



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

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

---

OGGO • NUMÉRO 047 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 20 octobre 2016**

—  
**Président**

**M. Tom Lukiwski**



## Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le jeudi 20 octobre 2016

• (1400)

[Traduction]

**Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)):** Mesdames et messieurs, chers collègues, la séance est ouverte.

Je souhaite la bienvenue à nos témoins. Par souci de transparence, je devrais probablement laisser savoir aux membres du comité que je connais Debra Button et qu'elle et moi sommes de vieux amis. Deuxièmement, j'ai depuis longue date une relation très cordiale avec la Saskatchewan Association of Rural Municipalities. Je promets que je ne laisserai pas ces deux relations intervenir dans mes fonctions. Monsieur Lafleur, permettez-moi de vous dire simplement pour vous mettre à l'aise que, bien que je ne vous aie jamais rencontré, mon père était l'ancien chef des Métallurgistes unis d'Amérique; j'ai donc moi aussi de solides antécédents syndicaux.

Bienvenue tout le monde. Merci d'avoir pris le temps de venir, malgré vos horaires chargés.

Comme vous le savez certainement, la ministre responsable de la Société canadienne des postes, l'honorable Judy Foote, a mené un très vaste processus de consultation en deux volets. Le premier volet portait sur l'établissement d'un groupe de travail dont le mandat était d'étudier la viabilité financière de Postes Canada et la pérennité de ses services. Le groupe de travail a achevé son rapport, il l'a présenté et nous avons eu l'occasion de l'interroger à ce comité.

Le deuxième volet, cependant, est la raison pour laquelle nous sommes ici aujourd'hui. Nous avons entrepris une tournée dans tout le pays pour parler avec des particuliers, des organisations, des municipalités, des Premières Nations, des collectivités tant rurales qu'urbaines et des collectivités éloignées. Dans le cadre de cette consultation, nous demandons aux participants de nous présenter leur point de vue quant à l'avenir de Postes Canada, et plus particulièrement, de nous recommander et de nous proposer des façons dont Postes Canada pourrait améliorer à la fois ses services et sa viabilité financière à partir de maintenant. Voilà pourquoi nous vous avons invités à participer aujourd'hui.

Le processus est assez simple. Nous demandons à chaque présentateur de commencer par un court exposé préliminaire de cinq minutes ou moins. Je tenterai de vous en tenir à cette durée, au besoin. Après les exposés, les membres du comité vous poseront des questions, et ainsi tant vos commentaires que votre témoignage feront partie de notre rapport final.

Après ce bref mot d'ouverture, j'invite Mme Button à commencer. Vous avez au plus cinq minutes.

Allez-y, madame.

**Mme Debra Button (présidente, Saskatchewan Urban Municipalities Association):** Merci beaucoup.

Je tiens à préciser que je préfère de loin nous qualifier d'amis de longue date. Rien de « vieux » pour les dames, merci, et je vous prie de mettre cela dans le compte rendu.

Bon après-midi. Je m'appelle Debra Button, je suis maire de la ville de Weyburn et présidente de la Saskatchewan Urban Municipalities Association.

Je suis ici aujourd'hui au nom de la SUMA, représentant 444 gouvernements municipaux membres. Ces villes, villages, municipalités du Nord et lieux de villégiature sont le domicile de plus de 77 % de la population de la Saskatchewan.

Tout d'abord, je remercie le Comité de m'avoir offert l'occasion de présenter un point de vue sur l'avenir de Postes Canada.

Selon le document de travail, il est clair que la Société est à un stade critique. Le gouvernement du Canada et Postes Canada ont des décisions à prendre pour assurer la durabilité à long terme du service postal.

Mes collègues des gouvernements urbains connaissent très bien les défis que représente la prestation de services aux habitants de cette province. Nous avons la responsabilité d'un nombre massif d'infrastructures, allant des routes et des ponts aux canalisations d'eau et aux réseaux d'eaux usées, et de services allant de la collecte des déchets et du recyclage à la prestation de programmes récréatifs, et ce, avec des sources de revenus limitées et sans pouvoir nous permettre un budget de fonctionnement déficitaire. Nous comparaissons donc avec vous.

Postes Canada fournit des services vitaux à nos gouvernements locaux, nos résidents et nos entreprises dans tous les coins de la Saskatchewan. Les membres de la SUMA comptent sur Postes Canada pour la livraison au laboratoire provincial des échantillons d'eau à analyser; pour la livraison aux résidents des évaluations d'impôt foncier, des factures de services publics et des contraventions aux règlements municipaux, ainsi que pour l'expédition et la réception de colis, et la livraison des paiements sur nos factures à nos bureaux.

Le groupe de travail mentionne dans son rapport le sentiment de nostalgie que nourrissent de nombreux Canadiens à l'endroit du bureau de poste local. Ce bureau est le pilier selon lequel on peut observer l'animation d'une collectivité. C'est un endroit où les gens restent en contact, que ce soit à l'occasion de rencontres fortuites avec des amis ou des voisins ou de l'expédition d'une lettre à l'autre bout du pays ou à l'étranger.

Cependant, l'Internet et le courrier électronique font qu'il est relativement facile et peu cher de s'informer et de rester en contact avec les amis et la famille. Nous portons ces outils dans nos poches. Cela ne veut pas dire que Postes Canada est inutile. Il y a encore de la place pour les services que Postes Canada offre depuis toujours. Cela signifie cependant qu'il va falloir prendre des décisions difficiles. Je ne suis certainement pas experte de l'exploitation d'un service postal, mais je peux vous présenter la perspective des gouvernements urbains de la Saskatchewan par le truchement de la SUMA.

Dans l'ensemble, la SUMA est ouverte à l'idée que Postes Canada change ses pratiques d'exploitation pour épargner l'argent de la Société, mais nous voulons que vous mainteniez un service postal de qualité pour nos membres et leurs résidents. À notre avis, ce pourrait être une situation « gagnant-gagnant ». Comme je l'ai dit, les gouvernements locaux savent ce que sont la gestion des biens immobiliers et les coûts associés à l'entretien de ces installations. Postes Canada et le gouvernement doivent décider si le moratoire visant le milieu rural est logique dans le contexte actuel des affaires.

Les municipalités urbaines veulent un bon service postal dans leurs collectivités. La façon dont vous fournissez ce service est le moindre de nos soucis. Explorez la possibilité de vous débarrasser d'éléments d'actifs et de les remplacer par des emplacements franchisés. Dans l'ensemble, il importe peu à nos résidents qu'un bureau de poste soit dans son propre bâtiment ou qu'il se trouve dans le coin d'une coopérative locale, d'un magasin Northern, d'une pharmacie ou même d'un bureau municipal. Ils veulent simplement le service de Postes Canada sur lequel ils comptent.

Ce modèle est déjà en place dans les grands centres urbains et il semble offrir un excellent service à la population. Si le volume de courrier diminue, y compris le courrier publicitaire qui constitue le gros de ce volume à l'heure actuelle, avons-nous besoin de maintenir la livraison quotidienne aux résidences et aux boîtes postales communautaires? Un autre horaire de livraison pourrait, éventuellement, représenter une épargne de 75 millions de dollars par année, et la SUMA appuie un programme pilote visant à mettre à l'essai cette approche.

Cependant, ce ne sont pas toutes les mesures d'efficacité qui fonctionnent. Les boîtes postales communautaires ont été bénéfiques pour Postes Canada, mais elles ne fonctionnent pas dans tous les quartiers. Dans les nouveaux quartiers, la conception tient compte des boîtes postales communautaires, mais ce concept ne peut être transféré dans les autres régions. Postes Canada doit respecter cela et collaborer avec les gouvernements locaux pour déterminer le meilleur emplacement des boîtes postales communautaires dans les quartiers bien établis. Il faut tenir compte des normes de planification, du secteur privé, de la sécurité publique, du stationnement, du déneigement et de l'accessibilité quand on choisit l'emplacement de ces boîtes postales communautaires.

Les gouvernements locaux savent comment trouver d'autres sources de revenus, croyez-moi. Nous avons pu compenser des coûts en vendant de la publicité sur les autobus, de la publicité sur les bandes de patinoire et le droit au nom de centres communautaires. Postes Canada pourrait suivre la même démarche en mettant des annonces publicitaires sur ses véhicules ou dans ses bureaux de poste. De toute évidence, la Société doit faire preuve de goût et protéger la marque de l'entreprise, mais le stade Mosaic ici, à Regina, et le Crescent Point Place à Weyburn sont deux exemples de la façon dont on peut tirer parti au mieux de ce que l'on a déjà.

Comme je l'ai dit plus tôt, je représente plus de 77 % de la population de la Saskatchewan. Quand les gens viennent en Saskatchewan, ils choisissent en général de vivre dans les centres urbains — les villes et les villages.

•(1405)

Nos collectivités sont équipées de l'accès Internet à haute vitesse et de réseaux sans fil, mais il y a encore de la place pour les services traditionnels de courrier et de colis. Les régions urbaines de la Saskatchewan sont là où les gens envoient leur courrier et ramassent leurs colis, et la SUMA est très intéressée à collaborer avec Postes Canada et le gouvernement fédéral dans leurs efforts visant à offrir des services postaux de grande qualité, efficaces et efficaces. Nous sommes disposés à collaborer avec vous et à vous appuyer, parce que nos collectivités ont tout intérêt à ce que le système postal du Canada se maintienne de façon durable.

Merci de m'avoir offert l'occasion de vous parler aujourd'hui.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à Mme Sterling. Allez-y, madame, pendant cinq minutes ou moins.

**Mme Carmen Sterling (vice-présidente, Saskatchewan Association of Rural Municipalities):** Bon après-midi. Merci de m'offrir la possibilité de témoigner devant le comité aujourd'hui.

Je m'appelle Carmen Sterling. Je suis vice-présidente de la Saskatchewan Association of Rural Municipalities.

Pour ceux qui ne nous connaissent pas, la Saskatchewan Association of Rural Municipalities — ou la SARM — est l'association indépendante qui représente les 296 municipalités rurales de la Saskatchewan.

Au gré de l'avancement de l'examen et de l'étude sur Postes Canada, la SARM veut veiller à ce que les particuliers et les entreprises, y compris dans les secteurs de ressources importants, bénéficient d'un service de livraison postale et de colis adéquat. Près de 200 000 personnes vivent dans les municipalités rurales de la Saskatchewan. Ces dernières sont aussi l'emplacement principal de nombreux secteurs qui sont le moteur de l'économie de la Saskatchewan, y compris l'agriculture, le pétrole et le gaz et l'exploitation minière. Des centaines de milliers de personnes vivent dans les petites villes, les villages et les lieux de villégiatures ruraux.

À l'heure actuelle, la population rurale ne reçoit pas la livraison du courrier et des colis à la porte. La SARM estime que le service à la porte n'est pas chose pratique dans les régions rurales de la Saskatchewan. Les résidents ruraux devraient plutôt pouvoir continuer à utiliser des emplacements centraux pour le ramassage. Aussi, nous ne nous opposons pas à la transition à des boîtes postales communautaires dans les centres urbains plus grands.

Cependant, nous nous opposons fortement à la fermeture d'autres bureaux de poste encore dans les collectivités rurales. Il est aussi très important que les décisions concernant le nombre de livraisons par semaine et les jours de livraison soient prises au niveau communautaire, comme les collectivités ont toutes des besoins différents.

Bien que d'aucuns affirment que le monde devient de plus en plus numérique, estimant que la livraison postale est chose du passé, les régions rurales de la Saskatchewan continuent de ne pas avoir accès à suffisamment de connexions à haut débit. Non seulement cela influe sur la décision pour les particuliers et les entreprises d'aller s'installer dans les régions rurales, mais cela rend très difficile pour ceux qui sont en zone rurale de compter sur les modes de communication numériques. La livraison du courrier est donc encore un mode de communication nécessaire pour les particuliers et les entreprises installés en région rurale.

La SARM tient également à souligner le fait que la Saskatchewan Transportation Company, une société d'État provinciale, a un rôle important dans la livraison des colis dans les régions rurales de la Saskatchewan. Cependant, des pertes financières ont donné lieu à l'élimination d'un bon nombre de circuits d'autobus, réduisant les possibilités de livraison des colis pour les régions rurales de la Saskatchewan. Cela étant, nous ne pouvons pas nous permettre de perdre d'autres services encore dans les régions rurales de la Saskatchewan.

Tenant compte des difficultés auxquelles Postes Canada est confrontée, la SARM ne s'oppose pas à ce que certaines portions des activités de la Société soient privatisées, dans la mesure où il peut être garanti que les entrepreneurs pourront assurer les services à un coût inférieur tout en maintenant l'intégrité et la sécurité du réseau de livraison. Nous appuierions aussi la possibilité que les banques et les bureaux de poste partagent des locaux dans les collectivités rurales. Ces deux organismes ont un rôle vital dans la création de collectivités rurales animées.

Enfin, la SARM a appris récemment avec inquiétude que les bureaux de poste ne pratiquent plus tous l'oblitération des timbres. Certains bureaux de poste sont dotés plutôt de la technologie permettant d'oblitérer l'affranchissement sans l'usage de timbres encrés. On nous a dit que ces bureaux de poste n'oblitéreront plus le courrier que quand l'expéditeur le demande expressément au comptoir.

Cela pose un très gros problème pour les administrateurs municipaux et, je suppose, de nombreux autres organismes et entreprises, comme les timbres horodateurs servent de confirmation que les paiements et d'autres documents importants ont été postés avant la date limite. Cela fait en sorte que les remises et les amendes sont appliquées aux expéditeurs de façon appropriée. La SARM considère très important que tous les bureaux de poste recommandent à utiliser les tampons horodateurs pour permettre aux municipalités et aux autres entreprises et organisations de confirmer quand des documents financiers et autres paiements importants ont été postés.

En conclusion, la Saskatchewan Association of Rural Municipalities estime que Postes Canada doit continuer à assurer un service adéquat dans les régions rurales de la Saskatchewan, et qu'elle ne doit plus fermer d'autres bureaux de poste dans les régions rurales de la province.

Au nom de la SARM, je vous remercie de m'avoir accordé la possibilité de comparaître devant ce comité.

• (1410)

**Le président:** Merci beaucoup.

Notre dernier témoin est M. Lafleur. Vous avez cinq minutes, monsieur. Allez-y, je vous en prie.

[Français]

**M. Donald Lafleur (vice-président exécutif, Congrès du travail du Canada):** Bon après-midi.

[Traduction]

Je m'appelle Donald Lafleur. Je suis vice-président du Congrès du travail du Canada. Je suis aussi membre du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. En 1977, j'étais travailleur des postes et, en 1989, membre du conseil d'administration national.

Au nom des 3,3 millions de membres du Congrès du travail du Canada, je vous remercie de cette occasion de présenter notre point de vue dans le cadre de cet examen.

Nous estimons qu'il y a deux choix.

Le premier consiste à investir et à prendre des mesures audacieuses visant à tirer parti de l'infrastructure de Postes Canada pour offrir de meilleurs et de nouveaux services. Ce choix renforcerait notre système postal de calibre mondial maintenant et à l'avenir.

Le deuxième choix consiste à couper les services, à augmenter les droits et à se débarrasser du principe de l'universalité. Ce choix représente des services de moindre qualité à des coûts plus élevés. Il menace la viabilité de Postes Canada et ouvre la voie à davantage de privatisation.

Le groupe de travail recommande le deuxième choix. Regardez ce qu'il propose: éliminer la livraison à la porte, réduire le nombre de jours de livraison, vendre 800 comptoirs postaux, fermer des établissements de traitement, imposer un droit d'utilisation pour la livraison à la maison et éliminer les tarifs d'affranchissement uniformes.

Vous devez maintenant faire un choix.

Nous vous enjoignons de rejeter toutes ces options. Elles sont vouées à l'échec. Encore moins de gens utiliseront Postes Canada si les services sont moins pratiques et coûtent plus cher. C'est une spirale descendante qui mènera à la privatisation. Ce serait un désastre.

[Français]

Regardons les faits.

Au cours des 21 dernières années, il y en a eu 19 où Postes Canada a réalisé des profits, pour un total de plus de 1 milliard de dollars de profits nets. Au cours des deux premiers trimestres de 2016, Postes Canada a réalisé des profits de 45 millions de dollars.

Le service de livraison des colis est en plein essor. De 2011 à 2015, le nombre de colis livrés par Postes Canada a augmenté de 27 %. Il s'agit d'une source de revenus en expansion et Postes Canada pourra accroître sa part du marché dans l'avenir.

Puisqu'elle réalise des profits considérables et que son secteur de la livraison de colis vit un essor, la Société canadienne des postes ne peut pas justifier une réduction de service. Nous vous incitons à recommander que soit rétablie la livraison à domicile aux 830 000 ménages qui en ont été privés du temps du gouvernement conservateur.

Ne me comprenez pas mal: nous ne prétendons pas que Postes Canada devrait faire du surplace. Au contraire, nous croyons qu'il y a d'excellentes occasions d'investir dans Postes Canada, de diversifier ses services et d'accroître ses revenus. C'est le choix que nous vous incitons à faire.

[Traduction]

Le mémoire que nous avons présenté comporte un certain nombre de suggestions. J'aimerais en décrire deux.

La première suggestion porte sur le service bancaire postal. Les banques postales existent dans 60 pays, y compris des pays qui ont un secteur bancaire bien établi. Elles contribuent au profit des administrations postales. Les Canadiens ne sont pas bien servis par les cinq grandes banques qui augmentent les frais et réduisent les services. Une banque postale pourrait améliorer l'accès et offrir des droits moins élevés. Elle serait utile dans les collectivités rurales et les collectivités autochtones que les banques à chartre ne desservent pas. Elle pourrait remplacer les prêteurs sur salaire qui imposent des taux d'intérêt qui devraient être interdits par la loi.

Plus de 600 municipalités appuient le service bancaire postal. Selon la recherche commandée par le groupe de travail, 7 % des Canadiens utiliseraient certainement le service bancaire postal, et 22 % l'utiliseraient probablement. C'est une importante base de clients pour commencer. La recherche menée par Postes Canada révèle que celle-ci pourrait lancer le plus grand réseau bancaire profitable dans le pays. Il est temps que nous pensions à grande échelle. Nous vous enjoignons de recommander le service bancaire postal comme option viable pour l'avenir de Postes Canada.

Une deuxième possibilité découle de l'engagement du gouvernement à faire passer le Canada à une économie produisant peu de carbone. L'infrastructure de Postes Canada peut avoir un rôle dans cette transition et générer de nouveaux revenus. Par exemple, la Société pourrait ajouter des bornes de recharge pour les véhicules électriques dans tous les bureaux de poste. Dans ce domaine, le Canada est loin derrière les autres pays, y compris les petits pays comme la Norvège. Nous devons les rattraper. Postes Canada peut contribuer à la transition à des modes de transport plus verts tout en créant de nouveaux revenus. Nous vous enjoignons de proposer des recommandations qui tireront parti au maximum de la capacité et du potentiel de diversification énormes des services de Postes Canada.

[Français]

En dernier lieu, je tiens à traiter de la question des pensions.

La situation financière du régime de retraite s'améliore considérablement. En 2015, l'excédent sur le plan de la continuité était de 1,2 milliard de dollars. Cela représente une amélioration par rapport à 2014, alors que l'excédent était de 500 millions de dollars. Entretemps, le déficit de solvabilité a diminué, passant de 6,8 milliards de dollars en 2014 à 6,2 milliards de dollars en 2015. Ces deux tendances sont réjouissantes.

Toutefois, la mesure la plus exacte de la durabilité du régime de retraite est l'excédent de 1,2 milliard de dollars sur le plan de la continuité. Cela représente les coûts actuels pour Postes Canada. Selon cette mesure, le régime est sain.

Ce qui pose problème, ce sont les règles sur le financement de la solvabilité. Ces règles sont inutiles et vont à l'encontre du but recherché. Elles ont été établies au cours des années 1980 afin de protéger les employés et leurs pensions contre l'insolvabilité des employeurs et du secteur privé. Il n'est pas judicieux d'appliquer ces règles à Postes Canada. Le risque de voir notre opérateur postal public faire faillite dans un avenir rapproché est très faible.

De plus, les règles en question détournent une grande quantité de revenus des priorités opérationnelles d'investissement. Il n'est nullement justifié d'appliquer de très coûteuses règles sur la solvabilité à une entité du secteur public dont le régime de retraite a un considérable excédent sur le plan de la continuité.

• (1415)

[Traduction]

**Le président:** Monsieur, je dois vous demander de conclure très rapidement.

**M. Donald Lafleur:** Il ne me reste plus que deux phrases.

**Le président:** Allez-y, je vous en prie.

[Français]

**M. Donald Lafleur:** Les gouvernements provinciaux ont amendé leurs lois de manière à en exempter les entités du secteur public. Il est temps que le gouvernement fédéral en fasse autant. Nous vous incitons à recommander que le régime de retraite de Postes Canada soit exempté en permanence des exigences de financement de solvabilité.

Merci.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Nous commençons notre tour de sept minutes avec M. Whelan. Allez-y, monsieur.

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

Je remercie les témoins de leur présence aujourd'hui.

C'est intéressant d'entendre les divers points de vue des Canadiens ruraux et des Canadiens urbains sur la façon dont ils utilisent le service postal et sur les possibilités de revenus supplémentaires pour celui-ci.

Comme vous le savez, nous avons reçu le mandat de faire croître l'économie, de protéger les emplois de la classe moyenne et de veiller à ce que tout le monde ait accès, dans le cas de Postes Canada, à un service de calibre à un prix raisonnable.

En ce qui concerne les services supplémentaires qui pourraient être offerts par Postes Canada, les municipalités rurales disent qu'elles aimeraient voir des partenariats avec les banques. Or, ce n'est pas quelque chose que les municipalités urbaines nous ont dit souvent.

Pouvez-vous nous parler un peu de l'intérêt qu'ont vos membres envers le service bancaire postal et s'il y a une ligne de démarcation quelconque entre les plus petites municipalités urbaines à partir de laquelle vous pensez qu'elles pourraient probablement utiliser un service bancaire offert dans les bureaux de poste?

**M. Sean McEachern (directeur, Politiques et communications, Saskatchewan Urban Municipalities Association):** Pour plus de précision, ce dont parle la SUMA, je crois, c'est l'installation de bureaux de poste dans les banques. Je ne pense pas qu'il s'agissait forcément d'un service bancaire postal, parce que de nombreuses caisses populaires et grandes banques sont présentes dans plusieurs petites collectivités.

En ce qui concerne le service bancaire postal, l'association a pris connaissance du raisonnement présenté dans le rapport du groupe de travail, tant des avantages que des inconvénients. Je ne pense pas que la SUMA soit la mieux placée pour commenter les avantages, mais en ce qui concerne simplement ce qui a été dit dans le rapport du groupe de travail, je doute que l'établissement d'un service bancaire postal au Canada soit une proposition valable. Nos banques sont parmi les meilleures dans le monde et elles sont situées un peu partout dans les différentes collectivités.

Et ce ne sont pas seulement les grandes banques, cependant; une multitude de caisses populaires sont tout aussi bien installées en Saskatchewan. Je ne suis pas sûr que l'introduction d'un autre mécanisme bancaire dans notre marché actuel soit dans l'intérêt des habitants.

Si cela représente sauver Postes Canada...

**M. Nick Whalen:** Combien de vos 440 membres ne bénéficient pas de service bancaire dans leur région urbaine présentement?

**M. Sean McEachern:** Nous avons en tout probablement 100 à 130 villages en Saskatchewan, et la majeure partie de ceux-ci n'ont probablement pas de banque; cependant, un grand nombre de nos villes un peu plus grandes et, bien sûr, les grands centres urbains en ont. La plupart de nos grandes régions en ont.

Si on regarde le coin sud-est, Weyburn, Estevan, Carnduff — et la liste est longue — sont des collectivités qui ont au moins une des grandes banques ou une caisse populaire.

**M. Nick Whalen:** Je visualise difficilement l'ampleur de la Saskatchewan, car je viens de Terre-Neuve. Quand vous dites le « coin », voulez-vous dire que les gens pourraient avoir une banque dans un rayon de 25 kilomètres, ou parlez-vous de centaines de kilomètres?

Cette question pourrait s'adresser aussi aux membres des municipalités rurales. Vous semblez penser qu'il y a un certain intérêt à l'endroit du partage de locaux ou d'un certain genre de partenariat. D'après ce que vous savez, y aurait-il un marché et un besoin dans les villages et les hameaux dans lesquels il faudrait fournir des services postaux et des services bancaires?

• (1420)

**Mme Carmen Sterling:** Peut-être pas particulièrement pour un service bancaire postal, mais je ne pense pas pouvoir me prononcer sur l'intérêt que nos membres et nos résidents pourraient avoir envers le mécanisme même du service bancaire postal.

Si nous avons mentionné un partenariat entre les banques et le service postal, dans notre mémoire, c'est parce que dans bien des cas les banques ont de la difficulté à avoir un personnel complet sur place ou à justifier la dépense d'une succursale ouverte à plein temps, pendant les heures d'affaires normales, dans certaines petites collectivités. Avec la possibilité de partager certaines de ces dépenses, ces espaces partagés... Peut-être qu'elles pourraient faire concorder leurs heures d'affaires pour offrir le service.

À notre avis, le service bancaire est probablement un service qui a été réduit dans nos collectivités plus petites. Ce sont les petites régions urbaines représentées par la SUMA qui bénéficient des services postaux ou bancaires.

Dans le cas de nos résidents, nos hameaux sont très petits et ne bénéficieraient probablement d'aucun de ces deux services; nous envisagerions donc d'encourager ces petites collectivités relevant de la SUMA à appuyer ces types d'installations et de relations entre le bureau de poste et une banque. Il pourrait aussi y avoir d'autres entreprises déjà installées qui pourraient entrevoir un tel partenariat dans ces petites régions.

Malheureusement, je ne peux me prononcer quant à l'intérêt particulier qu'il y aurait envers le service bancaire postal.

**M. Nick Whalen:** Bon; c'est bien.

Dans vos collectivités un peu plus au nord, y en a-t-il qui sont desservies par Nutrition Nord ou qui ont besoin de ce service ou de n'importe quel autre programme ou service que Postes Canada pourrait offrir, d'après vous?

**Mme Debra Button:** Sean était justement là-bas.

**M. Sean McEachern:** Oui, il y a un certain nombre de collectivités dans le nord de la Saskatchewan qui sont desservies par le programme Nutrition Nord. Quelques-unes de ces collectivités ont un comptoir postal de Postes Canada. C'est généralement quelque chose de très petit; vous ne vous douteriez jamais que c'est un bureau de Postes Canada, parce que dans bien des cas c'est tout juste une petite remorque ATCO, mais ils existent.

Dans le même ordre d'idées que l'initiative bancaire, en ce qui a trait à la possibilité de liens avec le service postal, les magasins Northern, par exemple, offrent un système bancaire aux résidents du Nord de la Saskatchewan. Je ne sais pas s'il s'étend dans tout le pays. Il s'appelle « WE banking », et c'est un peu le genre de modèle que Postes Canada envisagerait également.

**M. Nick Whalen:** D'accord.

Dans certains des témoignages que nous avons entendus dans d'autres municipalités, il a été proposé que Postes Canada envisage la possibilité d'offrir un comptoir pour les services qui seraient normalement offerts par les municipalités ou les provinces. Vos membres seraient-ils intéressés à sous-traiter leurs comptoirs de service? Seraient-ils intéressés à profiter du réseau de Postes Canada pour que ces services soient offerts plus efficacement?

**Mme Debra Button:** Pouvez-vous me donner un exemple?

**M. Nick Whalen:** Quand nous étions à Edmonton, quelqu'un a mentionné que les gens desservant des itinéraires pourraient aider à faire appliquer les règlements municipaux, ou que Postes Canada pourrait offrir des services de délivrance de permis — permis pour chien, permis de chasse, etc. — à partir d'un comptoir. Dans le cas du gouvernement fédéral, ce pourrait être les passeports. Ces services pourraient être offerts à partir d'un comptoir commun qui serait doté par Postes Canada, mais qui offrirait des services que trois autres ordres de gouvernement auraient été obligés de doter.

Est-ce une chose qui vous intéresserait?

**Mme Debra Button:** Nous n'avons jamais recueilli l'opinion de nos membres à ce sujet, mais ce serait probablement une chose au sujet de laquelle nous pourrions avoir un débat.

**M. Nick Whalen:** Bon. C'est intéressant. Nous recevons des réponses mitigées à cette question. C'est bien d'entendre les différents points de vue.

Voudriez-vous commenter cela, madame Sterling?

**Mme Carmen Sterling:** Nos membres ne sont normalement pas desservis par un itinéraire. C'est par le truchement du ramassage de colis qu'ils reçoivent leur courrier dans les régions urbaines; il y aurait donc probablement peu de possibilités pour nos membres de s'associer à des programmes de ce genre.

Nos membres sont assurément toujours ouverts aux possibilités, selon la nature des possibilités, mais pour les choses comme l'application des règlements municipaux et la délivrance de permis dont vous avez parlé, ce serait difficile. Nos collectivités sont généralement desservies par leur bureau, qui est probablement le principal point de contact, et il n'y a pas de service de livraison du courrier qui puisse remplir cette fonction.

**Le président:** Allez-y, monsieur McCauley, pendant sept minutes.

**M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC):** Merci de vous joindre à nous aujourd'hui.

C'est merveilleux d'être à Regina. J'ai de longs antécédents familiaux ici. Mon oncle a formé des pilotes dans la région de Regina, pendant la guerre, avant d'être envoyé outre-mer.

Madame Button, merci de vos observations.

Nous avons entendu des messages mitigés au sujet de l'ampleur des consultations menées par Postes Canada dans les collectivités. Je crois que vous venez de Weyburn, mais nous avons entendu des collectivités dire qu'elles n'avaient rien entendu puis, plus tard, nous avons reçu des piles de renseignements démontrant qu'elles avaient été consultées plutôt intensément.

Pouvez-vous nous dire comment s'est déroulé le processus de consultation de Postes Canada chez vous?

• (1425)

**Mme Debra Button:** Bien sûr, avec plaisir.

Quand nous avons commencé à entendre parler de la possibilité de changements, Doug Jones a communiqué avec la SUMA puis, aussi, il est venu à Weyburn et il a communiqué avec nous. Il a parlé de la question de Postes Canada et des changements avec notre caucus des maires. Ensuite, à Weyburn, deux messieurs — je suis désolée, mais je ne me souviens pas de leurs noms — se sont adressés à nous et ont entrepris le processus d'installation des boîtes postales communautaires chez nous.

De fait, le processus a été sans accroc et plaisant. Il y a eu un grand nombre d'échanges et de discussions. Nous avons reçu un gros cartable juste après l'élection fédérale, ou juste avant, dans lequel l'emplacement des boîtes postales communautaires à Weyburn est indiqué. Nous avons eu des échanges pour dire cet emplacement est bon, cet emplacement ne va pas, et celui-ci ira peut-être.

Je dirais que, dans l'ensemble, nous avons été satisfaits de l'interaction et de la coopération que nous avons eues avec Postes Canada.

**M. Kelly McCauley:** Je crois que c'est probablement le meilleur moyen. Ce sont les gens à la base qui savent ce qu'il y a de mieux.

Pensez-vous que la SUMA et d'autres organismes sont le meilleur point de départ des consultations pour Postes Canada, ou que celle-ci devrait s'adresser à la municipalité elle-même?

**Mme Debra Button:** Je crois qu'il faudrait commencer par les municipalités. Elles sont toutes différentes, toutes uniques, et elles connaissent leurs collectivités mieux que la SUMA.

Je dois dire aussi que, bien que Weyburn ait eu une excellente expérience avec Postes Canada, je sais que cela n'a pas été le cas pour certains de nos membres; il y a donc un message mitigé. Dans notre cas, les choses se sont bien passées.

**M. Kelly McCauley:** Bon. Merci madame Sterling de vos observations.

J'aimerais simplement m'informer parce que nous avons entendu très clairement dans tout le pays que Postes Canada représente des choses bien différentes selon l'endroit où vous êtes.

Dans les grandes villes, Postes Canada est simplement le Shoppers Drug Mart du coin, mais dans les régions rurales, c'est un carrefour communautaire et il est beaucoup plus important.

Tant les petites collectivités que le groupe de travail nous ont dit de prendre les quelque 700 bureaux de poste appartenant à Postes Canada dans les grandes villes et de les transférer au secteur privé, utilisant l'argent économisé ainsi pour aider à conserver et à étendre le service de Postes Canada dans les régions rurales, là où il est encore plus important.

Votre organisme pense-t-il que c'est une bonne idée, d'après vous?

**Mme Carmen Sterling:** Notre organisme appuie toute mesure qui maintiendra le service de livraison postale dans les régions rurales de la Saskatchewan pour nos membres et la majorité de nos contribuables.

Comme je l'ai déjà dit, nous fonctionnons essentiellement par un centre de ramassage, et la plupart d'entre nous vont en ville de toute manière. On entend souvent la phrase « Je vais en ville ramasser le courrier », et les gens en profitent pour faire d'autres choses dans ces collectivités.

Au nom de nos membres, je ne pourrais dire que sacrifier le service dans les régions urbaines...

**M. Kelly McCauley:** À Edmonton, là où j'habite, je peux faire une recherche Google et trouver 21 comptoirs postaux à cinq minutes de chez moi, et nous avons aussi des comptoirs appartenant à la Société. Nous n'avons peut-être pas besoin de ces comptoirs de la Société, mais les régions rurales, elles, en ont besoin.

**Mme Carmen Sterling:** Bon. Comme je l'ai dit, nous appuierons toute initiative visant à réduire les coûts dans les centres urbains au profit de nos régions rurales — sans pour autant réduire le service dans les centres urbains, bien sûr.

**M. Kelly McCauley:** Je vais vous poser une question difficile: de quoi vos municipalités ou vos régions ont-elles le plus besoin que Postes Canada leur fournisse présentement? Quel serait le besoin le plus pressant? Serait-ce des heures plus longues, davantage de comptoirs postaux?

**Mme Carmen Sterling:** Nous serions même heureux d'une simple collaboration quand il s'agit de décider des heures de service et des jours de livraison. Dans la plupart des cas, nos membres et nos contribuables conviendraient qu'il n'est pas forcément nécessaire d'avoir des livraisons quotidiennes, si on nous explique clairement la raison pour laquelle cela est impossible.

La livraison des colis est très importante pour nos membres. En Saskatchewan, nous n'avons pas d'adresse physique à laquelle des colis peuvent être livrés; la livraison des colis est donc très importante. Un bon nombre de nos bureaux municipaux reçoivent des articles par la poste. Dans bien des cas, les limites d'accès Internet haute vitesse font que des documents qui auraient pu être normalement envoyés par courriel ou numériquement ne peuvent être acceptés, et donc, ils doivent encore utiliser le service postal pour recevoir ces documents également.

**M. Kelly McCauley:** Très bien.

J'aime beaucoup votre observation concernant le timbre horodateur. Je crois que c'est important, parce que je paie assez de contraventions photo radar à Edmonton.

Madame Button, il nous reste probablement 30 secondes seulement. C'est à peu près la même question sous un angle différent: quelles seraient les deux plus importantes choses que vous aimeriez avoir de Postes Canada?

**Mme Debra Button:** La chose sur laquelle nous insistons le plus quand nous participions au processus à Weyburn, c'était la livraison aux personnes à mobilité réduite qui ne peuvent se rendre aux boîtes postales communautaires. Nous aimerions que ces personnes soient protégées dans tout changement qui sera mis en vigueur.



Nous appuyons grandement la notion de voir Postes Canada en dehors de ses bureaux physiques. Comme je l'ai dit, à Weyburn, le comptoir se trouve dans un magasin Pharmasave. Cela fonctionne très bien et le comptoir a les heures de service prolongées qui conviennent aux personnes ne pouvant s'y rendre à cette installation entre 9 h et 17 h.

• (1430)

**M. Kelly McCauley:** Merci de nous avoir invités, et merci pour votre travail. C'est merveilleux d'être à Regina.

**Le président:** Merci.

Monsieur Weir, vous avez sept minutes. Allez-y, je vous en prie.

**M. Erin Weir (Regina—Lewvan, NPD):** J'aimerais souhaiter au comité et à nos témoins la bienvenue à Regina. Je ne pense pas pouvoir réussir aussi bien que le président à établir un lien personnel avec chaque témoin, mais en tant que député local, je me sens obligé de faire un effort.

J'étais à l'Université de Regina avec M. McEachern de la SUMA. J'ai souvent eu des contacts avec la SARM, et j'ai travaillé à une époque au ministère des Affaires municipales de la Saskatchewan. J'ai aussi été économiste au Congrès du travail du Canada.

Je commencerai par vous, monsieur Lafleur. Vous avez dit que vous alliez mettre en relief deux de vos recommandations concernant Postes Canada. Vous avez parlé du rôle que la Société pourrait avoir dans la transition vers une économie à faible utilisation de carbone, ainsi que de la possibilité d'un service bancaire postal. J'ai trouvé très intéressant que la SARM appuie le concept de services financiers à partir des comptoirs postaux.

Je me demande s'il y a d'autres aspects des recommandations du CTC que vous aimeriez nous décrire.

**M. Donald Lafleur:** Au sujet des services en général, nous nous opposons certainement à la fermeture d'autres bureaux de poste. Si quelqu'un pense que la fermeture de bureaux de poste urbains par le gouvernement ne sera pas suivie — et cela est en train de se produire depuis des années, soit dit en passant — de la fermeture de bureaux de poste locaux, à mon avis, cette personne rêve en couleurs, parce que l'un mènera à l'autre.

Il en va de même au sujet de la livraison à la porte. J'en ai un peu parlé ici. Nous sommes en faveur du rétablissement de la livraison à la porte. Les facteurs urbains et les facteurs ruraux sont le visage du bureau de poste. Ce n'est pas simplement une question de service. C'est une question de viabilité financière.

Quand les clients nous voient venir à la porte, ils nous parlent et ils utilisent les services. Quand nous faisons la livraison aux boîtes postales communautaires, c'est le livreur d'UPS et le livreur de FedEx qui se présentent à leur porte, et nous ne sommes plus là. Si nous perdons la livraison à la porte dans les villes, nous perdons la livraison à la ligne de propriété dans les régions rurales également. Ce sont des services.

En général, nos choix seraient l'amélioration des services, en tête de ligne, ainsi que le maintien de bons emplois.

**M. Erin Weir:** Au sujet des services, il semble que le groupe de travail du gouvernement soit fortement en faveur de plus de franchises; cependant, nous avons entendu à plusieurs endroits que la qualité du service n'est pas aussi bonne aux franchises qu'elle l'est aux comptoirs de la Société. Je me demande si cela correspond à ce que vous savez.

**M. Donald Lafleur:** C'est tout à fait vrai. Que ce soit dans les régions rurales ou les régions urbaines, si l'on prend les choses du

point de vue des langues officielles, tous les ans les chiffres démontrent que le service dans les deux langues officielles laisse à désirer dans les comptoirs privés. Nos membres du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes qui assurent les services au détail nous disent que la plupart des plaintes qu'ils reçoivent des clients portent sur la franchise au coin de la rue.

Parlons simplement des emplois. Chez Shoppers Drug Mart: salaire minimal, pas de pension, travail précaire, par opposition à des emplois bien payés avec une pension, une bonne retraite et des uniformes. Je n'irai pas dans tous les détails. Cela se passe depuis quelques décennies déjà.

Cela est bon pour l'économie, et cela est bon pour la société dans tout le pays. Nous avons assez d'emplois précaires déjà. C'est un problème important au Canada et dans de nombreux autres endroits du monde. Si la livraison à la porte est retirée partout, c'est à peu près 8 000 emplois perdus. Ce sont donc 8 000 personnes qui auront à l'avenir des emplois précaires par opposition à de bons emplois. Ce n'est pas bon pour l'économie canadienne.

**M. Erin Weir:** Merci.

Je suis content que vous ayez soulevé la préoccupation concernant le déficit de solvabilité du régime de pensions de Postes Canada. C'est un mode de comptabilité qui est logique, bien sûr, dans le secteur privé, sinon une compagnie pourrait faire faillite et devoir payer d'un coup toutes ses obligations de pensions, mais ce ne sera certainement pas le cas de Postes Canada. La Société aura toujours des employés contribuant au régime de pensions, et comme vous l'avez souligné, je crois, sur le plan de la continuité, celui-ci a présentement un excédent. À mon avis, votre recommandation voulant que le régime de pensions de Postes Canada soit exempté des exigences en matière de solvabilité est très judicieuse.

Un autre témoin a recommandé cette idée, un expert du domaine des régimes de pensions selon qui nous devrions exempter Postes Canada des exigences relatives à l'évaluation de la solvabilité mais seulement si le régime était administré par une fiducie paritaire. Que pensez-vous de cette idée? Est-ce une chose à laquelle le syndicat des travailleurs des postes pourrait s'intéresser?

• (1435)

**M. Donald Lafleur:** Je ne me souviens pas exactement de l'année, mais cela a été une des demandes du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes au cours de négociations précédentes. Ce n'est pas récemment, mais au début des années 2000, nous avons ce type de demandes.

**M. Erin Weir:** Bon. C'est probablement logique de toute manière de l'exempter de l'exigence relative à l'évaluation de la solvabilité, mais si cette exemption était conditionnelle à une administration en fiducie paritaire, ne voyez-vous pas cela comme un obstacle en quelque sorte pour l'effectif?

**M. Donald Lafleur:** Non. Ce dont vous parlez existe déjà, comme je l'ai mentionné, au niveau provincial.

**M. Erin Weir:** C'est exact, et c'est un très bon point.

Quant au rôle que Postes Canada pourrait avoir dans la transition vers une économie à faible production de carbone, pouvez-vous nous dire un peu plus ce que cela signifierait sur le plan du développement de l'infrastructure à l'appui des véhicules verts aux emplacements de Postes Canada à travers le pays.

**M. Donald Lafleur:** Nous demandons cela dans les consultations auxquelles participent les travailleurs des postes — je tenais le dossier de l'environnement quand j'étais là —, et cela pourrait être un parc de véhicules ou la rénovation des bureaux de poste. Vous pouvez voir dans le livret *Vers des collectivités durables* qui a été distribué, il y a plus de comptoirs postaux que de Tim Horton. Cette rénovation pourrait être la pose de panneaux sur les toits.

Il y a une tonne d'exemples de façons dont on pourrait satisfaire aux obligations du pays au titre de l'accord conclu à la conférence COP21 à Paris.

**M. Erin Weir:** Merci.

J'ai une question pour la SARM. Une des préoccupations que nous avons entendues à de nombreux endroits, c'est que Postes Canada n'a pas des tarifs de colis normalisés à travers le pays. Le prix varie selon la région d'origine et la région de destination. Je me demande si cela est une préoccupation pour vos membres ou vos résidents.

**Le président:** Répondez très brièvement, s'il vous plaît.

**Mme Shelley Kilbride (directrice, Politiques et recherches, Saskatchewan Association of Rural Municipalities):** Ce n'est pas une chose que nous avons entendue de nos membres quand nous leur avons parlé du service de Postes Canada.

La préoccupation première consiste à déterminer si ce niveau de service dans les collectivités rurales se maintiendra ou pas. À l'heure actuelle, comme dans d'autres collectivités, nos membres utilisent encore d'autres services de livraison de colis également, au besoin. Cela est motivé principalement par les échéances et les heures d'affaires des entreprises. Je suis sûre qu'ils seront disposés à payer, et continueraient à payer des tarifs variables selon l'emplacement, dans la mesure où ils pourront faire concorder leurs envois avec les heures auxquelles les bureaux de poste sont ouverts.

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Ratansi, vous avez sept minutes.

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

Je remercie les témoins de leur présentation.

Je mettais les choses en perspective et je me suis rendu compte, madame Button, que la ville de Regina s'étend sur 145 kilomètres carrés et a une population de 221 000 habitants. C'est ce que dit Wikipedia. Ma circonscription — à elle seule — a 14 kilomètres carrés et une population de 221 000 habitants. J'essaie de voir comment nous pourrions, ensemble, trouver des solutions. Ça ne peut pas être une solution universelle. Comment pouvons-nous trouver des solutions qui sont bonnes pour le pays, bonnes pour l'économie de Regina, bonnes pour tout le monde?

Tout d'abord, combien de vos résidents bénéficiaient auparavant de la livraison à la porte?

**Mme Debra Button:** Je ne viens pas de Regina.

**Mme Yasmin Ratansi:** Oh, désolée.

**Mme Debra Button:** Sean habitait là, et il pourrait donc répondre.

**M. Sean McEachern:** Répondez au sujet de Weyburn, alors.

**Mme Debra Button:** Je peux répondre au sujet de Weyburn un peu mieux peut-être.

Je ne connais pas la superficie de Weyburn d'un bout à l'autre. C'est une petite ville de 11 000 habitants, et nous avons un bureau de poste, le bureau principal, puis nous avons un comptoir au Pharmasave. Nous avons le service de livraison postal à, probablement... La superficie est probablement un peu plus grande

que 60 kilomètres carrés. Je ne sais pas exactement ce qu'il en est de notre livraison à la porte, mais je le savais quand nous participions au processus, de même que pour la livraison aux boîtes postales communautaires.

Je suis désolée, mais...

**Mme Yasmin Ratansi:** Pas de problème; je vous avais simplement élevée.

**Mme Debra Button:** Non, c'était une rétrogradation, mais merci.

**Mme Yasmin Ratansi:** Bon, monsieur McEachern, pouvez-vous répondre à la question?

**M. Sean McEachern:** Du point de vue de Regina, je ne peux vous donner des nombres exacts pour la livraison à la porte, mais je peux vous dire quelle a été mon expérience dans la ville, en tant que résident.

Tous les nouveaux quartiers dans la ville de Regina sont conçus en fonction du concept des boîtes postales communautaires, et la ville ayant connu une croissance immense au cours des dernières années, il y a eu un très grand nombre de boîtes postales communautaires installées.

Je vis dans un ancien quartier de la ville qui a été construit au cours des années 1970. Si Postes Canada voulait installer une boîte postale communautaire dans mon quartier, il faudrait alors que des dispositions de planification urbaine soient établies pour cela.

Il y a d'autres quartiers aussi dans la ville — Cathedral étant un excellent exemple que les gens de Regina connaîtraient — où il serait extrêmement difficile du point de vue de la planification urbaine d'installer une boîte postale communautaire.

• (1440)

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

Vous dites qu'il y a eu des consultations avant que les boîtes postales ne soient installées, mais vous avez aussi mentionné qu'il devrait y avoir un certain respect envers les municipalités. Y a-t-il eu des circonstances de manque de respect ou encore des circonstances où été prise par surprise?

**Mme Debra Button:** De mon point de vue, non, nous ne l'avons pas été.

Nous avons eu de bonnes discussions, et celles-ci ont porté aussi sur la façon de faire en sorte que le déneigement se fasse comme il faut, que les feuillets de courrier publicitaire n'aillent pas traîner au sol, que les déchets soient ramassés et que les zones où ces boîtes postales allaient être installées soient esthétiquement attrayantes. Nous avons quelques quartiers qui ont du caractère et nous ne voudrions pas que des choses hideuses y soient installées.

**Mme Yasmin Ratansi:** Vous êtes convaincue qu'il n'y aura pas de rebuts à ces endroits ou...

**Mme Debra Button:** Dans nos nouvelles zones, là où nous avons des boîtes postales communautaires, ce n'est pas un gros problème. Le déneigement présente parfois quelques problèmes, parce qu'il arrive qu'il soit oublié.

**Mme Yasmin Ratansi:** Voulez-vous imposer un droit à Postes Canada?

**Mme Debra Button:** Est-ce que j'aimerais imposer un droit à Postes Canada?

**Mme Yasmin Ratansi:** Oui.

**Mme Debra Button:** Vous savez...

**Mme Yasmin Ratansi:** Pensez-y, parce que cela coûte à votre municipalité.

**Mme Debra Button:** Oui c'est un coût si nous devons aller dégager ces zones, mais cela n'est pas encore arrivé chez nous dans les anciens quartiers de Weyburn. Pour l'instant, je ne pense pas que nous ayons eu... Je suis maire depuis 10 ans et nous n'avons reçu aucune plainte concernant l'emplacement de boîtes postales communautaires ou leur propreté.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

Monsieur McEachern, savez-vous quel est le taux de chômage dans la ville de Regina? Je ne le trouve pas ici, et je n'arrivais pas...

**M. Sean McEachern:** Non, pas de mémoire.

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

Madame Sterling, vous parliez de la Saskatchewan Transportation Company qui livrait des colis, et vous avez mentionné qu'elle avait des difficultés financières. Comme vous le savez, Postes Canada suit le concept de la livraison sur le dernier kilomètre. Elle livre là où la route finit. Aimerez-vous que Postes Canada soit une entreprise, un service ou une combinaison des deux?

**Mme Carmen Sterling:** Une combinaison des deux, je pense, en fonction des besoins de nos membres. Il pourrait être difficile pour une entreprise de considérer que certains des services qu'elle fournirait dans certaines de nos régions rurales et éloignées seraient viables, et il pourrait y avoir des défis à ce niveau, alors qu'en contexte urbain... Je viens réellement de la région périphérique de la ville de Weyburn, et Mme Button a mentionné qu'un des comptoirs postaux dans cette région se trouve dans le magasin Pharmasave. Certains de nos contribuables l'apprécient beaucoup, parce qu'il leur arrive parfois d'avoir besoin d'accéder au service à des moments où ils ne peuvent se rendre au bureau de poste durant ses heures d'affaires normales.

**Mme Yasmin Ratansi:** Nous écoutons les gens dans tout le pays, et notre arrêt ici est l'un des derniers. Saviez-vous que Postes Canada a créé une concurrence avec les franchises en créant le comptoir de la Société et le comptoir franchisé? Postes Canada n'impose pas de frais de franchise, et donc, elle ne gagne rien avec les franchises.

Si Postes Canada, le dernier bastion des fournisseurs de services, était là, et offrait les heures de service que vos entreprises souhaitent, cela serait-il une autre possibilité de service? Nous avons entendu dire que les franchises ont pour principale fonction, en réalité, de garnir les rayons. Ce sont les aînés qui nous disent cela. Que voudriez-vous qu'une Société canadienne des postes améliorée ou réinventée offre à vos citoyens?

**Mme Carmen Sterling:** Je ne pense pas qu'elle ait besoin d'être réinventée dans les régions rurales. Un engagement de fournir le service auquel s'attendent nos membres ou nos contribuables est certainement une chose souhaitable, mais je ne saurais préciser, au nom de nos membres, quel modèle d'entreprise fonctionnerait.

**Mme Yasmin Ratansi:** Nous aimerions avoir votre avis. Vous pouvez nous envoyer vos idées.

J'aimerais quelques éclaircissements. L'Angleterre a un excellent système bancaire, et pourtant, elle autorise le service bancaire postal. Un tel service n'est pas chose simple. Nous envisageons cette option, et nous écouterons les opinions quant à la façon dont un tel service aide les membres dans les régions éloignées, mais l'accès Internet haute vitesse est un problème.

Ma dernière question s'adresse à M. Lafleur.

Aimeriez-vous que le secteur de la main-d'oeuvre ait une place au conseil d'administration de Postes Canada?

**M. Donald Lafleur:** Oui, nous aimons toujours faire partie de la discussion.

• (1445)

**Mme Yasmin Ratansi:** Bon. Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à nos deux dernières interventions, soit cinq minutes de questions et réponses.

Commençons par M. Clarke.

[Français]

Vous avez cinq minutes.

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

J'ai une première question qui s'adresse aux trois groupes ici présents.

Selon vos membres, Postes Canada est-elle un symbole national d'unité fédérale?

[Traduction]

**Mme Debra Button:** Si d'après nos membres elle est un symbole? Je dirais que non.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** D'accord.

[Traduction]

**Mme Debra Button:** Est-elle un symbole d'unité nationale? Non.

**Mme Carmen Sterling:** Je suis d'accord. Je ne pense pas que nos membres la voient ainsi.

[Français]

**M. Donald Lafleur:** Vous voulez savoir si elle est un symbole d'unité nationale?

**M. Alupa Clarke:** Oui.

**M. Donald Lafleur:** Je ne suis pas certain qu'on verrait cela comme un symbole national ou d'unité nationale.

**M. Alupa Clarke:** Merci beaucoup.

Madame Button, vous avez mentionné que vos membres étaient plutôt d'accord sur le plan d'action en cinq points de Postes Canada. Vous avez précisé, par contre, que le service devait demeurer de très haute qualité.

S'il vous plaît, pourriez-vous nous expliquer un peu ce qu'est exactement, pour vous et pour vos membres, un service de haute qualité?

[Traduction]

**Mme Debra Button:** Je laisserai Sean répondre à cela.

**M. Sean McEachern:** Dans le contexte actuel, nous voulons que nos membres, les gouvernements locaux, les résidents et les entreprises continuent à avoir accès à un service postal qui leur offre la possibilité de faire livrer des colis, des lettres, n'importe quoi, à des tarifs abordables, n'importe où dans le pays et dans le monde.

Il s'agit aussi de l'accès à des centres de service importants dans la province qui soient à proximité de la résidence des expéditeurs, et qui ne les forcent pas à assumer le fardeau d'efforts pour accéder aux types de services que le gouvernement du Canada fournit par le truchement de Postes Canada.

**M. Alupa Clarke:** Merci.

[Français]

Monsieur Lafleur, vous êtes partie prenante du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Est-ce exact?

**M. Donald Lafleur:** J'en suis encore membre, mais comme j'ai été élu au Congrès du travail du Canada, j'ai quitté mes fonctions.

**M. Alupa Clarke:** Plusieurs membres du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes que le Comité a rencontrés lors des consultations des derniers jours semblaient remettre en question les prévisions budgétaires déficitaires de 750 millions de dollars d'ici 2026.

Remettez-vous également en question ces prévisions qui ont été appuyées par le groupe de travail?

**M. Donald Lafleur:** Ces prévisions viennent-elles du Conference Board du Canada?

**M. Alupa Clarke:** Selon Postes Canada, d'ici 10 ans, son déficit sera de 750 millions de dollars.

**M. Donald Lafleur:** Selon mon expérience, Postes Canada exagère grandement les déficits futurs. Si vous regardez l'histoire, vous verrez que c'est vrai.

Le Conference Board du Canada a fait des prévisions similaires, il n'y a pas si longtemps, quand le gouvernement conservateur et Postes Canada ont décidé d'aller de l'avant avec les compressions budgétaires et la suppression du service de livraison à domicile. On a prêté que Postes Canada allait perdre de l'argent dans l'année courante, or cette prédiction ne s'est pas avérée, ni la prédiction de l'année suivante.

Comment peut-on faire des prévisions pour les années à venir, alors qu'on a de la difficulté à en faire pour l'année courante? C'est notre expérience.

**M. Alupa Clarke:** Je comprends, mais ce qui me surprend, monsieur Lafleur, c'est que le groupe de travail qui a été nommé par le présent gouvernement libéral, et non par le précédent gouvernement conservateur, est arrivé aux mêmes conclusions que Postes Canada.

Selon vous, pourquoi les membres du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes remettent-ils en question ces chiffres qui proviennent de deux groupes indépendants?

**M. Donald Lafleur:** Historiquement, les prédictions ne se sont pas avérées. Sur une période de 21 ans, Postes Canada a réalisé des profits annuels 19 fois. Voilà sur quoi s'appuie la perception des gens du syndicat.

**M. Alupa Clarke:** Si on accepte l'idée du déficit, si on décide d'être dans ce paradigme, croyez-vous que les employés ont leur bout de chemin à faire?

La convention collective du 1<sup>er</sup> février 2015 impose des baisses de salaire et une réduction des congés annuels. Laissons de côté la réduction de salaire. En ce qui concerne les congés annuels, croyez-vous que les travailleurs ont leur part à faire pour favoriser la solvabilité de la Société? Si oui, de quels moyens disposent-ils? S'ils ont déjà fait des efforts, j'aimerais vous entendre nous en parler.

• (1450)

**M. Donald Lafleur:** Le chemin à faire, comme je l'ai décrit, consiste à améliorer les services et à aller chercher une plus grosse part du marché pour augmenter les revenus. C'est l'option préférable à celle qui consiste à pratiquer des coupes au point d'en arriver à une situation où Postes Canada ne serait plus viable, ce qui entraînerait sa privatisation.

**M. Alupa Clarke:** Qu'en est-il des travailleurs?

**M. Donald Lafleur:** Depuis des décennies, les travailleurs ont mis en avant des suggestions pour améliorer les services. Ils ont également accepté des reculs et une très grande augmentation de leur productivité.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Traduction]

Notre dernière intervenante sera Mme Shanahan, pendant cinq minutes.

[Français]

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

Je profite du fait qu'un témoin parle français pour m'exercer.

Monsieur Lafleur, le point de vue que vous avez soulevé tout à l'heure est très intéressant. Un service bilingue, c'est quand même très important partout au pays. On ne s'en rend pas toujours compte. Étant une anglophone de Montréal, je sais que les anglophones aiment bien pouvoir avoir un service en anglais quand ils se rendent à un comptoir de Postes Canada.

On nous a dit qu'à une certaine époque, les employés de Postes Canada étaient invités à soumettre leur opinion, leurs idées, mais que cela ne se faisait plus, apparemment. Êtes-vous au courant de cela?

**M. Donald Lafleur:** Parlez-vous de quelque chose qui était fait de façon contractuelle?

**Mme Brenda Shanahan:** Non.

Nous avons reçu des témoignages selon lesquels les employés pouvaient auparavant suggérer des idées en vue d'améliorer les services, par exemple, ou de réaliser des épargnes. Toutefois, il n'y aurait plus moyen de communiquer avec les gestionnaires.

**M. Donald Lafleur:** Je suis au courant du fait qu'il existait un tel programme, mais cela fait presque trois ans que je suis parti. Il a peut-être été annulé, je ne le sais pas. Un tel programme existait, à un certain moment, et une récompense financière était accordée lorsqu'une idée était retenue par la gestion de Postes Canada.

**Mme Brenda Shanahan:** Ce programme existait donc.

Merci beaucoup.

[Traduction]

Pour en revenir aux municipalités, je m'intéresse beaucoup à l'importance des consultations. Je constate que dans certains cas, ces consultations entre Postes Canada et les municipalités ont bien été, et dans d'autres cas, elles ont moins bien été.

Comme ma collègue l'a dit, il n'y a pas de solution universelle, mais la communication semble être la clé. S'il n'en tenait qu'à vous, quelle serait la méthode que vous préféreriez si vous deviez traiter avec Postes Canada? Qu'aimeriez-vous voir de Postes Canada sur le plan de la communication?

**Mme Debra Button:** Si ce processus devait recommencer à Weyburn, nous sommes assez sûrs que nous recevriens le même degré de respect que la dernière fois. Je ne changerais rien. Ils étaient là à notre service quand nous en avions besoin. Le système au complet, la courbe d'apprentissage, tout ce que nous avons vécu s'est assez bien déroulé.

Comme je l'ai dit, en tant que présidente de la SUMA, je sais que cela n'a pas été le cas partout. Peut-être que nos municipalités aussi ont adopté une approche différente, parce que la communication, cela doit se faire dans les deux sens.

**Mme Brenda Shanahan:** Il y a donc quelques améliorations qui pourraient être apportées.

**Mme Carmen Sterling:** Un très petit nombre de nos membres bénéficieraient d'installations de Postes Canada; par conséquent, nous n'avons pas reçu de rétroaction. Notre intérêt principal dans la question porte sur le service qui sera offert à partir de maintenant. Aucune des municipalités ne nous ont communiqué des remarques, parce que très peu d'entre elles auraient eu à parler des installations dans le cadre de la consultation.

Nous avons effectivement un réseau très étendu de communication avec nos municipalités, et nous serions heureux à l'avenir de nous en servir si Postes Canada ou le comité voulait nous communiquer des renseignements. Si nous pouvons demander la rétroaction de nos membres, nous le ferons avec grand plaisir.

**Mme Brenda Shanahan:** Excellent.

Me reste-t-il du temps?

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

**Mme Brenda Shanahan:** À ce sujet, certaines de vos collectivités ont des bureaux de poste qui appartiennent à la Société canadienne des postes, des actifs immobiliers. Une des recommandations du groupe de travail portait sur l'idée de se servir de ces installations comme carrefour communautaire où on pourrait offrir d'autres services que ceux de Postes Canada exclusivement, ou, de fait, élargir la portée des services au détail de Postes Canada.

Est-ce là un aspect qui intéresserait votre groupe?

**Mme Carmen Sterling:** Comme je l'ai mentionné, très peu sont au courant. La plupart de nos membres et résidents accéderaient à ces types de services dans les zones urbaines plus petites qu'ils entourent, mais je ne crois pas qu'ils bénéficieraient de soutien, en particulier puisque les industries ou les entreprises on fait marche arrière au cours des ans en raison du coût de fourniture des services dans une telle région.

C'est la raison pour laquelle nous avons suggéré les banques à l'origine, mais il existe assurément de nombreux autres exemples, comme la mairesse Button y a fait allusion dans sa présentation, soit des entreprises déjà installées au sein de ces communautés qui se feraient un plaisir d'offrir à Postes Canada un coin lui permettant de continuer d'offrir le service afin que nous sachions que nous pouvons compter sur celui-ci.

• (1455)

**Le président:** Merci beaucoup.

Merci encore une fois de comparaître. Votre témoignage s'est révélé très utile. J'ajouterais cependant que si vous avez des renseignements additionnels qui profiteraient, d'après vous, aux délibérations de notre comité, je vous inviterais à les remettre directement à notre greffier. Vous pourrez lui demander ses coordonnées avant de partir.

Puisque nous déposerons notre rapport au Parlement, probablement au cours de la dernière partie de novembre ou au début de décembre, si vous souhaitez nous transmettre des renseignements additionnels, je vous demande de le faire probablement au cours des 10 prochains jours ou des deux prochaines semaines. Cela nous aiderait grandement et nous les ajouterions à notre rapport final.

Une fois de plus, merci de votre témoignage. Il a été très bien accueilli.

Nous suspendrons pendant quelques instants alors que nous attendons que notre prochain groupe de témoins s'approche de la table.

• (1455)

\_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1500)

**Le président:** Merci beaucoup à nos témoins, nos experts. Merci beaucoup de prendre le temps malgré votre journée occupée pour vous joindre à nous cet après-midi.

Espérons que vous avez tous assisté à la première session. Si tel est le cas, vous savez comment les choses fonctionnent ici. Je vais passer les procédures en revue très rapidement.

Nous allons demander à toutes nos organisations et à tous nos orateurs de limiter leurs commentaires à cinq minutes ou moins. Après vos allocutions d'ouverture, nous passerons à la ronde de questions et de réponses avec tous les membres de notre comité. Notre expérience nous a révélé que même si vous ne parvenez pas à terminer toutes vos allocutions d'ouverture au cours de la période de cinq minutes qui vous est allouée, la majeure partie de l'information que nous sommes en mesure de recueillir provient de la période de questions et réponses. Si je dois vous interrompre, je le ferai gentiment et avec respect, si j'en suis capable. Cependant, ne vous inquiétez pas, parce que je sais que tous les points que vous souhaitez exprimer sortiront au cours de la période de questions et réponses.

Maintenant que j'ai terminé cette courte introduction, nous allons débiter.

Monsieur Nixon, vous êtes le premier sur notre liste. Je vous accorde cinq minutes. La parole est à vous.

**M. Keith Nixon (directeur général, Credit Union Central of Saskatchewan):** Merci et bon après-midi. Merci au comité de nous avoir invités à comparaître cet après-midi. C'est aujourd'hui la Journée internationale de la coopération d'épargne et de crédit au Canada.

Je m'appelle Keith Nixon. Je suis le président-directeur général de la Credit Union Central of Saskatchewan, qu'on appelle également SaskCentral. Je suis aussi membre du conseil de l'Association canadienne des coopératives financières. Je suis accompagné ici de Leslie Trobak, qui s'occupe de la gestion des relations gouvernementales pour SaskCentral.

SaskCentral est une coopérative de services financiers qui offre un soutien à la recherche, des services de consultation et de gestion des liquidités financières à 46 coopératives de crédit en Saskatchewan. Notre système gère un actif combiné total de 21 milliards de dollars en Saskatchewan. SaskCentral fonctionne à la façon d'une association commerciale au nom des coopératives de crédit de la province et agit à titre de porte-parole des coopératives de crédit dans les dossiers d'intérêt commun.

Voici d'ailleurs quelques faits au sujet des coopératives de crédit. En Saskatchewan, les coopératives de crédit comptent au-delà de 472 000 membres, alors qu'elles embauchent près de 3 500 personnes dans la province. Les coopératives de crédit de la Saskatchewan sont des moteurs importants de la croissance économique dans la province, alors qu'en 2015, nous comptons presque 15,9 milliards de dollars en prêts à la consommation, à l'agriculture et à différents types de commerce. En fait, les coopératives de crédit de la Saskatchewan accaparent 50 % de la part du marché des petites et moyennes entreprises.

SaskCentral est affiliée avec l'Association canadienne des coopératives financières, ou ACCF, qui est l'association commerciale nationale des 315 coopératives de crédit et caisses populaires évoluant dans le domaine des services financiers à leurs propriétaires et leurs membres de partout au pays. Au Canada, 5,6 millions de Canadiens confient leurs besoins quotidiens en matière d'activités bancaires à une coopérative de crédit locale. Ensemble, les coopératives de crédit embauchent au-delà de 27 000 personnes et gèrent des actifs dépassant les 188 milliards de dollars, sans compter qu'elles injectent directement et indirectement la somme de 6,5 milliards de dollars dans le PIB du Canada.

À titre de coopératives financières, les coopératives de crédit représentent un genre très différent d'institution financière. Contrairement aux banques à charte, les coopératives de crédit ne visent pas principalement à maximiser leurs profits, mais plutôt le profit de leurs membres et de la communauté locale. En fait, la préoccupation pour la communauté représente un des sept principes coopératifs convenus à l'échelle internationale auxquels se conforment les coopératives de crédit, ce qui demande un engagement envers le développement durable des communautés au moyen de plans approuvés par leurs membres. Les coopératives de crédit de la Saskatchewan démontrent continuellement qu'elles contribuent à la prospérité de leurs communautés.

Par exemple, 10 coopératives de crédit de la Saskatchewan ont travaillé en partenariat avec le gouvernement du Canada et Westcap Management Limited à la construction de 1 500 unités de logement abordables dans la province. Les coopératives de crédit collaborent avec des groupes communautaires afin d'offrir des programmes axés sur la littératie financière. Certaines coopératives de crédit ont investi des capitaux à long terme au sein des communautés de la Saskatchewan, par exemple, dans des patinoires, des centres de loisirs et des parcs. D'autres coopératives de crédit disposent de programmes de prêts particuliers à l'intention des personnes à faible revenu, des personnes handicapées et des gens qui possèdent peu ou pas d'antécédents en matière de crédit.

Au Canada, les engagements de nos coopératives impliquent des pratiques variées, comme des taux préférentiels, des services de comptes assortis de peu ou pas de frais, ainsi que l'aménagement de succursales et de comptoirs de service dans les zones qui ne sont autrement pas desservies dans les régions rurales et éloignées au Canada. En fait, les coopératives de crédit représentent les seuls fournisseurs de services bancaires au sein de 380 communautés au Canada, alors qu'en Saskatchewan, elles constituent l'unique institution financière au sein de 132 communautés.

En ce qui concerne l'examen de Postes Canada, alors que les coopératives de crédit utilisent régulièrement les services d'envoi de courrier et de colis de Postes Canada, la principale raison de cette présentation est d'aborder le débat public en cours qui concerne l'arrivée possible de Postes Canada dans l'industrie des services financiers.

À une époque où la technologie des services bancaires et financiers en ligne augmente rapidement la disponibilité des services financiers, les coopératives de crédit en Saskatchewan et d'ailleurs au Canada s'efforcent de faire concurrence sur différentes plateformes.

• (1505)

Nous savons que le Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes encourage l'accès de Postes Canada au système bancaire postal afin d'accroître ses recettes, compenser les pertes dans ses secteurs d'activités principaux et apparemment pour préserver les emplois chez Postes Canada. D'autres défenseurs des services bancaires par la poste se concentrent sur la prestation de services financiers dans les régions rurales et éloignées, ainsi qu'au sein des communautés à faible revenu trop peu desservies par les banques tout en offrant des alternatives aux fournisseurs de prêt sur le salaire.

Cependant, compte tenu de l'évolution rapide du secteur des services financiers, nous croyons que des services bancaires postaux auraient de la difficulté à concurrencer le marché populaire, bien servi et innovateur des banques.

Ceci étant dit, nous craignons qu'une série de conséquences négatives et involontaires accompagne la venue des services bancaires postaux sur le marché. L'avantage que présente une institution financière de l'État sur le plan du financement pourrait faire basculer les règles du jeu en faveur de l'État en accordant des avantages en matière de prix par rapport aux institutions du secteur privé, comme les banques et les coopératives de crédit. La concurrence déloyale avec une autre société d'État pourrait obliger les banques et les coopératives de crédit à se retirer du secteur de la prestation des services dans les marchés où les prix sont déjà très concurrentiels et où les marges sont très faibles.

Enfin, si l'on peut se baser sur l'expérience des institutions financières actuelles de l'État, il est également probable qu'un service bancaire postal subisse les pressions des lois et des règlements moins que les banques et les coopératives de crédit. Par exemple, Financement agricole Canada, la Banque de développement du Canada et Exportation et développement Canada n'ont pas de comptes à rendre à une autorité prudentielle. De plus, très peu de restrictions légales sont imposées au niveau des pouvoirs et des activités commerciales de ces institutions financières de l'État. Cela contraste avec les coopératives de crédit et les banques, dont les pratiques commerciales sont soumises à des restrictions considérables et qui font continuellement l'objet d'une surveillance et d'un encadrement prudentiels.

**Le président:** Monsieur, je vais devoir vous demander de récapituler très rapidement, s'il vous plaît.

**M. Keith Nixon:** Pour conclure, SaskCentral et l'Association canadienne des coopératives de crédit remercient le comité de leur avoir donné l'occasion de participer. SaskCentral et l'Association canadienne des coopératives de crédit n'approuvent pas l'accès de Postes Canada au marché bancaire afin de relever les défis qui surviennent dans ses secteurs d'activités de base.

**Le président:** Merci.

Madame Schick, je vous accorde cinq minutes, s'il vous plaît.

**Mme Holly Schick (directrice exécutive, Saskatchewan Seniors Mechanism):** Monsieur le président, membres du comité, merci de l'occasion que vous m'accordez de faire une présentation ici aujourd'hui.

Je m'appelle Holly Schick. Je suis directrice exécutive de Saskatchewan Seniors Mechanism, un organisme à but non lucratif qui regroupe les organismes d'âinés afin qu'ils collaborent dans le cadre de différents projets et dans les nouveaux dossiers touchant les adultes plus âgés.

Nous comptons 16 organisations membres qui regroupent ensemble tout près de 100 000 adultes plus âgés. Les organisations sont pour la plupart provinciales et comprennent des groupes, comme les Superannuated Teachers of Saskatchewan, la Saskatchewan Retirees Association, l'Association nationale des retraités fédéraux, ainsi que la Fédération des âinés fransaskois. Nous comptons différents organismes d'appui, comme la Saskatchewan Registered Nurses' Association, ainsi que la Saskatchewan Association of Rural Municipalities. Nous avons également conclu une entente de partenariat avec la Saskatchewan Urban Municipalities Association.

Notre organisation travaille présentement à la création de communautés amies des âinés, alors qu'elle aborde la question de l'âgisme dans les médias et s'efforce de réduire l'isolement des adultes plus âgés. Parmi les questions actuelles auxquelles nous nous intéressons, mentionnons les soins à domicile, le coût des médicaments d'ordonnance, les pensions et la lutte contre l'abus à l'endroit des adultes plus âgés.

Je vais donner la parole à Randy Dove, notre vice-président.

• (1510)

**M. Randy Dove (vice-président, Saskatchewan Seniors Mechanism):** Merci, merci de cette possibilité.

Nous voulions certainement nous assurer, du point de vue du Saskatchewan Seniors Mechanism, de consacrer un instant pour tenter simplement de présenter les caractéristiques des adultes plus âgés que nous servons en Saskatchewan. Nous savons assurément, de nos membres et à partir des commentaires, que les adultes plus âgés préfèrent rester au sein de leurs communautés, vivre le plus longtemps possible dans leurs domiciles et préserver leur indépendance, alors qu'ils recherchent et présentent des besoins variables en matière de services tout dépendant de l'endroit où ils décident de vivre.

Ils connaissent une période de transition en ce qui concerne le recours aux services électroniques. Ce ne sont pas tous les adultes plus âgés qui savent utiliser un ordinateur. Ce nombre n'augmente pas alors que les baby-boomers accèdent à cette catégorie. Certains sont de plus en plus à l'aise avec les ordinateurs, mais nos membres âinés et les adultes plus âgés qui font partie des âinés le sont moins de nos jours.

Nous constatons que les adultes plus âgés peuvent devenir très isolés et vulnérables si leur accès aux services est limité. Dans la mesure où la livraison du courrier est concernée, il s'agit là d'un service important pour tous les Canadiens, en particulier les adultes plus âgés. Nous voyons la livraison du courrier comme un point d'accès, une façon d'établir un lien, de communiquer et d'accéder aux services qui permettent d'entretenir un lien avec la famille et la communauté dans laquelle ils ont décidé de s'établir.

La distance est un problème. Nous appuyons assurément la notion de livraison régulière à domicile. Nos membres nous disent que nous devrions assurément tenir compte de la notion de livraison à domicile qui est moins fréquente que tous les jours; cependant, l'accès aux boîtes postales communautaires constitue un problème en Saskatchewan, en particulier en hiver, lorsque nous vivons des conditions de neige et de glace qui empêchent les gens de s'y rendre. Ainsi, nous demandons au comité de tenir compte de ce fait.

Le service est plus efficace dans les centres urbains. On y retrouve des problèmes autres que dans la Saskatchewan rurale et les défis sont différents. Le transport et l'accès constituent des problèmes dans les petites communautés à la grandeur de la province.

Nous voyons le rôle de Postes Canada, en particulier dans la Saskatchewan rurale, comme faisant partie d'un carrefour communautaire, une notion de contact, un lieu de rassemblement, un endroit où les gens peuvent se réunir tout particulièrement au sein des communautés de moindre envergure. Avec le temps, les bureaux de poste sont presque devenus un centre communautaire par défaut, parce qu'il s'agit de la destination où les gens se rendent pour cueillir leur courrier. Cette notion générale de carrefours communautaires, de développement communautaire et de connexions appartient au domaine de la convivialité adaptée à l'âge, qui représente vraiment un mouvement mondial qui a vu le jour à l'Organisation mondiale de la Santé afin de créer une inclusivité communautaire et pour réunir les gens.

Nous avons certaines questions, certaines préoccupations et certaines réflexions en lien avec l'accès dans les régions nordiques. On ne retrouve pas d'institutions financières limitées ou traditionnelles dans le nord de la Saskatchewan et l'accès électronique est insuffisant dans cette région de la province. Ce ne sont pas tous les Canadiens qui ont accepté la notion de paiements électroniques. Il arrive que les gens souhaitent encore obtenir des chèques sur papier. Nous voyons Postes Canada comme un catalyseur possible des services nordiques pour les adultes plus âgés.

Le dernier point que nous voulions aborder en passant, puisque nous l'avons vu dans la documentation du groupe d'étude, concerne toute la question des pensions. Il s'agit là d'une préoccupation importante pour le Saskatchewan Seniors Mechanism. Nous nous ferons toujours le défenseur d'un revenu convenable pour les adultes plus âgés, puisque celui-ci est directement lié à la qualité de vie. Nous croyons que la préservation des pensions devrait rester une priorité pour Postes Canada et les organisations en général. Les adultes plus âgés comptent sur le revenu de pension qui représente pour eux un élément indispensable afin de préserver leur indépendance et poursuivre leur contribution à la société.

Ceci étant dit, je vous remercie grandement d'avoir écouté et de m'avoir offert la possibilité d'effectuer cette présentation.

• (1515)

**Le président:** Merci beaucoup.

Notre dernière experte sera Mme Friesen, s'il vous plaît, pendant cinq minutes.

**Mme Marg Friesen (consultante principale, Saskatchewan Voice of People with Disabilities Inc.):** Merci.

J'aimerais remercier le comité de cette possibilité qu'il m'offre, au nom des personnes handicapées de cette province, de participer à cette consultation sur l'importance du service postal actuel et sur l'impact des changements éventuels sur Postes Canada.

Saskatchewan Voice of People with Disabilities est un organisme communautaire qui encourage l'inclusion et qui s'attaque aux préoccupations que vivent les personnes handicapées. Ces personnes doivent s'adapter, modifier leurs façons de faire et surmonter l'adversité tout au long de leurs vies, qu'elles soient nées avec un handicap ou qu'elles aient acquis celui-ci en raison d'une blessure ou d'une maladie. De plus, ils doivent surmonter des barrières sociales, économiques, systémiques ou autres qui sont liées aux attitudes des gens. Il est fréquent et ces gens ne s'étonnent aucunement lorsqu'ils vivent la discrimination ou l'exclusion au sein des communautés où ils rencontrent de telles barrières.

J'ai eu le privilège d'apprendre de personnes handicapées qui ont dû se démener pour surmonter l'adversité et continuer de progresser. Malheureusement, un nombre considérable de personnes handicapées sont dépassées et ont perdu tout espoir. Ce sont ces gens que nous servons.

Notre organisation continue d'appuyer les personnes handicapées, parce que nous croyons que tout citoyen a le droit fondamental de participer et de contribuer à la vie communautaire. Peu importe que le handicap soit prolongé, durable ou de courte durée, les individus ne devraient pas être forcés de s'adapter continuellement à l'environnement, comme on s'y est toujours attendu au sein de la société. On a réalisé des progrès dans les domaines de l'accessibilité et de l'inclusion. Cependant, nous considérons qu'il reste encore fort à faire dans ce pays. Le statu quo n'est pas une option, pas plus que l'exclusivité, lorsqu'il s'agit de services publics.

Cela m'amène à la question des mesures envisagées de réduction des coûts en lien avec la livraison postale.

Les changements possibles dans la livraison du courrier porte-à-porte auront des répercussions négatives sur les personnes handicapées et deviendront des obstacles additionnels dans la vie de bien des gens en Saskatchewan. En tant qu'organisme de défense, nous ne sommes pas favorables au modèle de livraison à une boîte postale communautaire. Les personnes handicapées n'en tireront aucun avantage. Ces gens doivent composer chaque jour avec des risques imminents. Ils craignent pour leur sécurité personnelle. La présence de boîtes postales communautaires situées loin de leur domicile et de leur environnement sécurisé, qui les obligerait à se déplacer en véhicule ou par tout autre moyen, expose ces gens à un risque accru de préjudices ou de violence. Cette mesure se prendrait au détriment de leur sécurité et leur bien-être.

Compte tenu des mauvaises conditions météorologiques en Saskatchewan, il arrive souvent que les rues et les routes deviennent impraticables, bloquées ou qu'il soit dangereux de les emprunter à pied ou en voiture, ce qui augmente le risque de blessures corporelles. Nous faisons la promotion d'un mode de vie indépendant pour les personnes handicapées. Si elles doivent se fier sur une autre personne qui ira chercher leur courrier à leur place, elles courent de risque de souffrir d'autres formes d'abus, comme le vol d'identité ou des abus sur le plan financier.

Les citoyens ne vivent pas tous dans le confort, alors que certains ne reçoivent pas des revenus leur permettant de s'offrir une qualité de vie idéale. Ils dépendent des programmes de sécurité alimentaire pour se nourrir et habitent dans un logement qui ne répond pas aux normes, parce que c'est tout ce qu'ils peuvent se permettre, sans compter que celui-ci se trouve la plupart du temps dans des quartiers peu sécuritaires. Les personnes handicapées disposent parfois de moyens limités pour améliorer leur sort en raison des ressources limitées. Par conséquent, l'ajout d'un autre obstacle à la livraison de

leur courrier entraîne des difficultés indues qu'il est souvent possible de prévenir.

En ce qui concerne la possibilité d'aborder les opérations en matière de livraison du courrier aux personnes handicapées, nous comprenons qu'on a proposé un système en vertu duquel les individus devraient répondre à certains critères pour avoir droit à un tel service. Cela est inacceptable. Il est mesquin de s'attendre à ce qu'une personne aux prises avec un handicap important ou durable doive prouver qu'elle est handicapée, sans compter les contraintes financières qu'une telle attitude entraînera. Cette solution possible mérite qu'on poursuive les discussions avant de déterminer qu'elle convient à la communauté des personnes handicapées.

La proposition possible de mettre fin à la livraison du courrier porte-à-porte réduirait l'accès au service postal en général, sans compter que celui-ci deviendrait inaccessible pour une grande proportion de la population. Ce pourcentage est en hausse et non en baisse. Dans notre population vieillissante, un Canadien sur deux fera état d'un certain niveau d'incapacité. Il s'agit là d'une cause de préoccupation pour tous les programmes et les services. Il n'est pas réaliste de présumer que tous les citoyens peuvent s'offrir une technologie d'adaptation ou des services de communication pour accéder aux services postaux. Les gens que nous servons se passent de telles mesures de soutien en raison du coût.

Pour terminer, nous vous exprimons toute notre gratitude parce que vous nous avez permis de vous faire part de nos préoccupations. Nous espérons qu'il est possible de trouver des solutions à la fois inclusives et abordables dans l'intérêt de tous les citoyens du Canada.

● (1520)

L'accessibilité et l'inclusion étaient le point de mire d'une discussion récente que nous avons eue avec le gouvernement fédéral et il s'agit de la priorité du gouvernement qui désire créer des communautés accessibles. L'organisme Saskatchewan Voice of People with Disabilities appuie ces principes, qui reposent sur une approche axée sur l'individu, et nous espérons poursuivre le dialogue.

Merci de votre temps.

**Le président:** Merci beaucoup à vous tous pour vos présentations.

Nous débiterons maintenant notre séance de questions et réponses d'une durée de sept minutes.

Monsieur Whalen, la parole est à vous.

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

Merci à vous tous d'être venus aujourd'hui. Il est formidable d'entendre des groupes qui représentent des points de vue différents. Nous avons entendu parler les municipalités et il est maintenant intéressant d'entendre les associations de retraités, les associations de personnes handicapées et évidemment les coopératives de crédit, parce que les services bancaires par la poste ont été un sujet chaud dans tous les endroits où nous sommes allés et il s'agit là assurément d'un aspect que le syndicat souhaite nous voir étudier plus en profondeur.

Monsieur Nixon, croyez-vous que les coopératives de crédit pourraient collaborer avec Postes Canada afin d'étendre la portée géographique des services que vous offrez? Y voyez-vous un marché?

**M. Keith Nixon:** Je vous remercie de la question.



Nous sommes assurément très ouverts à une participation avec le gouvernement lorsqu'il s'agit d'explorer les possibilités partenariat. Il y a longtemps, à nos débuts, des coopératives de crédit et des comptoirs postaux dans de petites municipalités ont même partagé les mêmes locaux, de sorte que je crois qu'ils peuvent s'entraider. Il s'agit là d'un aspect que nous sommes disposés à examiner.

Je crois que le principal défi concerne l'évolution continue de la technologie, alors que même les comptoirs physiques de nos coopératives de crédit trouvent qu'il est difficile de suivre le comportement des consommateurs. Le nombre de personnes qui traversent les portes d'une succursale d'une coopérative de crédit dans une petite communauté a grandement chuté alors que les gens font appel à d'autres innovations, comme les services bancaires mobiles, les services bancaires par ordinateur et même les services bancaires mobiles sur les téléphones intelligents ou par d'autres moyens.

Dans une de nos coopératives de crédit, nous avons récemment instauré une approche innovatrice, soit un centre consultatif mobile, qui équivalait littéralement à une succursale sur roues, qui se rend régulièrement dans les zones éloignées pour tenter de servir les endroits mal desservis où des installations physiques permanentes pourraient être sous-utilisées. Nous avons offert un tel service au sein des communautés autochtones et dans d'autres régions où un service à temps partiel convient davantage.

Il s'agit là du genre de choses que nous mettons à l'essai. Il nous ferait plaisir de discuter de ces possibilités.

**M. Nick Whalen:** Lorsqu'une coopérative de crédit tente de déterminer si la demande justifie l'ouverture d'un nouvel emplacement ou la fermeture d'un emplacement déjà existant parce que la demande ne suffit pas, disposez-vous de directives qui vous permettent de déterminer ce qui constitue une zone propice, la distance que les gens doivent parcourir pour recevoir le service, ainsi que la densité de la population? Pouvez-vous nous faire part de certains de ces paramètres?

**M. Keith Nixon:** Lorsqu'il s'agit de mettre sur pied une nouvelle coopérative de crédit, certains paramètres concernent le niveau de dépôt dont on pourrait avoir besoin pour exploiter une institution financière distincte, alors que ces seuils augmentent continuellement. Vous êtes-vous engagé à créer une base de dépôts locale qui permettrait de déposer les fonds? Pouvez-vous tirer des revenus suffisants et accumuler un capital qui permettra de bâtir une institution financière à la fois saine et sécuritaire? Il arrive souvent que la réponse à une communauté en déclin consiste à recruter une succursale d'une autre coopérative de crédit, soit d'une coopérative de crédit suffisamment importante pour entretenir ces opérations.

Ceci étant dit, même au sein de nos organisations plus vastes qui offrent des services dans les communautés en déclin, tout revient en réalité à l'achalandage de la succursale et aux genres de points d'accès qui justifient l'embauche physique de personnel sur place, ainsi que l'aménagement d'un édifice à cet endroit.

Un autre problème survient lorsque vous pouvez réduire les effectifs à un niveau suffisamment bas qu'il met en péril en réalité la sécurité des gens affectés à ces opérations en raison d'autres éléments. Tel est le cas, par exemple, lorsque vous avez un seul guichet ouvert pendant un certain temps. Il existe certains seuils dont on doit tenir compte. De plus, est-il possible de servir convenablement cette communauté mieux qu'à temps partiel à partir d'une communauté avoisinante?

● (1525)

**M. Nick Whalen:** De mémoire, quelle est la taille la plus petite d'une communauté au sein de laquelle vous seriez prêt à aménager une succursale?

**M. Keith Nixon:** Je ne pourrais dire avec précision la population. Nous pouvons assurément vous proposer de fournir plus tard cette information au comité.

Dans certains cas dont nous parlons, les communautés sont très peu peuplées. Plutôt que de spéculer, je crois que je ferais mieux de vous fournir ce chiffre.

**M. Nick Whalen:** Merci.

Aux organismes Saskatchewan Voice of People with Disabilities et Saskatchewan Seniors Mechanism, lorsque les gens parlent de livraison porte-à-porte, de boîtes postales communautaires et de livraison au même endroit dans un immeuble à logements, les différentes personnes qui viennent s'entretenir avec nous ont à l'esprit des concepts différents.

Le rapport du groupe d'étude porte sur cinq modèles de livraison. Il y a la livraison générale et la route rurale où les gens reçoivent leur courrier dans leur boîte postale au bout de leur allée ou de leur entrée de cour. Il y aurait un bureau de poste dans un petit hameau ou un village ou dans une petite municipalité. Il y aurait des boîtes postales communautaires, soit des super boîtes postales d'un côté de la route. Le rez-de-chaussée des immeubles à logements comportera souvent un endroit où le postier laisserait le courrier à l'intérieur de boîtes individuelles et il y a également, évidemment, votre service porte-à-porte actuel.

Lorsque nous parlons de toutes ces versions, lesquelles, d'après vous, représentent un service suffisamment efficace et lesquelles jugez-vous inacceptables lorsque nous parlons du besoin de se défaire de quelque chose ou de revenir à la livraison porte-à-porte? Quels sont les niveaux de service dont vous parlez?

**Mme Holly Schick:** Tout dépend vraiment de la communauté. Dans les centres urbains, plusieurs sont ceux qui accordent énormément d'importance à la livraison porte-à-porte. Dans les communautés rurales, l'existence du service quelque part au sein de la communauté est vraiment importante.

Dans une communauté rurale, il arrive souvent que plusieurs personnes connaissent leurs voisins et peuvent ainsi demander à l'un d'eux d'accepter le courrier à leur place, de sorte qu'il n'est pas aussi important d'offrir un service de livraison porte-à-porte. Le transport représente cependant un problème important pour les adultes plus âgés en zone rurale, de sorte que tout ce qui oblige les gens à sortir de leur communauté immédiate se bute à un certain refus.

Dans les centres urbains, il est bien plus difficile de demander à quelqu'un d'autre de cueillir le courrier à votre place, parce que vous n'avez pas nécessairement de famille ou de bons amis qui sont vos voisins immédiats, sans compter que vous ne connaissez pas nécessairement vos voisins si bien.

J'habite dans un appartement de style condo et il est très pratique que nos boîtes postales se trouvent au rez-de-chaussée de l'immeuble où nous allons chercher notre courrier. Cela fonctionne très bien pour les gens.

Tout dépend vraiment de la taille de la communauté et de la situation.

**M. Whalen:** Donc, vous considérez...

**Le président:** Je suis désolé; votre temps est écoulé, monsieur Whalen.

Notre prochain intervenant pourrait peut-être poursuivre dans le même ordre d'idées.

Nous laisserons la parole à M. Clarke pendant sept minutes.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous. Merci d'être avec nous aujourd'hui en cette merveilleuse ville qu'est Regina.

Je vais commencer par vous, monsieur Nixon.

Je vais d'abord faire une petite introduction, puis je vous adresserai trois questions.

Il y a deux modèles pour assurer la survie de Postes Canada. Il y a deux paradigmes différents pour assurer sa pérennité. Ces deux modèles ont été présentés par différents témoins au fil des jours et des semaines.

Selon le premier modèle préconisé, pour que Postes Canada puisse survivre à long terme, il faudrait réduire les services qu'elle offre et consolider l'infrastructure de sorte à assurer sa rentabilité.

Selon l'autre modèle ou plan d'affaires, il faudrait que cette société d'État étende la gamme de ses services, par exemple en mettant sur pied une banque postale ou en s'occupant des demandes de passeport.

Quel modèle ou quel paradigme Postes Canada devrait-elle adopter? Vous êtes quand même directeur général d'une immense institution financière. Vous avez sûrement de grandes connaissances sur le modèle qui assurerait le mieux la survie de cette grande institution qu'est Postes Canada.

• (1530)

[Traduction]

**M. Keith Nixon:** En ce qui concerne les deux paradigmes, il s'agit d'un ensemble bien connu de questions paradigmatiques qui concernent le système des coopératives de crédit et les services financiers, ce que nous avons en commun avec Postes Canada.

Tout revient en réalité aux modèles de livraison physique que nous avons mis sur pied au cours d'une période de notre histoire, alors que nous adoptons maintenant des méthodes différentes et des voies d'accès différentes par le recours à la technologie et à d'autres approches. Dans les petites municipalités, nous sommes confrontés aux mêmes défis à savoir si nous devons réduire ou non nos services au point de fermer les portes ou trouver d'autres façons d'offrir les mêmes services.

Il ne s'agit pas exclusivement d'étendre nos activités ou d'infiltrer d'autres secteurs d'activités qui pourraient ne pas représenter la mission première des activités de l'entité. Nous continuons de prioriser avec passablement d'attention la fourniture de services financiers et nous cherchons à accroître cette activité en fonction des besoins des membres des communautés. Notre principale option consiste à élaborer différentes méthodes conformément aux demandes des consommateurs en ce qui concerne l'accès à cette option.

Il s'agirait là de mon objectif premier ou de ma principale suggestion: imaginer des façons et des moyens différents et penser à l'innovation quant à la façon d'offrir ces services.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Monsieur Nixon, si, demain matin, vous étiez le PDG de Postes Canada, vous ne choisiriez pas catégoriquement l'un ou l'autre de ces paradigmes, mais vous tenteriez de faire un mélange des deux. Est-ce bien cela?

[Traduction]

**M. Keith Nixon:** Oui, je crois que le tout serait axé sur les méthodes, comme l'ajout de services et l'examen d'innovations futures dans la façon d'offrir les services. Dans notre cas, les innovations dans les domaines, comme les transports, les technologies et les communications remettent en question nos façons d'offrir des services financiers. Ces services représentent toujours la pierre angulaire de nos activités, mais surtout la façon dont nous offrons ces services.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Plusieurs des mesures proposées par Postes Canada et des constatations faites par le groupe de travail nommé par le gouvernement libéral vont dans le sens de la réduction des services.

Plusieurs membres de syndicat nous ont dit que si on touchait à des bureaux de poste, si on levait le moratoire qui empêche la fermeture des bureaux de poste en région rurale, par exemple, ce serait le début de la fin. Selon eux, si on ose toucher à cette infrastructure gigantesque — c'est d'ailleurs un des grands atouts de Postes Canada —, on se dirigera inévitablement vers une fin.

Selon vous, cette vision est-elle erronée ou exacte?

[Traduction]

**M. Keith Nixon:** Désolé, pourriez-vous répéter? Avez-vous dit que la vision consiste à poursuivre la fermeture des plus petites succursales si rien n'est fait?

**M. Alupa Clarke:** Dans le paradigme de la réduction des services, est-il absolument possible que Postes Canada cesse d'exister? Bien des gens nous l'ont dit.

**M. Keith Nixon:** Si je me base sur l'expérience des services des coopératives de crédit, je peux souligner le changement dans l'infrastructure de notre système de coopératives de crédit.

Au cours des 15 dernières années, disons, le nombre de coopératives de crédit au Canada a diminué pour passer d'environ 1 000 ou 900 à 300. Pendant ce temps, le nombre de leurs membres n'a cessé de croître, tout comme le volume de leurs activités, les dépôts, les prêts et autres choses du genre. L'activité des services financiers est en pleine croissance, mais le nombre de coopératives de crédit et les infrastructures physiques évoluent.

Sous ces 300 coopératives de crédit, on dénombre plusieurs succursales et emplacements, mais ce sont également les innovations technologiques que les gens tendent à oublier — les services bancaires mobiles, les applications sur téléphone intelligent et toutes ces façons différentes d'offrir des services grâce aux innovations technologiques. L'infrastructure physique qu'on a bâtie par le passé est maintenant en train d'évoluer en raison de la technologie perturbatrice dans la façon dont nous pouvons offrir les services.

• (1535)

**M. Alupa Clarke:** Merci.

**Le président:** Monsieur Weir, vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

**M. Erin Weir:** Merci beaucoup.

J'ai une question pour le Saskatchewan Seniors Mechanism. Vous avez parlé de l'importance des pensions pour Postes Canada. Je me demande si vous pouvez élaborer à leur sujet, et ce, non seulement dans la mesure où elles constituent une source de revenus pour les retraités, mais également une source de dépenses à la consommation au sein des communautés locales ici et là dans la province.

**Mme Holly Schick:** Une préoccupation de notre organisation et de bien d'autres personnes consiste assurément à disposer d'un revenu suffisant pour tout le monde, soit les personnes âgées et les gens de tout âge.

Plusieurs Canadiens vivent dans la pauvreté. La capacité d'accéder à un revenu adéquat implique la capacité de participer, de jouir d'une qualité de vie intéressante, de pouvoir choisir le genre d'aliments que vous achetez, de contribuer pleinement à la communauté, et ce, mieux que si vous n'aviez pas un revenu adéquat. Vous contribuez grandement à l'économie si vous êtes capable de vous offrir un moyen de transport et des services et d'acheter les choses dont vous avez besoin dans votre vie.

**M. Erin Weir:** Merci.

Un point sur lequel vous et Voices of People with Disabilities avez insisté grandement concernait l'importance de la livraison porte-à-porte. J'aimerais explorer un peu plus ce sujet.

On nous a déclaré, dans quelques communautés différentes, qu'il ne s'agit pas simplement de rendre le courrier accessible aux gens, mais également de pouvoir recevoir son courrier chaque jour. Il arrive que le postier soit celui qui constate que personne n'accepte le courrier et qu'il y a peut-être un problème, un problème de nature médicale.

Je me demande si votre organisation pourrait parler de cette mise en garde.

**Mme Holly Schick:** C'est assurément très vrai dans le cas des gens qui sont isolés. Plusieurs adultes plus âgés sont isolés parce qu'ils souffrent de problèmes de mobilité pour des raisons médicales, et ainsi de suite. Il arrive souvent que cette personne représente une protection importante et qu'elle ne constate pas ce qui se passe, alors qu'elle peut parfois sonner l'alarme en cas de besoin.

**Mme Marg Friesen:** Je dois reconnaître que mon coprésentateur a raison ici, Holly. Il arrive souvent que les gens soient isolés, comme Holly l'a mentionné, non seulement parce qu'ils sont des aînés ou des personnes âgées au sein de notre communauté, mais plutôt parce qu'ils souffrent d'un handicap qui ne leur permet pas de s'impliquer au sein de la communauté autant qu'ils le souhaiteraient. Le fait de compter sur un postier — un individu avec lequel ils peuvent communiquer et établir un lien sur une base quotidienne — leur procure un sens d'appartenance au sein de la communauté et un sentiment « d'importance ». Cela est très important pour quiconque est aux prises avec un ou plusieurs handicaps, et je ne parle pas ici que de handicaps physiques, mais également de maladie mentale ou de trouble cognitif ou intellectuel.

Nous faisons la promotion de l'indépendance au sein de notre communauté et nous voulons que les gens soient capables de vivre de manière indépendante le plus longtemps possible et il est très important qu'ils entretiennent ces liens.

**M. Erin Weir:** Merci beaucoup.

Dans un certain sens, il est amusant que nous ayons cette discussion sur le besoin d'effectuer la livraison porte-à-porte, parce qu'il s'agit d'un service qu'on tient pour acquis dans la plupart des pays industrialisés. Nous avons maintenant un gouvernement fédéral élu sur la promesse du maintien du service de livraison porte-à-porte. Je me demande si vous pouvez nous décrire un peu ce que vous avez entendu au cours de l'élection, de la façon dont vous interprétez ces promesses, de ce que vous attendez de l'actuel gouvernement fédéral pour s'assurer qu'on livre le courrier au domicile des gens.

**Mme Marg Friesen:** Comme je l'ai mentionné dans mon introduction, nous avons récemment participé avec le gouvernement

du Canada à des consultations sur ce à quoi ressemble l'inclusion sur le plan de l'accessibilité, par exemple, pour la communauté des personnes handicapées et pour les personnes handicapées en tant que telles.

Nous sommes vraiment préoccupés lorsqu'il s'agit d'accessibilité. L'accessibilité revêt un sens différent d'une personne à l'autre, puisqu'il existe des niveaux d'accessibilité différents et parce que la capacité de contribuer d'une manière qui permet à quiconque de se sentir comme un citoyen apprécié est importante pour les gens.

La nature des discussions est positive, je dirais, et en ce qui concerne l'accès au service postal, nous devons parler d'accessibilité et de ce que cela représente pour tous les citoyens du Canada. Plutôt que d'exclure la communauté des personnes handicapées, nous devons impliquer ces gens afin de trouver des solutions qui sont à la fois acceptables et adéquates. Les services publics sont importants pour tous et nous devons continuer d'entendre les voix de tous ceux qui seraient touchés par les changements. Ces changements importants qui surviennent au sein de la fonction publique — nous parlons aujourd'hui principalement des services postaux — ont des répercussions profondes sur les gens et sur leur qualité de vie. Nous poursuivrons ce dialogue et nous sommes ouverts aux possibilités comme celle-ci pour y parvenir.

● (1540)

**Mme Holly Schick:** Un des points dont nous avons parlé brièvement au sein de notre organisation concerne le besoin de tenir des consultations comme celle-ci, mais également de consulter les gens au sein de nos communautés rurales pour en arriver à des solutions créatives à certains des problèmes. Un des aspects que j'ai mentionnés dans la documentation qui est ressortie du comité consiste à réduire la livraison du courrier pour ne pas l'effectuer tous les jours. Il pourrait s'agir là d'une solution vraiment créative. Vous pourriez encore offrir le service aux gens, mais en réduisant sa fréquence.

Il s'agit là du genre de choses que nous pourrions examiner sans cesser de servir la population.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer la parole à Mme Ratansi pendant sept minutes, s'il vous plaît.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci beaucoup.

J'écoutais votre présentation. Je ne crois pas avoir entendu parler des coopératives de crédit, mais je suis contente que vous soyez venu et je vous souhaite la bienvenue.

Nous nous efforçons de définir la façon de faire en sorte que Postes Canada soit viable à l'avenir. À quoi cela ressemble-t-il? Quelles sont certaines des options sur la table? Comment pouvons-nous consolider ou miser sur les biens qu'elle possède, sur les biens immobiliers et son vaste réseau?

Monsieur Nixon, à quoi ressemblent ces régions éloignées où vous allez? Dans quelle mesure ces régions sont-elles éloignées?

**M. Keith Nixon:** Dans les coopératives de crédit de Saskatchewan, nous avons des succursales dans tous les coins de la province. Je dirais probablement que les plus éloignées se trouvent aussi loin vers le nord que Buffalo Narrows et dans d'autres communautés comme celle-là.

**Mme Yasmin Ratansi:** Y a-t-il des communautés qui, d'après vous, ne sont pas desservies? Il s'agit là d'un thème constant. Pour réduire le fossé économique, il est important que les gens aient accès à l'argent liquide ou aux services financiers.

**M. Keith Nixon:** Je crois que nous reconnaissons probablement que nous partageons le même point de vue selon lequel les communautés plus au nord sont celles qui sont peut-être moins bien servies par une sorte de présence physique et c'était là une des raisons qui a donné lieu à cette innovation qui vise à créer un centre de service mobile capable de parcourir les différentes régions du pays.

**Mme Yasmin Ratansi:** Vous faites précisément ce que fait la Fondation Gates en Afrique et je vous en remercie, parce cela permet de venir en aide aux gens.

Cependant, le réseau de Postes Canada est vaste. Son réseau de distribution est formidable, sans compter qu'il compte également des biens immobiliers et personne ne procède à son démantèlement. Croyez-vous qu'il existe une certaine synergie afin de conclure un partenariat public-privé avec Postes Canada? Comment peut-on en faire profiter tout le monde?

**M. Keith Nixon:** Je crois vraiment qu'il existe une possibilité d'explorer la possibilité de créer des partenariats et une certaine synergie de cette façon.

Je vais faire référence à deux choses. La première, lorsque nous avons reformulé notre loi sur les coopératives de crédit en Saskatchewan au début des années 2000, il existait une disposition permettant aux coopératives de crédit d'envisager la possibilité d'offrir des services postaux à l'intérieur de leurs succursales précisément afin de créer un tel partenariat au sein des petites communautés.

La deuxième concerne Crédit agricole Canada que j'ai cité comme un exemple de frottement concurrentiel avec les coopératives de crédit en ce qui concerne les institutions financières de la Couronne qui offrent des services financiers du secteur privé aux agriculteurs. Nous pouvons présenter les données et les tendances afin de démontrer que l'augmentation de leurs pouvoirs a donné lieu en réalité à une friction de nature concurrentielle entre les deux organisations.

● (1545)

**Mme Yasmin Ratansi:** Je désire également poser des questions aux autres témoins, mais rapidement. Si nous étions régis par un règlement assurant l'uniformité des règles du jeu au même titre que la Banque fédérale de développement, seriez-vous disposé à tirer profit des possibilités d'examiner la situation?

**M. Keith Nixon:** Oui. En fait, au cours des trois ou quatre dernières années, nous avons collaboré plus étroitement avec Crédit agricole Canada. Nous nous efforçons ensemble de déterminer la façon de nous compléter mutuellement sur le marché, plutôt que d'abandonner ces espaces concurrentiels à des méthodes déloyales.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

Madame Schick, vous représentez le groupe des personnes âgées. Combien d'entre eux occupent leur maison ou un appartement de manière indépendante? Le savez-vous?

**Mme Holly Schick:** Je n'ai vraiment aucune idée.

**Mme Yasmin Ratansi:** D'accord. Je m'interrogeais simplement sur ce que M. Whalen avait demandé. Pour ceux d'entre nous qui vivons en régions urbaines, le « porte-à-porte » implique la livraison à notre domicile ou aux boîtes postales de notre appartement qui se trouvent au sous-sol ou la livraison à certains appartements qui sont dotés d'une fente individuelle destinée au courrier au bout de l'allée. Est-ce là votre interprétation de la livraison porte-à-porte?

**Mme Holly Schick:** Oui.

**Mme Yasmin Ratansi:** Une telle solution vous conviendrait-elle?

**Mme Holly Schick:** Oui, absolument.

**Mme Yasmin Ratansi:** Deux tiers des gens bénéficient à l'heure actuelle d'un service porte-à-porte. Quel pourcentage de la population détenait déjà des boîtes postales communautaires? Le savez-vous?

**Mme Holly Schick:** Je n'ai aucune idée.

**Mme Yasmin Ratansi:** Et vous, monsieur Friesen?

**Mme Marg Friesen:** Je n'ai pas cette statistique. Je peux cependant déclarer que les personnes handicapées qui habitent dans les communautés urbaines vivent le plus souvent seules. Certaines habitent dans des habitations de groupe et certaines dans des immeubles à appartements, de sorte qu'elles bénéficient présentement du service porte-à-porte.

Au sein des municipalités ou des communautés rurales, les gens vivent le plus souvent de manière indépendante dans leur propre maison et, comme Holly l'a mentionné précédemment, ce même lieu concerne les personnes handicapées au sein des petites communautés qui possèdent un bureau de poste où elles envoient une personne cueillir leur courrier.

**Mme Yasmin Ratansi:** On a proposé, par exemple, d'utiliser le bureau de poste à la façon d'un carrefour communautaire et de livrer des aliments en faisant appel au réseau postal. Vous avez parlé de nutrition et du prix exorbitant des aliments dans les communautés éloignées ou des logements de piètre qualité. Qu'aimeriez-vous que Postes Canada fasse? Nous pensons tous en termes de « coupures », mais je crois qu'il existe tellement d'avantages dont nous pouvons tirer profit. Avez-vous des idées?

**Mme Marg Friesen:** Absolument. Je crois qu'une discussion ouverte sur tous les types de possibilités pourrait donner lieu à une communauté plus inclusive et à une communauté où les gens se voient offrir la possibilité de contribuer de façon à créer chez eux un sentiment d'appartenance à cette communauté.

J'habite au sein d'une petite communauté. Je connais mes voisins et je connais les gens auxquels je viens en aide en cas de besoin.

**Mme Yasmin Ratansi:** Madame Schick, aimeriez-vous ajouter quelque chose avant que votre temps ne soit écoulé?

**Mme Holly Schick:** Non, je ne crois pas.

**Mme Yasmin Ratansi:** Très bien.

Vous pouvez poursuivre. J'ai 20 secondes.

**Mme Marg Friesen:** Il y a déjà un réseau de soutien communautaire à cet endroit. Nous devons simplement nous assurer que la main droite s'entretient avec la main gauche et provoquer ces occasions de dialogue dans l'espoir de créer d'éventuels partenariats avec les régions et les municipalités.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant laisser la place à nos deux dernières interventions, qui dureront cinq minutes chacune.

Monsieur McCauley, nous allons vous donner la parole.

**M. Kelly McCauley:** Merci de vous joindre à nous aujourd'hui.

Madame Friesen, merci de vos efforts de défense des droits des personnes désavantagées. Il est merveilleux de vous entendre parler de votre passion.

Je voulais simplement bavarder brièvement avec vous au sujet du service en vertu duquel Postes Canada livre quotidiennement dans une boîte postale pour ensuite le cueillir une fois par semaine et l'amener aux domiciles des gens. Je vous ai entendue lorsque vous disiez qu'il était difficile d'obtenir la documentation. Cette discussion a déjà eu lieu auparavant.

Les gens ont besoin de documentation, comme l'autocollant de personne handicapée pour la voiture ou de documentation sur le soutien du revenu au niveau provincial. Si le système était configuré de manière à ce que Postes Canada soit satisfaite de la documentation, cela conviendrait-il ou serait-il utile?

• (1550)

**Mme Marg Friesen:** Évidemment que ce serait utile.

**M. Kelly McCauley:** J'aimerais être l'auteur d'une telle idée, mais elle a été exprimée par un participant comme vous.

**Mme Marg Friesen:** Ce serait évidemment utile, puisqu'à l'heure actuelle, les gens que nous desservons au sein de notre agence participent à des programmes de soutien du revenu du gouvernement provincial.

**M. Kelly McCauley:** Ainsi, on a déjà prouvé leur incapacité en cours de route.

**Mme Marg Friesen:** Oui, absolument. Ces gens ont déjà dû prouver leur incapacité ou leur maladie chronique ou les circonstances prolongées et durables de leur incapacité. Cette documentation existe déjà. Ce format, ce modèle et ce cadre existent déjà au sein de notre gouvernement provincial. Il n'est pas idéal. Il est encore possible de l'augmenter et il y a place à l'amélioration, mais le processus d'évaluation existe déjà ici.

En fait, nous sommes déjà en train d'examiner le processus d'évaluation de l'Organisation mondiale de la Santé.

**M. Kelly McCauley:** En réalité, j'ai dû vous interrompre, parce que je dispose seulement de cinq minutes, mais je vous remercie.

Si nous pouvons poursuivre dans la même voie, je présume que ce ne sera pas parfait, mais ce sera mieux pour les gens que vous représentez. Si tel est le cas, une journée par semaine serait-elle préférable ou devrions-nous plutôt examiner la possibilité de deux journées par semaine? Cinq journées par semaine n'est peut-être pas possible, en particulier dans certains secteurs, mais serait-ce plus acceptable?

**Mme Marg Friesen:** En ce qui concerne une méthode acceptable afin de livrer le courrier quotidiennement, compte tenu des changements possibles au niveau de la livraison du courrier, je crois que nous devons poursuivre le dialogue sur ce qui est acceptable pour les personnes handicapées. Pour nous, je dirais que la livraison réduite du courrier pendant la semaine afin d'offrir un service sur trois jours est acceptable si nous examinons la possibilité de réduire un service que nous offrons présentement sur cinq jours. Nous pourrions nous rencontrer quelque part au milieu. Nous sommes ouverts à cette possibilité.

**M. Kelly McCauley:** Très bien. Merci beaucoup et merci également pour vos efforts de défense.

Monsieur Nixon, je vous félicite à l'occasion de la Journée internationale des coopératives de crédit. Nous avons Desjardins plus tôt et ils ont parlé de votre système de coopératives de crédit et de Coast Capital, une entreprise avec laquelle j'ai déjà traité. Par conséquent, félicitations.

Nous avons parlé énormément des services bancaires par la poste. Je voulais simplement recueillir quelques commentaires.

Certains intervenants les ont présentés comme une panacée capable de guérir tous les maux de nature financière. On a demandé s'ils allaient offrir des hypothèques et des titres, mais non. Nous ne ferons qu'encaisser les chèques.

Jugez-vous que vous pourriez faire assez d'argent à partir d'un guichet autonome pour justifier tous les capitaux, tous les échanges ajoutés, ainsi que les liquidités que vous auriez à votre disposition, la mise sur pied d'infrastructures, la dotation, etc. afin de contrer les millions de dollars de pertes éventuelles de bénéficiaires dont Postes Canada souffrirait en cours de route simplement en offrant des services bancaires?

**M. Keith Nixon:** Pour commencer, permettez-moi de reconnaître que l'adoption d'une technologie n'est pas aussi facile qu'elle en a l'air pour tout le monde. À l'intention des autres présentateurs, je reconnaîtrais que la technologie n'a pas la réponse à tout, mais qu'elle représente assurément la tendance.

En ce qui concerne l'encaissement des chèques, à titre d'exemple, nous assistons au déclin rapide du recours à cette forme de paiement. Premièrement, on fait maintenant appel au dépôt électronique direct ou à d'autres méthodes. Nous avons commencé à évoluer dans cette direction qui consiste à utiliser le téléphone intelligent afin de prendre un chèque en photo pour le déposer...

**M. Kelly McCauley:** Nous allons vous interrompre, mais j'aimerais préciser que vous posez un geste formidable en offrant des services bancaires mobiles. ATB et CIBC le font. Desjardins s'est aussi démarquée de manière positive en offrant aux aînés et aux personnes moins aptes une formation mobile sur la technologie.

Une fois de plus, je vous remercie de tout ce que vous faites. Je n'ai plus de temps. Je suis désolé de vous interrompre ici.

**M. Keith Nixon:** Merci.

**Le président:** Notre dernière intervention est celle de Mme Shanahan. Vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Afin de poursuivre dans le même ordre d'idées, nous avons entendu certains témoignages intéressants sur l'histoire des services bancaires par la poste de Postes Canada.

Monsieur Nixon, pouvez-vous nous dire ce que vous en savez et nous parler du fait que les services bancaires par la poste, jusqu'à ce qu'ils soient abandonnés en 1968, étaient en réalité passablement rentables? Où se situe principalement la différence? Pour quelle raison ne seraient-ils pas profitables maintenant?

En fait, vous avez déclaré dans votre présentation que vous craignez la concurrence déloyale. Par conséquent, vous ne craignez pas que la rentabilité ne soit pas au rendez-vous. Il est plus que probable qu'ils réussissent trop bien et qu'ils mettent des bâtons dans les roues du secteur privé.

•(1555)

**M. Keith Nixon:** Je dois avouer et reconnaître que je n'ai pas étudié son histoire. Je ne pourrais exprimer de commentaires intelligents sur l'histoire de ce cas, mais je crois que les arguments que nous avons évoqués sur le sujet de la concurrence déloyale... j'ai mentionné plus tôt la capacité des coopératives de crédit d'offrir des services postaux au sein de certaines communautés. Lorsque nous avons créé cette loi, on devait traverser un processus rigoureux pour obtenir l'approbation. Vous ne créez pas un tel espace dans un environnement concurrentiel où il provoquera des frictions. Vous l'amèneriez plutôt au sein de ces communautés en le combinant à d'autres services qui répondent aux besoins des membres. Nous n'imaginerions pas les services postaux nécessairement combinés dans les grands centres urbains.

Les frictions avec les concurrents des autres secteurs financiers de la Couronne ont porté, par exemple, sur l'accès aux capitaux lors d'un prêt. Nous devons attirer des dépôts afin de pouvoir disposer des liquidités permettant d'offrir des prêts. Ainsi, en quoi consisterait la source des prêts pour les services bancaires par la poste?

Les autres points concerneraient l'accès aux capitaux afin d'assurer la sécurité des institutions financières. Nous devons être suffisamment rentables afin de pouvoir bâtir des réserves, puisqu'elles sont indispensables pour assurer la sécurité des déposants.

C'est ce genre de choses, soit les services financiers complets, qui nous poseraient problème.

**Mme Brenda Shanahan:** Je vous en remercie. Nous reconnaissons assurément qu'une banque pourrait offrir tout un éventail de services financiers et certaines banques sont effectivement plus spécialisées que d'autres.

Je voulais simplement exprimer ce point au comité, puisque je serai la dernière qui posera des questions. Pour résumer le tout, considérez-vous que Postes Canada est un service ou une entreprise? S'il s'agit d'un service, qui devrait le défrayer, alors que si on considère qu'il s'agit d'une entreprise, devrait-elle être régie par les mêmes normes qu'une entreprise du secteur privé?

Je vais commencer brièvement par Mme Friesen.

**Mme Marg Friesen:** Compte tenu de la population que nous desservons, je crois que Postes Canada remplit les deux rôles. Nous y voyons une possibilité de croissance par des méthodes innovatrices, comme nous l'avons mentionné pour les services bancaires par la poste, pour les mêmes raisons que mon collègue de la coopérative de crédit a évoquées, mais nous considérons également qu'il s'agit d'un service prioritaire. Nous y voyons un service public, soit un

service essentiel pour permettre aux gens de rester en relation avec leurs communautés, un service qu'il faut offrir afin de contribuer et pour accéder à la vie communautaire en général. C'est ainsi que nous voyons Postes Canada, mais il s'agit là pour nous d'une lame à deux tranchants.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci beaucoup.

**M. Randy Dove:** De notre point de vue, nous considérons également qu'il s'agit d'un service et que celui-ci est très important dans la mesure où l'engagement communautaire, ainsi que la croissance et la compréhension de la communauté sont concernés.

Il est important de formuler ici un autre commentaire à l'effet que nous n'y voyons pas simplement un statu quo en « laissant les choses telles qu'elles sont ». Je crois que nous sommes ouverts à l'innovation, qu'il s'agisse d'adopter un service moindre que quotidien ou d'exprimer certaines pensées créatives sur le sujet, mais je ne crois pas que du point de vue des adultes plus âgés nous puissions voir Postes Canada exclusivement comme une entreprise qu'il faut éliminer si elle ne réalise aucun profit.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci.

Monsieur Nixon ou madame Trobak, aimeriez-vous commenter?

**M. Keith Nixon:** Je crois que nous y verrions plutôt un secteur public qui a besoin de financement. En ce qui concerne son rôle d'entreprise, je crois que nos commentaires définissent notre position. Même si nous y voyons une entreprise, nous considérons qu'elle n'est pas motivée par les profits, mais qu'elle permet plutôt d'accéder aux services qu'on doit financer et dont on doit fixer les prix de manière à permettre leur prestation. Je pencherais plutôt du côté d'un secteur public.

**Le président:** Merci beaucoup.

Je veux remercier chacun de vous pour votre présence ici aujourd'hui. Votre témoignage a été excellent.

J'aimerais vous formuler la même invitation que j'ai faite à tous nos participants. Ainsi, si vous détenez des renseignements additionnels que vous aimeriez remettre à notre comité aux fins de nos délibérations, vous pouvez le faire en communiquant directement avec notre secrétaire et en lui remettant vos mémoires.

Nous déposerons un rapport au Parlement quelque part vers la fin de novembre. Si vous avez des renseignements additionnels que vous aimeriez nous remettre, je vous prie de le faire au cours des 10 prochains jours ou environ. Cela nous serait très utile.

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>