada. Nous savons que, en 2030, à peu près une personne sur 4 aura 65 ans et plus. Il y aura donc nécessairement une pression accrue sur les résidences de soins de longue durée ou autres.

Il existe aussi de plus en plus une volonté, de la part des personnes âgées, de demeurer à domicile. C'est une réalité à prendre en considération: la population vieillit et les gens vivent plus longtemps.

Une autre réalité est que les familles sont beaucoup moins nombreuses. Nécessairement, le soutien des personnes proches ou de la famille compte pour les personnes âgées. Lorsque des parents ont un ou quatre enfants, il est plus difficile d'aller visiter maman ou papa. C'est une réalité que nous constatons au quotidien.

Mon exposé va se faire en deux parties. Je parlerai d'abord de la question des boîtes communautaires, qui pose problème et, ensuite, de la situation des facteurs. En ce qui nous concerne, les boîtes communautaires sont encombrantes à certains endroits. Nous avons pu constater que, dans certains cas, leur emplacement provoque des tensions. Notre coopérative est située en région urbaine, soit au centre-ville de Québec. Il peut être ardu d'installer des blocs de 30, 50 et, parfois, 150 boîtes à lettres. Il est aussi difficile de trouver les endroits où les placer.

Il y a aussi toute la question des détritiques. Certains emplacements deviennent littéralement des poubelles, plutôt qu'un lieu de service postal, et c'est déplorable. Il ne faut pas non plus passer sous silence les situations hivernales. Le déneigement doit être fait à proximité des boîtes et cela n'est pas simple quand on considère ce qui se trouve autour. Il faut également pouvoir se rendre à la boîte postale. Une personne âgée qui doit faire un ou deux kilomètres pour y arriver, que cela soit à pied ou en voiture, peut éprouver de la difficulté. Si elle choisit la voiture, il faut aussi tenir compte de l'empreinte écologique qu'elle laisse.

Un autre aspect fondamental qui nous préoccupe est la notion de sécurité. Dès qu'une grosse boîte postale est installée, il y a centralisation des données. Dans l'éventualité où des voleurs voudraient s'en emparer, c'est beaucoup plus facile pour eux de se rendre sur place et de partir avec la boîte.

Je sais que Postes Canada a voulu offrir une dispense aux gens qui n'ont pas d'autre choix que de recevoir le courrier à la maison. Nous y avons réfléchi et cela peut occasionner des problèmes. Pourquoi? Des facteurs, parfois, sont suivis par des gens malveillants qui veulent leur voler leurs clés. En suivant un facteur, un voleur peut découvrir quelles personnes sont en situation de vulnérabilité. Si la personne se fait livrer son courrier à la maison, un voleur peut plus facilement cibler cette personne. C'est une raison de plus, pour nous, d'opter pour la livraison plutôt que pour les boîtes communautaires.

Il faut aussi considérer la profession de facteur. Un sondage réalisé en 2015 révèle que les facteurs ont un taux d'approbation et de confiance auprès des citoyens de 87 %. Ce n'est pas peu dire, c'est énorme. Ils sont pratiquement à la même hauteur dans l'opinion

publique que les pompiers, les ambulanciers et les infirmiers et infirmières. Les facteurs inspirent confiance et ont de la crédibilité.

Dans certains pays, il y a des programmes de vérification de porte en porte, afin de s'assurer que les personnes vulnérables sont en sécurité. Il y a, par exemple, des programmes de vigilance. Je sais qu'au cours des années 1980, il y en a eu au Canada — c'était, je crois, en 1983 ou en 1984. Il pourrait s'agir simplement d'aller rencontrer les gens, avec un téléphone cellulaire en main, pour vérifier si tout va bien. Cela se fait dans certains pays. Le facteur est très souvent, pour de nombreuses personnes vieillissantes, le seul contact humain qu'elles auront durant la journée. Le facteur connaît son quartier. Il sait ce qui s'y passe et peut déceler les irrégularités.

Si cela fait trois jours qu'on n'a pas de nouvelles d'une personne, le facteur est très souvent le mieux placé pour savoir ce qui se passe. Sa présence permet d'accroître la sécurité, surtout avec le vieillissement de la population.

Si vous avez des questions, il va me faire plaisir d'y répondre. Il y a d'autres éléments dont j'aurais aimé traiter. Toutefois, je vous remercie beaucoup de me recevoir.

• (1315)

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Ayoub, vous avez la parole pour sept minutes, s'il vous plaît.

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

Je remercie les témoins d'être parmi nous. Il est très agréable de revenir dans la région de Québec, plus particulièrement à Lévis.

Je vais adresser ma première question aux représentants du Mouvement Desjardins. Je suis très heureux de vous voir et de pouvoir vous poser des questions.

Dans votre présentation, vous disiez prévoir un déclin de vos envois postaux. Je vous remercie de nous en faire part. J'imagine que ce déclin est dû à deux facteurs combinés, soit un changement d'habitudes chez vos clients et un accroissement important de la technologie.

Comment voyez-vous la venue d'un éventuel concurrent?

En fait, il s'agirait peut-être davantage d'un partenaire que d'un concurrent. Vous avez sûrement entendu parler des banques postales, une solution proposée par certains en ce qui concerne l'avenir de Postes Canada.

Comment voyez-vous la venue de tels services en région?

On parle beaucoup des régions éloignées. Or dans certaines de ces régions, vous n'êtes plus présents ou vous l'êtes moins, pour diverses raisons. Vous êtes les premiers banquiers à venir nous parler. Enfin, on ne parle pas de banques, mais bien de caisses populaires, dans votre cas. Quoi qu'il en soit, vous oeuvrez dans le domaine bancaire ou vous n'en êtes pas éloignés.

**M. Bernard Brun:** Merci, monsieur Ayoub.

Effectivement, c'est toujours une possibilité. Pour ce qui est de la fluctuation du volume de nos envois postaux, je vais laisser mon collègue répondre à la question.

Pour revenir à Desjardins, il est important de noter qu'il est plus présent au Québec que toutes les autres institutions financières, les grandes banques. Nous avons 1 130 points de service et caisses et sommes présents dans l'ensemble des régions. Environ 30 % des caisses et des points de service sont situés dans des zones peu peuplées.

Vous avez mentionné l'évolution des services. Comme Desjardins est une coopérative, son rôle est d'abord et avant tout de servir ses membres. Par contre, ce n'est pas un organisme à but non lucratif. Nous devons en effet générer suffisamment de revenus pour assurer la pérennité de l'ensemble du groupe.

Desjardins est toujours présent en région, mais les services ont grandement changé, plus particulièrement au cours des dernières années. Quand on pense aux services au comptoir...

• (1320)

**M. Ramez Ayoub:** Monsieur Brun, comme je ne dispose que de sept minutes, je vais vous demander de revenir à ma question.

**M. Bernard Brun:** D'accord.

**M. Ramez Ayoub:** Je voulais savoir comment vous voyiez la venue de cet éventuel concurrent, qui pourrait aussi être un partenaire.

**M. Bernard Brun:** Oui.

**M. Ramez Ayoub:** Il y a plus d'une possibilité. Cela dit, je veux savoir comment vous voyez la venue éventuelle d'une banque postale de Postes Canada.

**M. Bernard Brun:** Nous sommes assez neutres à cet égard, du fait que nous ne voyons pas cela, en soi, comme de la concurrence.

Par contre, vous aurez à vous demander si c'est une véritable solution pour Postes Canada. Je ne suis pas certain, en ce qui concerne le modèle d'affaires, que ce soit possible ou rentable et que cela réglerait ses problèmes.

Desjardins le voit comme une offre de services, mais pas nécessairement comme une concurrence. Ce serait tout simplement une nouvelle façon de servir les citoyens.

**M. Ramez Ayoub:** Avez-vous quelque chose à dire, monsieur Mourinet?

D'après ce que je comprends, votre but, en venant ici aujourd'hui, était de nous faire savoir que l'usage de la poste était en déclin, chez vous.

Est-ce exact?

**M. David Mourinet:** C'est exact.

**M. Ramez Ayoub:** Je n'ai pas noté qu'il y avait autre chose dans votre présentation. On y parle des caisses Desjardins, mais si quelqu'un ne les connaît pas, ici, nous avons un problème. Tout le monde connaît les caisses Desjardins. Votre utilisation de la poste est à la baisse.

J'aimerais savoir, étant donné que nous nous penchons présentement sur l'avenir de Postes Canada, ce qu'apporte votre témoignage d'aujourd'hui.

**M. David Mourinet:** La diminution des envois postaux que nous allons appliquer représente au minimum 30 millions d'envois par année. Cela va faire une différence. En effet, ce sont des revenus que n'aura plus Postes Canada. Nous allons continuer à expédier des documents et des colis pendant plusieurs dizaines d'années.

Les membres de Desjardins ont demandé que les choses soient rendues plus faciles, plus rapides et plus efficaces. Or le courrier n'est pas le mode que la plupart des membres ont sollicité. Les régions éloignées posent problème, en effet, et il va falloir les relier. Évidemment, nous sommes prêts à maintenir une structure qui soit suffisamment large pour couvrir tout le monde, mais il reste que la diminution aura lieu.

**M. Ramez Ayoub:** Avez-vous pu récolter de l'information ou des statistiques sur la préférence de vos membres en matière de technologie, selon la situation géographique ou la catégorie d'âge?

**M. David Mourinet:** Non, pas encore, mais des recherches sont en cours. Nous avons une équipe qui fait ce type de recherche. La grande région de Montréal a été ciblée, mais en région, nous commençons à regarder ce qui se fait pour savoir quelle est la meilleure solution et comment nous pouvons servir chaque membre adéquatement. Oui, il y a une démarche qui est en cours, mais à l'heure actuelle, nous n'avons pas de chiffres officiels à donner.

**M. Ramez Ayoub:** Donc, vous êtes favorable au programme qui a été mis sur pied par Postes Canada. Vous mentionnez que, de votre côté, il y a une baisse. Vous voyez donc le changement. Postes Canada est en train de réagir à la baisse du courrier. Je crois que vous vivez la même chose. Est-ce ce que je dois comprendre?

• (1325)

**M. David Mourinet:** Pour nous, oui.

[Traduction]

**Le président:** Une très brève réponse, je vous prie.

[Français]

**M. David Mourinet:** Oui, tout à fait. Nous le constatons.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Kmiec, vous avez sept minutes.

**M. Tom Kmiec (Calgary Shepard, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous d'être ici aujourd'hui et de nous donner des suggestions pour le rapport final du Comité.

Comme je l'ai dit ce matin à d'autres témoins, selon les prévisions, il y aura un déficit d'au moins 700 millions de dollars d'aujourd'hui à 2026. Il est donc question de la rentabilité de Postes Canada.

Je vais commencer par vous, monsieur Quesnel, puisque vous êtes d'une chambre de commerce et que j'ai travaillé aussi pour une chambre de commerce à Calgary.

J'aimerais savoir quelles options proposées pour augmenter les revenus de Postes Canada vos membres seraient prêts à accepter. Seriez-vous prêt à accepter la livraison du courrier à coût variable? Par exemple, il coûterait plus cher d'envoyer une lettre de Lévis à Calgary que de Lévis à Saint-Romuald ou quelque part en Beauce.

**M. Maurice Quesnel:** Oui. C'est un peu le cas quand on envoie quelque chose à l'international: les coûts sont plus élevés. Alors, c'est un peu le principe de l'utilisateur-payeur. Je pense que les gens d'affaires sont très conscients de cela. Ils connaissent la différence. C'est ce qu'ils font eux-mêmes avec leur clientèle. Les coûts de travaux de construction seront différents selon qu'ils sont faits en Gaspésie ou à Québec. C'est la même chose pour le service postal.

**M. Tom Kmiec:** D'accord.

Je vais maintenant m'adresser à M. Brun et à M. Mourinet.

Je vais continuer dans le même sens que M. Ayoub et parler de la banque postale. Les gens du syndicat et les gens d'affaires nous en ont beaucoup parlé. Je ne veux pas vous accuser d'être des banquiers, parce qu'il y aura une crise de crédibilité comme celle dont font l'objet les politiciens.

Ma question concerne plutôt votre façon de gérer vos caisses. Qu'est-ce qui vous amène à ouvrir ou à fermer une succursale en région?

**M. Bernard Brun:** Ce n'est pas une décision du groupe, mais de la localité. C'est la caisse qui doit faire la réflexion en fonction de l'utilisation des services. Comme je le mentionnais tout à l'heure, quand l'utilisation des services au comptoir tombe à 3 % et que la grande majorité des transactions se font par voie électronique, il n'est simplement pas possible de maintenir les services sous une autre forme. C'est le propre d'une caisse populaire, étant donné que c'est un système fédératif décentralisé où les gens se réunissent pour prendre les décisions.

**M. Tom Kmiec:** Il y a beaucoup d'articles où je vois le terme anglais « *fintech* », soit la technologie financière. Vous êtes dans un secteur économique qui est extrêmement compétitif. Il y a des banques et des quasi-banques comme Tangerine qui mettent tous leurs bureaux dans des conteneurs maritimes pendant un mois pour les déplacer à un autre endroit par la suite. Ce secteur est tellement compétitif que ces banques ne peuvent pas acheter un édifice ou en louer un très longtemps.

Vous avez aussi parlé d'une réduction de 30 % dans l'envoi de lettres. Le but de la caisse est-il, un jour, de ne plus envoyer de lettres? Voulez-vous aller vers le service bancaire mobile?

**M. David Mourinet:** Effectivement. Le but est de limiter le plus possible les expéditions et de faire en sorte que la grande majorité de nos clients fassent leurs transactions par voie électronique. Une partie de la clientèle aura encore besoin de certains services particuliers. Chaque caisse devra alors définir ses besoins et décider si elle veut continuer à servir cette clientèle. La population vieillissante va faire en sorte que, naturellement, dans les 10 ou 15 prochaines années, les gens vont vouloir aller vers le numérique.

**M. Tom Kmiec:** Dans votre secteur, est-ce que ce sont vos membres et vos clients qui vous disent vouloir avoir accès au service bancaire mobile ou, quand et comment ils le souhaitent, sans nécessairement avoir à se rendre dans une succursale?

Offrez-vous aussi des services mobiles, par exemple, par un conseiller qui se déplace dans les régions pour offrir un service? Est-ce vraiment les membres qui dictent vos choix ou si c'est aussi un peu ce que vous pensez?

**M. Bernard Brun:** Il y a une mixité des deux, mais c'est surtout nos membres qui décident.

Avec une hausse de 98 % des services par Internet ou sur des plateformes technologiques comme AccèsD, l'utilisation des services physiques est en chute libre. C'est donc le membre qui décide de quelle manière il va utiliser nos services.

Il y a bien sûr d'autres solutions. Par exemple, vous avez fait référence à certaines banques qui ont une succursale mobile. Desjardins étudie cette option et autres prototypes de cette nature.

Il s'agit maintenant de voir de quelle manière nous allons évoluer avec la population, ses besoins et ses demandes afin d'arriver à y répondre le mieux possible. Nous notons actuellement une forte hausse pour tout ce qui est service électronique.

En août dernier, pour la première fois chez Desjardins, il y a eu plus de transactions par téléphone intelligent que par tous les autres moyens réunis sur le réseau. Cela donne un peu une idée des tendances.

● (1330)

**M. Tom Kmiec:** Combien de temps me reste-il, monsieur le président?

**Le président:** Il vous reste encore une minute.

**M. Tom Kmiec:** Puisqu'il me reste une minute, j'ai une autre question. Pour Desjardins, l'important demeure la rentabilité et la façon d'offrir le meilleur service aux membres.

Si une de vos succursales se trouvait dans une région où Postes Canada offrait le service bancaire postal, seriez-vous en position de concurrence avec Postes Canada? Une autre témoin, Mme McLaughlin, croyait que Postes Canada deviendrait un autre compétiteur pour les caisses Desjardins.

Vous avez mentionné un peu plus tôt que vous ne voyez pas le service bancaire postal comme de la compétition. Serait-il alors possible de conclure un partenariat avec Postes Canada?

**M. Bernard Brun:** Rien n'est exclu par rapport à Postes Canada. Postes Canada ne nous a jamais approchés non plus à cet égard.

Le processus de mise en place d'une institution financière est extrêmement lourd du point de vue de la réglementation, des coûts, et tout le reste. Je ne sais pas si c'est une solution pour Postes Canada. C'est une analyse que Postes Canada devrait faire. Par la suite, tout est possible.

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Trudel, vous avez sept minutes.

**Mme Karine Trudel (Jonquière, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leurs présentations.

Monsieur Harvey, je sais que vous n'avez pas eu le temps de terminer votre présentation. Je vous laisse donc mes sept minutes pour que vous puissiez la terminer.

Plusieurs personnes représentant les aînés nous ont dit que ceux-ci n'utilisent pas Internet dans une large mesure. Il y a aussi le vieillissement de la population qui s'en vient. Tout à l'heure, vous avez mentionné des statistiques qui m'inquiètent, car nous allons tous vieillir.

Je vous laisse donc continuer votre présentation qui est très intéressante et nous présenter vos arguments.

**M. Dany Harvey:** Merci beaucoup.

Je mentionnais plus tôt un sondage, réalisé en 2015, qui montrait que 85 % des personnes ont une très bonne opinion des facteurs et qu'elles leur font confiance. Les facteurs sont des outils à Postes Canada. Pourquoi ne pas s'en servir? Les facteurs représentent un avantage, et non un inconvénient. Il ne faut pas oublier que Postes Canada possède une marque de commerce. Quand on pense à Postes Canada, l'image d'un facteur ou d'une factrice est la première qui nous vient à l'esprit, pas celle d'une boîte postale.

En plus, le facteur est un élément de pacification dans les collectivités, pour les personnes âgées, mais aussi pour tous les citoyens, peu importe l'appartenance sociale ou l'âge. En raison des parcours que les facteurs et factrices effectuent quotidiennement dans les quartiers, tout le monde les connaît.

Il n'est pas rare d'entendre aux nouvelles — cela peut se produire trois ou quatre fois par année — des cas d'interventions citoyennes au cours desquelles les facteurs donnent un coup de main. Il peut s'agir d'incendies, de personnes disparues, d'alerte 911 ou de personnes âgées en difficulté. Le facteur se présente aux résidences une fois par jour, il connaît les visages des occupants, il connaît leurs habitudes. S'il livre le courrier à quelqu'un qui est habituellement toujours à la maison et, qu'après trois jours, la boîte postale n'a pas été vidée, il va peut-être se dire que quelque chose cloche. Très souvent, le facteur est le mieux placé pour s'en rendre compte et, dans certains cas, davantage que les voisins.

La crédibilité aussi est un élément que nous avons abordé. J'ai remarqué, en feuilletant le document qui a été présenté, qu'en cas de légalisation de la marijuana, la possibilité d'utiliser Postes Canada pour en faire la livraison est mentionnée. Cela démontre que nous avons confiance en nos facteurs, que nous croyons qu'ils pourraient assumer cette responsabilité.

Cela veut dire qu'ils font du bon travail, et surtout qu'ils sont crédibles aux yeux du public. À mon avis, c'est fondamental. Nous parlons de soutenir la population, et je peux donner un exemple de ce qui s'est déjà fait. En 1982 ou 1984, des programmes avaient été instaurés à différents endroits au Canada pour offrir du soutien de base, par exemple du soutien à domicile en collaboration avec des centres locaux de services communautaires, ou CLSC. Dans la région de Montréal, notamment, cela pourrait être intéressant à mettre en oeuvre auprès de la population vieillissante. Je parle d'entretenir des contacts élémentaires avec elle.

Des programmes existent déjà. Sont-ils nouveaux? Non. Nous avons déjà tenté l'expérience. Dans de nombreux autres pays, la France, la Belgique, le Japon, l'Allemagne aussi, il y a des initiatives similaires. Les visites sont effectuées par le facteur.

Il est entendu que nous discutons d'une idée. Nous pourrions déterminer si elle peut être appliquée au cas par cas. Au besoin, il me fera plaisir de revenir pour que nous y travaillions ensemble.

Des vérifications fort simples peuvent être faites par les facteurs. Les gens de Desjardins nous ont dit que nous sommes à l'ère de la technologie avec les BlackBerry, les iPhones. Les facteurs peuvent aussi utiliser ces appareils pour recueillir de l'information. Par exemple, à l'aide de formulaires, ils peuvent poser des questions sur la santé. Les réponses seront simplement oui ou non. Il existe de tels systèmes en France. Au Japon, il y a un système de visites aux fins de vigilance. Prenons l'exemple d'un résultat de santé négatif noté chez quelqu'un. Si le répondant déclare qu'il ne va pas bien, il peut alors être référé aux autorités médicales concernées ou au CLSC. Dans certains cas, le programme pourrait inclure les familles.

En ce qui me concerne, c'est une vision, un rêve, qui apparaissent intéressants. Je porte un regard extérieur, je ne suis pas facteur, il faut quand même le préciser. Au cours des années passées, il était mentionné dans les annonces que Postes Canada était un employeur de choix. Cette mention a disparu, depuis quelque temps.

S'il y a un élément porteur, ce sont les facteurs. Utilisons ce qui peut être une contribution positive de leur part et construisons à partir de cela. Je vous fait part de suggestions. Il y a une entreprise du nom de PostNorden Finlande, je crois — je n'en suis pas certain, quelqu'un pourrait peut-être le confirmer — qui offre un service de livraison dynamique. Une livraison dynamique, cela peut être la livraison de repas chauds ou des services de buanderie. C'est quand même considérable, et je ne crois pas que nous en soyons rendus à cette étape, franchement. Cependant, cela me semble intéressant et peut représenter une voie à explorer.

Nous avons une main d'oeuvre qualifiée, en mesure de se déplacer, et qui connaît bien les parcours qu'elle franchit. Pourquoi pas lui donner une utilité supplémentaire, surtout avec le vieillissement de la population? Je ne suis pas en faveur de la mise en cage des personnes âgées. Je les aime. Je suis souvent en contact avec elles. Si elles veulent rester à la maison, donnons-leur des outils pour que ce soit possible, donnons-leur au moins l'occasion de pouvoir en discuter.

C'est pour cela que je suis content d'être ici parmi vous. Ce genre de projet n'en est pas un qu'on boucle en un an ou deux, cela se ferait plutôt en 15 ans. À partir du moment où nous en discutons, nous pouvons mettre en place des projets pilotes. D'autres pays l'ont fait. C'est un sujet de réflexion.

• (1335)

Nous avons des gens compétents, alors utilisons-les à bon escient.

C'est tout.

Merci beaucoup.

**Mme Karine Trudel:** Il me reste une minute.

**M. Dany Harvey:** Allez-y.

**Mme Karine Trudel:** Dans les interventions de tout à l'heure, il a beaucoup été question d'Internet. Vous côtoyez des gens parmi la population vieillissante et vous avez ce champ d'expérience. Je ne veux pas nécessairement entrer dans des statistiques précises, mais connaissez-vous l'utilisation que ces personnes font d'Internet? L'utilisent-elles pour le paiement de factures, pour le courrier?

**M. Dany Harvey:** C'est particulier. Je suis un gars très fort en technologie. Je vais souvent aider à régler les bogues relatifs aux factures et tout cela. On dira ce qu'on voudra, mais en vieillissant, la mémoire n'est plus la même. Il y a des codes à se rappeler et tout cela. Quand on reçoit les documents en version papier, on a cela en main.

On dit parfois qu'auparavant on recevait beaucoup de publipostage et qu'on se faisait parfois remplir la boîte aux lettres de cochonneries, notamment des publicités pour de la pizza. On en a aussi dans les boîtes de courriel: on appelle cela des pourriels. Les personnes ne sont pas adaptées à cette réalité; elles ne sont pas outillées.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Lightbound, vous avez la parole pour sept minutes, s'il vous plaît.

**M. Joël Lightbound (Louis-Hébert, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup aux quatre témoins d'être ici avec nous aujourd'hui.

Ma première question s'adresse aux représentants du Mouvement Desjardins.

Avant toute chose, je veux vous remercier. En politique, on constate que le Mouvement Desjardins est très présent dans les communautés. C'est un plaisir d'être ici, à Lévis, pour m'entretenir avec vous.

Vous mentionnez la diminution de votre besoin des services postaux de Postes Canada. Or dans l'état actuel, et à court et moyen terme, si le courrier était distribué aux deux jours, par exemple, quelle conséquence cela aurait-il sur votre utilisation du service de Postes Canada?



**M. David Mourinet:** Si nous avons le courrier aux deux jours, le problème irait dans l'autre sens. Nous traitons certains documents à caractère juridique qui nous obligent à respecter un délai donné. Si nous recevions ces documents aux deux jours, cela pourrait être problématique.

L'autre problème, ce sont les gens qui attendent leurs chèques. On a vu ce qui se passe lorsque cela bloque juste pendant une ou trois heures dans une journée. Si les gens recevaient leurs chèques deux jours plus tard, il y aurait des conséquences pour eux. Même s'il y a l'option du dépôt direct, certaines personnes s'attendent à recevoir rapidement certains documents, et ils les attendent littéralement à la boîte aux lettres.

Donc, à l'heure actuelle, pour nous, la solution ne serait pas là. Il y aurait peut-être moins de courrier, mais il reste que les gens veulent conserver la fréquence à laquelle ils reçoivent le courrier et qu'il est important pour nous de recevoir certains documents rapidement.

• (1340)

**M. Joël Lightbound:** J'aimerais maintenant m'adresser à M. Quesnel, dans le même ordre d'idées.

Vous représentez une chambre de commerce. Donc, vous représentez entre autres de plus petits commerçants qui ont besoin de recevoir leur courrier tous les jours. J'aimerais savoir quelle conséquence sur eux pourrait avoir une livraison une fois aux deux jours. Avez-vous une opinion là-dessus?

**M. Maurice Quesnel:** Il se trouve que je suis à peut-être trois minutes à pied du bureau de poste, dans la rue Principale. J'ai donc l'habitude de voir tout le monde passer, et je vois aussi le bureau de poste. J'ai remarqué que certains commerçants n'y allaient plus tous les jours. De plus en plus, surtout en région éloignée, on a appris à travailler avec Internet, pour diminuer les coûts aussi. On utilise encore beaucoup les facteurs, parce que c'est incontournable. Toutefois, cela fait des années que nous avons des boîtes communautaires. Il y a encore des facteurs qui circulent en voiture, pour desservir les routes rurales.

Je n'avais pas prévu non plus le coup des gens qui attendent des chèques. Je pense qu'un ajustement peut se faire, puisqu'on sait qu'il y a des chèques qui rentrent à date fixe.

Pour ce qui est des documents à envoyer, pour ma part, si j'ai un document à envoyer rapidement, j'appelle Purolator. Justement, j'avais quelque chose à envoyer à Service Canada, alors j'ai appelé Purolator et, le lendemain, c'était rendu. Purolator existe aussi. C'est un service de Postes Canada. Alors, l'un peut compenser l'autre.

**M. Joël Lightbound:** En effet, il pourrait y avoir une complémentarité pour les documents qui doivent être envoyés rapidement.

**M. Maurice Quesnel:** Tout à fait. Je pense que Postes Canada et Purolator devraient encore mieux travailler ensemble.

**M. Joël Lightbound:** J'ai une autre question pour vous, monsieur Quesnel.

On a parlé un peu de la banque postale, tout à l'heure. Dans une région comme la Gaspésie, quelle est l'offre en matière bancaire? Justement, dans les plus petites municipalités, il n'y a plus de services bancaires. Ce problème ne se trouve pas juste au Québec, mais partout au Canada. Pensez-vous que, au contraire, cela pourrait être bénéfique d'avoir des services bancaires offerts par Postes Canada?

**M. Maurice Quesnel:** Je vais être honnête avec vous.

À Bonaventure, la caisse Desjardins des Quatre-Vents avait cinq points de service, mais elle en fermera deux complètement au début de novembre. Il n'y aura même plus de guichets automatiques. Tout sera concentré sur les points centraux de Caplan et Bonaventure. À Saint-Siméon, il restera un guichet automatique. Plus aucun service ne sera donné dans les autres points de service situés à l'intérieur des terres.

La semaine dernière, lors de la dernière journée du mois, pendant les cinq heures où la caisse a été ouverte, à peu près 12 clients sont entrés. Quand même, le but à tous est de faire de l'argent, au bout du compte. Là, les coûts sont énormes.

La décision de fermer des points de service a été prise, mais pendant trois ans on a préparé les gens à cette décision. À chaque assemblée générale, on a avisé les gens de ce qui s'en venait, statistiques à l'appui. Effectivement, quand je rentre à la caisse, souvent les comptoirs sont vides.

**M. Joël Lightbound:** Le problème est le même dans certains bureaux de Postes Canada. En effet, il arrive que seulement deux ou trois personnes s'y présentent au cours d'une journée, d'où l'idée d'offrir possiblement des services bancaires. Cela pourrait créer un peu d'affluence. Il s'agirait d'ajouter un service à celui qui est déjà offert.

Dans les communautés où des succursales ont été fermées, y a-t-il des bureaux de poste?

**M. Maurice Quesnel:** Il n'y a que des casiers postaux. Il n'y a pas comme tel de bureau de poste. C'est vraiment plus dans les grands centres qu'on en trouve.

Pour ce qui est des services bancaires, je vous ai dit que j'allais en France chaque année, parfois même deux fois par année. Or les services bancaires dans les bureaux de poste ont diminué là aussi.

**M. Joël Lightbound:** Oui.

**M. Maurice Quesnel:** C'est une réalité pour tout le monde. Si cela peut être intéressant pour Postes Canada et peut permettre de maintenir ses services, pourquoi pas? Cela dit, je ne suis pas convaincu que ce sera rentable.

**M. Joël Lightbound:** D'accord.

Ma prochaine question s'adresse à M. Harvey.

D'abord, j'aimerais savoir ce que vous pensez, du point de vue de la clientèle, de l'idée que le courrier soit distribué aux deux jours plutôt qu'à tous les jours.

**M. Dany Harvey:** Une semaine, dans ce cas, compte cinq jours. Parle-t-on de lundi, mercredi et vendredi?

**M. Joël Lightbound:** Cela pourrait être un compromis.

• (1345)

**M. Dany Harvey:** Il faut tenir compte de la tournure qu'ont pris les choses au cours des dernières années. Des dérogations sont toujours possibles. Dans le cas des personnes à mobilité réduite, handicapées ou âgées, il était possible de faire des modifications si elles produisaient un certificat médical.

Ce n'est pas facile. On dit que le facteur pourrait avoir un rôle à jouer. Or je trouve qu'en éliminant deux journées de livraison par semaine, on ne tient pas compte du facteur. Pour notre part, nous croyons que le facteur pourrait jouer un rôle important sur le plan social. C'est pourquoi je ne crois pas que la livraison aux deux jours serait utile ou souhaitable.

[Traduction]

**Le président:** Passons à nos deux derniers intervenants, qui auront chacun cinq minutes.

Nous vous écoutons, monsieur McCauley.

**M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC):** Messieurs, merci d'être des nôtres aujourd'hui. Je suis heureux d'être de retour dans la région. J'étais venu en janvier et j'ai visité le chantier naval Davie. C'est phénoménal et c'est le meilleur au Canada. J'espère qu'on y construira bientôt un brise-glace.

Je vais d'abord m'adresser aux représentants de Desjardins. Sachez, messieurs, que j'ai eu la chance de faire affaire à maintes reprises avec la Coast Capital Savings dans l'Ouest du Canada, et cette entreprise vous considère, depuis toujours, comme un modèle à suivre. Félicitations.

Vous avez beaucoup parlé du passage au numérique et de la décision de ne plus envoyer les relevés par la poste. Vous comptez sûrement un nombre important de personnes âgées parmi votre clientèle. On entend souvent dire que les aînés n'ont pas accès à Internet et qu'ils ne peuvent pas s'adapter. Pour ma part, j'ai plus de confiance dans nos aînés, mais quel genre de commentaires recevez-vous de leur part, ou comment vous préparez-vous à offrir des services bancaires purement numériques à cette cohorte ou à ce groupe démographique?

[Français]

**M. Bernard Brun:** Je vous remercie. Je pense que ce point est très important. On a souvent tendance à considérer l'ensemble de la population alors que certains groupes sont probablement plus vulnérables. Nous avons observé chez nos personnes âgées une importante diminution de l'utilisation. Comme je le disais plus tôt, le pourcentage a chuté à 3 % environ. C'est pourquoi toutes sortes d'initiatives ont été mises sur pied, précisément pour les rejoindre directement. Des cours et des formations leur ont même été offerts dans des caisses. Autrement, les cas particuliers sont traités un à un. Au lieu de prendre une décision unilatérale, dans ces cas particuliers, nous utilisons une approche proactive pour les rejoindre, essentiellement pour pouvoir les accompagner.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** C'est merveilleux. Je peux comprendre pourquoi la Coast Capital a tellement une haute opinion de vous.

Monsieur Quesnel, nous avons parlé un peu de l'augmentation des tarifs et de la façon dont cela touche votre association. D'après les nombreux sondages que nous avons effectués, les entreprises canadiennes ne veulent pas que les tarifs augmentent. Elles ne souhaitent pas non plus devoir payer des taxes plus élevées. Puis-je supposer que votre association est du même avis?

[Français]

**M. Maurice Quesnel:** Oui, c'est la même chose pour les entreprises.

Comme M. Kmiec le disait tout à l'heure, le modèle de l'utilisateur-payeur est beaucoup plus réaliste qu'une augmentation soudaine de 50 ¢ du prix du timbre ou selon le taux d'inflation annuel, bien qu'il puisse être raisonnable. Pourquoi les utilisateurs devraient-ils rembourser Postes Canada pour des choses qui auraient dû être contrôlées bien avant?

Je n'embarquerai pas dans le sujet des conventions collectives, mais c'est aussi une réalité. C'est toujours quand on se retrouve en bout de ligne qu'on a un problème. Si on impose une taxe

supplémentaire ou un coût supplémentaire, ce seront les citoyens qui paieront, car l'entreprise va leur refiler le coût.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** Vous avez discuté brièvement des bureaux de poste ruraux. Partout au pays, surtout dans l'Ouest du Canada, un grand nombre de bureaux de poste qui se trouvaient autrefois en milieu rural finissent par faire partie d'une grande ville — Saskatoon, Edmonton, Spruce Grove — en raison de la forte expansion urbaine. Pensez-vous qu'il y a lieu de convertir ces bureaux de poste et d'utiliser l'argent économisé pour subventionner les véritables bureaux de poste ruraux, ceux dont les services sont bien plus indispensables ou qui servent davantage de carrefours communautaires?

[Français]

**M. Maurice Quesnel:** En région éloignée ou rurale, on n'est pas mal servis. Je dirais même qu'on est très bien servis par Postes Canada. Y a-t-il des restructurations à faire? Je crois que oui, surtout en faisant l'analyse des coûts annuels liés à la main-d'oeuvre. Il y a toujours des restructurations à faire. Toutes les entreprises le font d'une année à l'autre. On n'a pas le choix de suivre la situation et de voir ce qu'il en est, mais il faut toujours garder en mémoire la clientèle et le service à la clientèle.

Comme quelqu'un le mentionnait plus tôt, et nous l'avons aussi mentionné, il y a des personnes qui ne peuvent pas se passer de Postes Canada. Je crois que c'est important de le dire.

• (1350)

**Le président:** Madame Ratansi, vous avez la parole pendant cinq minutes.

[Traduction]

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

Je vous remercie tous de nous offrir des perspectives aussi variées.

Monsieur Quesnel, en ce qui concerne l'analyse qualitative, vous avez parlé de la perte d'emplois et du fait que les petites collectivités sont privées de services. C'est justement ce que nous examinons, car nous devons assurer l'épanouissement de nos petites collectivités, la croissance de la classe moyenne et la stabilité des emplois. Si les gens n'ont pas de travail dans les petites collectivités — et nous en avons visité quelques-unes —, ils déménagent dans les villes, ce qui crée d'autres pressions.

Nous sommes à la recherche de solutions innovatrices pour Postes Canada, et c'est pour cela que nous vous consultons. Desjardins s'est réinventée et, en tant qu'actionnaire, je veux que vous fassiez des profits. De quelle façon allons-nous procéder? Postes Canada est un service, mais elle est aussi une entreprise. Devrait-elle faire ses frais, réaliser des profits ou encore recevoir des subventions?

[Français]

**M. Maurice Quesnel:** Normalement, elle devrait faire ses frais. La chambre de commerce n'est pas subventionnée, elle doit s'autofinancer. Le territoire couvert par notre chambre de commerce est de 220 km, la population est de 31 400 habitants et on trouve environ 800 entreprises — incluant les travailleurs autonomes et autres. Nous réussissons à survivre; j'ai créé trois emplois; notre budget annuel est maintenant de 435 000 \$.

Je vois aussi tous les jeunes qui reviennent. Il y a une migration positive à Avignon et à Bonaventure. Les jeunes professionnels reviennent après avoir habité Québec, Ottawa ou Montréal pendant quelques années. Ils s'ennuient de la région. Ils démarrent de nouvelles entreprises. Ils sont tous à l'ère numérique.

Au sujet du bureau de postes et des services de Postes Canada, y a-t-il des coûts supplémentaires? Les entreprises sont prêtes à accepter une certaine augmentation, mais pas une augmentation soudaine de 50 ¢. On parle d'utilisateur-payeur, et je pense que c'est normal. Les entreprises le disent aussi.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** Je dois vous interrompre, car je n'ai que cinq minutes.

En somme, vous aimeriez qu'on vous consulte au préalable. Quand on met de l'avant des changements, vous voulez des consultations.

J'ai une question pour le Mouvement Desjardins. Monsieur Brun, lorsque votre société s'est réinventée, elle a sûrement dû relever des défis et se débrouiller dans un tel contexte. Quelles sont certaines des occasions qui se sont offertes à vous? Voilà qui appelle une réponse détaillée, mais donnez-moi un exemple, en une minute, de ce que vous feriez pour réinventer Postes Canada, puisque vous êtes déjà passé par là.

[Français]

**M. Bernard Brun:** C'est une question assez vaste. On parle ici de se réinventer.

Comme Desjardins est une coopérative et que celle-ci sert une population très importante, nous mettons nos membres à contribution quand nous cherchons des idées de ce genre. Plusieurs ont évoqué la technologie financière.

À titre d'exemple, Desjardins a créé des laboratoires, plus particulièrement avec des jeunes. Il s'est impliqué dans les réseaux sociaux, où il va puiser ses idées. Il crée carrément des laboratoires pour développer de nouveaux produits, qui pourront par la suite être ou ne pas être intégrés au sein du groupe.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** Vous avez une approche très axée sur la consultation. Nous avons écouté les représentants syndicaux et patronaux, et il y a toujours une tension entre eux. Le syndicat affirme que ses idées ne sont pas prises en considération; d'ailleurs, quand on parle de viabilité financière, Postes Canada a dépensé 2,1 milliards de dollars pour les services électroniques, malgré une réduction des envois postaux. Tous ces éléments sont en cause, et l'erreur est humaine. Ce sont là quelques-unes des erreurs commises.

Sans nous révéler de secrets d'affaires, combien de clients comptez-vous?

• (1355)

[Français]

**M. Bernard Brun:** Nous offrons des services à environ sept millions de membres et clients.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** Savez-vous combien d'entre eux sont des personnes âgées?

[Français]

**M. Bernard Brun:** Non, je ne connais pas les proportions exactes.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** D'accord.

[Français]

**M. Bernard Brun:** Il reste que ces sept millions de personnes sont assez bien réparties parmi toutes les catégories d'âge.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** Pour revenir à une question qu'on a déjà posée, est-ce que...

**Le président:** Messieurs, merci beaucoup de votre présence aujourd'hui. Je sais que vous avez des horaires très chargés.

J'aimerais vous signaler une dernière chose. Si vous avez des renseignements supplémentaires qui, selon vous, pourraient être utiles au Comité, n'hésitez pas à les transmettre directement à notre greffière, et nous en tiendrons compte dans notre rapport final. Le cas échéant, je vous invite à nous faire parvenir le tout au cours des deux prochaines semaines, car notre rapport final sera déposé à la Chambre des communes, probablement vers la fin novembre ou, au plus tard, au début décembre.

Merci encore une fois. Vos témoignages ont été formidables.

Nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes, le temps que nos prochains témoins prennent place à l'avant.

• (1355)

(Pause)

• (1400)

**Le président:** Mesdames et messieurs, chers collègues, je crois que nous allons reprendre.

Bonjour, messieurs. J'ai remarqué que vous étiez tous dans la salle, alors je pense que vous avez bien compris comment nous procédons, mais permettez-moi de vous rappeler que nous vous accorderons cinq minutes pour faire une déclaration préliminaire. Si vous pouvez lever les yeux de temps en temps pendant votre exposé, je vous ferai signe lorsqu'il ne vous restera plus qu'une minute afin de vous permettre de conclure, espérons-le, à l'intérieur des cinq minutes allouées. Par la suite, les membres du Comité vous poseront des questions.

Voilà, je crois que cette brève introduction résume l'essentiel.

Monsieur St-Onge, vous êtes le premier à intervenir.

[Français]

Vous disposez de cinq minutes.

**M. Richard St-Onge (président, Conseil régional Québec et Chaudière-Appalaches, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec):** Je vous remercie de me recevoir. Je fais une courte présentation.

Je me présente brièvement: Je m'appelle Richard St-Onge. Je suis président du Conseil régional Québec et Chaudière-Appalaches FTQ. Je côtoie tous les syndicats, incluant mes collègues attitrés à Postes Canada. Je suis un bon généraliste dans tout, mais un spécialiste en rien. Cela résume assez bien ma situation.

Je viens vous présenter mon point de vue personnel sur Postes Canada et ce qui pourrait être une solution dans ce dossier. J'ai pris connaissance avec intérêt du dossier qu'on m'a fourni et j'ai accroché sur le point des banques postales. J'ai l'impression que la solution passe entre autres par les banques postales. On dit qu'il serait possible de maintenir des emplois de qualité avec ce service, en ville et en région. Dieu sait que dans l'expression « emplois de qualité », les mots « emplois » et « qualité » sont assez intéressants à maintenir ensemble.

Je vais aborder le développement des régions. Pour faire une histoire courte, j'habite Saint-Patrice-de-Beaurivage depuis trois ans. C'est une minuscule municipalité qui a encore le bonheur d'avoir un bureau de poste. Cela fait peut-être drôle à entendre pour quelqu'un qui habite en ville, mais dans une municipalité de 1 200 habitants, le bureau de poste est très pratique et très apprécié.

L'offre d'une banque postale pourrait également permettre la création de nouveaux emplois à Postes Canada dans un système déjà bien établi. Permettez-moi de vous lire un extrait du programme du Parti libéral à la dernière élection:

Nous investirons pour créer plus d'emplois et créer des débouchés pour les jeunes Canadiens.

Après une décennie du régime de Stephen Harper, il est de plus en plus difficile pour les jeunes Canadiens de trouver un emploi de bonne qualité.

Postes Canada offre effectivement des emplois de qualité. Il faut les maintenir et trouver une façon de la faire.

Des témoins qui sont passés avant moi aujourd'hui ont parlé des déficits de Postes Canada. À moins que nos sources ne soient pas les mêmes, je pense qu'on anticipe des déficits qui ne se sont pas encore produits. Par contre, si je ne me trompe pas, Postes Canada a cumulé un surplus de plus ou moins 1,5 milliard de dollars au cours des 22 dernières années. On peut faire dire ce qu'on veut à des chiffres.

Dans mes courtes recherches, j'ai appris que le service bancaire postal est actuellement offert dans une soixantaine de pays. Dans plusieurs pays, le service est assez récent. On peut donc penser que la poste physique fait l'objet d'un changement à l'échelle de la planète et que plusieurs services des postes ont su s'adapter ou semblent vouloir s'engager dans cette voie.

J'ai aussi été étonné d'apprendre que Postes Canada compte actuellement 6 300 points de service au Canada, soit deux fois le nombre de Tim Hortons. Déjà, il me semble qu'il y a des Tim Hortons partout. On ne peut tasser ce réseau de distribution du revers de la main. Il faut absolument trouver une solution. Ce n'est sûrement pas en fermant les points de service en milieu rural qu'on y arrivera.

Si Postes Canada se lance dans la banque postale, il serait intéressant de choisir un système où les banques traditionnelles ne sont pas. On pourrait faire autrement que les banques, entre autres, en assurant une présence dans les régions rurales.

Je reviens à Saint-Patrice-de-Beaurivage. Pour tout dire, j'ai encore la chance d'avoir une caisse populaire. Par contre, dans les villages voisins, Desjardins en a fermé trois en trois ans.

Dans le cours de mes recherches pour ma présentation, j'ai compris pourquoi il y a tant d'annonces à la radio, à la télévision et dans les journaux de prêts instantanés de 500 \$ qu'on vous envoie en moins d'une heure. Les emprunteurs sont des salariés qui ont besoin de leur paie un, deux ou trois jours à l'avance pour une raison quelconque, et ces prêts sont probablement offerts à des taux d'intérêt incroyables. Quand je parle de faire autrement, c'est ce genre de service que j'ai en tête, c'est ce genre de clientèle qu'on pourrait aller chercher.

On pourrait aussi investir dans le logement social. Plusieurs collectivités autochtones ne sont pas servies par des institutions financières. Ce serait intéressant de le faire. J'ai aussi réalisé que les immigrants paient des taux incroyables pour le transfert de fonds à leur famille à l'étranger. Cela pourrait aussi être un service à offrir. On pourrait probablement exercer une pression sur le système bancaire canadien que j'adore et qui me semble bien correct — Le monsieur de Desjardins est-il parti?

Bref, Postes Canada pourrait devenir un acteur qui exercerait un contrôle sur l'explosion des coûts de tous ces services de nature bancaire.

• (1405)

Je pense que je vais m'arrêter ici, même s'il me reste encore deux pages de notes.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Senneville, vous avez cinq minutes de temps de parole.

**M. François Senneville (directeur national, Région du Québec, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes):** Je m'appelle François Senneville. Je suis très heureux d'être ici, un peu nerveux, mais très heureux. Si je suis un peu nerveux, c'est évidemment parce que le sujet à l'ordre du jour me tient à coeur.

Étant directeur national du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, c'est mon travail de protéger de bons emplois ainsi que le service postal. Je suis aussi un employé des postes. Je travaille à Postes Canada, sur le plancher, depuis presque 15 ans. Vous comprendrez que c'est donc très important pour moi.

D'abord, je tiens à vous remercier de permettre à différents intervenants de venir dire au Comité ce qu'ils pensent être une bonne chose ou un bon avenir pour Postes Canada. Voilà pour la fleur. Je suis aussi venu avec le pot pour transporter la fleur parce que je veux vous parler du sondage mis en ligne et auquel les gens ont commencé à répondre.

J'aimerais simplement dire que je trouve que les questions posées dans le sondage sont très tendancieuses. C'est l'impression que cela laisse à l'organisation que je représente ainsi qu'à certaines personnes à qui j'ai parlé. Les questions nous poussent à conclure que Postes Canada ne pourra être sauvée qu'en coupant dans les coûts et dans les services à l'intérieur de l'organisation.

J'ai suivi un peu le travail du Comité ces derniers temps. J'ai essayé de voir quels arguments ont été formulés et ainsi de suite. La première des choses qui a attiré mon attention, c'est la façon dont la communication s'est faite au fil du temps à Postes Canada, non seulement avec le syndicat, mais aussi avec le grand public, à l'externe et avec ses partenaires.

Je prends en exemple la façon dont nous avons vécu l'annonce du plan en cinq points de Postes Canada: c'était la consternation générale. Nous avons passé environ deux heures à refuser de croire que cette annonce avait été faite parce qu'on n'en avait jamais été mis au courant. Lorsque nous avons finalement cru et compris que c'était réellement un projet qui s'en venait, il était déjà trop tard. Le téléphone sonnait et les médias voulaient nous parler. Nous avons alors compris, par l'entremise des médias, qu'une annonce venait d'être faite.

Si j'en parle, c'est que l'annonce du plan en cinq points suit évidemment un rapport préparé par le Conference Board dans lequel il était mentionné que nous étions très alarmistes quant aux montants des déficits de Postes Canada jusqu'en 2020.

Je ne sais pas si vous avez en main le document que j'ai déposé à l'entrée lorsque je suis arrivé. Si vous ne l'avez pas reçu, j'ai des copies papier pour vous tous.

Dans ce document, on voit pour les trente dernières années les profits de Postes Canada, les dividendes versés au gouvernement ainsi que les impôts que Postes Canada a payés. Ces chiffres concernent la Société canadienne des postes, soit Postes Canada ainsi que ses partenaires affiliés.

Si on fait le calcul des années 2010 à 2015, on voit très clairement que Postes Canada a fait des profit et qu'elle n'a absolument rien à craindre d'un déficit quelconque. Je sais qu'on a avancé un chiffre d'un milliard de dollars. On a parlé de 700 millions de dollars un peu plus tôt. J'ai entendu la question.

Toutefois, lorsqu'on regarde les chiffres que Postes Canada a annoncés, on ne peut pas conclure que Postes Canada est situation déficitaire à ce stade-ci. Il y a des changements, je le comprends et nous l'acceptons. Toutefois, nous ne sommes pas dans une situation où il faut sauver l'entreprise comme si elle était sur le point de s'écrouler.

Un autre élément important, c'est que dans l'annonce de son plan en cinq points, Postes Canada a affirmé qu'il n'y aurait pas de perte d'emplois dans l'entreprise, que tout se ferait par attrition et qu'il n'y aurait pas de mises à pied. Cette déclaration est en partie enjoliveuse. En effet, il n'y aura peut-être pas de mises à pied et l'attrition se fera au sein de l'entreprise, mais la réalité est la suivante: lorsqu'on installe des boîtes postales dans une communauté, le nombre d'employés des bureaux de poste diminue d'une façon marquée.

Certes, aucun employé de Postes Canada va être mis au chômage après l'installation des boîtes postales communautaires, mais il y aura des hommes et femmes chefs de famille monoparentale qui travaillaient de jour mais qui seront mutés à un emploi de nuit. Leur vie familiale s'en trouvera bouleversée, avec une incidence énorme pour leur entourage. Dans les communautés où l'effectif du bureau de poste passera de 50 à 35 employés, l'effet financier sera également important au niveau local.

Il ne me reste pas beaucoup de temps pour vous parler de l'annexe T de la convention collective intervenue entre le STTP et Postes Canada. Un article de la convention prévoit un processus complet qui ne coûte absolument rien au gouvernement, dans lequel les parties s'assoient à une même table pour discuter de tout projet abordable par l'entreprise. Cela inclut la banque postale et tous les autres projets que le gouvernement pourrait inciter Postes Canada à essayer. Ce processus ne coûte rien au gouvernement et se fait dans le cadre d'une négociation prévue dans la convention collective.

Vous trouverez dans les documents que j'ai laissés à l'entrée une copie de l'annexe T.

• (1410)

Je sais que vous ne l'avez pas entre les mains.

**Le président:** Monsieur Simard, vous disposez de cinq minutes.

**M. Jean-François Simard (à titre personnel):** Bonjour à tous. Je vous remercie de me laisser la possibilité de m'exprimer.

Je suis un travailleur des postes de la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean, une région qui a été durement touchée au cours des dernières années.

Au cours des cinq dernières années, Postes Canada a fermé 50 % des points de vente au détail urbains. Je parle de ceux qui sont en pleine ville, que ce soit à Chicoutimi ou à Jonquière. Cela représente énormément d'emplois bien rémunérés.

Le service n'a pas été touché pour la simple et unique raison que Postes Canada a transféré ses emplois dans des pharmacies. En effet, ils ont accordé des franchises à des pharmacies. Par conséquent, le travail est maintenant effectué par des employés de pharmacie payés au salaire minimum plutôt que par des employés bien rémunérés avec de bonnes conditions de travail.

On sait que les Canadiens se sont prononcés majoritairement contre la privatisation du service postal. Je considère que c'est une manière déguisée d'effectuer la privatisation du service.

Pour ma part, j'ai vécu l'abolition du service postal dans la ville de Chicoutimi. J'ai perdu mon itinéraire et j'ai perdu mes clients. Trente de mes collègues et moi avons été mutés à des postes différents dont les quarts de travail sont différents. Je ne vais pas m'attarder longtemps là-dessus, mais je tiens à préciser que la Société canadienne des postes ne nous a pas avisés au préalable. Nous avons appris quelques mois auparavant que nous perdions notre emploi. On ne nous a jamais donné de détails sur l'endroit où nous nous en allions. Nous sommes restés dans une espèce de vide assez longtemps.

Deux semaines avant la date d'installation des boîtes postales, la direction nous a rencontrés pour nous aviser que nous étions mutés à des emplois de commis. Une semaine avant la date, on nous a fait choisir entre des postes de soir et de nuit. Il faut considérer que nous étions les employés à temps plein les plus jeunes du bureau. Nous avions tous de jeunes familles, il y avait des mères de famille monoparentale. On nous a aussi avisés que si nous n'étions pas en mesure de nous présenter lors de nos nouveaux quarts de travail, nous serions considérés en congé sans solde, puis congédiés. Cette situation a causé un stress incroyable à mes collègues. Est-il normal qu'une société d'État, un des plus grands employeurs du pays, sache aussi peu communiquer avec ses employés? Je vous pose la question.

J'ai vu ici, aujourd'hui, le PDG de Postes Canada. Il faut que j'en parle. Il a dit à ce comité qu'il n'y avait aucune perte d'emploi à Postes Canada. J'aimerais beaucoup qu'il vienne sur le plancher de travail et qu'il le dise aux employés temporaires. Ce sont des employés qui ont cinq, six ou sept ans d'ancienneté et ils n'ont plus de travail aujourd'hui.

Par ailleurs, les employés à temps partiel, non plus, n'ont plus de travail. J'aimerais qu'il vienne sur le plancher le dire à ces employés. Je ne voudrais pas m'attarder trop longtemps là-dessus, mais je tiens à répéter qu'on nous a promis de bons emplois. On nous a dit se tourner vers la génération future. Je pense que je suis le meilleur exemple pour démontrer pourquoi il faut garder de bons emplois à Postes Canada.

Je passe du coq à l'âne. Je demeure dans un petit village, Saint-Fulgence, où il n'y a pas de caisse populaire. En effet, Desjardins nous a abandonnés il y a environ cinq ans. Pour déposer un chèque, il faut faire 30 kilomètres à l'aller et 30 kilomètres au retour. Il n'y a pas d'autre moyen parce qu'il n'y a pas Internet dans ce village non plus. On ne peut absolument rien faire d'autre. Le bureau de poste est à 3 kilomètres de chez moi. On y offre déjà le service tout au long de la journée, c'est informatisé. Je pense que rajouter un service de banque postale ne serait pas trop compliqué. Je n'ai pas témoigné dans le passé, mais le service a déjà été donné, la banque postale a déjà existé, on n'invente pas quelque chose. Il suffirait de rétablir un service.

Postes Canada a d'autres possibilités dans les petits bureaux. Je n'ai pas eu à me casser la tête bien longtemps. Par exemple, j'avais une vieille télévision et je ne savais pas où aller la porter car il faut faire 60 kilomètres pour aller porter du matériel électronique. Postes Canada pourrait aussi offrir ce service.

Il me reste une minute. J'aimerais parler du moment où Postes Canada a installé des boîtes postales. Brièvement, la boîte postale est dans un endroit catastrophique, c'est extrêmement dangereux. Nous nous sommes mobilisés et depuis trois mois, nous sommes en conflit avec les représentants de Postes Canada. Ils refusent de déplacer la boîte, ils se foutent de nous complètement. Ils nous disent qu'ils vont faire part du problème à Ottawa et nous en donner des nouvelles. Je suppose qu'ils attendent qu'un accident arrive avant de bouger la boîte.

• (1415)

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Lambert, vous disposez de cinq minutes.

**M. Vincent Lambert (à titre personnel):** Merci beaucoup.

Je m'appelle Vincent Lambert. Je suis à l'emploi de Postes Canada depuis 2004. Je viens en mon nom personnel et parce que j'ai eu l'occasion d'avoir beaucoup d'information sur la vision du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, le STTP, en ce qui a trait à l'avenir de la compagnie pour laquelle je travaille. J'ai eu également la chance de rencontrer des citoyens et de discuter avec eux, ainsi qu'avec des élus, au sujet de notre vision de l'avenir du service postal.

Vous avez sûrement eu la chance de consulter ou de vous faire expliquer le document *Vers des collectivités durables*. L'un des aspects qui revient souvent et qui me touche peut-être un peu plus est celui du développement durable et des réductions de gaz à effet de serre. On peut se demander en quoi Postes Canada peut être concernée par l'environnement. Toutefois, à mon sens, toutes les entreprises, à titre de bons citoyens, ont un rôle à jouer en environnement.

Les décisions doivent aussi inclure l'impact qu'on a sur notre milieu. En tant qu'entreprise publique, Postes Canada peut jouer un rôle de leader dans ce domaine. On doit donner l'exemple et être des chefs de file en ce qui concerne nos pratiques environnementales. Il faut mettre en oeuvre des changements le plus rapidement possible.

Des actions et des décisions peuvent être envisagées dans le but de diminuer l'impact de Postes Canada sur l'environnement et, peut-être, sur la société canadienne.

Tout d'abord, des bornes électriques peuvent être installées là où il y a des bureaux de poste. Vous en avez déjà entendu parler, l'un des freins à l'achat d'un véhicule électrique est souvent le manque de bornes de recharge. Il n'y a pas beaucoup de bornes. À plusieurs endroits, il n'y en a pas. Cela constitue un frein. Le réseau de points de service de Postes Canada peut offrir la possibilité à toutes les communautés de bénéficier d'un accès à une borne de recharge.

Il est aussi question de la livraison porte-à-porte. Il ne faut pas oublier que cela a un effet sur la diminution des gaz à effet de serre. Imaginons que 1 000 personnes se déplacent pour aller chercher leur courrier. On a beaucoup entendu dire que les boîtes postales communautaires constituent une bonne occasion de marcher. Toutefois, on sait que la plupart des gens vont y aller en auto, même si c'est à 30 secondes ou à deux ou trois minutes de distance. Ils vont laisser l'auto rouler pendant 15, 20 ou 30 secondes. Encore là, des gaz à effet de serre sont produits. Avec la livraison porte-à-porte, un seul facteur va se déplacer pour livrer le courrier dans ces endroits.

Les services de proximité diminuent le besoin de se déplacer pour les transactions. On a parlé de banques postales, on peut aussi parler de divers services gouvernementaux. Il y a plusieurs choses. Cela peut être les passeports ou n'importe quel document ou formulaire.

Des offres d'emploi peuvent être affichées aussi dans les bureaux de poste. Cela devient un lieu de convergence pour les gens des régions. Pour les régions éloignées, c'est peut-être un peu plus vital alors qu'en ville, on a plusieurs services.

Je peux vous donner mon exemple. J'habite un quartier central en ville. La fin de semaine et même la semaine, mon auto reste dans la rue car je n'en ai pas besoin. Tout est à portée de main et facile. Si on s'éloigne un peu plus et qu'on roule pendant 15 ou 20 minutes en dehors de la région de Québec, on n'a plus accès à ces services. Il faut toujours se déplacer. On le fait, évidemment, en auto et il y a, encore une fois, production de gaz à effet de serre.

Tous les services sont accessibles en ligne. Par contre, tous les gens ne sont pas nécessairement à l'aise de faire une demande de passeport en ligne ou de faire n'importe quelle demande. On peut parler de demande de pension de la Sécurité de la vieillesse, entre autres. En effet, ces services sont accessibles en ligne, mais les gens ont souvent besoin d'une personne pour les aider et s'assurer que le formulaire est bien rempli. Encore là, le bureau de poste peut servir de lieu de convergence.

On a beaucoup parlé de la banque postale. Cela pourrait être un lieu pour financer des projets en matière d'énergies renouvelables. Le Canada vient de ratifier l'Accord de Paris sur le climat. Nous nous sommes donc engagés à réduire nos émissions de gaz à effet de serre. Cela concerne toute la population. Si une personne voulait faire sa part et installer des panneaux solaires, la banque postale pourrait aider à financer l'installation de panneaux solaires et permettre à cette personne de faire sa part pour la diminution de nos gaz à effet de serre et de notre empreinte sur notre planète.

J'aurais aimé faire le tour complet du guide *Vers les collectivités durables*, mais vous en avez déjà entendu parler. C'était ce qui me touchait le plus.

Merci.

• (1420)

**Le président:** Monsieur Ayoub, vous disposez de cinq minutes.

**M. Ramez Ayoub:** Merci, monsieur le président.

Merci à vous quatre pour vos témoignages.

Je sens, dans certains cas, beaucoup d'émotion et je respecte beaucoup cela. Nous parlons de vos emplois à Postes Canada.

Chaque fois que nous parlons de changement et de restructuration, c'est toujours un stress et ce n'est jamais facile. Selon mon expérience personnelle, cela semble fréquent du côté du secteur privé. L'enjeu porte sur le fait de s'adapter au changement.

J'aimerais connaître vos impressions en ce qui concerne l'évolution de Postes Canada. Il s'agit d'une société d'État qui existe depuis plus d'une centaine d'années. Comment voyez-vous l'avenir de Postes Canada? Je vois des tentatives de votre part pour trouver des solutions afin d'aller chercher de nouveaux revenus et de sauver des emplois. Cela est tout à votre honneur. En même temps, il y a des défis. Il faut trouver les bonnes solutions et que celles-ci soient viables. Comment voyez-vous cela dans l'avenir?

Depuis le début des discussions que nous avons sur Postes Canada, ce que je vois, c'est qu'il y a énormément de changements. Postes Canada n'est plus la même et les services ne sont plus les mêmes que ce qu'ils étaient il y a 15 ou 20 ans. Nous sommes un peu à la croisée des chemins.

Dans ce contexte — je vous laisserai parler après —, je sens aussi une grande méfiance, notamment du côté des communications entre Postes Canada, la direction de Postes Canada, les employés et les syndicats. Vous en avez parlé, nous en avons parlé au Comité et l'avons aussi constatée. Dans mon esprit, il est clair que cela n'est pas une recette gagnante. Quand on éprouve de la méfiance, on remet en doute les chiffres, la perspective, etc. Considérant tout cela, selon vous, quel est le noeud du problème et comment voyez-vous l'avenir de Postes Canada et des emplois de qualité qu'on veut conserver?

Monsieur Simard, vous avez la parole.

• (1425)

**M. Jean-François Simard:** Je suis tout à fait d'accord avec vous quand vous dites que nous sommes à la croisée des chemins, mais il faut choisir quel chemin prendre. La direction de Postes Canada a choisi son chemin, soit celui de couper les services, de rationaliser et de « gratter la cenne », comme on dit. Cependant, ce n'est pas nécessairement le meilleur chemin à prendre quand on observe ce qui se fait ailleurs.

Si le but est de complètement détruire les services de Postes Canada, laissons la direction en place et laissons-la procéder comme elle le fait. C'est le chemin qu'elle a déjà choisi. Elle l'a démontré. Par contre, ce n'est pas un chemin que nous sommes obligés de choisir et c'est vous, les membres du Comité, qui avez le pouvoir de changer ce chemin-là.

**M. François Senneville:** Si je peux me permettre, monsieur Ayoub.

**M. Ramez Ayoub:** Absolument, monsieur Senneville, je vous écoute.

**M. François Senneville:** Concernant ma façon de voir où on en est rendu avec Postes Canada, je pense que nous devrions plus être dans un état d'esprit pour renouveler l'entreprise, l'améliorer et la mettre au goût du jour. Postes Canada doit se mettre au goût du jour, comme le syndicalisme en général. Je viens d'un syndicat, donc je peux et j'ai le droit de le dire.

**M. Ramez Ayoub:** Je suis content de vous l'entendre dire aussi.

**M. François Senneville:** C'est un gars de 35 ans qui le dit. Je me suis donné le droit de le dire, aujourd'hui. Je ne nous vois pas dans une position de survie. Pourquoi je me donne le droit de dire cela, c'est que les chiffres auxquels la population et le syndicat ont accès sont ceux qui sont déclarés par Postes Canada, ce sont les états financiers auxquels tout le monde a accès. Nous, comme syndicat, n'avons pas accès aux études commandées par le groupe de travail de Postes Canada. Nous n'avons pas accès aux études qui ont été faites sur la banque postale. Nous sommes obligés de compiler les chiffres qui ont été annoncés dans les rapports annuels de Postes Canada et ainsi de suite.

Quand nous faisons l'analyse de ces chiffres, nous constatons que nous ne sommes pas à la croisée des chemins dans le sens où l'entreprise va mourir dans les semaines ou les années à venir. C'est pour cela que nous ne sommes pas alarmistes lorsque nous parlons du fonds de pension de 8,1 milliards de dollars. Ce sont des chiffres qui sont importants si l'entreprise ferme. C'est pour cette raison que nous essayons plutôt d'avoir des solutions pour trouver des revenus.

Excusez-moi, je sais que je n'ai pas beaucoup de temps.

**M. Ramez Ayoub:** Pourquoi, selon vous, les gestionnaires de Postes Canada donnent-ils l'impression — du moins vous donnent-ils l'impression — qu'ils veulent fermer l'entreprise, qu'ils prennent des décisions assez mauvaises pour fermer l'entreprise? Il y a comme un paradoxe quelque part. Je pense que personne ne se lève le matin

pour faire de mauvaises choses intentionnellement, à moins qu'un mandat ait été donné.

J'ai entendu toutes sortes de choses, par exemple qu'on allait privatiser Postes Canada. Avez-vous cette impression? A-t-elle été partagée? Est-ce seulement une rumeur? Nous avons parlé de confiance et vous reparlez de chiffres. Vous ne croyez pas les chiffres donnés par Postes Canada et vous en donnez d'autres. Vous dites qu'il n'y a pas de déficit et que la situation n'est pas alarmiste. En même temps, nous entendons d'autres versions.

Il faut trouver un équilibre entre les deux et nous devons faire des recommandations.

Y a-t-il un manque de transparence? C'est une autre question.

**M. François Senneville:** Je ne suis pas alarmiste, mais je ne suis pas dans le déni non plus. Il est vrai que Postes Canada fait des millions de dollars de profits, mais ce n'est pas énorme pour une entreprise dont le chiffre d'affaires se compte en milliards de dollars. L'entreprise pourrait être en meilleure santé. C'est pourquoi on étudie les façons d'améliorer la santé de l'entreprise plutôt que de voir comment elle va faire pour survivre.

Il est peut-être délicat de le dire, mais on comprend aussi que tout le monde a un objectif, une certaine philosophie. Il y a de la politique qui se fait, évidemment. Postes Canada est entre les mains de gens qui ont été nommés à une certaine époque, aussi. Je pense que certains objectifs demeurent. Je ne le dis pas pour être irrespectueux, je le dis en tout respect, mais il est évident qu'il y a une idéologie derrière cela. C'est mon opinion.

Les gens ont une vision et de la politique se fait derrière.

• (1430)

**M. Ramez Ayoub:** J'ai déjà terminé. Il ne me reste que 30 secondes.

Au bout du compte, le service est important, les emplois sont importants et le contribuable est important. Nous sommes tous, autour de cette table, des contribuables. Nous sommes des gestionnaires, finalement. C'est notre rôle. Je trouve cela intéressant et très important. Nous n'avions pas eu la chance de vous écouter et d'échanger avec vous. Il faudrait que cela se fasse davantage.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup .

Nous allons entendre M. McCauley. Vous avez sept minutes.

**M. Kelly McCauley:** Messieurs, merci d'être des nôtres aujourd'hui.

Monsieur Senneville, vous n'aviez aucune raison d'être nerveux. Vous vous en êtes très bien tiré.

Monsieur St-Onge, j'aime bien votre commentaire selon lequel il y a plus de comptoirs Tim Hortons que de bureaux de poste. J'aurais justement voulu qu'il y en ait un dans les parages en ce moment.

Je voudrais parler un peu des services bancaires postaux. Ils sont souvent présentés comme une solution miracle à tous les problèmes. Nous avons rencontré le maire de Chipman, une collectivité au Nouveau-Brunswick. C'est une petite localité, mais elle est en pleine croissance. Elle est dotée d'une solide base industrielle, notamment grâce à la présence d'une usine de J. D. Irving, mais la région a subi la perte d'une banque. Le maire a évoqué la possibilité d'une banque postale. Lorsque nous lui avons demandé par la suite si le village serait disposé à la subventionner, il a répondu: « Oh, il n'en est pas question. Nous n'en avons pas du tout les moyens. Ce ne sera jamais rentable. »

Je me dois de poser une question à ceux qui préconisent les services bancaires postaux. Si une banque n'y parvient pas dans une petite localité en croissance, où l'on offre gratuitement un terrain et un bâtiment, sans toutefois réussir à encourager les gens à y investir, comment peut-on faire de l'argent avec les services bancaires postaux dans ces petites collectivités?

[Français]

**M. Richard St-Onge:** Je suis un peu d'accord avec vous. Je ne veux pas non plus subventionner les banques. Nous allons donc bien nous entendre.

Ma vision de tout cela est qu'il nous faut une banque différente avec un marché différent. Bien sûr, il y a obligation de résultats, je ne veux surtout pas que cette banque soit subventionnée à même les profits des envois postaux ou d'autres services. Il faut revoir les choses différemment.

Dans la famille canadienne, il y a, notamment, la Banque de développement du Canada. J'ai l'impression qu'on y trouve des gens qui seraient en mesure de nous accompagner là-dedans. Au sein d'Exportation et développement Canada, il y a des gens qui ne sont pas loin de nous et qui ont de l'expérience. On pourrait leur demander de nous aider. Dans le cas de Financement agricole Canada et du programme d'obligations, on est déjà proche du milieu, selon moi.

Si on remanie tout cela et que tout ce beau monde met la main à la pâte, je suis convaincu qu'on peut faire des petits miracles.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** J'en doute, mais je vous remercie de vos commentaires.

Messieurs, je crois que c'est M. Simard qui a parlé de la perte d'emplois. Nous en avons entendu parler à maintes reprises, mais je crois comprendre que c'est prévu dans la convention, et lorsque nous avons interrogé d'autres représentants du STTP, ils ont indiqué que personne n'avait été mis à pied. Il y avait parfois des postes superflus, si bien que certains travailleurs restaient là à ne rien faire, mais il n'y a pas eu de mises à pied. Cependant, vous avez l'air de dire le contraire.

Monsieur Simard, y a-t-il eu des mises à pied? Vous avez fait allusion à la difficulté rencontrée par une mère de famille monoparentale qui a perdu son emploi, mais nous avons aussi entendu dire que Postes Canada n'a procédé à aucune mise à pied. Pourriez-vous clarifier ce point, je vous prie?

[Français]

**M. Jean-François Simard:** Oui, je vais en dire un peu plus.

En ce qui a trait aux mères de famille monoparentale, je disais que des personnes ont appris qu'elles allaient devoir travailler de nuit à partir de la semaine suivante. Ces personnes n'ont pas pu rester et n'ont pas eu d'autre choix que de démissionner et de s'en aller.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** D'accord, mais il n'y a pas eu de mises à pied.

[Français]

**M. Jean-François Simard:** Non, mais les personnes ont été forcées de partir.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** D'accord.

[Français]

**M. Jean-François Simard:** Je n'ai pas terminé. Je faisais aussi référence aux employés temporaires qui attendaient...

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** Ou ceux qui ont été mis à pied.

[Français]

**M. Jean-François Simard:** ...d'avoir des emplois à Postes Canada. Il n'y a plus de travail pour eux.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** Oui.

[Français]

**M. Jean-François Simard:** Il n'y a plus de travail non plus pour les employés à temps partiel.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** Je voudrais simplement quelques éclaircissements. J'ai cru comprendre que cela avait entraîné des suppressions d'emplois, mais pas de mises à pied. Donc, malgré la réduction du volume de courrier livré, il n'y a eu aucune mise à pied.

[Français]

**M. Jean-François Simard:** Je viens de vous dire que des travailleurs de différentes catégories ont perdu leurs emplois.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** Il y a eu des changements d'emploi, mais pas de mises à pied.

● (1435)

[Français]

**M. Jean-François Simard:** Il n'y avait plus de travail pour eux. Il y a des employés qui ont été forcés de démissionner. Dans un bureau de 50 facteurs qui, deux semaines plus tard, n'en compte plus que 35, je crois qu'il y a eu une perte d'emplois, tant pour la région que pour les travailleurs.

Ce que je vous dis, c'est que Postes Canada a forcé des gens à démissionner en leur disant qu'ils devaient travailler de nuit dès la prochaine semaine, sans considérer le fait que ces personnes avaient des enfants et qu'ils ne pouvaient pas s'absenter la nuit.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** Je crois que nous devrions examiner cette question un peu plus en détail, parce que d'autres témoins nous ont dit qu'il n'y a pas eu de mises à pied, mais vous n'êtes pas de cet avis. Nous pouvons faire un suivi parce que nous serons là encore une autre semaine.

Messieurs, il me reste probablement très peu de temps, mais vous êtes au courant des chiffres fournis par le groupe de travail, qui révèlent un déficit de 750 millions de dollars sur neuf ans. Cette année, il y a eu un surplus modeste qui est attribuable, selon toute vraisemblance, à l'augmentation du prix des timbres, mais aussi aux économies réalisées grâce à l'installation de boîtes postales communautaires.

Si cette perte de 750 millions de dollars se révèle exacte à mesure que les envois postaux diminuent, nous recommanderiez-vous d'augmenter les impôts de sorte que l'argent des contribuables serve à subventionner ces services, ou devrions-nous plutôt chercher les fonds auprès d'autres sources pour assurer la continuité des activités?

Il reste peut-être assez de temps pour une seule réponse.



[Français]

**M. François Senneville:** Je vais essayer de répondre rapidement.

Nous avons reçu les résultats financiers de deux trimestres de Postes Canada pour cette année. Le deuxième trimestre est toujours celui où Postes Canada fait le moins d'argent. Même si les chiffres sont vraiment bas, le deuxième trimestre 2016 est quand même le meilleur deuxième trimestre depuis plusieurs exercices financiers. Pour 2014, Postes Canada a rapporté des profits nets de 198 millions de dollars et pour 2015, de 99 millions de dollars. En regardant ces résultats, je n'arrive pas à conclure que Postes Canada va faire un déficit de 750 ou de 780 millions de dollars d'ici quelques années.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** Mais en ce qui concerne les profits, il est possible de déterminer que les économies de  $x$  millions de dollars sont attribuables à l'installation des boîtes postales communautaires et à l'augmentation du prix des timbres. Si nous ne poursuivons pas en ce sens, ou si nous annulons l'installation des boîtes postales communautaires, toutes ces économies de 80 millions de dollars seront réduites à néant, et nous nous retrouverons en situation de perte. N'ai-je pas raison?

[Français]

**M. François Senneville:** L'installation des boîtes postales communautaires a coûté 75 millions de dollars. L'argent économisé...

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** C'est un investissement ponctuel de capitaux, au même titre que l'achat d'un camion. Il s'agit d'un coût, et on l'utilise pendant la durée de vie utile de l'équipement acheté.

[Français]

**M. François Senneville:** Je comprends le principe. Sauf que si vous parlez des bénéfices ou des économies réalisées au cours des années ou des mois qui ont suivi l'installation des boîtes postales communautaires, on n'a pas encore les résultats concrets parce que c'est très récent.

On dit que tout a été arrêté le 20 octobre, mais l'installation des boîtes postales communautaires n'a commencé que quelques mois avant. Actuellement, nous ne sommes pas dans une situation où on peut quantifier les économies ou les bénéfices réels. Je ne sais pas si ma réponse répond à votre question.

[Traduction]

**M. Kelly McCauley:** Très bien.

[Français]

**Le président:** Madame Trudel, vous avez sept minutes.

**Mme Karine Trudel:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leurs présentations. Comme je le disais tout à l'heure, qui seraient mieux que des travailleurs pour nous parler directement de ce qu'ils vivent et pour nous faire bien comprendre la situation?

Monsieur Simard et monsieur Senneville, étant donné que vous êtes vraiment dans le milieu, j'aimerais que vous nous disiez si les bureaux de postes et les comptoirs postaux qui ont été fermés par Postes Canada, tant en région rurale qu'en région urbaine, étaient ou non déficitaires. Pour quelles raisons, Postes Canada a-t-elle fermé ces bureaux? Quelles ont été les justifications Postes Canada pour ces fermetures?

**M. Jean-François Simard:** J'ai deux exemples qui me viennent en tête. On a pratiquement passé deux ans en campagne contre la fermeture des bureaux de poste en milieu urbain et on a réussi à

mettre la main sur les chiffres du bureau de poste de Chicoutimi-Nord qui a été fermé. Ce bureau dépassait ses objectifs de plus de 120 %. Il faisait 300 000 \$ de profits par année.

La raison pour laquelle ce bureau de poste a été fermé est qu'il a été littéralement étranglé avec des franchises de comptoirs postaux. À un moment donné, Postes Canada s'est dit qu'elle n'avait plus besoin d'offrir directement le service puisqu'il était disponible dans les pharmacies. C'est pour cette raison que le bureau de postes de Chicoutimi-Nord a fermé ses portes.

Cela me ramène à la question de M. McCauley qui affirmait qu'il y avait des coûts supplémentaires liés à l'offre du service en région. Il n'y a pas de coûts supplémentaires: l'employé est déjà là et le bâtiment aussi. Cela ne coûte rien de plus. Cela n'a pas vraiment rapport à votre question.

**Mme Karine Trudel:** Vous avez dit que Postes Canada offrait des services dans les pharmacies. Ces dernières appartiennent-elles à Postes Canada? Est-ce que ce sont des employés de Postes Canada?

• (1440)

**M. Jean-François Simard:** Non. Je m'excuse, je me suis adressé à vous en pensant que c'était clair pour tout le monde.

Il s'agit véritablement de franchises, qu'il s'agisse de Brunet, de Jean Coutu ou de Pharmaprix, où une franchise de Postes Canada a été ouverte à l'arrière de la pharmacie. Toutefois, il ne s'agit pas d'employés de Postes Canada. Ils n'offrent pas les mêmes services que Postes Canada. Ils n'ont pas reçu la même formation. De plus, ils n'ont pas de cote de sécurité pour manipuler les colis ou les passeports des gens. Ces personnes sont soumises à un roulement. Elles peuvent travailler à la caisse, aller placer des bouteilles de shampooing sur les tablettes ou s'occuper des passeports et des documents confidentiels des gens. Il ne s'agit pas du tout des mêmes services. Ceux qui font affaire avec eux trouvent généralement que c'est un moment assez désagréable.

**Mme Karine Trudel:** Avez-vous des statistiques qui démontrent que le service a diminué dans les régions où des comptoirs postaux ont été installés dans des pharmacies et où les travailleurs ne sont pas des employés de Postes Canada?

**M. Jean-François Simard:** Je n'ai pas de statistiques à ce sujet. Tout ce que j'ai, c'est une foule d'exemples. Nous travaillons sur le terrain et nous parlons avec les clients. Ces derniers nous disent souvent que l'employé de la pharmacie a perdu leur colis ou ne trouve plus leur passeport. Lorsqu'il s'agit de vrais bureaux de Postes Canada et de vrais employés de Postes Canada, le travail est fait de façon beaucoup plus rigoureuse et ces situations ne surviennent pas.

Malheureusement, je n'ai pas de statistiques à ce sujet, car je suis quelqu'un qui travaille sur le terrain.

**Mme Karine Trudel:** Aimerez-vous ajouter quelque chose, monsieur Senneville?

**M. François Senneville:** J'aimerais mentionner deux choses.

Je vous donnerai en exemple une situation qui est déjà survenue et qui a actuellement cours à Gaspé. Un bureau de postes fonctionne bien et n'a pas de difficulté financière. À deux coins de rue de là, il y a une pharmacie dans laquelle on ouvre un comptoir postal. Tranquillement pas vite, le profit est séparé. Par la suite, on dit au bureau de poste de Postes Canada qu'il n'y a plus d'argent qui rentre. C'est un exemple. Parfois, les bureaux de poste sont ensemble dans la même ville pendant bien des années avant que le transfert ne soit effectué.

Parfois, le bureau de poste de Postes Canada fera des coupes dans le personnel, qu'il s'agisse d'employés ou de commis, ou encore plus personne ne travaillera de midi à 14 heures, et le bureau de poste va lui-même diriger les gens vers la pharmacie pour certains services. À un certain point, le bureau de poste de Postes Canada va fermer ses portes. C'est la conclusion.

L'autre chose qu'il faut savoir, c'est que les commis qui travaillent dans un bureau de poste de Postes Canada suivent des formations intensives d'une durée de deux à trois semaines. Ils suivent une formation au sujet du système informatique, par exemple. De plus, ils passent une batterie de tests pour assurer la sécurité du courrier. Pour travailler à Postes Canada, il faut évidemment montrer patte blanche, ce qui n'est pas le cas dans les comptoirs postaux. Lors de leur embauche, ces travailleurs suivent une formation de quelques jours, puis ils commencent à travailler. Je ne veux pas dénigrer leur travail. Toutefois, on n'investit clairement pas autant de ressources pour former les employés des pharmacies au travail postal qu'on le fait à l'intérieur des bureaux de Postes Canada.

Je ne sais pas si cela répond à votre question.

**Mme Karine Trudel:** J'aimerais savoir autre chose. Vous avez parlé de la formation. On en a parlé dans la perspective de l'expansion des services. Les employés de Postes Canada ont-ils la formation nécessaire? Seraient-ils en mesure d'offrir de nouveaux services? On a parlé de la téléphonie cellulaire et de l'instauration de services bancaires postaux. Si ma mémoire est bonne, le comité a émis environ 37 recommandations. Les employés de Postes Canada sont-ils qualifiés pour absorber de nouvelles méthodes de travail?

**M. François Senneville:** À partir du moment où les gens ont leur cote de sécurité à Postes Canada, on se fie à la capacité de l'être humain à apprendre. Évidemment, les gens de Postes Canada sont capables de faire un certain travail.

Lorsqu'on fait référence à la banque postale, on a immédiatement en tête l'idée que, du jour au lendemain, dans un bureau de poste, des conseillers financiers feront des prêts hypothécaires et ainsi de suite. On voit cela comme étant un travail énorme. C'est comme si cette solution n'était pas envisageable, tellement l'investissement et le travail étaient importants.

Pourquoi ne pas envisager un travail fait par des employés postaux qui, dès le départ, seraient des gestionnaires de comptes d'épargne et de comptes chèques? Si ma mémoire est bonne, 1 million de Canadiens n'ont pas accès à une banque. Ce dont ils ont besoin, c'est un endroit où leur chèque de paie sera déposé et où ils seront en mesure de faire de simples transactions.

Selon l'organisation que je représente, ce n'est pas un travail si énorme, et les employés de la poste sont capables de le faire. Si on leur demandait de faire le même travail que les institutions financières et d'être capables de faire des prêts et de jouer avec des actifs financiers incroyables, cela ne se ferait pas du jour au lendemain. Cependant, ils peuvent offrir les services de base.

**Mme Karine Trudel:** Êtes-vous en mesure de nous confirmer si le gouvernement devrait exiger la démission des têtes dirigeantes de Postes Canada, afin qu'une nouvelle direction présente une nouvelle orientation et une plus grande ouverture?

**M. François Senneville:** Si je peux me permettre, je crois qu'on a déjà demandé la démission du PDG par le passé. Nous regardons ce qui va se passer par la suite. Notre organisation entreprend des négociations d'ici un an, même pas. Évidemment, nous attendons.

• (1445)

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Ratansi, vous disposez de sept minutes.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** Bienvenue à tous. Merci de votre passion et de vos exposés.

Nous sommes ici pour vous écouter. Nous sommes ici pour trouver des solutions innovatrices. Nous sommes également ici pour parfois remettre en question vos hypothèses. Il en sera donc ainsi: je vous poserai une question et vous pourrez, vous aussi, contester mes propos.

Monsieur Senneville, vous avez dit que le STTP voulait travailler avec la direction, mais en vous écoutant, j'ai remarqué que vous avez également fait savoir qu'on est en train de manipuler les transactions. Il en résulte un manque d'efficacité, ce qui suscite de l'insatisfaction chez les gens. Leurs colis n'arrivent pas à destination ou encore, ils arrivent, mais trois jours plus tard au lieu d'être livrés le jour même. On change les trajets. Par exemple, en Ontario, nous avons appris que le courrier de Windsor doit se rendre à Toronto avant de revenir à Windsor pour ensuite être acheminé à Detroit. Voilà le genre de problèmes dont nous entendons parler.

Si vous deviez proposer des idées à la direction, croyez-vous que vous seriez en mesure de collaborer avec la direction actuelle ou que celle-ci accepterait vos idées?

[Français]

**M. François Senneville:** C'est particulier. On parle d'améliorer les choses et de proposer de nouvelles approches créatives au sein de l'entreprise. C'est possible de le faire, mais on ne peut pas le faire avec la gestion actuelle.

Comme je l'expliquais plus tôt, il y a, dans notre convention collective, une annexe très complète qui permet déjà l'élaboration de nouveaux projets au sein de l'entreprise dans le but clair d'avoir un impact financier positif et d'améliorer la satisfaction des employés, mais on ne le fait pas. Si je me fie à mon expérience, ce n'est pas possible actuellement.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** Quelles sortes de nouveaux projets proposeriez-vous? Donnez-moi un exemple.

[Français]

**M. François Senneville:** C'est possible dans le cadre de l'annexe T, et cela s'est fait par la négociation.

Durant la négociation, on a parlé, par exemple, de livrer des colis le soir et la fin de semaine. On a parlé d'étendre les services pour que les facteurs puissent être non seulement dans la rue de 7 heures à 15 heures, mais puissent aussi travailler le samedi, le dimanche et le soir. On peut discuter de ces choses dans le cadre de l'annexe T, par exemple.

La question de la banque postale pourrait aussi être discutée dans le cadre de l'annexe T. On pourrait commencer à regarder cela. C'est faisable, cela se fait par la négociation, dans le cadre de la convention collective, et cela ne coûte rien au gouvernement.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** Nous avons écouté les gens et, selon leurs dires, il n'y a eu aucune consultation avant que les changements soient apportés.

Monsieur Simard, vous dites qu'il y a un bureau de poste à Saint-Fulgence. Il n'y a pas de banques. On n'y trouve aucune caisse Desjardins. Ce bureau de poste a-t-il accès à Internet?

[Français]

**M. Jean-François Simard:** Je n'en ai aucune idée, parce qu'on ne peut envisager d'offrir le service Internet. Je suppose qu'ils doivent faire leurs transactions par Internet, mais nous, dans le village, nous n'y avons pas accès.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** Si le bureau de poste n'a pas accès à Internet, sera-t-il en mesure d'envoyer des crédits ou de faire certaines transactions faciles pour les gens du village?

Oui? On le fait déjà? D'accord.

Monsieur St-Onge, vous vous dites favorable aux services bancaires postaux. Divers pays — le Japon, l'Angleterre, la Suisse — ont mis à l'essai de tels services; avez-vous pris connaissance des résultats de l'une ou l'autre de ces tentatives? Avez-vous lu certaines des conclusions?

[Français]

**M. Richard St-Onge:** Au cours des trois derniers jours, j'ai fait de la lecture sur les banques postales. J'ai quelques copies, ici, du mémoire de la FTQ, qui est probablement le meilleur exemple. Je pense qu'on fait référence à cela.

Postes Canada a aussi préparé un document, mais je n'ai pas une grande expérience, je ne pourrais pas vous raconter ce qui s'est passé au Japon.

Si j'ai bien compris, plusieurs pays avaient trouvé comme piste de solution que les profits de la banque postale permettent de garder un système postal de qualité.

[Traduction]

**Mme Yasmin Ratansi:** En 2015, le service postal britannique a mis au défi les banques, et il leur fait maintenant concurrence. C'est un phénomène intéressant. Il s'agit d'un partenariat intéressant entre les secteurs privé et public, parce que cela permet aux experts d'intervenir et de donner un coup de main.

Ma question s'adresse à vous tous: d'après vous, quelles difficultés les services bancaires postaux pourraient-ils causer aux employés actuels?

• (1450)

[Français]

**M. Richard St-Onge:** Si vous me le permettez, je vais commencer à répondre à votre question après quoi je céderai la parole à mes collègues qui connaissent beaucoup mieux de dossier que moi.

Mon approche a été de se dire de profiter de l'occasion qui se présente pour faire éclater tous les standards auxquels on pense, parce que nous sommes capables de faire les choses différemment.

Je n'ai aucune idée quant aux pistes de solution. J'ai parlé des gens de la famille proche plus tôt; ce sont des gens que nous avons collectivement à notre service, qui sont probablement hyper brillants dans leurs domaines respectifs et qui pourraient nous proposer de bonnes pistes de solution. Je vois vraiment cela d'une façon éclatée et je ne veux pas faire une banque traditionnelle avec les postes.

Maintenant, je vais céder la parole à mes collègues.

**M. François Senneville:** Si j'ai bien compris, l'enjeu pour les employés est en quelque sorte le même que celui de l'entreprise, soit d'intégrer une banque postale dans l'entreprise. Pour les employés, cela sous-tend aussi l'acquisition de connaissances, l'amélioration de leur travail et, par la suite, des occasions d'emploi incroyables.

C'est en parlant avec des banquiers, des dirigeants de caisses populaires et autres personnes du milieu qu'on pourrait faire des essais pour voir si un partenariat est possible.

Sans cette discussion, on ne pourra jamais savoir si le projet de banque postale est viable ou non. Je ne tournerai pas autour du pot: nous n'avons pas trouvé grand chose dans les études sur la banque postale portées à notre connaissance, celles-ci ayant été largement caviardées.

Jusqu'ici, nous n'avons rien vu de négatif relativement à la banque postale. Nous maintenons une bonne ouverture d'esprit en disant que tout est ouvert et que tout est possible. Parlons-en.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Kmiec, vous avez cinq minutes.

**M. Tom Kmiec:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence. Je suis député de l'Ouest et je vais essayer de poser mes questions en français.

Je sais que les conventions collectives contiennent beaucoup de termes techniques, mais je vais me servir de mon iPad pour trouver autant que possible les termes en français. J'ai également quelques questions à propos de la convention collective négociée par votre syndicat.

Vous avez fait mention un peu plus tôt d'un article de la convention collective qui pourrait être utilisé pour offrir des nouveaux services sans aucun coût pour les contribuables canadiens. Pourriez-vous nous en parler un peu plus?

**M. François Senneville:** J'avais fait des copies de l'annexe T pour tout le monde, mais je constate qu'elles n'ont pas été distribuées. Quoi qu'il en soit, vous devriez recevoir votre copie un peu plus tard, sinon vous pourrez trouver l'annexe dans notre site Internet.

L'annexe T de notre convention collective donne aux membres du comité de l'expansion du service et de l'innovation et du changement le mandat de s'asseoir à une même table pour discuter de différents projets. Ce comité est composé de membres du STTP et de membres de la gestion de Postes Canada.

Quand je dis que cela ne coûte pas d'argent aux contribuables ni au gouvernement, je veux dire que cette annexe a été ajoutée dans le cadre de la négociation de la convention collective et que le syndicat a dû investir du capital de négociation à cet égard.

Un des articles de l'annexe prévoit un montant qui doit être financé par Postes Canada pour les travaux du comité dont le mandat — qui est d'ailleurs très bien décrit — est de cerner les propositions, de vérifier la viabilité des projets, de déterminer les partenaires, les coûts et la façon dont ils seront mis en oeuvre. Le comité a également le mandat de mettre le projet à l'essai.

Un des articles prévoit même qu'il est possible, au besoin, de déroger de la convention collective pour permettre la mise en oeuvre du projet.

**M. Tom Kmiec:** Excusez-moi, mais je n'ai que cinq minutes.

**M. François Senneville:** Oui.

**M. Tom Kmiec:** À la toute fin du document « Sauvons Postes Canada », le STTP donne cinq options.

Dans la région de l'Atlantique, beaucoup de vos membres ont parlé — et vous l'avez fait aussi aujourd'hui — d'une poste gérée par les employés. Or, je constate que vous proposez dans vos cinq options des partenariats ou des coopératives. Il y a différentes options.

Avez-vous une préférence?

**M. François Senneville:** Voulez-vous dire une préférence entre les employés?

**M. Tom Kmiec:** Le STTP présente différentes options. Toutefois, je n'entends parler d'une seule option, soit celle d'une banque postale qui serait gérée par vous.

**M. François Senneville:** Elle ne le serait pas par Postes Canada; est-ce bien ce que vous dites?

**M. Tom Kmiec:** C'est cela.

**M. François Senneville:** Comme je l'ai mentionné, les options ne sont pas fermées. Le syndicat n'exclut aucune option pour le moment, parce qu'on veut avoir des discussions préliminaires. Que ce soit aux termes de l'annexe T ou...

• (1455)

**M. Tom Kmiec:** Je m'excuse de vous interrompre.

Plusieurs membres du syndicat nous ont dit que ce serait une bonne idée et que ce serait rentable de le faire. Bien sûr, nous ne voulons pas que les contribuables canadiens soient obligés d'investir encore plus dans Postes Canada puisque jusqu'à maintenant, elle a été capable de se gérer elle-même.

Seriez-vous prêts à accepter que les fonds publics de votre pension soient utilisés pour l'investissement initial nécessaire à la mise sur pied de cette banque postale?

**M. François Senneville:** Parlez-vous du fonds de pension des employés de Postes Canada?

**M. Tom Kmiec:** Des travailleurs, oui.

**M. François Senneville:** C'est un peu spécial d'entendre cette question. Les gens qui sont contre un fonds de pension à prestations déterminées font valoir l'argument que le fonds de pension n'est pas rentable et qu'il n'y a pas d'argent dans ce fonds. Donc, je me vois mal aujourd'hui vous dire de prendre de l'argent du fonds de pension pour financer l'installation d'une banque postale.

On nous dit qu'il n'y a plus d'argent dans le fonds de pension et qu'il faut sauver Postes Canada. Alors, comment pourrait-on prendre de l'argent qui n'existe pas afin de financer l'installation d'une banque postale?

S'il y avait des discussions et que nous avions les faits devant nous, nous ne serions pas fermés à cette solution. Pour l'instant, cela ne me semble pas faisable, mais je n'ai pas l'esprit fermé. Personne dans notre organisation n'a l'esprit fermé et ne s'oppose à cela de façon définitive.

**M. Tom Kmiec:** Monsieur Simard, vous avez dit que certaines personnes avaient dû démissionner. Selon mes connaissances en ressources humaines, cela s'appelle un congédiement implicite ou un cas de licenciement réputé. Quand on change les conditions de travail d'un employé, n'est-il pas protégé par la convention collective? Si on dit aux employés qui travaillent de jour que, dès la semaine prochaine, ils travailleront de nuit, la convention les protège-t-elle? On fait ce qu'on appelle un congédiement déguisé. On fait un licenciement.

**M. Jean-François Simard:** La convention collective le permettait. Il n'y avait plus de travail de jour. Selon une disposition de la

convention collective, on a déplacé ces travailleurs vers d'autres quarts de travail. Malheureusement, quand on est chef de famille monoparentale, on n'a pas d'autre option. On ne peut pas s'absenter parce qu'on n'a pas de gardienne. Le préavis a été tellement court que certains ont tout simplement quitté le bateau, non sans regret.

**Le président:** Monsieur Lightbound, vous avez la parole.

**M. Joël Lightbound:** Merci beaucoup, monsieur le président.

C'était justement ma question. Dans une autre vie, j'étais avocat. Normalement, quand on change de manière unilatérale les conditions essentielles à l'emploi, on appelle cela un congédiement déguisé. Je me demandais justement si la convention collective le permettait. Cela a répondu à ma question.

J'ai un petit commentaire à faire. Vous avez dit tout à l'heure qu'il y a des bureaux satellites dans des pharmacies, que ce soit Brunet ou Jean Coutu. Cela m'a fait penser au Walmart de Jonquière, qui a fermé après la syndicalisation. Il y avait tout un argument, mais je ne veux pas entrer dans ce sujet. Je voulais juste ajouter un grain de sel.

Je veux vous remercier beaucoup pour vos témoignages. Cela a été très intéressant. Monsieur Senneville, nous nous étions déjà rencontrés. Vous m'aviez beaucoup parlé de la banque postale, et je veux y revenir.

Diriez-vous que Postes Canada est une entreprise innovante? Je m'adresse à vous trois.

**M. François Senneville:** Non, à ce stade-ci elle ne l'est pas. Je ne dis pas cela pour faire une attaque. L'annexe T n'est pas utilisée à son plein potentiel. On n'utilise pas les outils dont on dispose pour faire mieux avec l'entreprise. Au contraire, on ne fait qu'avoir des discussions pour savoir comment on peut réduire le service. Pour moi, ce n'est pas de la créativité et ce n'est pas du tout de l'innovation.

On a parlé tantôt du nombre de Tim Hortons. Il y a 6 200 ou 6 300 installations postales dans le pays. Il est impossible qu'on ne puisse pas trouver d'utilité à ces installations en offrant des services aux Canadiens en région éloignée et même en milieu urbain.

J'ai une opinion ferme sur la banque postale. Vincent a dit tout à l'heure que Service Canada pourrait offrir ses services directement dans ces bureaux de poste. Il n'y a peut-être pas des bureaux d'assurance-emploi, mais il y a des bureaux de poste dans nos villes. Peut-être que cela pourrait nous donner un coup de main. Ça, c'est de l'innovation. C'est une façon d'utiliser nos infrastructures qui sont déjà payées pour réaliser des revenus et rendre le tout essentiellement utile. Or ce n'est pas ce qu'on fait en ce moment.

**M. Joël Lightbound:** J'aimerais vous entendre aussi, messieurs Simard et Lambert, vous qui travaillez à Postes Canada.

**M. Jean-François Simard:** Je vous confirme que non. Postes Canada n'est pas innovante en ce qui a trait aux services, malheureusement, mais il faudrait qu'elle commence à l'être. Elle devrait aussi innover pour ce qui est des relations avec les employés et avec les clients. C'est une grande lacune.

• (1500)

**M. Vincent Lambert:** Je suis à l'emploi de Postes Canada depuis 2004. Dès ma première année de travail, il était question de la fermeture du 300, rue Saint-Paul. Tout ce que j'ai connu, ce sont des compressions et des fermetures.

J'ai entendu parler du bureau de poste qui est en ville, dans un secteur très touristique. À cet endroit, on vendait plusieurs dérivés comme des petits camions de Postes Canada, des timbres et plein de choses. Ce bureau faisait beaucoup de profits avec ces produits. Or du jour au lendemain, on a décidé de sortir tout cela. Ces produits permettaient de réaliser des profits, mais ils ont abandonné cette partie pour se concentrer uniquement sur les services. Pourtant, ces produits permettaient de dégager des profits.

Personnellement, je n'ai pas vu beaucoup d'innovation de la part de Postes Canada.

**M. Joël Lightbound:** En ce qui concerne la banque postale, plus précisément, moi aussi c'est une idée à laquelle je suis très sympathique. Cela se fait partout dans le monde avec des résultats assez intéressants. Même hors de la banque postale, quand on regarde au Dakota du Nord, il y a une banque qui est propriété de l'État et qui a une vocation un peu plus sociale. Elle aide les agriculteurs principalement, mais elle offre aussi des prêts étudiants beaucoup moins chers que partout ailleurs aux États-Unis. Je pense que la banque postale pourrait avoir une vocation plus sociale. Je me demandais si vous aviez vu au cours des années une ouverture de la part de la direction à une telle idée?

**M. François Senneville:** La relation actuelle entre le syndicat et l'employeur remonte au début des discussions entourant l'idée d'une banque postale. Ces discussions ont aussi eu lieu dans les médias et au sein du public.

Il y a aussi eu une étude à laquelle nous n'avons jamais eu accès, ce qui a donné le ton dès le départ. Aujourd'hui encore on ne sait pas exactement ce qu'il en est de cette étude. Elle contient des

conclusions et il faudrait qu'on les achète. C'est un peu frustrant, surtout qu'on sait que l'entreprise pour laquelle on travaille a payé pour faire cette étude. Pourquoi ne pas y avoir accès? Si les conclusions sont si négatives, pourquoi ne pas y avoir accès?

Il n'y a essentiellement aucune discussion concernant la banque postale actuellement. Je vous le dis, si on pouvait, on en aurait.

**M. Joël Lightbound:** Cela commence, en tout cas, il y a de plus en plus d'intérêt pour cette idée de banque.

**M. François Senneville:** Oui, mais ce sont des efforts.

**M. Joël Lightbound:** Ce sont des efforts, oui. Je vous remercie beaucoup.

[Traduction]

**Le président:** Messieurs, merci beaucoup d'avoir été des nôtres aujourd'hui. Je vous remercie d'avoir pris le temps de venir, malgré vos horaires très chargés.

Si vous avez des renseignements supplémentaires que vous souhaitez communiquer au Comité dans le cadre de nos délibérations, nous vous invitons à les faire parvenir directement à notre greffière. Si vous avez effectivement des observations à nous transmettre, je vous prie de les envoyer à notre greffière au cours des deux prochaines semaines, car nous rédigerons un rapport qui sera déposé au Parlement en fonction de ce que nous aurons entendu partout au pays. Le rapport sera probablement déposé vers la fin novembre ou au début décembre.

Merci encore.

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>