



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

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

---

OGGO • NUMÉRO 046 • 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

• (0930)

[Traduction]

**Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)):** Mesdames et messieurs, chers collègues et témoins, je déclare cette réunion ouverte. Permettez-moi tout d'abord de vous dire combien j'apprécie de revenir à Moose Jaw. Les trois dernières semaines ont été longues, et il est toujours agréable de revenir chez soi.

Je suis sûr que les témoins que nous allons entendre aujourd'hui connaissent nos modalités de fonctionnement, mais qu'ils me permettent de faire quelques commentaires liminaires pour m'assurer qu'ils comprennent pleinement notre façon de travailler.

Comme vous le savez sans aucun doute, la ministre responsable de Postes Canada, l'honorable Judy Foote, a lancé une vaste consultation qui se déroule en deux phases. La première a débuté par la mise sur pied d'un groupe de travail qui avait pour mandat d'étudier la viabilité financière et la durabilité de Postes Canada. Ce groupe de travail a terminé son rapport, qu'il nous a présenté, et nous avons eu l'occasion d'en discuter avec ses membres. Nous en sommes maintenant à la phase deux et c'est la raison de notre présence à tous. Nous allons nous rendre dans toutes les provinces, ainsi que dans les Territoires du Nord-Ouest, pour consulter des particuliers, des organismes, des représentants des personnes âgées, des personnes ayant de la difficulté à se déplacer et des municipalités pour qu'elles nous fassent part de la vision qu'elles ont de l'avenir de Postes Canada, et nous disent plus précisément si elles ont des suggestions à nous faire pour assurer la pérennité de Postes Canada. C'est la raison de votre venue aujourd'hui.

Nous souhaitons donc que vous nous fassiez part de vos commentaires, de vos observations et, surtout, de vos recommandations et de vos suggestions.

Nous allons commencer par écouter vos déclarations préliminaires, que vous voudrez bien limiter à cinq minutes, et nous passerons ensuite à une période de questions de tous les membres de notre comité. L'expérience nous a enseigné que c'est lors de cet échange de questions et de réponses que nous prenons connaissance de l'essentiel des informations utiles pour nous.

Nous pouvons maintenant entrer dans le vif du sujet et nous allons commencer par écouter le représentant de la ville de Moose Jaw, M. Gulka-Tiechko.

Monsieur, la parole est à vous. Vous disposez de cinq minutes.

**M. Myron Gulka-Tiechko (greffier et avocat de la municipalité, Ville de Moose Jaw):** Je vous remercie, monsieur le président.

[Français]

Bienvenue à Moose Jaw.

Je veux mentionner que je ne suis pas bilingue.

[Traduction]

Malheureusement, c'est tout ce que je peux vous dire en français.

Je vous remercie de cette occasion de comparaître devant votre comité. Je m'appelle Myron Gulka-Tiechko et je suis à la fois greffier et avocat de la Ville de Moose Jaw. Je suis accompagné de Mme Michelle Sanson, directrice pour le développement et les services de planification de notre ville. Dans des conditions normales, c'eût été notre maire, Mme Deb Higgins, qui aurait fait cet exposé. Comme vous le savez, des élections municipales auront lieu le 26 octobre et notre code de déontologie interdit aux représentants élus de participer à des activités officielles de représentation de la ville pendant la campagne électorale.

Au nom de la ville de Moose Jaw, nous souhaitons la bienvenue chez nous à tous les membres de votre comité. Nous espérons que vous avez eu la possibilité de visiter notre ville, et en particulier son centre-ville historique. Nous sommes fiers des efforts qu'on fait nos citoyens et nos entreprises pour conserver le caractère historique de ce quartier. Nous sommes également fiers des générations d'habitants de Moose Jaw qui ont contribué à construire notre ville et notre province.

D'après les données du recensement de 2011, 31,4 % de la population de Moose Jaw avait alors 64 ans et plus. Nombre de nos citoyens plus âgés continuent à résider dans leur propre maison, en particulier dans les quartiers plus anciens. Ce sont ces citoyens et ces quartiers qui ont été les plus touchés par l'interruption de la livraison du courrier à domicile en août 2015. Les personnes qui ont eu le plus à souffrir de cette interruption de service ont été nos personnes âgées et celles à mobilité réduite. Elles ont besoin de ce service pour recevoir leurs factures, et d'autres communications, services qui assurent pour elles la liaison avec le monde extérieur. Beaucoup de ces personnes ne savent pas se servir d'un ordinateur et non pas les moyens d'interagir avec le monde électronique. Beaucoup d'entre elles doivent faire appel à d'autres personnes pour ramasser leur courrier. Elles ont donc un accès moins régulier et moins fréquent au courrier et aux communications qui leur sont destinées.

Cette décision de Postes Canada allait à l'encontre de la volonté des autres paliers de gouvernement de faire tout en leur possible pour aider les personnes âgées à rester chez elles aussi longtemps que possible et à améliorer leur qualité de vie. Notre ville recommande de reprendre la livraison du courrier à domicile. Nous savons fort bien que cela passera par des décisions de politique et financières de Postes Canada et du gouvernement fédéral, que cela pourrait prendre des mois, laissant dans l'immédiat nos citoyens dans l'attente d'une décision.

Pendant ce temps, nos personnes âgées n'auront droit qu'à des services moindres que ceux dont bénéficient les personnes du même groupe d'âge dans les quartiers de la plupart des autres villes du pays. Nous payons les mêmes tarifs d'affranchissement qu'eux mais le niveau des services auquel nous avons droit est réduit.

Outre les objections de la ville à cette décision prise par la haute direction de Postes Canada, la façon arbitraire dont Postes Canada a invoqué son droit de passage pour installer 332 boîtes aux lettres communautaires dans toute la ville, sans aucune forme de dédommagement, nous préoccupe. Il est vrai que nous avons, au cours de la dernière année, reçu un versement unique de 16 600 \$ pour abandonner définitivement toute réclamation au titre des coûts et des inconvénients de ces boîtes aux lettres dans toute la ville. Nous espérons vivement que nous pourrions aborder plus en détail ces inconvénients lors de la période de questions et de réponses.

Notre ville est d'avis que le versement d'un loyer annuel calculé à partir des taux actuels des locations serait mieux adapté à la situation. La plupart des boîtes aux lettres communautaires occupent un espace allant de 50 à 100 pieds carrés. Les taux actuels de location des terres nues à Moose Jaw permettent de s'attendre à des loyers qui se situeraient entre 3 300 et 6 600 \$ par année pour ces emplacements. Nous pensons également que ces montants devraient être indexés au coût de la vie afin de suivre les variations de l'IPC pour que ces loyers ne se dévaluent pas avec le temps.

La loi accorde à Postes Canada une exemption d'impôts. Si d'autres sociétés d'État bénéficient du même privilège, elles paient ce qu'on appelle des subventions tenant lieu d'impôt aux municipalités dans lesquelles elles sont implantées. Ces subventions sont destinées à dédommager au moins en partie les municipalités concernées. Elles ont une certaine similitude avec les impôts qui seraient exigés sur un bien impossible de même valeur.

Il existe toutefois d'autres modèles de dédommagement des municipalités, qui ont évolué dans le temps. L'un des meilleurs exemples qu'on peut en donner et celui des redevances de franchise. C'est ainsi que SaskPower prélève une redevance de 10 % sur toutes les factures d'électricité destinées à Moose Jaw et aux autres villes de la province, redevance qui est versée à la ville concernée. Cela se traduit par le versement d'une somme importante à la ville qui compense l'utilisation que SaskPower fait des terrains municipaux en y installant d'importantes infrastructures.

Sans trop nous appesantir sur ce point, la seconde proposition importante que formule la ville, si les boîtes aux lettres communautaires continuent à occuper les 332 emplacements sur des emprises municipales, est de verser un dédommagement permanent d'un niveau équitable à la municipalité en échange de l'utilisation de ses terrains.

Cela dit, nous tenons encore une fois à remercier le comité de cette occasion de lui faire part de nos préoccupations concernant l'arrêt de la livraison du courrier à domicile et le besoin de verser régulièrement un dédommagement à la ville si la pratique actuelle reste la règle sur notre territoire.

Nous nous ferons bien sûr un plaisir de répondre à toutes les questions que les membres du comité pourraient avoir.

• (0935)

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Watson, c'est maintenant à votre tour de prendre la parole.

**M. Harry Watson (président, Triple 4 Advertising Ltd.):** Je vous remercie.

Je suis Harry Watson, le propriétaire exploitant d'une société de publicité dans les épiceries appelée Triple 4 Advertising Ltd. Elle est située ici, dans la ville de Moose Jaw. Je vous remercie de m'avoir invité à m'exprimer aujourd'hui devant vous.

Nous concevons et imprimons des circulaires et d'autres types de panneaux et de publicités à l'intention des propriétaires d'épiceries indépendants de toute la province.

En vous faisant cet exposé, j'ai trois objectifs: vous montrez la hausse des coûts de la distribution et de l'acheminement du courrier par Postes Canada, vous prouvez que le coût des envois postaux augmente davantage que celui des services de messagerie et vous expliquez les difficultés auxquelles nous nous heurtons en ayant un code postal au bureau de poste principal au lieu d'utiliser celui de notre adresse municipale.

Triple 4 Advertising Ltd. a débuté ses activités en 1992. Au début, nous confions à Postes Canada la totalité de nos circulaires et de notre courrier. Face à la hausse de ses tarifs, nous avons commencé à utiliser d'autres méthodes de diffusion comme un site Web, un service de messagerie, des insertions dans les journaux — qui coûtent environ 5 ¢ par copie —; nous avons fait appel aux moyens de transport de nos grossistes, avons organisé des livraisons en personne dans les petites villes et fait remettre nos publicités en main propre aux clients dans les magasins de nos acheteurs.

En 2003, nous avons expédié 2 096 000 circulaires au coût de 8,6 ¢ l'unité. En 2004, nous en avons expédié 7 000 de moins, mais le coup était passé à 8,9 ¢ par circulaire. En 2015, ce coût atteignait 14,28 ¢ et, en 2016, il était de 17 ¢. Cela nous donne une augmentation de 97 % du coût d'expédition d'une circulaire au cours de cette période. Je crois me trouver dans une situation très concurrentielle, parce que je travaille dans le secteur de l'épicerie.

En 1992, nous vendions 1 kg de Cheez Whiz de Kraft 5,88 \$ et en 2016, soit 24 ans plus tard exactement, nous vendons toujours un pot de 900 g du même Cheez Whiz de Kraft pour 5,88 \$. Encore en 1992, nous vendions une caisse de Coca-Cola de 24 355 millilitres 8,99 \$ et, toujours en 2016, nous vendions la même caisse 6,99 \$. Prenons encore le cas d'un litre de ketchup Heinz, il se vendait 2,99 \$ en 1992 et, 24 ans plus tard, soit en 2016, il se vendait encore au même prix. Ce sont là les effets de la concurrence sur le marché.

Dans nos entreprises, nous travaillons très fort pour réduire nos coûts afin de rester concurrentiels. Postes Canada, qui n'a pas de concurrent, continue à faire payer par ses clients toutes ses hausses de coûts, alors que ces coûts ne cessent d'augmenter et son volume de diminuer. À mes yeux, ce n'est pas là une formule gagnante.

Les tarifs facturés par Postes Canada sont maintenant fonction du modèle d'enveloppe, de la taille de l'emballage, du poids, et même de l'épaisseur de l'enveloppe. Avec un service de messagerie, ce sont le poids et le type d'emballage seuls qui déterminent le coût de l'expédition. Il est également possible avec lui de négocier les tarifs en fonction du volume. Il faut savoir qu'il y a beaucoup de concurrents dans le secteur de la messagerie. C'est ce qui explique que, en Saskatchewan, de 2015 à 2016, leur nombre est passé de 423 à 425. La concurrence est un outil de commercialisation efficace.

Notre service d'expédition du courrier fait face à une autre difficulté : les divers services de messagerie exigent un code postal qui correspond à l'adresse municipale, pour que leur logiciel de localisation puisse valider l'adresse. Dans mon cas, comme dans celui d'autres entreprises avoisinantes et se trouvant ailleurs au pays, la poste ne livre pas notre courrier à nos bureaux.

• (0940)

Nous sommes obligés d'utiliser une case postale dont le code postal correspond à l'adresse du bureau de poste. Le fait de ne pas avoir de code postal correspondant à notre adresse municipale nous pose aussi d'autres problèmes, aussi bien pour expédier des produits que pour en recevoir. À titre d'exemple, lorsque nous préparons des connaissements ou des bordereaux d'expédition pour le système de messagerie de Purolator, celui-ci n'accepte pas une case postale comme adresse d'expédition ou de livraison. Il lui faut une adresse municipale. Je vous ai fait une copie de leur formulaire.

Le fait de ne pas avoir de code postal correspondant à notre adresse municipale nous pose également d'autres problèmes. Comme vous le savez, un code postal sert à d'autres choses qu'aux expéditions et à la réception. Étant donné la nature de notre entreprise, nous avons un nombre important de fournisseurs et de vendeurs qui viennent assister à des réunions chez nous de toutes les régions du Canada.

**Le président:** Monsieur Watson, je vais devoir, et je m'en excuse, vous demander de conclure. Nous avons dépassé le temps qui vous était imparti.

**M. Harry Watson:** D'accord. Les gens qui viennent nous rendre visite pour la première fois se servent d'un GPS. Or, ce GPS ne les conduit pas à nos bureaux. Il les amène au bureau de poste et, à nos yeux, c'est un inconvénient majeur. C'est pourquoi nous voulons obtenir un bureau de poste ou une case postale dans notre partie de la ville.

Je vous remercie.

**Le président:** Merci beaucoup.

Je ne sais pas qui de Mme Perkins ou de Mme Marchall-Colenutt va faire l'exposé.

Ah, c'est vous, madame Perkins. Très bien, vous disposez de cinq minutes.

**Mme Bernice Perkins (vice-présidente, Wakamow Aboriginal Community Organization):** Je m'appelle Bernice Perkins et je suis la vice-présidente de la Wakamow Aboriginal Community Organization. Je vous souhaite la bienvenue sur le territoire régi par le Traité n° 4.

Je suis ici pour m'opposer à la livraison du courrier à domicile. Nous avons une boîte aux lettres et, comme l'a expliqué le monsieur qui m'a précédé au micro, il n'est pas possible d'y faire livrer des colis. Si nous commandons des articles pour notre organisme, nous devons donner l'adresse du domicile de l'un d'entre nous pour les recevoir.

Si je n'aime pas les boîtes aux lettres communautaires, c'est que l'accès à celle-ci est parfois difficile. Mon mari est handicapé et, en hiver, le chemin pour se rendre jusqu'à la boîte aux lettres au milieu du pâté de maisons est glissant et encombré de neige. Il doit prendre sa voiture. La ville de Moose Jaw n'est pas la championne du déneigement des rues et il faut nous attendre à ce que l'accès à ces boîtes aux lettres soit bloqué par des bancs de neige.

J'en viens maintenant à la sécurité du courrier offerte par ces boîtes aux lettres. Lorsqu'elles ont été installées, un certain nombre de personnes m'ont dit que la clé de leur boîte aux lettres permettait d'en ouvrir d'autres. Je n'ai pas vérifié avec la mienne. C'est un aspect des choses que j'oublie fréquemment, mais cela me préoccupe passablement de savoir que d'autres personnes pourraient avoir accès au contenu de ma boîte aux lettres. Il y a également le problème du vandalisme. Si quelqu'un en fracture une, il aura accès

au courrier de toutes les personnes la partageant, ou peut-être même aux trois.

Voilà ce qui me préoccupe avec ce système de boîte aux lettres communautaires. Je préfère de beaucoup le service à domicile.

Je vous remercie.

• (0945)

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer à notre série de questions et réponses. Vous disposerez de sept minutes pour poser votre question et obtenir les réponses à celle-ci. Pour commencer, je donne donc la parole à M. Whalen, qui dispose de sept minutes.

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

Je vous remercie tous d'être venus nous rencontrer aujourd'hui. Nous sommes ici pour que vous fassiez part des points de vue des municipalités, des entreprises et des groupes autochtones. C'est une très bonne chose d'entendre une grande diversité d'opinions.

Nous avons eu la chance, hier soir, de nous promener et de voir certains des sites historiques. Je dois dire que certaines restaurations que j'ai vues sont très réussies.

Vous nous avez dit que Postes Canada a externalisé ses coûts en expropriant des terrains pour y installer ses boîtes communautaires sans dédommager les cités et les villes. Que s'est-il passé dans des conditions comparables avec d'autres fournisseurs de services, comme d'autres organismes gouvernementaux, et comment ces subventions tenant lieu d'impôt fonctionnent-elles? En règle générale, qu'attendriez-vous que Postes Canada verse à votre ville si elle était tenue de le faire?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Si je me souviens bien, nous avons évalué la valeur locative de ces terrains à un montant se situant entre 3 300 et 6 600 \$ par année. Je ne sais pas quel type de formule de calcul serait utilisé. Il est bien évident qu'il s'agit là de terrains nus, mais leur utilisation par Postes Canada a des répercussions sur les coûts d'entretien et d'immobilisations de la ville, coûts pour lesquels nous estimons qu'elle devrait recevoir un dédommagement.

Quant au mode de calcul précis de ce dédommagement, nous aimerions bien qu'on nous dise comment il pourrait être fait. Cependant, ce qui importe réellement, au bout du compte, quel que soit le mécanisme de calcul, c'est le montant du dédommagement auquel on arriverait,

**M. Nick Whalen:** Postes Canada nous a informés que c'est à elle qu'incombent le déneigement et le déglacage des aires où sont situées les boîtes aux lettres communautaires. Avez-vous trouvé que ce travail est fait de façon satisfaisante, ou la ville reçoit-elle des plaintes sur la façon dont ces boîtes aux lettres et leurs alentours sont nettoyés?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Nous avons reçu beaucoup de plaintes.

Ce qui nous a heurtés au début a été l'absence de consultations sur l'emplacement de ces boîtes aux lettres. C'est ainsi que certaines ont été installées à des endroits où il est interdit de s'arrêter en voiture parce qu'il y a beaucoup de circulation. Cela nous paraît illogique dans une certaine mesure. Nous avons beaucoup de tempêtes hivernales. Lorsque nous commençons à dégager les rues principales, la neige commence par être poussée sur les trottoirs. Nous nous attendons à ce que les entreprises de déneigement se heurtent à des difficultés pour repousser la neige sur la rue et à ce que cela pose des problèmes de sécurité, et cetera. Nous avons aussi d'autres inquiétudes concernant l'entretien et les immobilisations. L'an dernier était le premier hiver avec ces boîtes communautaires et il fut probablement l'un des plus doux de toute ma vie. Il a probablement offert d'excellentes occasions de voir comment les choses pourraient se dérouler à l'avenir. Il est évident que nous nous attendons, lorsque nous aurons un hiver plus typique de notre région, à avoir davantage de problèmes d'entretien.

**M. Nick Whalen:** Dans le cas des discussions avec Postes Canada, que pensez-vous de la mise en place d'un organisme de réglementation qui veillerait à ce que les diverses opinions sur l'emplacement de ces boîtes aux lettres communautaires soient prises en compte et auquel Postes Canada, les villes et les municipalités pourraient s'adresser pour résoudre ces questions ou obtenir un arbitrage?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Nous serions, sans aucun doute, ouverts à cette idée.

Dans notre cas, 332 boîtes aux lettres communautaires ont été installées l'an dernier à des endroits où nous avions des droits de passage. C'est trop tard maintenant. Je suppose qu'il serait possible d'envisager d'en déménager quelques-unes, mais les coûts engendrés et le travail que ça cela a nécessité sont maintenant du passé.

**M. Nick Whalen:** Y avait-il déjà des boîtes aux lettres communautaires dans certains quartiers de Moose Jaw?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Oui, il y en avait dans certains de nos nouveaux lotissements, probablement depuis le début des années 1990.

**Mme Michelle Sanson (directrice pour le développement et les services de la planification, Ville de Moose Jaw):** Oui. Ils en ont probablement installé au début des années 1990.

**M. Nick Whalen:** Diriez-vous que la moitié de votre ville était déjà dotée de boîtes aux lettres communautaires?

• (1045)

**Mme Michelle Sanson:** Non. Pas la moitié.

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Peut-être un quart.

**M. Nick Whalen:** La ville espère-t-elle que Postes Canada lui versera des subventions tenant lieu d'impôts pour les boîtes aux lettres communautaires déjà installées dans ces lotissements, ou uniquement pour les nouvelles?

**Mme Michelle Sanson:** À mon avis, uniquement pour les nouvelles. Nous avons été consultés pour un bon nombre de celles qui ont été installées dans nos lotissements les plus récents.

**M. Nick Whalen:** Très bien.

Monsieur Watson, si vous aviez une adresse municipale associée à votre case postale, ce qui permettrait aux entreprises de messagerie de livrer vos colis à l'endroit qui vous convient, pensez qu'un organisme de réglementation des questions postales pourrait avoir un rôle à jouer en la matière?

**M. Harry Watson:** J'imagine que oui. Je ne pourrais pas vous dire comment, mais...

Je suis un partisan des cases postales, parce qu'elles permettent à Postes Canada de réduire ses coûts. Je suis un homme d'affaires et c'est ainsi que je vois les choses.

**M. Nick Whalen:** J'en viens maintenant un autre sujet, vous nous avez parlé de vos activités d'impression et de publicité, de vos circulaires. Êtes-vous, à ce titre, un concurrent direct de Postes Canada? Se sont-ils lancés dans une forme quelconque d'impression...

**M. Harry Watson:** Absolument pas. Je ne suis pas l'un de leurs concurrents.

• (1050)

**M. Nick Whalen:** Vous êtes l'un de leurs clients.

**M. Harry Watson:** Oui, nous étions un gros client. Nous avons laissé tomber Postes Canada à cause de ses coûts. Nous trouvons que les services de messagerie sont plus fiables, et beaucoup moins chers.

**M. Nick Whalen:** Madame Perkins, au sujet des plaintes dans vous nous avez parlé concernant les difficultés d'accès à ces boîtes aux lettres communautaires, pourriez-vous nous en dire un peu plus sur les problèmes imputables à l'impossibilité de recevoir vos colis à votre adresse?

Je crois savoir que chacun de ces blocs de boîtes à lettres communautaires contient une case prévue pour la livraison des colis. On vous indique dans votre boîte aux lettres personnelle le code à utiliser pour ouvrir cette case. Si vous avez accès à votre boîte aux lettres, vous avez accès à votre colis. Vous n'avez pas à prendre votre voiture pour le récupérer. Comme il n'y a pas de boîtes aux lettres communautaires à l'endroit où je vis, vous pourriez peut-être m'en dire davantage sur ce qui vous préoccupe au sujet de la livraison de colis dans ces boîtes aux lettres communautaires.

**Mme Bernice Perkins:** Lorsque nous commandons des cuirs ou d'autres articles de plus grande taille, ils ne rentrent pas dans ces petites cases. Nous devons alors aller les récupérer, ou les faire livrer à l'une de nos autres adresses.

Ce n'est vraiment pas pratique, surtout si je suis au travail au moment de la livraison. Je dois quitter mon travail et aller chercher mon colis parce qu'ils ne me le remettent qu'en échange de l'avis de livraison que j'ai reçu.

**M. Nick Whalen:** Cette question s'adresse peut-être à vous, madame Perkins, et à monsieur Watson. En n'offrant pas un niveau de service suffisant pour répondre à vos besoins, estimez-vous que Postes Canada renonce à une partie du marché, et peut-être à une partie rentable de celui-ci, pour laisser la place aux services de messagerie qui, eux, répondent à vos besoins?

**Mme Bernice Perkins:** Oui.

**M. Harry Watson:** Je suis tout à fait d'accord avec cette hypothèse parce que, dans le monde des affaires d'aujourd'hui, c'est une question de coûts.

**M. Nick Whalen:** S'ils voulaient accéder à ce marché hautement rentable, il faudrait qu'ils relancent leurs activités dans ce domaine, n'est-ce pas?

**M. Harry Watson:** C'est ce qu'ils devraient faire.

**Le président:** Voilà pour cette question.

Monsieur McCauley, vous disposez de sept minutes. La parole est à vous.

**M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC):** Je vous remercie de nous accueillir chez vous aujourd'hui. C'est un plaisir d'être à Moose Jaw. Je suis ravi de voir autant de monde ici. Nous avons parcouru tout le pays, et il était rare que plus de trois ou quatre personnes assistent à nos réunions, ce qui était décevant. Je souhaite donc la bienvenue aux personnes installées à l'arrière. Merci d'être venus vous joindre à nous.

Monsieur Gulka-Tiechko, je vous remercie de vos commentaires. C'est agréable de siéger dans une ville qui, j'imagine, s'est convertie. Je veux discuter un peu avec vous des subventions tenant lieu d'impôt. Quel est le montant versé au pied carré par SaskTel pour ses droits de passage. Vous verse-t-elle le montant intégral, au prix de détail, que vous demandez à Postes Canada, et que vous nous avez indiqué.

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Je ne suis pas en mesure d'entrer dans les détails. Il y a un certain nombre de cas dans lesquels SaskPower, SaskTel et SaskEnergy utilisent les mêmes servitudes.

**M. Kelly McCauley:** Comme le montant des servitudes à Edmonton n'est que de quelques cents par pied carré et est inférieur à sa valeur intégrale au détail, je me demande si vous attendez quelque chose de différent de Postes Canada. Il me semble que vous demandez un montant passablement plus élevé que celui que SaskTel, ou d'autres entreprises, seraient prêts à verser au titre des servitudes.

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Eh bien, je ne peux certainement pas vous parler de ce que fait SaskTel, mais je vous ai donné l'exemple de SaskPower, qui nous verse une redevance de franchise en dédommagement des infrastructures qu'ils ont installées dans toute la ville. Ce sont probablement les infrastructures les plus importantes à être concernées par ce type d'entente. Mais je tiens à vous redire que nous avons des servitudes en commun avec d'autres entreprises de services publics. D'une certaine façon, il y a donc des coûts forfaitaires.

Ce qui importe, au bout du compte, est que nous craignons que la ville doive assumer des coûts importants d'entretien et d'immobilisations, et nous ne trouvons pas juste que certains de ses coûts...

**M. Kelly McCauley:** Lorsque vous parlez de coûts importants, à quoi seront-ils dus? Est-ce aux boîtes aux lettres?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Dans le cas des coûts d'entretien, par exemple, il pourrait s'agir des coûts de déneigement, et il y a des cas...

**M. Kelly McCauley:** Postes Canada retient les services d'un entrepreneur de l'extérieur pour le déneigement.

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Oui, mais il dégage le devant des boîtes aux lettres en jetant la neige sur la rue, ce qui ne nous aide pas, en particulier dans les endroits où il y a beaucoup de passage. Cela nous pose donc des problèmes.

Quant aux coûts d'immobilisations, il est évident que les personnes à mobilité réduite doivent pouvoir accéder à ces emplacements. Si ce n'est pas possible à certains endroits ou si ces emplacements sont trop éloignés, lorsque nous allons refaire les trottoirs, nous allons devoir les concevoir de façon à permettre leur accès.

Ce sont vraiment là des coûts à long terme que nous ne devrions pas avoir à absorber. Une forme de dédommagement devrait être prévue dans ce type de cas.

**M. Kelly McCauley:** Vous nous avez dit que vous aimeriez que Postes Canada reprenne les livraisons à domicile dans votre ville. Nous souhaitons tous bénéficier de plus de services à un coût

moindre. Lorsque le groupe de travail a réalisé son sondage, et un sondage à grande échelle, la vaste majorité des Canadiens a déclaré ne pas vouloir payer ses timbres plus chers, et ce fut en particulier la réponse des entreprises, mais les répondants ont aussi ajouté qu'ils ne voulaient pas que le coût de leurs taxes ou de leurs impôts augmente.

Seriez-vous partisan d'une hausse des taxes pour permettre de reprendre la livraison du courrier à domicile, ou pour la subventionner, ou êtes-vous d'avis qu'une ville qui tient à ce que ce service reprenne dans ses limites subventionne Postes Canada pour le faire alors que d'autres villes ou d'autres régions n'en bénéficient pas? Actuellement, 73 % des Canadiens n'ont pas la livraison à domicile de leur courrier.

Croyez-vous que la ville serait prête à subventionner ce service, ou encore que les contribuables devraient le faire?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Je devrais peut-être...

**M. Kelly McCauley:** Comme on dit souvent, on n'a rien pour rien.

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Exactement. Je dois préciser que je suis ici à titre de représentant de l'administration de la municipalité, parce que notre maire avait un empêchement. Nos leaders pourraient vous donner des réponses politiques mais, personnellement, je ne suis pas en mesure de donner ces réponses.

**M. Kelly McCauley:** Merci.

Monsieur Watson, merci de vous être déplacé. J'ai adoré vos remarques sur le fait que la concurrence tient tout le monde en alerte.

Vous avez parlé des services de messagerie. S'agit-il de messageries privées qui ne font pas le ramassage ou le dépôt à vos bureaux?

**M. Harry Watson:** Non. Notre grand problème vient des systèmes de localisation GPS. Ceux qui l'utilisent pour se rendre à notre édifice aboutissent au bureau de poste du centre-ville, à cause du code postal.

Mais oui, des services de messagerie viennent chercher des envois tous les jours à notre édifice.

**M. Kelly McCauley:** Bien. Il suffit de demander à Google Maps de régler le problème.

**M. Harry Watson:** Oui, mais c'est un problème qui prend de l'ampleur à cause de la dépendance croissante au BlackBerry.

**M. Kelly McCauley:** Je suis d'accord. Je n'aurais pas pu trouver cette salle de réunion sans un GPS. J'avoue ma dépendance.

Madame Perkins, j'ai aimé vos observations concernant la mobilité. J'ai travaillé auprès des personnes âgées. Postes Canada offre un service de ramassage et de livraison à domicile, une fois par semaine, du courrier quotidien livré aux boîtes postales communautaires.

Est-ce qu'un service de livraison hebdomadaire serait une solution aux problèmes de votre mari durant l'hiver?

**Mme Bernice Perkins:** Oui, je crois que ce serait une bonne solution pour lui. Nous ne recevons pas énormément de courrier.

**M. Kelly McCauley:** Nous ne faisons pas un bon travail de communication. Il faut améliorer la collaboration avec les municipalités pour que le citoyens soient mieux informés à ce sujet.

Cela conviendrait-il?

**Mme Bernice Perkins:** Je crois que oui.

**M. Kelly McCauley:** Monsieur Watson, vous avez parlé de la forte concurrence entre les services de messagerie. Pourquoi utilisez-vous ces services? Vous avez mentionné la hausse des tarifs de Postes Canada, et que votre entreprise s'était tournée vers d'autres...

Est-ce que ce sont les colis qui...

**M. Harry Watson:** Nous envoyons des circulaires à de nombreux magasins de l'Ouest canadien. Toute la publicité postale est envoyée... Nos circulaires sont hebdomadaires. Les tarifs de Postes Canada sont démesurés par rapport à ceux des services de messagerie. J'ai indiqué que le tarif d'un service de messagerie de la Saskatchewan est passé de 423 à 425 \$ en une année. Pour le même colis expédié par la poste, le tarif est passé de 19,07 \$ en 2015 à 19,41 \$, puis à 26,90 \$ en 2016, soit, une hausse de 7 \$ environ pour un seul article. Au bout du compte, c'est le client qui paie pour l'expédition par messagerie. Nous faisons tout pour que nos clients soient satisfaits, et Postes Canada devrait faire la même chose.

**M. Kelly McCauley:** Merci.

**Le président:** Monsieur Weir, vous avez sept minutes. Nous vous écoutons.

**M. Erin Weir (Regina—Lewvan, NPD):** Merci beaucoup. Pendant plus de 20 ans, mon père a formé des apprentis électriciens au SIAST de Moose Jaw. Je suis donc venu ici très souvent, et je suis très heureux d'y revenir.

Nous avons entendu des arguments très convaincants contre la décision du gouvernement conservateur précédent d'éliminer la livraison du courrier à domicile. Soit dit en passant, cette discussion m'apparaît un peu étrange puisque nous avons un nouveau gouvernement fédéral qui s'est fait élire en promettant de rétablir la livraison à domicile.

J'aimerais connaître votre point de vue sur l'engagement pris durant la dernière campagne électorale, de même que vos attentes à l'égard du gouvernement fédéral actuel pour ce qui est du rétablissement de la livraison postale à domicile.

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Merci, si votre s'adresse à la municipalité.

Encore une fois, notre leader politique n'est pas ici et je ne peux pas parler à sa place. Ce que je peux dire, c'est que le conseil municipal est en faveur du rétablissement de la livraison à domicile.

**M. Erin Weir:** Merci.

Madame Perkins, je vous pose la même question.

**Mme Bernice Perkins:** J'ai oublié la question, je suis désolée.

**M. Erin Weir:** Selon vous, notre gouvernement actuel s'est-il fait élire en promettant de rétablir la livraison postale à domicile, et vous attendez-vous à ce qu'il tienne sa promesse?

**Mme Bernice Perkins:** J'ai toujours des attentes envers le gouvernement.

**M. Erin Weir:** D'accord. Merci beaucoup.

Est-ce que la municipalité pourrait nous donner d'autres précisions sur les coûts associés aux boîtes postales communautaires qui vous ont été imposées?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Il faudra probablement quelques années pour connaître les coûts exacts de ce modèle de livraison, s'il reste en place. Les frais d'entretien, et particulièrement les ajustements aux activités de déneigement, devront être établis pour un hiver ordinaire, ce qui n'a pas été le cas du dernier hiver. Il faudra aussi tenir compte des dépenses en immobilisations liées au remplacement de ces boîtes postales.

Comme nous n'avons pas été consultés, nous ne savons pas si des boîtes postales sont installées au-dessus d'un branchement direct d'une résidence à la conduite d'égout principale de la municipalité, et s'il y aura des coûts supplémentaires pour le remplacement normal.

Il faudra certainement quelques années avant de connaître les coûts réels d'entretien et d'immobilisation.

**M. Erin Weir:** Concernant l'absence de consultation, je suis convaincu que l'argument de Postes Canada serait qu'elle a fait des tentatives, mais que la municipalité a refusé de participer à des consultations. Pouvez-vous nous donner l'heure juste? Quelles démarches la municipalité a-t-elle faites pour discuter avec Postes Canada?

**Mme Michelle Sanson:** Nous avons reçu deux cartes qui nous indiquaient où les boîtes postales allaient être installées. C'est tout ce que nous avons reçu de Postes Canada. La municipalité n'a pas été consultée au sujet des emplacements, et personne n'a demandé s'il pouvait y avoir des problèmes. Postes Canada nous a donné une carte avec les emplacements, c'est tout.

**M. Erin Weir:** D'accord.

Mon collègue, M. McCauley, a posé une question concernant le financement de la livraison postale à domicile. Le Comité étudie actuellement la possibilité d'offrir des services bancaires postaux comme source de revenus pour Postes Canada. Essentiellement, il est proposé d'offrir des services financiers de base dans les bureaux de poste. Cette offre comblerait un besoin de services bancaires plus abordables et plus accessibles dans certaines communautés. Ce nouveau secteur d'activité permettrait également d'optimiser le réseau des bureaux de postes de la Société. Est-ce que quelqu'un d'entre vous a réfléchi aux avantages potentiels des services bancaires postaux?

**M. Harry Watson:** Personnellement, je suis contre l'idée. Je ne crois pas que Postes Canada devrait se lancer dans le secteur bancaire. Le Canada compte déjà plusieurs bonnes banques qui offrent un excellent service à leurs clients. Postes Canada aurait bien des croûtes à manger avant d'offrir des services bancaires. C'est mon opinion.

**M. Erin Weir:** Quelqu'un a-t-il d'autres réflexions à partager concernant les services bancaires postaux? Est-ce qu'il y aurait un intérêt? Est-ce une solution à envisager comme source de revenus pour Postes Canada?

**Mme Brenda Marshall-Colenutt (secrétaire, Wakamow Aboriginal Community Organization):** Beaucoup de locaux à l'étage de l'édifice de Postes Canada sont vides, du moins je pense. Beaucoup d'organismes sans but lucratif de la municipalité ne trouvent pas de locaux pour se réunir ou installer leurs bureaux, ou ils ne peuvent pas payer le loyer. Ce pourrait être une façon intéressante d'utiliser les locaux de cet édifice.

**M. Erin Weir:** Si je comprends bien, Postes Canada pourrait louer des locaux dans son édifice, et il y aurait une demande?

**Mme Brenda Marshall-Colenutt:** Si le loyer est raisonnable, oui.

**M. Erin Weir:** D'accord, c'est très intéressant.

J'ai une autre question à poser à la municipalité concernant la réception d'un montant compensatoire annuel de Postes Canada pour les boîtes postales. À votre connaissance, d'autres municipalités ont-elles fait cette proposition ou cette demande?



**M. Myron Gulka-Tiechko:** Nous n'avons pas fait d'enquête auprès des autres collectivités à ce sujet. Nous parlons de notre propre expérience. À nos yeux, c'est une question d'équité. Nous refusons que des dépenses qui ne nous concernent pas nous soient refilées.

**M. Erin Weir:** Si Postes Canada accepte de verser un montant annuel, la municipalité serait-elle satisfaite ou est-ce que le rétablissement du service à domicile demeure son premier choix?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Le conseil municipal a indiqué qu'il préférerait que la livraison postale à domicile soit rétablie. À titre de représentants de l'administration, notre rôle est de vous communiquer les décisions du conseil municipal, et c'est ce qu'il souhaite. Si jamais l'option du montant compensatoire l'emporte, nous voulons participer aux négociations, bien entendu.

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Ratansi, la parole est à vous. Vous avez sept minutes.

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

Comme vous l'avez dit, monsieur le président, nous avons parcouru le pays du nord au sud et d'est en ouest. C'est notre dernière étape. Nous tentons de trouver des solutions pour assurer la viabilité de Postes Canada. Certaines personnes nous ont affirmé que Postes Canada était le dernier bastion des services. Il existe un fossé entre le Nord et le Sud. Il existe un fossé économique. Il y a la réalité des régions rurales et éloignées, celle des régions urbaines, suburbaines. L'objectif est d'instaurer une certaine cohésion — une cohésion sociale et économique, si l'on peut dire.

Selon vous, comment Postes Canada pourrait-elle assurer sa viabilité? Nous sommes à la recherche d'idées créatives. Si vous n'avez pas encore réfléchi à cette question, vous pourrez présenter vos idées à la présidence.

Monsieur Gulka-Tiechko, combien de vos citoyens ont été touchés par l'arrêt de la livraison postale à domicile?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** La plupart de nos citoyens âgés vivent dans les anciens quartiers. Les nouveaux lotissements, où le courrier a été livré aux boîtes aux lettres pendant les années 1990 et 2000, sont surtout habités par de jeunes familles urbaines.

**Mme Yasmin Ratansi:** Pouvez-vous nous donner le pourcentage des citoyens touchés?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Au total, les personnes âgées représentent 31 % de notre population. Je dirais que les trois quarts au moins vivent dans les anciens quartiers, et c'est une estimation prudente.

**Mme Yasmin Ratansi:** Vous avez affirmé que vous n'aviez pas été consultés au moment de la mise en place des boîtes postales. Vous avez reçu un schéma et des indications sur ce qui allait se passer, c'est tout. Dans une perspective de récupération des coûts — la municipalité peut seulement prélever des impôts fonciers et quelque chose d'autre —, quelle serait votre suggestion? Quel a été le coût pour la municipalité et quel montant comptez-vous récupérer, ou est-ce un coût permanent?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Je crois que j'ai abordé cette question dans ma réponse à M. McCauley.

Nous devons faire un suivi de certains éléments pour établir les coûts réels. Ce travail est loin d'être terminé.

**Mme Yasmin Ratansi:** D'accord, je comprends.

Monsieur Watson, vous êtes un homme d'affaires très prospère et vous aimez la concurrence — ou plutôt, vous voyez la concurrence

comme une très bonne chose. Pensez-vous que Postes Canada devrait avoir de la concurrence dans le secteur de la livraison postale à domicile?

**M. Harry Watson:** Ce pourrait être une bonne idée.

**Mme Yasmin Ratansi:** En tant qu'homme d'affaires, aideriez-vous votre concurrent à ouvrir un magasin juste à côté du vôtre pour stimuler la concurrence?

**M. Harry Watson:** Nous le faisons déjà.

**Mme Yasmin Ratansi:** Vous aidez vos concurrents?

**M. Harry Watson:** Nous les aidons malgré nous. C'est dans la nature de notre entreprise.

**Mme Yasmin Ratansi:** Je comprends. Je vous pose cette question parce que Postes Canada lance parfois des initiatives et ouvre des concessions qui la mettent en concurrence avec elle-même. Ce modèle d'affaires ne semble ni très créatif ni sortir des sentiers battus, sauf si l'objectif est votre propre disparition. Si une entreprise veut s'autodétruire, elle n'a qu'à financer ses concurrents. C'est ma façon de voir les choses.

Je pense que Postes Canada a lancé des initiatives sans réfléchir. À l'avenir, dans quels secteurs pourrait-elle devenir une concurrente sérieuse? Vous avez dit que les services bancaires n'étaient pas...

**M. Harry Watson:** Postes Canada devrait se lancer dans les services de messagerie.

**Mme Yasmin Ratansi:** Les services de messagerie? Elle possède 92 % de Purolator. Ce service n'est pas offert ici?

**M. Harry Watson:** Pas ici, c'est trop cher.

**Mme Yasmin Ratansi:** J'imagine que c'est à cause de la distance. Pendant nos déplacements, nous avons pu constater à quel point il peut être difficile d'aller d'un endroit à l'autre.

Madame Perkins, vos membres vivent-ils dans des régions éloignées ou dans des régions où ils ont accès à des services du gouvernement et des banques?

**Mme Bernice Perkins:** La plupart de nos membres vivent à Moose Jaw.

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

**Mme Bernice Perkins:** Un certain nombre vivent à l'extérieur du centre urbain, mais la plupart vivent en ville.

**Mme Yasmin Ratansi:** Vous n'êtes donc pas familiers avec les préoccupations des régions éloignées concernant l'absence de services bancaires ou l'accès aux services gouvernementaux ne sont donc pas dans vos cordes? Nous sommes à la recherche de moyens pour tirer profit des actifs de Postes Canada. Son réseau de distribution est excellent. C'est le seul service qui couvre l'ensemble du territoire, qui va au-delà des routes asphaltées.

Auriez-vous d'autres pistes de solution à suggérer pour que Postes Canada arrête de penser en termes de compressions et qu'elle envisage plutôt une expansion de ses activités?

Avez-vous des idées à ce sujet?

**Mme Brenda Marshall-Colenutt:** Nous pouvons consulter nos membres, nous informer davantage, et présenter le résultat au Comité.

**Mme Yasmin Ratansi:** Monsieur Watson, je suis très curieuse de savoir ce que vous en pensez. Vous avez réussi en affaires, vous savez comment contrôler les dépenses d'une entreprise pour qu'elle reste concurrentielle.

Avez-vous des idées?

**M. Harry Watson:** J'ai toujours travaillé dans l'entreprise indépendante. Nous travaillons très fort. Notre entreprise n'est pas syndiquée. Je pense que le syndicat est très puissant à Postes Canada.

Peut-être que si la Société n'était pas syndiquée, ses chances seraient meilleures.

**Des voix:** Oh, oh!

**Mme Yasmin Ratansi:** Toutes mes excuses. Nous sommes ici pour entendre des idées.

Merci de nous faire connaître les vôtres, nous ne faisons pas de discrimination. Nous devons nous en imprégner et y réfléchir.

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

Monsieur Gulka-Tiechko ou Madame Sanson, des suggestions?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Nous manquons d'imagination aujourd'hui.

**Des voix:** Oh, oh!

**Mme Yasmin Ratansi:** Pas de problème.

Merci.

**Le président:** Nous allons conclure avec les deux dernières interventions. Elles dureront cinq minutes chacune.

Ce sera au tour de M. Clarke. Si vous n'êtes pas bilingue, je vous invite à utiliser l'oreillette pour la traduction.

[Français]

Monsieur Clarke, vous avez la parole et vous disposez de cinq minutes.

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

Bonjour à vous toutes et à vous tous. Je suis très heureux d'être à Moose Jaw. C'est vraiment une très belle ville des Prairies et elle a une très belle architecture.

Ma première question s'adresse aux représentants de la municipalité de Moose Jaw et elle est très simple.

[Traduction]

**Le président:** Je pense que nous n'avons pas la traduction.

**Une voix:** Non, en effet.

**Le président:** Monsieur Clarke, pouvez-vous reprendre? Vous pourrez récupérer votre temps.

[Français]

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

Ce que je disais était quand même important parce que j'ai mentionné que Moose Jaw est une ville fantastique et que l'architecture y est vraiment très belle.

[Traduction]

**Une voix:** [Note de la rédaction: inaudible]

**M. Alupa Clarke:** Je peux parler en anglais, monsieur le président.

**Le président:** Oui, monsieur Clarke, si vous pouvez poser vos questions en anglais d'ici à ce que le problème soit réglé.

**M. Alupa Clarke:** D'accord. En règle générale, je parle français dans l'intérêt du pays, mais je vais parler en anglais.

Moose Jaw est une très belle ville, et je vais donc adresser ma première question aux représentants de la municipalité. Elle est très

simple. Est-ce que Postes Canada représente un symbole national de l'unité fédérale à vos yeux et à ceux de vos concitoyens?

•(1115)

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Je pense que Postes Canada a contribué à solidifier et à unifier le pays, alors j'aurais tendance à être d'accord avec cette idée.

**M. Alupa Clarke:** Mesdames Marshall-Colenutt et Perkins, aux yeux des Autochtones de la région, est-ce que Postes Canada est un service comme un autre ou un symbole national?

**Mme Bernice Perkins:** À mes yeux, c'est un service.

**M. Alupa Clarke:** Merci.

Je me tourne de nouveau vers les représentants de la municipalité. Vous avez dit que vous n'aviez pas été consultés au sujet de l'emplacement des boîtes postales communautaires. Avez-vous reçu une lettre ou un appel vous avisant du changement?

**Mme Michelle Sanson:** Oui, nous avons reçu une lettre et des cartes qui indiquaient où les boîtes postales allaient être installées.

**M. Alupa Clarke:** Les avez-vous reçues longtemps avant l'installation?

**Mme Michelle Sanson:** Mon dieu, je ne me souviens plus. C'était très peu de temps avant. Nous n'avions pas beaucoup de marge de manœuvre. Je pense que nous les avons reçues une ou deux semaines avant l'arrivée des boîtes.

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

Que pensez-vous d'une réforme législative qui obligerait Postes Canada à consulter les municipalités en cas de changement? Est-ce que ce serait une bonne idée?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Oui, une très bonne idée. À mon avis, cette obligation conduirait à une compréhension commune, à presque tous les échelons du gouvernement, de la nécessité de consulter les citoyens qui sont touchés par les décisions.

**M. Alupa Clarke:** Quelle a été la réaction de la municipalité aux conclusions du groupe de travail? Elles sont formulées en cinq points. L'un d'eux concerne les boîtes postales communautaires et la hausse des tarifs des timbres-poste. Une des conclusions m'apparaît intéressante. Le groupe de travail propose de fermer tous les bureaux de poste des grands centres urbains pour favoriser le maintien de ceux qui se trouvent dans des régions rurales.

Seriez-vous d'accord pour que l'on ferme les bureaux de poste qui auparavant étaient situés dans des régions rurales mais qui, en raison de la croissance des villes, se retrouvent maintenant dans de gros centres urbains?

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Nous pouvons seulement faire part au Comité des orientations que nous a données le conseil municipal, et nous n'avons pas été informés de sa réponse à cette recommandation en particulier.

**M. Alupa Clarke:** Monsieur Watson, qu'en pensez-vous?

**M. Harry Watson:** C'est une perspective très différente mais, là encore, tout changement est bienvenu. Je n'y vois aucun inconvénient si la Société en ressort plus viable et si le service répond à nos besoins.

**M. Alupa Clarke:** Ce pourrait être un moyen d'assurer le maintien des bureaux de poste dans les régions rurales, ce qui est très important.

Madame Perkins, je voudrais m'assurer que le compte rendu reflète bien votre point de vue. Je suis un peu confus. Êtes-vous contre la livraison à domicile ou contre les boîtes postales communautaires?

**Mme Bernice Perkins:** Je suis contre les boîtes postales communautaires.

**M. Alupa Clarke:** Je reviens à vous, monsieur Watson. Selon vous, que devrait faire Postes Canada pour régler ses difficultés financières?

**M. Harry Watson:** Je préfère ne pas dire ce que je pense vraiment.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Harry Watson:** Je suis d'accord avec sa décision. À mon avis, les boîtes postales sont une très bonne idée parce qu'elles réduisent les coûts. Encore une fois, je suis âgé, mais pas au point de ne pas pouvoir marcher. Je comprends qu'il y a des difficultés, mais quand elles sont les mêmes dans 77 ou 71 % du pays... Les nouveaux lotissements sont les seuls concernés. C'est ce qui va arriver à la grandeur du pays, et c'est très bien ainsi, à mon avis.

**M. Alupa Clarke:** Pensez-vous qu'il faut seulement chercher des idées et des pistes de solution à l'intérieur de Postes Canada pour résorber le déficit, ou faut-il regarder à l'extérieur? Par exemple, pensez-vous que Postes Canada devrait prendre des mesures pour réduire ses coûts de main-d'œuvre?

**M. Harry Watson:** Je dois faire très attention à ce que je dis.

**Le président:** Une réponse brève mais efficace, monsieur Watson.

**M. Harry Watson:** Merci.

**Le président:** C'était très bref. Merci à vous.

Les cinq dernières minutes seront réservées à Mme Shanahan. Je vous en prie.

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

Merci à tous pour vos témoignages.

Comme je suis la dernière à intervenir, j'ai eu l'occasion de prendre beaucoup de notes et plusieurs de mes interrogations ont déjà trouvé réponse. Toutefois, j'aimerais revenir sur une déclaration des représentants de la municipalité, comme quoi vous aviez été consultés lorsque de nouveaux lotissements ont été construits dans les années 1990. Sur quoi portaient ces consultations, très brièvement?

**Mme Michelle Sanson:** Je ne suis pas certaine du moment dans les années 1990, mais pour ce qui est des projets auxquels j'ai participé dans les 10 ou 11 dernières années, nous recevions toujours une proposition sur laquelle nous devions donner notre avis avant la poursuite des travaux. Nous collaborons volontiers avec eux pour déterminer le meilleur emplacement des boîtes postales dans un lotissement.

**Mme Brenda Shanahan:** C'est possible s'il y a effectivement consultation.

**M. Myron Gulka-Tiechko:** Oui, j'allais le dire. Les travaux d'aménagement de nouveaux lotissements comprennent la mise en place d'une toute nouvelle infrastructure, de nouvelles rues, de nouvelles conduites d'eau. C'est le meilleur moment pour coordonner les décisions prises à ce sujet.

**Mme Michelle Sanson:** Beaucoup de résidents qui emménagent maintenant savent que c'est le genre de service qu'ils recevront.

**Mme Brenda Shanahan:** Ils sont en général plus jeunes...

**Mme Michelle Sanson:** Oui, ils sont plus jeunes.

**Mme Brenda Shanahan:** ... et utilisent déjà le courrier numérique. C'est moins difficile pour eux. Ce genre de consultation a donc eu lieu. Merci beaucoup.

Monsieur Watson, sur la question de la livraison à domicile, je tiens à préciser que souvent, le service de livraison à domicile est en fait un service de livraison aux boîtes postales d'immeubles d'appartements. Dans un centre urbain densément peuplé, la livraison se fait surtout à domicile, même si en fait les gens doivent aller chercher leur courrier dans des boîtes postales. Cette solution leur convient parce qu'elle règle le problème de la sécurité, entre autres.

J'aimerais poser une question à l'homme d'affaires en vous. Augmenteriez-vous les prix de 30 % du jour au lendemain? Comment votre clientèle réagirait-elle?

**M. Harry Watson:** Je le répète, mon entreprise se trouve dans le secteur très concurrentiel des épicerie. Notre bénéfice net de 2 % est le plus que nous pouvons aller chercher. Si nous l'augmentons de 3 %...

**Mme Brenda Shanahan:** De 30 %... C'est déjà arrivé à Postes Canada. Le tarif des timbres-poste a connu une hausse vertigineuse.

**M. Harry Watson:** Ce ne serait pas bon pour mes affaires. Cela signifierait mon arrêt de mort.

**Mme Brenda Shanahan:** D'un point de vue entrepreneurial, ce n'est certainement pas la meilleure chose à faire.

**M. Harry Watson:** Non, certainement pas.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci énormément de cet éclairage.

Mesdames Perkins et Marshall-Colenutt, vous avez dit que l'édifice où se trouve le bureau de poste abrite des locaux vides. Il serait intéressant pour des organismes communautaires sans but lucratif de s'y installer. La création de carrefours communautaires a été évoquée parmi les avenues à explorer pour tirer profit des bâtiments de Postes Canada partout au pays.

Avez-vous des idées à ce sujet? À quoi pourraient ressembler ces carrefours, dans votre communauté ou dans une communauté éloignée?

**Mme Brenda Marshall-Colenutt:** Je n'ai pas vraiment réfléchi à cette utilisation en particulier. Il faudrait que je prenne le temps pour examiner cette possibilité. Je sais qu'à Moose Jaw, plusieurs organismes sans but lucratif n'ont pas de lieu de réunion, de bureau permanent, aucuns locaux en fait, entre autres à cause des loyers dans notre ville.

Si Postes Canada... Il y avait des locaux inutilisés à l'étage, mais je ne sais pas si c'est toujours le cas. Ce serait une bonne solution pour les organismes sans but lucratif, si le loyer est raisonnable.

**Mme Brenda Shanahan:** Selon vous, aux yeux des citoyens, Postes Canada passe-t-elle pour une institution politisée, ou est-ce une institution neutre?

**Mme Brenda Marshall-Colenutt:** Il s'agit essentiellement, pour beaucoup, d'une responsabilité financière, car ils voient un grand bâtiment qui ne sert plus. D'après nous, ce serait un énorme gâchis, mais si vous mettez les locaux à la disposition d'organisations communautaires, tout le monde y gagne.

**Mme Brenda Shanahan:** Ce serait donc un facteur d'inclusion sociale, de cohésion...

**Mme Brenda Marshall-Colenutt:** Cela pourrait devenir un lieu de réunion qui renforce le sentiment d'appartenance sociale.

**Mme Brenda Shanahan:** Bon. Je vous remercie.

Je vais m'en tenir à cela.

**Le président:** Je vous remercie.

Je tiens encore une fois à remercier nos témoins d'avoir pris le temps de comparaître devant le comité. Je sais que vous êtes tous très occupés. Si certains d'entre vous ont des renseignements complémentaires à transmettre au comité, je vous invite à le faire. Vous n'avez qu'à prendre contact avec notre greffière et lui remettre directement les documents en question.

Nous comptons déposer notre rapport devant la Chambre à la fin du mois de novembre ou, au plus tard, début décembre. Si vous souhaitez nous faire parvenir des renseignements complémentaires, je vous demanderais de le faire dans les 10 jours à venir, ou dans les 15 au plus tard.

Monsieur Gulka-Tiechko, nous sommes tous, autour de cette table, en politique. Je vous demande donc de bien vouloir saluer de notre part la mairesse de votre ville. Nous comprenons fort bien que l'élection qui aura lieu dans quelques jours l'a empêchée de faire le déplacement.

À tous, donc, merci.

La séance va être suspendue quelques instants pour nous permettre d'accueillir le groupe suivant de témoins.

Vide

•(1020)

(Pause)

•(1030)

**Le président:** Chers collègues, la séance va maintenant reprendre.

La plupart de nos témoins ont assisté, je pense, à la première partie de la séance et sont donc au courant de notre manière de procéder. Nous allons demander à chaque organisation invitée à prendre la parole de nous présenter un exposé de cinq minutes. Nous essaierons de nous en tenir autant que possible à cette limite de temps. Après cela, nous passerons aux questions des membres du comité. Comme vous le voyez, c'est relativement simple.

Nous allons donc commencer, la parole allant en premier à Mme Friars.

Vous avez jusqu'à cinq minutes.

**Mme Lori Friars (coordinatrice, Moose Jaw & District Senior Citizens Association Inc.):** Je m'appelle Lori Friars. Je suis coordinatrice de la Moose Jaw & District Seniors Association. Je suis accompagnée de Wayne McGregor, président de notre association.

D'après le recensement de 2011, 18,6 % de la population de Moose Jaw a plus de 65 ans. Ce chiffre est à comparer à la moyenne nationale, qui est de 14,8 %. On peut d'ailleurs supposer que ce pourcentage n'a fait qu'augmenter depuis. Les autorités municipales nous précisent que ce pourcentage est effectivement plus élevé puisqu'à l'époque du recensement 5 % des habitants de Moose Jaw avaient de 60 à 64 ans.

Je me suis entretenue, ces dernières semaines, avec bon nombre de personnes âgées, afin de savoir ce qu'elles pensent de Postes Canada. Toutes les personnes avec qui je me suis entretenue étaient d'avis que Postes Canada est un service public extrêmement utile dont elles souhaitent le maintien. C'est, pour de nombreuses personnes âgées, le moyen de rester en contact avec leur famille. De nos jours, en effet, les familles ne sont pas seulement réparties dans les divers quartiers de la ville, mais peuvent très bien habiter dans une autre province ou un autre pays. Pour de nombreuses personnes âgées le

courrier postal est donc le moyen d'entretenir des liens avec la famille, d'envoyer et de recevoir des nouvelles, et des colis à l'occasion. C'est également par la poste que beaucoup d'entre elles règlent leurs factures. D'après l'étude « Postes Canada à l'ère du numérique », trois Canadiens sur 10 préfèrent recevoir leurs factures sur support papier plutôt qu'en ligne. Cela est particulièrement vrai des personnes plus âgées. En effet, 47 % environ des Canadiens âgés de plus de 60 ans préfèrent recevoir leurs factures sur support papier. Il est vrai que bon nombre d'entre elles n'ont pas accès à Internet, ne possèdent pas d'ordinateur ou n'en ont jamais utilisé un.

Une des personnes à qui je demandais ce qu'elle pense de l'idée de transformer les bureaux de poste en comptoirs postaux, m'a répondu que ce n'est pas une bonne idée, car ce serait renoncer à « ce qui fait la réputation de Postes Canada ». Lorsque je lui ai demandé ce qu'elle entendait par cela, elle a dit « On sait pouvoir compter sur le bureau de poste. On sait qu'à la Poste vos lettres et vos colis ont la priorité. Or, dans un comptoir postal, la priorité n'est pas nécessairement accordée au courrier. Les préposés doivent aussi regarnir les étagères, gérer la pharmacie, vendre les produits qu'ils ont en magasin, etc. Il faut même parfois appuyer sur une sonnette pour que quelqu'un quitte un instant ce qu'il fait et vienne s'occuper du comptoir postal. Que savent-ils vraiment de la Poste? »

La plupart des personnes âgées avec qui je me suis entretenue ont évoqué la question des boîtes aux lettres communautaires, et c'est donc essentiellement de cela que je voudrais vous parler aujourd'hui. Je crois pouvoir dire qu'à Moose Jaw la plupart des logements, sinon tous, voient leur courrier livré à une boîte postale communautaire. Les personnes âgées commencent à s'y faire, mais cela ne va pas sans difficultés.

Les personnes qui ont des problèmes de mobilité peuvent en effet avoir du mal à se rendre à une boîte postale située à un pâté de maisons de chez eux, parfois plus. Cela leur est difficile en toute saison, mais ça leur est quasi impossible en hiver. Imaginez la difficulté d'effectuer le trajet à l'aide d'une marchette ou d'un autre aide à la mobilité, et d'avoir, pour aller prendre son courrier, à traverser une étendue de neige, de glace, ou même de feuilles sèches amoncelées. Encore faudrait-il que la surface du trottoir soit égale, ce qui, comme nous le savons tous, n'est pas toujours le cas. D'après « The Cost of Injury in Canada », un rapport diffusé en septembre 2005 par Parachute Canada, les personnes âgées ont quatre fois plus de chances que les gens de moins de 65 ans de subir des blessures exigeant une hospitalisation. Or, dans 76,5 % des cas, les blessures entraînant une période d'hospitalisation sont dues à une chute. Plus une personne est âgée, et plus elle a de chances de devoir être hospitalisée après s'être fait mal.

Je me suis entretenue avec une personne âgée qui, pendant plusieurs mois, n'avait pas pu sortir de chez elle. Lorsque je lui en ai demandé la raison, elle m'a répondu qu'en se rendant à la boîte aux lettres elle avait été prise d'un étourdissement. Elle a tenté de s'agripper à la boîte, mais se souvient seulement de s'être réveillée allongée par terre après s'être frappé la tête. Cela faisait deux mois déjà, et elle ne s'en était toujours pas remise.

À certaines personnes âgées, Postes Canada livre le courrier à domicile une fois par semaine. Celles à qui j'ai parlé me disent que c'est déjà bien, mais que cela ne suffit pas. Le restant de la semaine, elles comptent sur leurs familles ou sur leurs voisins pour s'occuper de leur courrier, et parfois paient des gens pour le faire. Les personnes âgées ont, pour la plupart, un revenu fixe, c'est-à-dire qu'elles n'ont guère les moyens de payer quelqu'un pour s'occuper de leur courrier. Beaucoup d'entre elles n'étaient même pas au courant de cette possibilité.

Les personnes âgées demeurent chez elles de plus en plus longtemps. Or, les boîtes à lettres communautaires vont à contre-courant de cette tendance. Les personnes qui éprouvent des problèmes de mobilité ont déjà du mal à se mouvoir chez elles et on imagine aisément les difficultés qu'elles ont à traverser la rue ou à se rendre jusqu'au coin. La livraison du courrier à domicile est un moyen d'éviter aux personnes âgées les mauvaises chutes, mais c'est également pour elles un moyen de communication. On apprend à connaître le facteur qui, lui, connaît tous les gens qui habitent le long de son itinéraire. Ce serait sans doute le premier à s'apercevoir si, à telle ou telle adresse, le courrier commençait à s'accumuler.

Certains prennent leur voiture pour se rendre à la boîte aux lettres, mais toutes les personnes âgées ne continuent pas à conduire.

On m'a également parlé du coût des timbres et de ce que coûte l'envoi d'un colis. La plupart jugent raisonnable le coût d'un timbre postal, mais estiment que l'envoi d'un colis, coûte cher, en particulier vers l'étranger. On s'inquiète également de ce qui peut arriver à des colis expédiés par d'autres messageries, sans savoir qui en serait responsable. Certains s'inquiètent même des émissions provenant des véhicules qui se rendent aux boîtes communautaires.

**Le président:** Je vous remercie.

Nous accueillons maintenant Mme Sanderson, au nom du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes.

La parole est à vous. Vous avez cinq minutes.

**Mme Julee Sanderson (présidente, Section locale Saskatoon, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes):** Mesdames et messieurs, bonjour.

Je tiens à vous remercier de cette occasion de prendre la parole devant vous.

Je voudrais en premier lieu rappeler que cette réunion se tient sur les terres issues du Traité n° 4.

Je m'appelle Julee Sanderson. Je suis présidente de la section locale de Saskatoon du STTP. C'est donc en visiteuse que je me trouve en votre belle ville de Moose Jaw.

En tant que syndicaliste, je passe une grande partie de mon temps à m'occuper de griefs, de l'interprétation des conventions collectives, de discussions quotidiennes avec mon employeur au sujet des conditions de travail, et de divers problèmes, qui souvent ont trait aux boîtes aux lettres communautaires, à leur emplacement, aux serrures gelées, aux problèmes d'accès, à l'enlèvement de la neige ou de divers débris, à l'accumulation de dépliants publicitaires, qui pose effectivement un gros problème.

Depuis des années, mon syndicat, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, a mis en oeuvre des politiques sociales afin de protéger certains principes fondamentaux en matière d'environnement. En effet, le STTP entend être une force progressiste et innovante dans les domaines de la gestion environnementale et de l'utilisation durable des ressources. Le STTP entend nouer, entre le syndicat et les groupes environnementaux, des liens de solidarité, un de ses objectifs étant d'exiger du gouvernement fédéral qu'il respecte les traités internationaux en matière de changement climatique.

Les personnes qui se trouvent ici aujourd'hui se préoccupent toutes de l'environnement, de leur avenir professionnel et du sort des générations à venir. Il nous faut réfléchir aux moyens de contribuer à ce que nous pourrions faire pour introduire les changements nécessaires, et aux idées que nous pourrions apporter au débat sur l'avenir du service public de la Poste. C'est dans cette optique que le STTP, de concert avec certains de ses alliés, a développé un projet appelé « Vers des collectivités durables », auquel ont par ailleurs

collaboré l'ACMPA, Un bond vers l'avant, Smart Change et ACORN Canada. Nous nous sommes unis afin de bâtir un avenir postal durable qui réponde à la fois aux problèmes économiques, environnementaux et sociaux de notre époque.

Le bureau de poste peut devenir un pôle de développement économique et de soins communautaires, et contribuer en même temps à réduire les émissions. Aux yeux de certains, le bureau de poste a fait son temps. On a, ces 10 dernières années, assisté à nombre d'efforts visant à réduire, à dévaluer, à miner délibérément ce service public par excellence. La plupart de ces mesures ont suscité de la part de la population canadienne une farouche résistance. Quatre-vingt-douze pour cent des personnes sondées dans le cadre de l'examen mené par le groupe de travail estiment que la livraison à domicile du courrier revêt pour les personnes éprouvant des problèmes de mobilité une importance essentielle. Cette institution nationale chère au coeur des Canadiens, cette vaste infrastructure et ces millions de contacts humains qui ont lieu chaque jour ne nous offrent-ils pas de nouvelles possibilités? Le bureau de poste n'est-il pas appelé à jouer un rôle important dans l'édification d'une économie plus stable, plus égale et moins polluante.

Pour certains, Postes Canada ne représente que le courrier et les timbres. Or, dans la nouvelle économie qui se profile, le service postal pourrait assurer la livraison de tout un éventail de choses allant des aliments à l'énergie propre, créant en même temps des milliers d'emplois verts. Postes Canada a le plus vaste réseau de transport et de livraison du pays. Elle possède un parc automobile de 15 000 véhicules dont nous sommes, en tant que Canadiens, les propriétaires. Le financement fédéral des infrastructures permettrait d'adjoindre à ce parc automobile un réseau national d'alimentation des véhicules électriques qui favoriserait la transition vers des véhicules à faibles émissions de carbone. Des bornes de recharge pourraient être installées dans tous les bureaux de poste, afin d'aménager les infrastructures favorisant l'utilisation de véhicules électriques.

Les bureaux de poste sont presque deux fois plus nombreux que le nombre combiné de Tim Hortons et de McDonald's. Il y a, au Canada, 6 300 bureaux de poste. Ne pouvons-nous pas envisager d'utiliser ce puissant réseau afin de favoriser la transition vers le « zéro carbone ». Nous économiserions de l'énergie en équipant tous les bureaux de poste de panneaux solaires. Les bureaux de poste pourraient par ailleurs assurer des services bancaires, sans exiger des utilisateurs les frais excessifs que leur imposent les grandes banques. Cela contribuerait en même temps au financement des infrastructures de production et de distribution d'énergie verte aux entreprises et aux particuliers. L'année dernière les grandes banques canadiennes ont réalisé plus de 35 milliards de dollars de profits, alors même qu'elles réduisaient leurs effectifs et augmentaient les frais bancaires. Rappelons que des millions de Canadiens n'ont pas de compte en banque. Dans les communautés autochtones, l'accès aux services bancaires est particulièrement limité, et sur les 615 communautés des Premières Nations, 54 seulement sont desservies par une antenne bancaire. En même temps, plus de 2 millions de personnes ont recours chaque année à des prêteurs sur salaire. Or, ces entreprises de prêts sur salaire exploitent les gens qui n'ont pas accès au système bancaire, essentiellement les pauvres et ceux qui peuvent le moins se permettre des taux d'intérêt dépassant parfois 400 %.

Chaque année, des travailleurs canadiens transfèrent des milliards de dollars à des proches vivant à l'étranger. Or, sur une somme modeste, les frais peuvent atteindre 20 % du montant expédié. Ces frais pénalisent en fait ceux qui comptent le plus sur ces transferts. Une banque postale permettrait pourtant d'assurer à l'ensemble de la population des services financiers de base. Depuis la Confédération, et jusqu'en 1968, la Poste servait aussi de caisse d'épargne, jusqu'à ce que les grandes banques élèvent des objections.

Nous pourrions exploiter, ici au Canada, un parc de véhicules postaux électriques construits par une main-d'oeuvre syndiquée. En Allemagne, de nombreuses municipalités tirent de sources renouvelables, plus d'énergie qu'elles ne consomment. Cela leur a en outre permis de créer 400 000 emplois. La Poste pourrait assurer dans les communautés éloignées du Nord la livraison de denrées alimentaires à un prix abordable, et contribuer à l'innovation numérique sur l'ensemble du territoire. Au lieu de s'en remettre au programme alimentaire destiné aux régions du Nord, qui escroque en fait les habitants de ces communautés éloignées, le bureau de poste pourrait facilement reprendre ses livraisons alimentaires, qui accompagneraient le courrier qui doit de toute manière y être livré. Dans le cadre d'un service de livraison à domicile élargi, les travailleurs des postes pourraient coordonner leur action avec d'autres services et, par exemple, entretenir un contact avec les personnes qui le souhaiteraient. Cela permettrait aux gens qui prennent de l'âge, de continuer plus longtemps à habiter chez eux.

Nous sommes prêts à la transition vers une économie plus verte, dans laquelle nous serions davantage soucieux de l'environnement et du bien-être de notre prochain. Un service postal revitalisé pourrait y contribuer. Cette vision reçoit, d'un océan à l'autre, de plus en plus d'appui. Nous sommes les intendants de cette planète et non ses propriétaires.

Merci de votre attention.

**Le président:** Je vous remercie. J'invite nos intervenants à ne pas dépasser cinq minutes, afin de nous laisser suffisamment de temps pour les questions. Notre dernière intervenante est Mme Krahenbil, qui dispose, elle aussi, de cinq minutes.

**Mme Shelly Krahenbil (présidente, Section de la Saskatchewan, Association canadienne des maîtres de poste et adjoints):** Je vous remercie de cette occasion de prendre la parole devant vous.

Je m'appelle Shelly Krahenbil. Je suis présidente de l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, section de la Saskatchewan. L'ACMPA assure la représentation nationale des maîtres de poste et adjoints des 3 229 bureaux de poste installés dans les régions rurales, soit environ 8 700 membres pour l'ensemble du pays, et plus de 1 300 rien qu'en Saskatchewan.

D'après les propres rapports de Postes Canada, les bureaux de poste sont le moyen le plus économique d'assurer la livraison du courrier dans les régions rurales. Mais, si c'est effectivement la manière la plus rentable de livrer le courrier, pourquoi Postes Canada propose-t-elle de remplacer 800 des bureaux de poste les plus rentables par des comptoirs postaux? Serait-ce la fin des bureaux de poste et le début de la privatisation?

Nous faisons partie du plus vaste réseau de distribution du Canada, ce que Postes Canada ne manque pas de rappeler à sa clientèle. Mais, malgré cela, Postes Canada a, depuis le moratoire, entrepris la réduction du service postal dans les zones rurales et la fermeture progressive de son réseau de livraison avant même d'avoir annoncé son Plan d'action en cinq points.

Il n'est pas rare que, dans les petites communautés rurales de la Saskatchewan, le maître de poste subventionne en fait Postes Canada

par les locaux qu'il met à sa disposition et le taux de rémunération des préposés. Parfois, en effet, pour une partie de ses heures de travail, le maître de poste touche moins que le salaire minimum. Cela étant, la réduction des heures d'ouverture des bureaux de poste rend la fonction de maître de poste moins désirable, et encourage les démissions. Il devient alors difficile de combler le poste vacant, ce qui mène à la fermeture du bureau de poste, réduisant d'autant le service postal.

Selon une étude commandée par l'ACMPA et menée par le cabinet Anderson Consulting, plus de 55 % des comptoirs postaux créés par Postes Canada pour remplacer les bureaux de poste ont fermé. La clientèle doit faire de plus en plus de route pour avoir accès au service postal. Dans certaines communautés, en effet, il faut faire plus de 75 kilomètres pour aller au bureau de poste chercher un colis. De telles difficultés frappent particulièrement les personnes âgées, mais rendent la vie plus difficile à l'ensemble des habitants.

Nous estimons que les comptoirs postaux n'offrent pas aux Canadiens le même niveau de service que les bureaux de poste. Dans les régions rurales, les employés d'un comptoir postal sont redevables en premier lieu au commerce qui héberge le comptoir. Postes Canada n'assure la formation que d'un seul employé, et autres devant apprendre de celui-ci. Il est fréquent que les employés d'un comptoir postal ne connaissent ni les nouveaux produits, ni les services assurés, ni même les heures d'ouverture, la Poste étant en effet un domaine d'activité plus compliqué qu'ils n'avaient cru au départ. Dans les zones rurales ou périurbaines où le bureau de poste a été remplacé par un comptoir postal, le courrier est livré à des boîtes postales communautaires et cela finit par coûter beaucoup plus cher que si l'on avait conservé le bureau de poste où les gens allaient chercher leur courrier.

Dans les zones rurales, la fermeture du bureau de poste entraîne en outre des conséquences pour le quartier commerçant des localités concernées. En effet, lorsque les habitants viennent en ville pour se rendre au bureau de poste, ils fréquentent d'ordinaire les autres commerces. Or, s'ils doivent se rendre ailleurs pour expédier ou recevoir leur courrier, ils seront portés à faire leurs courses au même endroit.

D'après nous, l'étude menée par le groupe de travail a écarté d'emblée plusieurs possibilités qui permettraient pourtant d'améliorer la situation financière de Postes Canada sans porter davantage atteinte au service postal assuré jusqu'ici aux habitants des régions rurales. D'après l'étude à laquelle Postes Canada avait elle-même procédé, un service de banque postale représenterait une solution gagnant-gagnant. Plus de 1 200 communautés munies d'un bureau de poste, n'ont pas d'agence bancaire. Or, notre réseau nous donne les moyens d'assurer de tels services aux habitants du lieu et de contribuer en même temps à un regain d'activité dans les régions rurales.

Ce réseau permettrait d'élargir l'offre de services gouvernementaux, tels que ceux qu'assurent les comptoirs de Service Canada, sans coûter grand-chose au gouvernement. Cela améliorerait en outre la rentabilité de bureaux de poste. Le réseau dont nous disposons actuellement permettrait par ailleurs de lancer, dans les régions rurales du Canada, un certain nombre d'initiatives vertes telles que des bornes de rechargement des véhicules électriques, ou l'accès à Internet dont sont souvent privés les habitants de localités éloignées.

D'après nous, Postes Canada pourrait atteindre les objectifs financiers qu'elle s'est fixés sans laisser pour cela dépérir le service postal dont ont bénéficié jusqu'ici les habitants des zones rurales du pays. Nous vous invitons à élargir le cadre de votre réflexion afin d'y intégrer la situation de nos régions rurales, et les conséquences que cela aurait sur nos communautés. Je vous remercie.

**Le président:** Je tiens à remercier tous nos intervenants.

Nous allons d'abord passer la parole à M. Whalen. Vous avez sept minutes.

**M. Nick Whalen:** Je tiens d'abord à vous remercier d'avoir répondu à notre invitation. Il est indispensable de recueillir l'avis des représentants d'associations de personnes âgées et de syndicats. Je suis moi-même issu du monde rural et je dois dire que notre comité a passé moins de temps que je ne l'aurais voulu dans les régions rurales. C'est pourquoi il nous est particulièrement utile d'entendre votre point de vue.

Nous avons promis, avant d'être élus, de développer l'économie en protégeant les emplois de la classe moyenne, et nous nous sommes engagés à aider les retraités à vivre dans la dignité, notamment en leur donnant les moyens de pouvoir rester plus longtemps chez eux. Il nous faut garder cela à l'esprit alors que nous discutons de la transformation de Postes Canada.

En ce qui concerne le maintien du service postal, nous nous sommes engagés sur deux points. Le premier était la mise en place d'un moratoire sur la mise en oeuvre du plan en cinq points, l'autre étant la tenue de cette consultation qui nous permet de mieux saisir la situation.

Cela nous a notamment permis de constater la différence entre ce que les habitants des zones rurales du Canada attendent du service postal, et ce qu'en attendent les habitants des villes.

Madame Krahenbil, d'après vous, devrait-on adopter une double structure de gestion ou deux approches différentes, et différencier le type et le niveau de service assurés dans les régions rurales et dans les zones urbaines?

**Mme Shelly Krahenbil:** Non. Nous pouvons en tant que Canadiens, prétendre à une égalité de service quel que soit le lieu de résidence.

**M. Nick Whalen:** Bon. Dans les régions urbaines, il y a tantôt livraison du courrier à domicile et tantôt livraison du courrier à des boîtes communautaires. Il s'agit clairement de deux choses différentes. Dans les immeubles d'appartement, le courrier est livré à des boîtes aux lettres situées au rez-de-chaussée, ce qui aux yeux de nombreuses personnes équivaut à une livraison à domicile.

Puis, il y a les routes rurales, la boîte aux lettres étant située en bord de route au bout d'une longue allée. Beaucoup de gens considèrent, là encore, que c'est l'équivalent d'une livraison à domicile puisque la boîte aux lettres se trouve sur leur terrain. Et puis il y a aussi la poste restante, et c'est le type de service assuré à bon nombre des personnes que vous représentez. Le courrier ne leur est pas livré à domicile; elles doivent aller le chercher au bureau de poste.

D'après vous, devrait-on, dans les régions rurales, rétablir la livraison du courrier à domicile?

**Mme Shelly Krahenbil:** Non. Il nous paraît acceptable de conserver le système actuel. Il y a déjà de très nombreuses années que le courrier n'est plus livré directement aux boîtes aux lettres individuelles le long des routes rurales. Cela ne soulève d'après moi aucun problème. Nous acceptons volontiers d'avoir à nous rendre au

village, qu'il faille pour cela faire 10 kilomètres ou... En tant qu'agriculteur...

**M. Nick Whalen:** La situation actuelle est donc satisfaisante?

**Mme Shelly Krahenbil:** Oui, tout à fait.

**M. Nick Whalen:** Vous ne demandez donc pas que dans les zones rurales le courrier soit livré dans les mêmes conditions qu'en ville?

**Mme Shelly Krahenbil:** Non.

**M. Nick Whalen:** D'après les témoignages que nous avons recueillis, les habitants des zones urbaines sont moins attachés à l'idée d'une banque postale. Les habitants des zones rurales, par contre, font état de l'insuffisance de ce type de services dans leur région. Ne pensez-vous pas que l'on pourrait alors opter pour un modèle différent, tout au moins en ce qui concerne les services qui pourraient être offerts?

Il y a dans ma ville un bureau de Service Canada, mais je connais beaucoup de gens pour qui ce n'est pas le cas. Pourquoi n'êtes-vous pas favorable à l'idée de différencier les services assurés dans les régions rurales et de permettre aux bureaux de poste de ces régions d'assurer plus de services que ceux qui sont offerts dans les zones urbaines et périurbaines où les habitants bénéficient déjà des services que leur offre le secteur privé?

**Mme Shelly Krahenbil:** Il serait bon, dans les régions rurales où il n'y a pas de guichet bancaire, d'avoir accès aux services d'une banque postale. Dans les centres urbains, par contre, il faut également tenir compte des citoyens qui n'ont pas de compte en banque et qui sont obligés de recourir aux services de prêteurs sur salaire. C'est pourquoi, d'après moi, une banque postale aurait un rôle à jouer non seulement dans les régions rurales, mais également dans les villes.

**M. Nick Whalen:** Permettez-moi, monsieur McGregor et madame Friars, d'élargir la question. Je demandais à Mme Krahenbil si, à ses yeux, certains types de livraison sont l'équivalent d'une livraison à domicile. Dans les maisons de retraite ou les résidences-services, la livraison du courrier est centralisée. Est-ce, d'après vous, l'équivalent d'une livraison à domicile ou cela s'assimile-t-il davantage à une boîte aux lettres communautaire?

**Mme Lori Friars:** D'après moi, c'est l'équivalent d'une livraison à domicile.

**M. Nick Whalen:** Bon.

Donc, pour vous, la livraison à domicile peut très bien vouloir dire la livraison du courrier au rez-de-chaussée d'un immeuble.

**Mme Lori Friars:** Oui.

**M. Nick Whalen:** Selon certains témoignages recueillis aujourd'hui, 71 % des gens reçoivent leur courrier à une boîte aux lettres communautaire. Or, si je comprends bien ce que vous venez de nous dire, cette proportion serait plutôt de 30 %, quelque 60 % bénéficiant d'un service qui équivaut à la livraison à domicile. Il semblerait en outre que, dans les régions rurales, les gens sont satisfaits du service postal qui leur est actuellement assuré, même s'il leur faut faire un peu de route pour aller chercher leur courrier.

**Des voix:** En effet.

**M. Nick Whalen:** Bon.

Je cherche à me faire une idée plus précise de la situation, car il semblerait, d'après le rapport de Postes Canada, que les responsables de l'entreprise n'entrevoient pas la situation de la même manière que la clientèle du système postal. D'après vous, le style de communication employé par Postes Canada contribue-t-il à son image de marque? Lorsque Postes Canada dénigre le niveau du service qu'elle assure, ou évoque le déséquilibre financier de l'entreprise, cela nuit-il, d'après vous, à son image de marque?

Madame Sanderson.

**Mme Julee Sanderson:** La question mérite en effet d'être posée. J'estime que la manière dont Postes Canada représente sa situation est plutôt... D'après nous, ceux qui, à Postes Canada, ont été chargés de dresser un état des lieux sont des gens nommés par le précédent gouvernement, et leur vision correspond tout à fait à l'approche de l'ancien gouvernement conservateur. D'après ce que nous savons de ce qui se passe actuellement à Postes Canada, il semblerait que l'entreprise diffuse des renseignements décrivant un problème qui en réalité n'existe pas. En effet, d'après moi, les difficultés dont font actuellement état les dirigeants de l'entreprise n'existent pas.

**M. Nick Whalen:** Merci, madame Sanderson. Il me semble que si on regarde les données financières, même si elles ne sont pas si mauvaises qu'on le dit, elles sont quand même assez mauvaises, puisqu'on a environ 1,4 milliard de dollars en moins en cotisations de retraite dans l'année écoulée. Il me semble qu'on parle du régime de pensions. Il manque encore 8 milliards de dollars. J'estime donc qu'il faut en faire plus, et le comité entend s'assurer que le régime de pensions soit solvable.

Madame Friars et monsieur McGregor, vous avez parlé de distribution à domicile pour les personnes âgées vivant dans des collectivités où on a installé des boîtes aux lettres communautaires. Je ne sais pas si vous le savez, mais il existe un programme qui permet aux personnes handicapées d'avoir accès à ce service une fois par semaine en le demandant. Qu'en pensez-vous? Est-ce qu'on devrait passer à deux fois par semaine? Est-ce que ça ne suffit pas? Avez-vous des inquiétudes au sujet de ce service spécialisé que Postes Canada offre aux personnes âgées et aux personnes handicapées pour faire en sorte qu'elles reçoivent leur courrier à la maison?

**Mme Lori Friars:** Je suppose que oui, les gens à qui j'ai parlé estiment qu'une fois par semaine, ce n'est pas suffisant. Ils voudraient que le service soit le même pour tous, c'est-à-dire, un service quotidien.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup.

Nous allons passer à notre deuxième intervention, celle de M. Clarke. Si vous n'êtes pas bilingues, je vous suggère de mettre vos écouteurs et de vous régler sur le canal d'interprétation n° 2.

[Français]

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

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

Madame Sanderson, au cours des derniers jours, ce comité s'est rendu dans plusieurs provinces et dans les Territoires du Nord-Ouest. La plupart des collègues de votre association de travailleurs semblaient dire que les prévisions budgétaires annonçant un déficit n'étaient pas exactes. Si je comprends bien, vous croyez également qu'elles ne sont pas exactes.

[Traduction]

**Mme Julee Sanderson:** Je suis certainement d'accord avec cette appréciation. J'ai entendu M. Whalen mentionner quelque chose au sujet de la solvabilité de nos pensions. Il me semble, en l'occurrence, que l'obligation de rendre compte, en ce qui concerne les pensions de Postes Canada, veut que nous rendions compte en fonction d'un déficit de solvabilité. Il y a, de toute évidence, un déficit, mais je ne pense pas que cela donne une idée juste d'un régime de pensions tourné vers l'avenir ou de la réalité. Pour ceux qui ne comprennent pas la notion de solvabilité — et j'imagine que la plupart d'entre vous la comprennent —, un régime de pensions tourné vers l'avenir est la réalité actuelle de notre régime de pensions, et il est excédentaire. Nous sommes tenus, en tant qu'employés fédéraux, de rendre compte de la solvabilité de ce régime de pensions.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Je suis désolé de vous interrompre, mais j'ai plusieurs questions à vous poser.

Je parlais du déficit qui est prévu selon Postes Canada. Celui-ci se chiffrerait à 750 millions de dollars d'ici 2026. Je parlais de ce déficit. Je présume que tout comme vos collègues du reste du Canada, vous ne croyez pas que cette prévision est exacte.

Comment expliquez-vous que le groupe de travail en soit venu à la même conclusion que Postes Canada? Postes Canada a peut-être des intérêts à défendre, mais comment, selon vous, le groupe de travail a-t-il pu en arriver à ce même résultat?

[Traduction]

**Mme Julee Sanderson:** Eh bien, j'ai parcouru les nombreuses pages de l'examen du groupe de travail et j'ai regardé toutes ces données, et je suppose qu'il aura été confirmé que les chiffres fournis au groupe de travail sont exacts. À propos des finances de Postes Canada, je sais que dans le passé, on a fait des études où la Société a communiqué des renseignements et déclaré que si rien n'était fait tout de suite, elle allait perdre beaucoup d'argent, sans oublier d'essayer de faire peur au public en disant que les impôts allaient augmenter parce qu'il allait falloir renflouer Postes Canada.

Or, telle n'était pas la réalité et ça ne l'est toujours pas. Postes Canada a dégagé un bénéfice 18 des 20 dernières années. Rien que l'an dernier, elle affichait un bénéfice de 99 millions de dollars. Une des années où la poste n'était pas bénéficiaire, et j'aimerais souligner que Postes Canada a perdu un règlement majeur avec une des unités de négociation au sein de l'entreprise parce que la Société ne payait pas autant les femmes que les hommes pour des tâches très similaires.

[Français]

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

Je comprends quand même que le problème entre vous et la direction repose sur le fait que les prémisses de base ne sont pas les mêmes. Vous ne croyez pas aux mêmes analyses et aux mêmes statistiques.

On a parlé d'un déficit de 750 millions de dollars d'ici 2026. Dans le rapport annuel de 2015 de Postes Canada, il est mentionné que, selon la convention collective actuelle, les employés embauchés après le 1<sup>er</sup> mars 2015 reçoivent un salaire moins élevé, ont droit à un nombre inférieur de congés annuels de maladie et n'obtiendront la sécurité d'emploi qu'après 10 ans de service.



Je peux comprendre que vous soyez vraiment contre une réduction de salaire et cela est logique. Personne ne veut voir son salaire être réduit. Dans votre présentation, vous avez dit qu'à l'avenir, tout le monde devra faire des efforts. Serait-il important que vous acceptiez d'avoir moins de congés annuels de maladie puisque tous les Canadiens font présentement des efforts? Votre syndicat est-il prêt à accepter certaines mesures outre la réduction des salaires?

[Traduction]

**Mme Julee Sanderson:** C'est une question intéressante. Merci de la poser.

Pour ce qui est de nos négociations collectives et de ce qui arrive, nous avons en ce moment-même sur la table deux ententes de principe que les membres du STTP n'ont pas encore ratifiées. Le vote doit avoir lieu bientôt. Reste à voir si les membres sont contents ou pas des résultats de ces ententes de principe.

En ce qui concerne les baisses de salaire — je sais que vous avez parlé en particulier d'une baisse de congé annuel —, est-ce que nous serions prêts à accepter des réductions? Cela fait des années que nous en subissons.

Je ne gagne pas des mille et des cents et cela fait 18 ans que je travaille à la poste. Et en 18 ans, ma rémunération a augmenté en tout de 4,23 \$. Je sais que mes factures et mes dépenses ont certainement augmenté plus que ça. Si on regarde en pourcentage... Je crois qu'en général, les postiers comprennent qu'il faut étudier des initiatives qui amélioreront ce service public viable qui rapporte des dividendes au trésor public depuis des années.

[Français]

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

Je comprends votre perspective, madame Sanderson. Comme je vous l'ai dit, je peux comprendre qu'une réduction de salaire est quelque chose de triste et de malheureux. Toutefois, je crois que la réduction des congés de maladie annuels est un pas en avant étant donné que la majorité des Canadiens n'ont pas ce genre de privilèges. Je comprends quand même votre perspective.

Ma prochaine question s'adresse à madame Friars.

Il y a une possibilité que Postes Canada fasse la livraison du courrier aux aînés une fois par semaine. Si ces derniers ont de la difficulté à se rendre à la boîte postale communautaire, ils recevront ce service une fois par semaine. Pensez-vous que c'est une bonne mesure? Les aînés connaissent-ils suffisamment cette mesure?

[Traduction]

**Mme Lori Friars:** Non, je ne pense pas que ce soit une bonne mesure. Je suis d'avis qu'ils devraient recevoir le courrier tous les jours, comme tout le monde. Quant à savoir si les gens connaissent l'existence de ce programme, je ne crois pas que beaucoup en aient entendu parler ou sachent comment en bénéficier. Et quand ils en connaissent l'existence, ils n'obtiennent pas forcément ce qu'ils demandent. Ils obtiennent quelque chose, mais pas obligatoirement ce à quoi ils s'attendent.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup.

Monsieur Weir, vous disposez de sept minutes. Je vous en prie.

**M. Erin Weir:** Mon collègue, M. Whalen, a commencé cette série de questions en laissant entendre que le gouvernement a seulement promis un moratoire sur le passage aux boîtes aux lettres communautaires jusqu'à ce que ces consultations aient lieu. Cependant, un autre député libéral, M. Casey, a reconnu devant le comité qu'en fait, les libéraux ont promis de maintenir et de rétablir la distribution du courrier à domicile. Aidez-nous à y voir plus clair.

Je me demande si les membres du groupe pourraient nous dire ce qu'ont dit les libéraux pendant la dernière campagne électorale et nous expliquer ce qu'ils attendent du gouvernement en ce qui a trait à la distribution du courrier à domicile.

**Le président:** Si je puis vous interrompre un instant, je le fais très rarement et seulement par souci de précision.

M. Casey a bien comparu devant le comité, mais quand je lui ai demandé précisément à la fin des interventions s'il disait que la promesse faite par son propre gouvernement était de rétablir la distribution du courrier à domicile ou de la préserver, il a répondu que c'était de la préserver. Nul ne sait quelle interprétation donner à cela, mais il n'a parlé à aucun moment de rétablir la distribution à domicile.

**M. Erin Weir:** D'accord.

**Mme Julee Sanderson:** Cette question est-elle pour moi?

**M. Erin Weir:** Je la pose à tout le groupe ou à quiconque est intéressé et peut répondre...

**Mme Julee Sanderson:** Cela m'intéresse, et merci de la question.

Je m'intéresse beaucoup à la politique et à ce qui se passe. J'ai assisté à toutes les réunions sur les candidats et leurs positions qui étaient organisées à Saskatoon, où je vis. Leur position était très claire quand on la leur demandait, et ce que j'ai compris, c'est que le NPD était certainement en faveur du rétablissement de la distribution du courrier à domicile, comme moi.

J'ai cru comprendre, probablement au milieu de la campagne, que certains candidats libéraux ont laissé très sincèrement entendre qu'ils étaient favorables au rétablissement de la distribution à domicile, en plus du moratoire sur l'arrêt.

Je tiens à préciser ceci. Nous avons eu un prospectus d'un candidat conservateur à Saskatoon. Au recto de son prospectus, qui a été déposé dans toutes les boîtes de la ville, ce candidat conservateur avait nos photos avec les pancartes demandant qu'on garde la distribution à domicile. Il avait repris notre slogan « sauver le service postal à domicile », alors que le gouvernement conservateur était contre et insistait pour faire installer des boîtes aux lettres communautaires dans tout le pays.

**M. Erin Weir:** Merci. C'est très intéressant.

Hier, à Yellowknife, nous avons entendu des témoignages très convaincants comme quoi la qualité de service dans les franchises n'est pas aussi bonne que dans les bureaux de poste. Il me semble que vous avez fait la même remarque aujourd'hui, madame Krahenbil.

Je me demande si quelqu'un d'autre dans le groupe a quelque chose à dire sur la qualité de service dans les franchises par rapport aux comptoirs de Postes Canada.

**Mme Lori Friars:** La principale préoccupation des franchises, ce n'est pas le courrier, les colis ou les clients.

**Mme Julee Sanderson:** Je sais, pour ma part, que nous avons beaucoup de comptoirs franchisés à Saskatoon. J'en ai essayé moi-même. J'ai posté un colis de mêmes dimensions, de même poids et de même consistance à un comptoir postal et à un bureau de poste à Saskatoon, et on m'a demandé plus au comptoir postal pour livrer le colis.

Je me suis dit que c'était une fois et que je devais vérifier si une autre fois, la même chose allait se passer. J'ai donc répété l'expérience quatre fois à quatre comptoirs postaux différents et chaque fois, on m'a fait payer plus cher qu'au bureau de poste, et il y avait des erreurs par rapport à l'emballage et aux dimensions.

**M. Erin Weir:** Madame Krahenbil, vous avez également expliqué que des services Internet pourraient être offerts dans les bureaux de Postes Canada. J'ai l'impression qu'ici, en Saskatchewan, nous avons un excellent service Internet rural grâce à SaskTel, qui est une société d'État, mais notre gouvernement provincial menace maintenant de la privatiser, alors qui sait.

Comment Postes Canada offrirait-elle des services Internet? À quoi cela ressemblerait-il? Comment est-ce que ça fonctionnerait?

**Mme Shelly Krahenbil:** Postes Canada devra déterminer ce qui sera viable pour elle, mais selon moi... Nous allons à l'hôtel. On y trouve des centres d'affaires. Nous pourrions installer une salle d'ordinateurs si les gens souhaitent l'utiliser, s'ils n'ont pas leurs propres services à la maison.

Si je peux me permettre un commentaire sur votre question sur les franchises, je ne vais pas dans les franchises parce que je suis maîtresse de poste dans une collectivité rurale et je soutiens les bureaux de poste, mais il nous arrive, en tant que membres de l'ACMPA, d'avoir des choses à poster lorsque nous sommes en ville.

Ma secrétaire-trésorière m'a raconté être allée dans une franchise à un moment donné. Noël approchait et cette franchise manquait de place pour tous les colis. On nous fait confiance en tant qu'employés de la Société. Nous sommes cautionnés. Nous sommes soumis à une vérification de sécurité stricte. Donc, dans cette franchise, il y avait des colis dans l'espace public. N'importe qui aurait pu les emporter. Voilà ce que je souhaitais ajouter au sujet des franchises.

**M. Erin Weir:** Merci.

Madame Friars, j'ai l'impression que vous avez manqué d'un peu de temps pour votre exposé. Je me demande s'il y a d'autres arguments que vous souhaitez présenter au sujet de l'importance de la distribution du courrier à domicile et sur les problèmes que posent les boîtes aux lettres communautaires.

**Le président:** Mme Friars n'aura qu'une trentaine de secondes pour vous répondre. J'en suis navré. Je vous en prie.

**Mme Lori Friars:** Je voulais surtout rapporter ce que les gens m'ont dit eux-mêmes, comme cette dame qui est aveugle. Elle a demandé expressément que sa boîte soit à un endroit bien précis où elle pourrait la trouver au toucher, et elle ne l'a pas obtenue. Elle doit donc s'entraîner à avoir le bras à une certaine hauteur pour espérer trouver le trou de la serrure.

Si quelque chose a changé sur le trottoir le jour où elle va relever son courrier, par exemple s'il y a de la neige ou des feuilles au sol, ou si elle ne porte pas les mêmes chaussures, elle n'arrive pas à trouver le trou de la serrure parce qu'elle est aveugle.

C'est pourquoi il est tellement important que le courrier soit distribué à domicile. Cette femme est tout à fait capable de fonctionner chez elle.

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Ratansi, vous avez sept minutes. Je vous prie.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci beaucoup de cet exposé fort intéressant.

Comme le mentionnait mon collègue, nous voulons faire en sorte que les collectivités soient dynamiques et que les gens ne quittent

pas les zones rurales. Nous devons donc créer des possibilités économiques et stimuler la croissance.

J'ai cru comprendre en écoutant les témoins précédents que votre population se compose pour 31 % de personnes âgées et que les trois quarts d'entre elles ne reçoivent pas leur courrier à domicile. En a-t-il toujours été ainsi?

**Mme Lori Friars:** Non.

**Mme Yasmin Ratansi:** Elles recevaient leur courrier à domicile. Les a-t-on consultées? Je crois que la ville nous a dit que non.

• (1210)

**Mme Lori Friars:** Non.

**Mme Yasmin Ratansi:** Aucun groupe n'a été consulté, donc elles ne soupçonnaient rien. La surprise a été totale pour elles. Il n'y a pas eu de réunion publique, rien de Postes Canada. Avez-vous des idées? Non. Rien.

**M. Wayne McGregor (président, Moose Jaw & District Senior Citizens Association Inc.):** Non.

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

Madame Sanderson, je suis très intriguée par ce que vous avez dit, que vous êtes allée à quatre comptoirs postaux et qu'on vous a donné quatre prix différents. S'agissait-il de franchises?

**Mme Julee Sanderson:** Dans les quatre cas, il s'agissait de comptoirs dans des Shoppers Drug Mart.

**Mme Yasmin Ratansi:** Est-ce qu'on n'a pas affaire à une fraude?

**Mme Julee Sanderson:** Je dirais que oui.

**Mme Yasmin Ratansi:** L'avez-vous signalée?

**Mme Julee Sanderson:** Oui, nous l'avons signalée.

**Mme Yasmin Ratansi:** Est-ce que des mesures ont été prises?

**Mme Julee Sanderson:** À ma connaissance, Postes Canada n'a pas donné suite à cette information pour l'instant.

**Mme Yasmin Ratansi:** Très bien. Nous cherchons à rendre Postes Canada viable. Nous savons qu'il y a moins de courrier, et cetera, mais que le courrier publicitaire a augmenté. Comment la Société calcule-t-elle le tarif du courrier publicitaire?

Vous avez entendu l'entrepreneur précédent dire que Postes Canada n'est pas compétitive et qu'elle lui coûte cher. Que fait-elle pour rester compétitive? Qui établit ses tarifs? Est-ce qu'il s'est présenté à votre comptoir postal ou est-ce qu'il est allé à une franchise? Je ne sais pas. Je ne lui ai pas posé la question.

**Mme Julee Sanderson:** Il me semble que l'intervenant précédent parlait de prospectus. Je n'ai pas très bien compris où il voulait en venir, s'il voulait continuer d'avoir ce service ou pas. J'ai des amis qui ont distribué des prospectus au sein de leurs propres collectivités, et Postes Canada les facture à peu près de 23 à 27 ¢ le prospectus. En moyenne, les facteurs qui les distribuent touchent 2,3 ¢ par prospectus.

Si des gens d'affaires s'adressent à Postes Canada pour faire distribuer leurs prospectus, et Postes Canada a un grand nombre de boîtes aux lettres communautaires, si j'étais entrepreneur, je m'inquiérais un peu à l'idée que les gens ne vérifient pas régulièrement leurs boîtes aux lettres communautaires. En plus, il y a aussi des problèmes de vandalisme avec ces boîtes et de déchets autour. Il y a aussi la question des entreprises qui distribuent des prospectus avec une date de vente marquée dessus, par exemple.

**Mme Yasmin Ratansi:** On reproche à Postes Canada une initiative dont les travailleurs ne sont pas responsables.

Chose intéressante, on vous a demandé si vos salaires sont tirés vers le bas. Nous ne voulons pas que cela arrive, car si nous voulons renforcer la viabilité économique de nos collectivités, nous voulons aussi assurer une certaine créativité, une pensée novatrice et intégrée qui créeront des centres économiques dans les collectivités où vous vivez.

Combien de fois avez-vous fait grève en 18 ans de carrière?

**Mme Julee Sanderson:** Voilà une bonne question, merci. Depuis 18 ans que je travaille à la poste, nous avons eu des grèves tournantes une fois. La Société nous a mis en lock-out une fois et, même si le public pense souvent que nous sommes tout le temps en grève, et qu'il ne sait pas vraiment si un lock-out est une grève — et je passe mon temps à essayer d'expliquer la différence aux gens —, la Société nous a menacés deux fois d'un lock-out récemment, en juin dernier. Nous avons eu un vote de grève, et voté majoritairement en faveur de la grève en cas de réduction des services et de réduction de nos prestations sociales et de nos retraites, et cetera. Nous n'avons pas fait grève, mais nous avons dit que nous allions refuser de faire des heures supplémentaires, heures que beaucoup de facteurs sont obligés de faire tous les jours dans bien des centres.

**Mme Yasmin Ratansi:** Quand Postes Canada envoie un avis aux entreprises disant qu'il risque d'y avoir une grève, se tire-t-elle une balle dans le pied ou tient-elle les entreprises informées? Fait-elle preuve de diligence raisonnable ou se fait-elle du tort à elle-même?

**Mme Julee Sanderson:** Ce que nous avons vu à l'époque, c'est que Postes Canada avisait les entreprises de l'éventualité d'une grève, alors que le risque était plus grand d'un lock-out, et les entreprises ont cherché d'autres solutions. Postes Canada se trouvait également dans une position où elle encourageait de grands réseaux de vente au détail, comme eBay, à se tourner vers Purolator. C'est ce que nous avons vu. Pour moi, Postes Canada se faisait du tort à elle-même et, tout dernièrement, le STTP a trouvé un accord avec Postes Canada, qui a été obligée de reconnaître les conséquences de ses actes.

**Mme Yasmin Ratansi:** Pensez-vous pouvoir faire entendre vos idées créatrices et être en mesure de travailler avec la direction actuelle? Répondez brièvement parce que je dois parler à Mme Krahenbil.

**Mme Julee Sanderson:** J'estime qu'il est du devoir de quiconque travaille à Postes Canada, que ce soit comme simple salarié ou comme gestionnaire, de chercher de meilleures solutions pour la poste publique.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

Madame Krahenbil, nous parlions de quelque 1 200 bureaux de poste qui pourraient offrir des services bancaires, par exemple. Sont-ils raccordés à la large bande? Où se trouvent-ils? Sont-ils dans des régions éloignées?

**Mme Shelly Krahenbil:** Ils se trouvent principalement dans des régions éloignées, et je ne sais malheureusement pas s'ils ont la large bande ou pas, mais j'imagine que certains l'ont.

**Mme Yasmin Ratansi:** C'est notre gros problème parce que si on veut des services bancaires postaux, quels qu'ils soient, encaissement de chèque ou autre... C'est ce qu'on fait en Inde. On distribue des téléphones cellulaires à tout le monde en disant aux gens que ce n'est pas cher et qu'ils se servent de cette infrastructure pour les services bancaires.

**Mme Shelly Krahenbil:** Je suis désolée. J'ai mal compris votre question. À l'heure actuelle, dans la majorité de nos centres ruraux, il devrait y avoir une liaison parce qu'ils ont le point de vente au détail. Donc, ils doivent l'avoir, en effet.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup.

Nous allons passer à nos deux dernières interventions, qui seront de cinq minutes chacune.

Monsieur McCauley, vous avez la parole.

**M. Kelly McCauley:** Mesdames, merci de votre présence ici aujourd'hui.

Madame Friars, merci de défendre les droits des personnes âgées. C'est très apprécié. Je sais que nous en avons parlé, qu'on vous a posé plusieurs fois la question au sujet du service à domicile une fois par semaine et que vous insistez sur le fait que ces personnes méritent de recevoir leur courrier chez elles cinq jours par semaine. Pourrait-on, selon vous, s'entendre sur une solution intermédiaire? Différents groupes de personnes âgées nous ont parlé de cette question dans tout le pays, et on nous a soumis de très bonnes idées, comme une distribution deux fois par semaine ou deux fois par semaine, mais une fois par semaine pendant les mois d'été. Voyez-vous des solutions intermédiaires possibles, sachant qu'il est impossible de revenir à cinq jours par semaine? Pensez-vous qu'il existe un compromis acceptable?

**M. Wayne McGregor:** À mon avis, le retour à une distribution limitée en semaine est lié, comme le mentionnait le représentant de Postes Canada, à une baisse de salaire et d'effectif. Cela dit, combien de fois au cours des 100 dernières années les dirigeants de la Société, ou les pdg, par exemple, ont-ils subi la même baisse de...

**M. Kelly McCauley:** Désolé, j'ai peut-être mal compris. Je ne parle pas des salaires. Je parle d'améliorer le service pour les personnes âgées qui ne peuvent pas se rendre tous les jours à la boîte aux lettres.

**M. Wayne McGregor:** J'imagine que maintenir un service quotidien serait une amélioration.

**M. Kelly McCauley:** Donc, vous ne pensez pas qu'un compromis soit possible.

**M. Wayne McGregor:** Non, parce qu'il faudrait qu'il y ait aussi un compromis de l'autre côté.

**M. Kelly McCauley:** Vous êtes du même avis?

**Mme Lori Friars:** Oui.

**M. Kelly McCauley:** Très bien.

Mesdames, j'aimerais juste revenir sur la question des services bancaires postaux et des prêteurs sur salaire. Quelqu'un qui travaillait dans ce secteur nous a expliqué que les personnes qui recourent aux prêts sur salaire ne sont pas des sans-abri. Ce sont des gens qui travaillent et qui ont des comptes bancaires, mais qui ne peuvent tout simplement pas obtenir d'argent.

Comment fonctionneraient, selon vous, les services bancaires postaux? Offririez-vous un service similaire, mais seulement aux personnes sans compte bancaire? On raconte beaucoup que les prêteurs sur salaire sont des vautours qui cherchent à faire de l'argent sur le dos d'un certain groupe démographique, mais ils travaillent avec leur groupe démographique et il s'agit de personnes qui ont besoin d'argent tout de suite. Ils ont aussi un taux de non-remboursement de 20 % sur les chèques encaissés.

Pensez-vous que Postes Canada pourrait se doter d'un système pour recouvrer ses fonds auprès des 20 % de personnes qui n'honorent pas leurs remboursements sur des chèques encaissés en passant par des services bancaires postaux?

**Mme Julee Sanderson:** Je vous remercie de votre question.

Il se trouve que j'ai une expérience des services bancaires. J'ai travaillé pour la Banque Scotia pendant 10 ans. Parallèlement, je travaillais à un endroit à Saskatoon appelé Money Mart. Je ne pense pas qu'on se trompe souvent en disant que les clients de ces endroits sont effectivement des gens en général défavorisés. Je sais que des prêteurs sur salaire ont été impliqués par ailleurs, mais ce n'est pas ce que j'ai connu et, comme je disais, j'y ai travaillé pendant 10 ans.

Pour ce qui est des services bancaires postaux, et si l'inquiétude est que le public en assumerait la responsabilité [*Note de la rédaction: difficultés techniques*].

**M. Kelly McCauley:** [*Note de la rédaction: difficultés techniques*] Que se passera-t-il la première fois où Postes Canada devra saisir la voiture de grand-mère?

**Mme Julee Sanderson:** Je ne pense pas que cela arrivera. Les gens n'encaissent pas de chèques d'aussi gros montants.

**M. Kelly McCauley:** Le livre auquel vous faisiez référence parle de services bancaires complets.

**Mme Julee Sanderson:** Il ne parle pas de services bancaires complets.

Il parle de donner aux gens la possibilité d'avoir un endroit où déposer leur argent, comme un compte d'épargne, ce qui leur permet, éventuellement, de faire de petits emprunts s'ils souhaitent participer à des initiatives qui amélioreront...

**M. Kelly McCauley:** Pensez-vous dégager ainsi suffisamment de bénéfices pour compenser les futurs...? Il ne fait aucun doute que tout cela...

**Mme Julee Sanderson:** J'imagine que le temps nous le dira. Nous savons que cinq banques ont réalisé pour 35 milliards de dollars de bénéfices l'an dernier. À mon avis, si Postes Canada était en mesure de fournir certains services bancaires postaux, elle dégagerait très certainement des bénéfices, et certaines de ces grandes banques n'augmenteraient pas tant leurs frais.

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

Madame Friars, je veux revenir à vous.

Vous avez mentionné que des personnes âgées et aussi des personnes handicapées avaient du mal à se rendre aux boîtes aux lettres. Vous avez parlé d'une dame qui s'est évanouie.

Avez-vous des statistiques? Nous posons la question dans tout le pays quand on nous en parle. Avez des statistiques sur les chutes ou les accidents qui se produiraient à proximité des boîtes aux lettres?

**Mme Lori Friars:** Non, je n'en ai pas. C'est anecdotique.

**M. Kelly McCauley:** C'est anecdotique.

**Mme Lori Friars:** Oui, c'est anecdotique.

**M. Kelly McCauley:** Avez-vous entendu parler d'autres incidents?

• (1225)

**Mme Lori Friars:** Non.

**M. Kelly McCauley:** Très bien.

Mesdames, je veux juste revenir vers vous. Nous avons probablement très peu de temps.

Dans tout le pays, les besoins en ce qui concerne Postes Canada sont très différents selon qu'on parle de zones rurales ou de grandes villes. Vous avez parlé d'Edmonton. C'est là que je vis, et il y a 25 succursales de Shoppers Drug Mart à moins de cinq minutes de chez moi. Si vous demandez à quelqu'un à Edmonton où se trouve Postes Canada, on vous dirige vers le Shoppers Drug Mart. Dans les régions rurales, où il n'y a pas de centre-ville, le besoin est totalement différent.

Nous avons 500 ou 700 bureaux de poste de la Société dans les grandes villes. Seriez-vous d'accord pour dire qu'on devrait, peut-être, les liquider pour passer à des franchises et utiliser l'argent économisé pour subventionner le maintien de boîtes postales rurales?

**Mme Julee Sanderson:** À Saskatoon — je prendrai cet exemple —, il y a un bureau de poste de la Société dans une ville de plus de 300 000 habitants. Ce bureau de poste se trouvait en plein centre-ville. C'était un très beau bureau qui offrait des tonnes de services aux Canadiens. Il n'y avait aucune franchise au centre-ville. où il y a un fort pourcentage de personnes âgées et de personnes à mobilité réduite. Ces personnes...

**M. Kelly McCauley:** Est-ce que vous suggérez de simplement passer à des franchises et d'utiliser l'argent économisé pour aider à subventionner les boîtes postales rurales?

**Mme Julee Sanderson:** Passer à des... Je ne vois pas la logique. Je ne vois pas en quoi passer à une franchise fera économiser de l'argent, vraiment pas. Le bureau de poste de la Société à Saskatoon coûte une fortune, alors que notre comptoir postal dans la même ville fournit des services philatéliques et autres, vend des timbres. Si nous sommes ici, c'est pour parler de services aux Canadiens.

**M. Kelly McCauley:** Vous êtes donc en train de dire que ce sont des...

**Le président:** Merci beaucoup. Nous allons en rester là.

**Mme Julee Sanderson:** Je pourrais continuer.

**Le président:** Je sais. Le temps est précieux et il file.

Il se peut que Mme Shanahan vous en donne l'occasion.

Madame Shanahan, vous avez de cinq minutes.

**Mme Brenda Shanahan:** Oui, je suis intriguée, et j'étais dans la banque moi aussi. Je suis intriguée par l'histoire des services bancaires postaux de Postes Canada. Je suis étonnée par l'activité des colis. Nous avons eu l'occasion de visiter le centre de tri de Surrey, et nous avons été surpris de voir les choses que les gens envoient par la poste, des pneus et toutes sortes de choses expédiées à l'étranger et au Canada. L'activité est énorme.

Je suis toujours surprise par ce dont les gens ont besoin et par la flexibilité dont fait preuve la Société pour répondre à ces besoins, en sachant notamment que nous parlons d'une société d'État. Veuillez continuer, madame Sanderson, de nous faire part de vos réflexions.

**Mme Julee Sanderson:** Postes Canada est certainement en bonne position. Nous avons des gens formés à ce travail. Nous avons une vaste infrastructure et la capacité de maintenir ces services et de continuer de les fournir.

Pour ce qui est des colis et des petits paquets, les volumes sont en très forte augmentation. Un des problèmes que nous avons avec les boîtes aux lettres communautaires, c'est que les facteurs portent maintenant des sacs qui pèsent jusqu'à 35 livres, et ils ont les prospectus dedans ou, comme Postes Canada aime les appeler, comment les appelle-t-il maintenant?

**Mme Brenda Shanahan:** Le courrier publicitaire.

**Mme Julee Sanderson:** C'est du courrier publicitaire, du courrier de quartier. Merci beaucoup.

Les facteurs portent ces sacs, et ils sont très lourds. En plus de cela, on leur donne des colis et des paquets. Ces gens connaissent leur travail. Je ne peux pas imaginer Postes Canada se trouver un jour dans une situation où se débarrasser de ces services serait dans l'intérêt du public.

**Mme Brenda Shanahan:** En fait, nous avons entendu il y a quelques jours des témoins nous dire qu'il est bon d'avoir des gens sur le terrain, ce dernier bastion de service et de présence du gouvernement fédéral.

Est-ce que vous pensez que les facteurs ou les postiers en général pourraient offrir d'autres services?

**Mme Julee Sanderson:** Certainement. Quand j'ai commencé comme factrice en 1997, nous avions Facteur Alerte. Les facteurs apportaient le courrier, disons, à un couple âgé vivant à la maison, et il arrivait qu'on voie le courrier s'empiler dans la boîte. On leur parlait tous les jours, mais ils ne mentionnaient jamais quand ils allaient s'absenter, et le courrier s'empilait.

Nous avons Facteur Alerte. Nous signalions à notre superviseur que telle ou telle personne n'avait pas ramassé son courrier, qu'il s'empilait dans sa boîte. Alors le superviseur contactait la police ou les pompiers pour qu'ils aillent vérifier.

Je me rappelle personnellement d'une fois où une grand-mère a passé trois jours dans une baignoire remplie d'eau glacée. Heureusement, elle pouvait atteindre le robinet d'eau chaude, mais elle était dans ce bain glacé, la hanche cassée et incapable de se relever. Le facteur a prévenu les pompiers et ils l'ont sortie de là.

**Mme Brenda Shanahan:** Excellent. Merci beaucoup.

En général, pour qui que ce soit dans le groupe, un autre thème qui revient, c'est de savoir quelle est la meilleure solution, la distribution de porte à porte, la boîte aux lettres communautaire ou se déplacer pour aller chercher son courrier, et il semble qu'il n'y ait pas de solution unique, mais des solutions différentes pour différentes personnes.

À votre avis, quel est le principal facteur à prendre en compte pour parvenir à la meilleure solution possible côté demande et côté service pour les citoyens qui reçoivent du courrier et pour les employés?

Commençons par M. McGregor et Mme Friars.

**M. Wayne McGregor:** En tant que personne âgée, je ne sais pas si on l'a remarqué, mais nous étions quelques-uns dans le coin à avoir cette position.

Ma principale préoccupation, c'est qu'on nous dit, par l'intermédiaire du gouvernement, que le mieux pour les personnes âgées, c'est qu'elles vivent chez elles aussi longtemps que possible. Pour moi, cela en dit long. Si nous voulons que les personnes âgées restent chez elles, il faut faire en sorte qu'elles aient accès à leur courrier pour toutes les raisons que Lori et Postes Canada nous ont données. Il y en a trop.

Je m'inquiète pour plusieurs raisons, que je pourrais passer en revue. Par exemple, les boîtes postales se trouvent juste à un croisement, à un T sur la route. Il faut faire demi-tour au milieu de la rue, au fond de la rue, les enfants qui rejoignent le terrain de jeu, cela n'a aucun sens.

**Mme Brenda Shanahan:** D'accord, je vous remercie beaucoup.

**Le président:** Je vais vous interrompre ici.

Je tiens à remercier tous les membres du groupe de leur présence ici, tout particulièrement mesdames Krahenbil et Sanderson. Merci d'avoir profité de l'occasion de nous faire un exposé cet après-midi. Je suis heureux que vous ayez pu être des nôtres.

Si vous avez d'autres renseignements qui pourraient, selon vous, aider le comité dans ses délibérations, je vous encourage à les communiquer directement à notre greffière. Vous pouvez obtenir ses coordonnées auprès de Mme Massicotte plus tard, avant de partir, et je vous demanderais, si vous soumettez d'autres mémoires de bien vouloir le faire aux cours des 10 prochains jours, car nous espérons déposer notre rapport final au Parlement d'ici la fin du mois de novembre.

Une fois encore, merci de tous vos témoignages. Nous vous en savons gré.

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>