



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

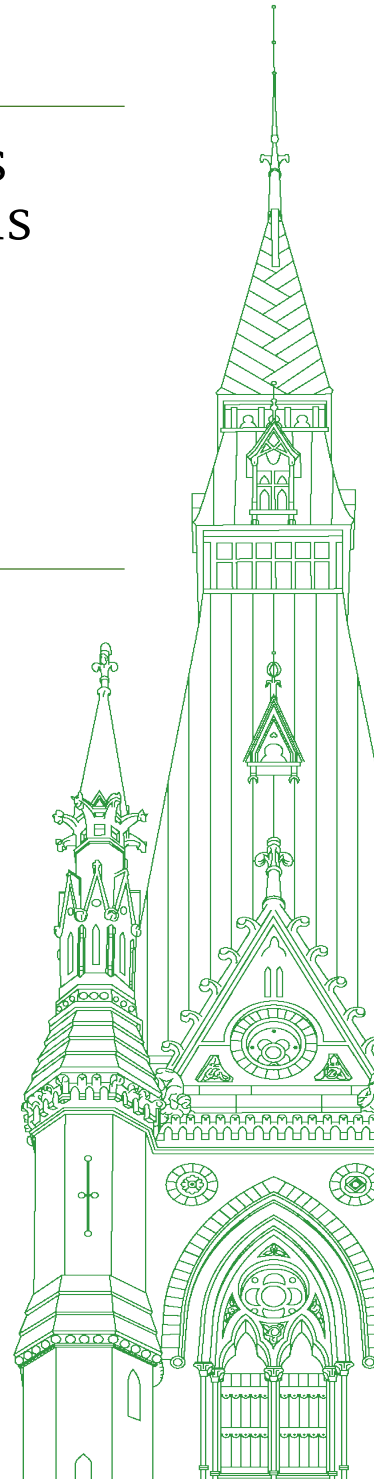
TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 022

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le mardi 31 mai 2022

Président : M. Robert Kitchen



Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 31 mai 2022

• (1630)

[Traduction]

Le président (M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC)): Soyez les bienvenus à la 22^e réunion du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes. Nous recueillons aujourd'hui les témoignages de représentants de Postes Canada. Nous discuterons également des travaux de notre comité dans la dernière demi-heure de la réunion.

La réunion se déroule selon la formule hybride, conformément à l'ordre de la Chambre du 25 novembre 2021: des membres sont présents en personne dans la pièce et d'autres participent à distance grâce à l'application Zoom.

Le greffier et moi, nous ferons de notre mieux pour dresser une liste unique de tous les membres qui veulent prendre la parole, en présentiel comme en virtuel.

J'en profite pour rappeler aux participants qu'il est interdit de photographier l'écran de leur ordinateur ou d'en faire la capture.

Vu la pandémie, les recommandations des autorités sanitaires et la directive du Bureau de régie interne du 19 octobre 2021, voici des recommandations d'hygiène pour ceux qui participent à la réunion en présentiel

Si on présente des symptômes, on participe en virtuel, par Zoom, et non en présentiel. Debout ou assis, chacun maintient avec ses voisins une distance de deux mètres. Pour circuler dans la pièce, on porte un masque non médical. On réclame impérieusement, même aux membres assis, de toujours porter le masque. On fournit sur place des masques non médicaux, qui assourdisent moins la voix que les masques de tissu.

Chacun contribue à l'hygiène en se servant du désinfectant pour les mains fournies à l'entrée de la pièce. Les salles de réunion sont nettoyées avant et après chaque réunion. De plus, on encourage chacun, à son arrivée ou à son départ, à désinfecter les surfaces telles que le dessus de son bureau, son siège ou son microphone avec les lingettes fournies.

En ma qualité de président, je ferai respecter ces mesures pendant la durée de la réunion. Je remercie les membres à l'avance de leur coopération.

Sur ce, accueillons nos témoins. Comme nous avons dû aller voter, je vous sais gré de votre indulgence. Vous disposez de sept minutes pour vos déclarations préliminaires.

Mme Rindala El-Hage (directrice générale, Contrôles Financiers, Société canadienne des postes): Bonjour.

Je remercie le président et les membres de votre comité de votre invitation à venir parler des finances de Postes Canada.

Mes collègues Manon Fortin et Serge Pitre ont comparu devant vous en février dernier pour répondre à vos nombreuses questions sur le service.

Je me nomme Rindala El-Hage et je suis la directrice générale du Contrôle financier à Postes Canada. Je suis accompagnée de ma collègue Nathalie Séguin, directrice générale, Partenaire d'affaires des finances. Ensemble, nous espérons répondre à vos questions concernant les finances de Postes Canada et ses investissements importants.

D'abord, je ferai une importante mise en contexte qui sera utile à notre discussion.

[Français]

À Postes Canada, nous comprenons l'importance de notre rôle dans la vie des Canadiens et des Canadiennes. Au cours de notre longue histoire, nous nous sommes constamment adaptés pour répondre aux besoins en évolution des gens et des entreprises d'ici.

Nous les servons fièrement d'un bout à l'autre du pays, dans les régions urbaines, rurales ou éloignées, ou encore dans le Grand Nord. Nous sommes la seule entreprise de livraison engagée, grâce à notre réseau, à servir tous les Canadiens et les Canadiennes.

Nous avons un réseau de vente au détail de près de 6 000 bureaux de poste et une équipe incroyable de plus de 68 000 employés dévoués, qui servent les collectivités dans lesquelles ils vivent et travaillent. Pour bien servir toute notre clientèle, nous devons aussi nous adapter aux changements qui ont eu lieu dans la société et offrir un service qui reflète notre pays.

C'est pourquoi nous devons aller au-delà de notre rôle traditionnel et voir notre responsabilité envers le pays sous un angle plus large.

En 2021, Postes Canada s'est donc dotée d'un ambitieux plan de transformation. Ce plan nous positionne stratégiquement pour l'avenir en accordant la priorité aux besoins des Canadiens et des Canadiennes. Notre raison d'être est de devenir porteurs d'un Canada plus fort.

Notre nouveau plan nous aidera à répondre aux changements profonds que nous avons observés à l'échelle du pays au cours des deux dernières années.

[Traduction]

Les Canadiens et les Canadiennes font plus d'achats en ligne que jamais. D'abord par nécessité, parce qu'ils étaient confinés, ils en ont fait une habitude qui correspond à un changement rapide de leurs besoins. Les entreprises s'efforcent de s'ajuster à cette réalité nouvelle. Nous réagissons à ce besoin urgent en augmentant rapidement notre capacité, en améliorant le service et beaucoup plus encore. Grâce à notre plan, nous jouerons un rôle important dans leur vie, dans les années à venir. En même temps, nous sommes déterminés à faire preuve de leadership sur les enjeux importants: aider le Canada à devenir plus écologique, plus fort et plus inclusif.

Par-dessus tout, nous investissons dans nos employés, que les Canadiens considèrent comme des membres essentiels de leur collectivité. Ils font un travail formidable. Nous veillons à leur sécurité et nous sommes attentifs à leurs autres besoins.

Notre plan de transformation démontre le leadership auquel la population s'attend et il comprend les investissements importants dont notre pays a besoin. Certains de ces investissements transparaissent dans nos résultats financiers de 2021, dont je vais maintenant parler.

[Français]

En 2021, le secteur Postes Canada a enregistré des pertes avant impôt de 490 millions de dollars. Les coûts plus élevés ont en partie contrebalancé la hausse des revenus dans tous les secteurs d'activité. Les pertes, en 2021, représentent une amélioration par rapport aux pertes avant impôt de 779 millions de dollars, en 2020.

Il faut noter que les comparaisons d'un exercice à l'autre de nos résultats de 2021 sont touchées par la pandémie, qui a eu diffuses répercussions sur les secteurs d'activité en 2020.

En 2021, les revenus du secteur Postes Canada ont augmenté de 407 millions de dollars, ou de 6,3 %, par rapport à 2020.

En 2021, nos coûts d'exploitation ont augmenté de 127 millions de dollars, soit de 2 %, par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est en grande partie attribuable à la hausse des coûts liés à la main-d'œuvre et non liés à la main-d'œuvre pour la levée, le traitement et la livraison.

Nous avons aussi investi dans la capacité opérationnelle, afin de soutenir la croissance du cybercommerce et de moderniser notre réseau de bureaux de poste.

● (1635)

[Traduction]

Voici maintenant un peu plus de détails sur les résultats de chacun de nos secteurs d'activité. En 2021, les revenus du secteur Colis ont augmenté de 238 millions de dollars, ou de 7,4 %, et les volumes ont chuté de 28 millions d'articles, ou de 7 % par rapport à l'année précédente, où les volumes avaient bondi. La réouverture des magasins physiques a également eu une incidence sur les volumes de colis du régime intérieur au cours de la deuxième moitié de 2021.

Les revenus du secteur Courrier transactionnel ont augmenté de 10 millions, ou de 0,8 %, et les volumes ont baissé de 62 millions d'articles, ou de 2 %, par rapport à l'année précédente. La croissance des revenus en 2021 a été atypique, en partie en raison des élections fédérales et des envois du recensement. Dans l'ensemble, les revenus du secteur Courrier transactionnel continuent de s'éro-

der à mesure que les consommateurs et les expéditeurs privilégient des solutions numériques.

En raison de la COVID-19, Postes Canada a maintenu les tarifs réglementés des timbres au niveau de 2020 pour l'année 2021.

Le secteur Marketing direct s'est partiellement redressé en 2021, après une baisse importante des volumes d'envoi Courrier personnalisé et Courrier de quartier, l'année précédente. Les clients avaient alors reporté ou annulé leurs campagnes de marketing à cause de la COVID-19. En 2021, les revenus du secteur Marketing direct ont augmenté de 113 millions, ou de 14,4 %, et les volumes ont augmenté de 595 millions d'articles, ou de 18,4 %, par rapport à l'année précédente. Même si certains détaillants ont éprouvé des problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement mondiale au cours de la deuxième moitié de 2021, les revenus et les volumes des services Courrier personnalisé et Courrier de quartier ont commencé à se redresser en 2021, grâce au retour graduel du magasinage en personne.

Depuis longtemps, Postes Canada a pour mandat de maintenir son autonomie financière tout en servant tous les Canadiens. Nous croyons que notre nouveau plan de transformation nous positionnera pour l'avenir et nous mettra sur la voie de l'autonomie financière.

Les besoins des Canadiens ont radicalement changé pendant la pandémie. Les ventes en ligne au Canada ont presque doublé ces deux dernières années. Les consommateurs s'attendent à plus, et les entreprises de toutes tailles ont besoin de nous.

[Français]

Nous réagissons en faisant des investissements pour augmenter la capacité, améliorer le service et moderniser nos opérations. Nous prévoyons augmenter la capacité de traitement de colis de plus de 50 % au cours des sept prochaines années pour répondre à la croissance prévue du magasinage en ligne au-delà de 2030.

Dans l'immédiat, nous devons continuer de mettre l'accent sur les investissements et les améliorations nécessaires pour répondre aux besoins en évolution des Canadiens et des Canadiennes et soutenir les entreprises de toutes tailles. L'autonomie financière reste notre objectif, et nous croyons fermement que notre plan de transformation et nos formidables employés nous aideront à y arriver.

En terminant, je tiens à dire à quel point Postes Canada est fière de servir les gens, les entreprises et les collectivités qui font la force de notre pays. Leurs besoins sont au cœur de tout ce que nous faisons. Nous sommes la seule entreprise qui dessert les 17 millions d'adresses résidentielles et commerciales au Canada.

[Traduction]

C'est une énorme responsabilité, et nous ne l'avons jamais autant ressentie que ces deux dernières années. D'un océan à l'autre, les gens ont changé, et nous changerons avec eux. Postes Canada continuera d'évoluer au rythme du Canada.

Il nous tarde de poursuivre la discussion avec vous. Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Passons maintenant aux questions. Monsieur McCauley, vous commencez et vous disposez de six minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci, monsieur le président. Chers témoins, soyez les bienvenus.

Dans votre premier trimestre, vos pertes ont été de 100 millions de dollars, contre 19 millions l'année dernière. Qu'est-il arrivé pour que ces résultats soient pires que ceux de l'année dernière, vu la sortie de la pandémie et le retour à un contexte dans lequel le mode de fonctionnement est plus ouvert?

• (1640)

Mme Rindala El-Hage: Nous venons de publier les résultats du premier trimestre de 2022. Vous avez raison: Postes Canada a déclaré une perte avant impôt de 129 millions. Les pertes se sont creusées de 52 millions par rapport à 2021. En réalité, la principale différence provient de la chute des revenus d'environ 125 millions par rapport au premier trimestre de 2021.

Le principal facteur est les revenus du secteur des colis. Pour mieux vous en faire une idée, nous avons encore, au premier trimestre de 2021, des volumes exceptionnellement élevés dans ce secteur d'activité, en raison des achats en ligne après le temps des Fêtes et les retours de marchandises. En effet la pandémie obligeait les magasins à rester fermés.

Les volumes ont été beaucoup plus élevés dans le premier trimestre de 2021 que cette année. Nous affrontons également une capacité limitée de transport aérien à destination du Canada et des problèmes dans la chaîne mondiale d'approvisionnement, ce qui a eu des effets négatifs sur les volumes et les revenus du secteur des colis.

M. Kelly McCauley: N'est-ce pas que la plus grande partie des pertes était attribuable à une chute du volume du courrier adressé?

Mme Rindala El-Hage: La plus grande partie de la différence de revenus d'une année à l'autre s'explique vraiment par le secteur des colis. Nous avons également assisté à une diminution de nos revenus tirés des colis entrants.

Quant à notre...

M. Kelly McCauley: Je suis désolé de vous interrompre. J'ai beaucoup de questions.

On lit, dans votre résumé, que la rentabilité financière à long terme de Postes Canada est menacée. Pourriez-vous en dire un peu plus sur ce sujet?

Mme Rindala El-Hage: Notre mission consiste toujours à privilégier l'autonomie financière. Mais, nous savons très bien que nous devons faire des investissements importants pour augmenter la capacité de nos opérations et les moderniser afin d'améliorer la compétitivité de nos prix. Nous devons offrir plus de services aux Canadiens pour rester un joueur concurrentiel dans un marché très féroce. Nous devons manifestement nous focaliser et nous focaliser plus que jamais sur le plan de transformation que nous avons lancé en 2021 pour nous conduire à l'autonomie financière.

M. Kelly McCauley: D'accord. Je comprends, mais je ne me souviens pas d'avoir vu exprimé si brutalement dans votre résumé que l'autonomie financière était menacée. Y a-t-il une explication?

Mme Rindala El-Hage: C'est parce que nous avons lancé notre plan de transformation à la fin de 2021. C'est la première fois que nous nous y engageons. Nous savons très bien que, faute de ce plan... Ça s'articule autour de notre service et de nos gens. Nous sommes très conscients que nous devons investir dans ce plan et lui donner concrètement suite pour...

M. Kelly McCauley: Permettez-moi de creuser un peu plus dans les détails. Quel est le plan pour s'attaquer au risque et augmenter l'autonomie financière?

Certains des éléments que vous avez énumérés relèvent davantage de questions moins concrètes, comme l'environnement, la société et la gouvernance, mais elles n'aident pas à la compétitivité, ni à baisser les prix, ni à augmenter l'activité ou les liquidités. Quel est exactement le plan pour augmenter l'autonomie financière?

Mme Rindala El-Hage: Dans les cinq prochaines années, nous consacrerons 4 milliards de dollars à l'amélioration du service et à l'augmentation de la capacité. Nous prévoyons d'augmenter notre capacité de livraison de colis de plus de 50 % au cours des sept prochaines années.

Un exemple est les 470 millions de dollars que nous avons investis dans notre centre de traitement Albert-Jackson, à Toronto, qui pourra traiter 1 million de colis par jour. C'est 50 % de plus que Gateway. C'est le projet industriel le plus important au Canada de construction d'un bâtiment carboneutre.

Nous nous rendons compte que le commerce électronique en ligne augmentera. Les ventes en ligne au Canada...

M. Kelly McCauley: Permettez que je vous interrompe sur ce point. Vous investissez dans ce qui constitue, d'après tous vos rapports, les secteurs moins profitables de votre activité, et nous comprenons que la croissance est là.

Quelle est la réduction qui touchera le courrier adressé où les profits sont élevés? Comment cela correspondra-t-il à votre augmentation prévue de 50 % de capacité de traitement des colis? Est-ce que l'augmentation de votre capacité de traitement de colis, avec de faibles marges de profit, compensera les pertes subies dans le secteur du courrier adressé?

Mme Rindala El-Hage: D'après notre rapport annuel de 2021, dans lequel nous publions notre étude des coûts annuels, la marge de contribution de notre privilège exclusif — vous avez dit que le courrier transactionnel en faisait partie — était de 39 %. La marge de contribution de nos services concurrentiels, auxquels vous faisiez allusion, est plus faible, 25 %. Les services concurrentiels englobent les colis.

Pour vous donner un aperçu des volumes antérieurs, les volumes de colis, en 2019, étaient de...

• (1645)

M. Kelly McCauley: Les statistiques et les compensations que vous projetez pour l'avenir m'intéressent davantage.

Mme Rindala El-Hage: Actuellement, je peux affirmer que la marge de contribution des services concurrentiels est inférieure à celle de nos privilèges exclusifs. Mais n'oublions pas que ça reste profitable. C'est une activité absolument profitable, dans un domaine dans lequel nous devons miser sur la croissance prévue au Canada.

La valeur des ventes en ligne devrait atteindre 100 milliards de dollars en 2025. Nos augmentations de capacité doivent donc nous permettre de nous emparer de ces parts accrues de marché. Nous voulons améliorer notre service, moderniser nos opérations et, en fin de compte, augmenter notre marge.

Le président: Merci.

Madame Thompson, vous disposez de six minutes

Mme Joanne Thompson (St. John's-Est, Lib.): Merci, monsieur le président. Je remercie également les témoins.

Revenons au programme « Pensez plus petit » que vous avez lancé en 2020 pour appuyer les petites entreprises pendant la première vague de COVID-19. Ça vous a rapporté deux récompenses de l'Association canadienne du marketing.

Je suis vraiment désireuse de savoir quelles ont été les mesures de soutien offertes aux entreprises, à quel moment elles ont pris fin et quels ont été, d'après vous, les résultats du programme.

Mme Rindala El-Hage: Nos petites et moyennes entreprises sont notre priorité. Elles font partie de la clientèle que nous desservons dans tout notre réseau, et, le plus souvent, c'est le premier point de contact qu'elles ont avec Postes Canada. Nous constatons des résultats extrêmement positifs. Notre collaboration a été très poussée en 2021.

Ma collègue, Mme Séguin, pourra vous répondre précisément sur les petites et moyennes entreprises que nous servons.

Mme Nathalie Séguin (directrice générale, Finances, Partenaire d'affaires, Société canadienne des postes): Merci beaucoup, madame El-Hage.

Pour abonder dans votre sens — car je n'ai pas tous les détails — nous pilotons également, avec nos petites entreprises, ce que nous appelons un petit « carrefour communautaire » pour améliorer l'accès et aider les petites entreprises locales à communiquer avec leur clientèle. Ce n'est pas le même moule pour tous, mais nous avons collaboré avec toutes les communautés et avec les syndicats pour déterminer les modalités du meilleur service à la clientèle et aux petites entreprises locales.

Ça fait partie de l'effort permanent de Postes Canada pour répondre aux attentes et aux besoins changeants des Canadiens et continuer de construire ensemble un Canada plus fort.

Mme Joanne Thompson: Question complémentaire, combien d'entreprises ont bénéficié du soutien de ce programme?

Mme Rindala El-Hage: Très bonne question. De mémoire, je ne saurais dire, mais nous serons heureuses de communiquer le renseignement à votre comité.

Mme Joanne Thompson: Merci.

Je pourrais passer à la dotation en main-d'œuvre, pour celles d'entre vous qui voudraient répondre à ma question.

En février 2022, la cheffe de l'exploitation par intérim a dit à notre comité: « la dotation en personnel et la couverture ont souvent été un défi, mais plus au niveau local, pas de façon généralisée, mais au niveau local. » En avril 2022, Postes Canada a fait savoir qu'elle ressentait des effets limités de la COVID-19 sur la dotation en personnel et, pendant qu'elle mettait en œuvre un plan d'urgence, les clients pouvaient souffrir des retards.

Pourriez-vous faire le point, s'il vous plaît? Où en sont les conséquences sur la dotation en personnel, et quel est votre plan d'urgence? Pour l'avenir, avez-vous un plan pour atténuer les défis?

Mme Rindala El-Hage: Tout au long de la pandémie de COVID-19 et plus tôt cette année, je crois savoir que nous avons connu des situations dans lesquelles certains bureaux de poste locaux ont été touchés par des problèmes de dotation. Il s'agissait de cas isolés — pas nécessairement dans l'ensemble de notre réseau —, ainsi que de situations à court terme et localisées. Je n'ai pas de chiffres précis sur une région particulière, mais selon ce que nous comprenons, dans l'ensemble, il s'agit d'un nombre relative-

ment faible. Il est toutefois regrettable que cela se produise. Tous les impacts sur le service sont très importants pour nous.

Avec un réseau national de plus de 6 000 bureaux de poste, des problèmes de dotation à l'échelle locale peuvent survenir pour une multitude de raisons. Nous avons donc l'habitude de réagir et de fournir des services, et nous avons mis en place des plans d'urgence. Nous vérifions souvent si nous fournissons les services dont a besoin la collectivité en question. Je sais que l'équipe de ventes au détail travaille très fort pour veiller à ce que nous puissions maintenir les services aux collectivités lorsqu'elles sont touchées par des problèmes liés à la dotation en personnel.

Nous embauchons donc régulièrement. Nous avons un processus d'embauche constant pour nous assurer que nous avons les niveaux de dotation appropriés, mais il ne faut pas se faire d'illusions, nous faisons face aux mêmes défis que tous les autres employeurs au Canada. Nous faisons de notre mieux pour atténuer tout impact négatif que cela pourrait avoir sur le service. Si un enjeu en particulier vous préoccupe, n'hésitez pas à nous en parler. Nous nous ferons un plaisir de vous fournir plus de précisions à cet égard.

• (1650)

Mme Joanne Thompson: Je vous remercie de votre réponse. J'aimerais maintenant aborder un autre sujet, c'est-à-dire celui de l'approvisionnement auprès des entreprises autochtones.

Vous vous êtes fixé comme objectif d'acheter 5 % des biens et des services à des fournisseurs et sous-traitants autochtones d'ici la fin de 2025. Pour 2021, Postes Canada a indiqué qu'elle s'approvisionnait directement auprès d'entreprises autochtones dans une proportion de 2,1 % et qu'elle était en voie d'atteindre l'objectif de 5 %.

Pourriez-vous préciser à notre comité comment vous comptez atteindre cet objectif?

Mme Rindala El-Hage: Pour l'instant, vous avez raison, nous nous sommes fixé un objectif de 5 % pour nos achats de biens ou de services auprès de fournisseurs et d'entrepreneurs autochtones. Nous avons révélé que nous sommes actuellement à 2,1 % — il faut comparer cette proportion à celle de 2019, où elle était de 1,2 %.

Nous sommes conscients que nous avons encore beaucoup de travail à faire pour atteindre 5 % du total des approvisionnements, mais nous sommes sur la bonne voie. Nous travaillons constamment avec nos fournisseurs et les collectivités pour veiller à atteindre cet objectif. Nous sommes sur la bonne voie, et nous poursuivons notre travail pour atteindre cet objectif. Nous savons que nous avons du chemin à parcourir, mais nous sommes convaincus que nous l'atteindrons.

Mme Joanne Thompson: Je vous remercie.

Le président: Je vous remercie. Vous avez parfaitement utilisé le temps imparti, à trois secondes près.

La parole est maintenant à Mme Vignola. Elle a six minutes.

[Français]

Mme Julie Vignola (Beauport—Limoilou, BQ): Merci beaucoup.

Je vous remercie, mesdames, d'être parmi nous aujourd'hui.

En septembre 2021, un projet pilote de prêts personnels a été lancé en collaboration avec la Banque TD. Quels sont les résultats financiers du projet jusqu'à maintenant et quelle est sa popularité? Quels sont les revenus projetés pour ce qui est de ce projet? Étant donné que la Banque TD n'a pas de succursale dans toutes les municipalités, des collaborations avec d'autres institutions financières sont-elles prévues dans l'éventualité d'une étendue du service à un plus grand territoire?

Mme Rindala El-Hage: Je vous remercie de votre question, madame Vignola.

Effectivement, nous avons mis en place un projet pilote de services bancaires postaux. C'est un nouveau service de prêt personnel qui s'appelle MonArgent Postes Canada et que nous administrons en collaboration avec la Banque TD. Pour l'instant, je ne sais pas si nous prévoyons travailler avec une autre institution financière. C'est un partenariat stratégique qui a été lancé très récemment.

Jusqu'à présent, les commentaires sont très positifs, mais, puisque c'est très nouveau, nous n'avons pas beaucoup de détails à vous fournir. Je sais que nous élargissons la gamme de services liés au prêt MonArgent Postes Canada. Nous entamerons un lancement à plus grande échelle au cours des prochains mois et nous prévoyons un lancement à l'échelle nationale à l'automne 2022. Nous sommes donc très enthousiastes. Il s'agit de servir une partie de la population qui n'a pas accès à de tels services financiers. Ce sont de petits prêts, mais cela répond aux besoins des communautés qui n'ont pas de tels services en ce moment.

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup.

En effet, plusieurs petites communautés ont vu leur institution bancaire aller s'installer ailleurs.

Pourquoi avoir choisi la Banque TD en particulier?

Mme Rindala El-Hage: Je dois vous dire franchement que je ne connais pas les détails du processus d'appel d'offres, alors je ne sais pas pourquoi nous avons choisi la Banque TD. Je sais seulement que c'est un partenariat stratégique que nous avons établi avec elle.

• (1655)

Mme Julie Vignola: Pourriez-vous nous envoyer l'information sur le processus de décision par courriel?

Mme Rindala El-Hage: Ce que je peux dire, c'est que nous suivons un processus d'appel d'offres rigoureux pour n'importe quelle stratégie.

Mme Julie Vignola: D'accord, mais je vous demandais simplement de nous envoyer l'information par courriel.

Mme Rindala El-Hage: Oui, bien sûr. Merci.

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup.

En avril dernier, le ministre Guilbeault a lancé son Plan de réduction des émissions pour 2030. Il a mentionné que, pour démontrer du leadership — je résume ses propos —, on devait réviser les cibles énergétiques des bâtiments fédéraux afin qu'elles soient ambitieuses. Dans l'annonce, on parlait notamment de fournir des bornes de recharge pour véhicules électriques dans les espaces de compétence fédérale, ce qui comprend forcément les bureaux de Postes Canada.

Avez-vous chiffré les répercussions d'une telle annonce?

Mme Rindala El-Hage: Cela fait partie de notre stratégie environnementale. Je crois que nous avons quatre stations de recharge à nos plus grands centres, et nous prévoyons en installer plus au

cours des prochaines années, à mesure que nous mettrons en oeuvre le plan de leadership.

Mme Julie Vignola: Est-ce que cela a été chiffré, oui ou non?

Mme Rindala El-Hage: Je n'ai pas cette information en ce moment, mais je serai heureuse de vous répondre plus tard.

Mme Julie Vignola: Avez-vous une idée des investissements qui seraient nécessaires pour doter l'ensemble des bureaux de Postes Canada ne serait-ce que d'une seule borne de recharge? Si vous pouviez nous donner un ordre de grandeur, ce serait bien.

Quelles sont les économies et les retombées associées à une telle mesure pour Postes Canada?

Mme Rindala El-Hage: Effectivement, cela fait partie de notre plan. Nous savons que les Canadiens en attendent plus de nous. Nous avons une cible climatique qui consiste à réduire nos émissions de 30 % d'ici 2030, et nous prenons plein d'autres mesures. Nous avons notamment acquis 740 véhicules verts cette année.

Au sujet des coûts précis, je n'ai pas cette information en main, alors je vais me tourner vers ma collègue Mme Séguin, qui pourra peut-être vous donner plus d'information. Sinon, nous vous répondrons plus tard avec plaisir.

Mme Nathalie Séguin: Merci beaucoup, madame El-Hage.

Effectivement, à nos installations de Montréal, de Toronto et de Vancouver, ainsi qu'à notre siège social, à Ottawa, nous avons installé des bornes de recharge pour les voitures électriques des employés. Nous n'avons pas encore reçu les résultats de ce projet pilote, mais cela va nous aider à motiver nos décisions.

Mme Julie Vignola: D'accord.

Dans les propositions du syndicat, il était notamment question d'électrifier l'ensemble de la flotte. Vous êtes en voie de le faire; je comprends que l'on ne puisse pas remplacer 14 000 véhicules du jour au lendemain.

Cependant, on offrait aussi à la population la possibilité d'utiliser les bornes, ce qui assurerait une autre forme de revenu à Postes Canada.

Envisagez-vous d'utiliser cette option?

Mme Rindala El-Hage: Présentement, nous avons un très grand nombre de véhicules. Comme vous l'avez mentionné, nous en avons plus de 14 000.

Notre plan est le suivant. Lorsque certains véhicules vont devoir être remplacés, nous les remplacerons graduellement par des véhicules plus verts. Nous allons aussi nous assurer d'avoir accès à des bornes de recharge. Nous allons commencer par les utiliser pour les véhicules que nos employés utilisent. Nous n'avons pas pensé à étendre cela à la communauté. Nous allons commencer par répondre à nos besoins.

Comme vous l'avez mentionné, c'est un grand défi, c'est un plan d'importance. Cela dépendra aussi de ce qui sera offert sur le marché.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie. Si vous souhaitez ajouter d'autres renseignements en réponse aux questions posées par Mme Vignola, vous pouvez les envoyer au greffier, qui les fera parvenir aux membres du Comité.

La parole est maintenant à M. Johns. Il a six minutes.

M. Gord Johns (Courtenay—Alberni, NPD): Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais remercier les témoins et, bien entendu, tous les employés de Postes Canada. Nous estimons les membres du STTP.

Le rapport annuel de 2022 indique que la Société canadienne des postes aurait perdu de l'argent même s'il n'y avait pas eu de pandémie.

Pouvez-vous expliquer plus précisément comment ce calcul est effectué?

• (1700)

Mme Rindala El-Hage: Plus précisément, dans notre rapport annuel de 2021, nous avons mis en évidence et signalé les revenus et les coûts liés à la pandémie. Pour 2022, il a été un peu plus difficile d'établir des chiffres précis, car de nombreux renseignements étaient déjà inclus dans notre base. Cependant, nous savons qu'en 2022, nous avons favorisé la sécurité et le bien-être de nos employés. Nous voulions nous assurer qu'ils avaient accès aux congés spéciaux dont ils avaient besoin pour rester en sécurité et pour assurer la sécurité des collectivités qu'ils servaient.

Nous n'avons pas quantifié ces renseignements dans notre rapport de 2022. Cependant, nous savons que nous avons encore accordé des congés spéciaux, mais probablement pas au même niveau qu'en 2021. Compte tenu du montant que nous avons dépensé en 2021 dans ce volet... C'est la raison pour laquelle nous avons souligné que les pertes n'étaient pas nécessairement attribuables à ces dépenses supplémentaires, mais à la perte de revenus que nous avons subie cette année-là.

M. Gord Johns: Je suis heureux que vous reconnaissiez et protégez vos employés des postes. Comme vous le savez, nous observons également les règlements en matière de santé publique et nous protégeons le public en appliquant les dispositions relatives aux « congés négociés » des conventions collectives.

Nous savons que les coûts liés aux absences causées par la COVID-19, dans d'autres industries, ont été couverts par l'assurance-emploi et d'autres programmes d'aide d'urgence. Pouvez-vous nous dire en quoi cela crée un bilan différent de celui des autres entreprises du secteur privé?

Mme Rindala El-Hage: Certainement. Pour Postes Canada, comme je l'ai dit, la sécurité des employés est primordiale — pour eux-mêmes, les collectivités qu'ils servent et leurs familles.

En ce qui concerne votre question, c'est probablement notre société qui a payé la note, je pense, car nous nous sommes assurés de couvrir leurs congés. Nous avons offert des congés pour soins aux enfants, des congés pour soins aux personnes âgées et des congés de quarantaine, que les employés soient en confinement ou qu'ils aient été en contact avec une personne infectée. Cela crée certaines pressions sur nos dépenses comparativement à d'autres sociétés. Vous avez tout à fait raison. C'est vrai, mais nous pensons toujours que ces dépenses étaient extrêmement importantes et qu'elles valaient la peine d'être effectuées pour assurer la sécurité de nos employés, car ils constituent notre ressource la plus importante et ils représentent Postes Canada. Leur sécurité passe donc avant tout. Ils ont prouvé aux Canadiens, surtout pendant la pandémie, à quel point notre service est essentiel. Cela représente donc probablement des dépenses plus élevées pour nous par rapport à d'autres entreprises, mais ce sont des dépenses qui en valent vraiment la peine et il est important de les effectuer.

M. Gord Johns: Je suis très heureux que vous reconnaissiez le rôle important que les travailleurs ont joué, surtout pendant la pandémie.

L'expérience de la pandémie est réellement un mélange de défis et de réussites pour Postes Canada. Par exemple, il y a eu l'impact sur le volume des colis et la mesure dans laquelle les ménages ont pu compter sur le service, ce qui peut expliquer que Postes Canada a retrouvé un meilleur classement dans l'index de confiance à l'égard de la marque mesuré par Gustavson.

Pouvez-vous nous parler de certaines de vos réussites et adaptations?

Mme Rindala El-Hage: Certainement.

Encore une fois, notre chef de l'exploitation, Manon Fortin, a comparu devant votre comité en février et elle a parfaitement décrit tout l'excellent travail, du point de vue du service, que notre formidable équipe de 68 000 employés a accompli tout au long de la pandémie.

D'un point de vue financier, je peux vous dire qu'en 2020, nous avons certainement observé une forte augmentation des volumes de colis au moment où les activités ont essentiellement été interrompues. Toutefois, nous avons observé un déclin complet, ou même un arrêt, de nos activités liées au courrier transactionnel et à la commercialisation directe. En effet, ces activités se sont complètement arrêtées pendant la pandémie. Les volumes et les revenus liés aux colis ont augmenté, mais là encore, les coûts ont également augmenté, car il était important pour nous d'investir dans nos employés et dans la santé et la sécurité.

Dans l'ensemble, comme je l'ai déjà mentionné, je pense que ce que la pandémie a vraiment mis en évidence, c'est que nous offrons un service essentiel aux Canadiens. Les Canadiens comptent sur nous et leurs habitudes évoluent. Nous savons que 48 % d'entre eux achètent davantage en ligne depuis la pandémie, et nous devons nous adapter à ces nouvelles habitudes.

Ils ont été patients avec nous lorsque les volumes ont augmenté et que nous avons dépassé notre capacité pendant la pandémie. Toutefois, nous devons faire mieux, et c'est pourquoi il est essentiel que nous mettions en œuvre notre plan de transformation, qui est axé sur le renforcement de la capacité et du service qu'ils attendent de nous. C'est vraiment ce que la pandémie nous a enseigné.

Nous sommes la seule société à servir 17 000 clients résidentiels et...

• (1705)

M. Gord Johns: Je vous remercie beaucoup.

Au moment où le gouvernement fédéral se demande quand entamer un examen du mandat, quelles sont vos prévisions quant au retour de Postes Canada à une situation financière de base stable, de sorte que l'examen du mandat et de ses aspects financiers puisse englober l'avenir et des considérations à long terme, sans être influencé par une situation financière qui reflète encore les bouleversements causés par la pandémie de COVID-19?

Mme Rindala El-Hage: Je ne peux pas parler du moment approprié pour un examen du mandat, mais je peux vous dire que notre objectif est l'autonomie financière, et pour y parvenir, aujourd'hui plus que jamais, nous nous rendons compte de la nécessité d'investir dans nos activités afin d'améliorer notre service et de renforcer notre capacité.

Je n'ai pas de calendrier à vous donner, mais c'est essentiel, maintenant plus que jamais. Les achats en ligne et le commerce électronique continuent d'augmenter, et nous devons en tirer parti.

Le président: Je vous remercie.

La parole est maintenant à M. McCauley. Il a cinq minutes.

M. Kelly McCauley: Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leurs réponses jusqu'à présent.

Ces éléments liés à la viabilité financière à long terme ont-ils été intégrés à votre plan d'entreprise et ce dernier a-t-il été présenté au gouvernement?

Mme Rindala El-Hage: Je peux vous dire, monsieur McCauley, que nous avons présenté notre plan d'entreprise à notre actionnaire, et nous travaillons avec lui sur la voie de la viabilité financière.

M. Kelly McCauley: Le plan a-t-il été accepté?

Mme Rindala El-Hage: À ma connaissance, pas encore. Nous travaillons avec notre actionnaire sur cette voie vers la viabilité financière.

M. Kelly McCauley: À quand remonte la dernière fois où le plan d'entreprise de Postes Canada a été accepté par le gouvernement?

Mme Rindala El-Hage: Si ma mémoire est bonne — et il se peut que je me trompe —, c'était en 2019.

M. Kelly McCauley: Que s'est-il passé en 2020 et en 2021 pour que le plan ne soit pas accepté?

Mme Rindala El-Hage: Notre attention est restée... Pendant que nous travaillons avec notre actionnaire sur la voie de la viabilité financière, nous n'avons jamais perdu de vue notre objectif. Nous devons continuer à nous concentrer sur les services que nous offrons aux Canadiens à l'échelle du pays. Nous sommes la seule entreprise qui sert 17 millions d'adresses...

M. Kelly McCauley: Je vous remercie. Nous en sommes conscients, mais nous sommes également conscients que votre sommaire exécutif indique qu'il y a un risque pour la viabilité financière de Postes Canada. C'est un peu inquiétant.

Il y a maintenant trois ans que le gouvernement a accepté votre plan, et je suis curieux de connaître les raisons pour lesquelles le gouvernement n'accepte pas votre plan actuel.

Mme Rindala El-Hage: Nous l'avons présenté, et nous travaillons avec le gouvernement sur la voie de la viabilité financière. Notre objectif, comme je l'ai dit, est le plan de transformation que nous avons lancé en 2021.

M. Kelly McCauley: Quand avez-vous présenté votre plan d'entreprise le plus récent au gouvernement?

Mme Rindala El-Hage: Nous l'avons présenté l'automne dernier, et je crois que c'était dans le cadre de notre apport annuel. Nous avons soumis notre plan d'entreprise à l'actionnaire dans le rapport annuel de 2021.

M. Kelly McCauley: Quel est le déficit de solvabilité du régime de retraite à l'heure actuelle?

Mme Rindala El-Hage: Au premier trimestre de 2022, si nous tenons compte uniquement de la valeur marchande du déficit de solvabilité — et, encore une fois, le déficit de solvabilité englobe...

M. Kelly McCauley: Je sais ce qu'est un déficit de solvabilité. Pouvez-vous simplement fournir le montant, s'il vous plaît?

Mme Rindala El-Hage: Certainement. Pour le premier trimestre de 2022, il y a un déficit de 400 millions de dollars. C'est sur la base du marché. Ce n'est pas la moyenne triennale qui est calculée uniquement sur une base annuelle.

M. Kelly McCauley: La solvabilité du régime de retraite était de 8 milliards de dollars. Êtes-vous en train de me dire qu'il n'est plus maintenant que de 400 millions de dollars?

Mme Rindala El-Hage: Oui. Encore une fois, c'est un produit de la volatilité du taux d'actualisation et des changements. Comme vous le savez bien, le taux d'actualisation a diminué pendant des années, mais en 2021, il a commencé à augmenter. Par exemple, à la fin de 2020, notre taux d'actualisation, je crois, était de -0,1 % dans le calcul du déficit de solvabilité. À la fin de 2021, ce taux était de 0,5 % dans le calcul, et c'est le produit d'une augmentation du taux d'actualisation.

Le taux d'actualisation est calculé par notre actuaire en fonction des normes comptables.

• (1710)

M. Kelly McCauley: C'est un taux d'actualisation très différent de celui qu'utilise la fonction publique. C'est intéressant. Je vous remercie beaucoup.

Postes Canada est passée d'une situation de valeur nette négative à une situation de valeur nette positive. Pouvez-vous expliquer comment cela s'est produit au cours des deux dernières années et comment cela a été réalisé, compte tenu des pertes financières?

Mme Rindala El-Hage: Oui. Puis-je simplement faire un commentaire? Le taux d'actualisation fondé sur la solvabilité est différent du taux d'actualisation fondé sur l'incertitude liée à la continuité de l'exploitation, et je ne crois pas que le gouvernement fédéral a les mêmes règles de solvabilité que les nôtres, mais...

M. Kelly McCauley: C'est un taux d'actualisation très différent. Je pense qu'il est de 5,7 %.

Mme Rindala El-Hage: Exactement. En ce qui concerne l'incertitude liée à la continuité de l'exploitation, nous avons déclaré un excédent au cours des dernières années. Cela signifie que le régime doit être maintenu indéfiniment. Nous avons eu des excédents relativement bons.

Pour répondre à votre question sur la situation de valeur nette positive, vous avez tout à fait raison. À la fin de décembre 2020, nous avons déclaré une situation de valeur nette négative de 919 millions de dollars. Au premier trimestre de 2022, nous avions une situation de valeur nette positive de 5,4 milliards de dollars, et c'est attribuable à deux choses, à savoir notre actif au titre des prestations de retraite et notre engagement postérieur à l'emploi sur le fondement de ces taux d'actualisation. Il s'agit de taux d'actualisation fixés à des fins comptables en fonction des normes comptables, et ces taux ont changé de façon spectaculaire en 2021. Cela a amélioré la position des actifs du régime de retraite et réduit l'obligation.

Je tiens à préciser avant toute chose que la réévaluation n'a pas d'incidence sur nos résultats avant intérêts et impôts, et ces taux n'ont donc pas d'incidence sur notre résultat net, mais ils sont comptabilisés dans les autres éléments du résultat étendu et ont une incidence sur la valeur nette. Pour répondre à votre question, c'est la raison pour laquelle nous sommes dans une bien meilleure situation de valeur nette positive.

Le président: Je vous remercie.

La parole est maintenant à M. Jowhari. Il a cinq minutes.

M. Majid Jowhari (Richmond Hill, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président. Je remercie également les témoins de comparaître aujourd'hui.

Madame El-Hage, j'aimerais d'abord m'adresser à vous. J'aimerais explorer l'initiative d'écologisation que Postes Canada a mise en place au cours des dernières années. Cette initiative repose sur deux piliers: l'un axé sur votre parc de véhicules et l'autre sur les actifs ou les bâtiments.

J'aimerais d'abord parler du parc de véhicules. Je crois que lors d'une comparution précédente des représentants de Postes Canada devant notre comité, le porte-parole a parlé un peu de la modernisation des 14 000 véhicules de votre parc. Il était question de l'intégration de véhicules électriques.

J'ai également eu l'occasion de jeter un coup d'œil à votre plan d'action environnementale, qui a été publié en octobre de l'année dernière, et dans lequel vous indiquez que vous menez des projets pilotes avec certains modèles de véhicules de livraison zéro émission.

Pouvez-vous nous dire où vous en êtes relativement au parc de véhicules et à la mise à niveau, ainsi qu'en ce qui concerne l'intégration des véhicules zéro émission?

Mme Rindala El-Hage: Absolument. En 2021, nous avons publié un plan d'action environnemental en collaboration avec notre agent négociateur.

En ce qui concerne nos véhicules, nous avons déployé 740 véhicules à faibles émissions en 2021. À la fin de 2021, notre parc comptait un total d'environ 1 500 de ces véhicules. Comme vous l'avez mentionné, nous avons un très grand parc de 14 000 véhicules. À mesure que certains d'entre eux seront retirés du service, nous les remplacerons progressivement par des véhicules à faibles émissions. Notre cheffe de l'exploitation a mentionné que nous avons deux véhicules électriques. Je crois que jusqu'à présent, l'un est à Montréal et l'autre à Vancouver, si je ne me trompe pas. D'ici environ un an, nous espérons en ajouter d'autres, en fonction de la disponibilité du marché. Nous sommes sur la bonne voie à cet égard.

Nous avons mis à l'essai deux tricycles électriques à Montréal. Ce projet pilote s'est très bien déroulé, mais je ne suis pas au courant d'autres projets pilotes en cours. Nous nous penchons là-dessus et essayons de voir si nous allons lancer le projet ailleurs. C'est un projet pilote très réussi qui a vraiment contribué à réduire la congestion du centre-ville et, évidemment, à diminuer les émissions. C'est quelque chose que nous examinerons de plus près à l'avenir.

• (1715)

M. Majid Jowhari: Merci.

Permettez-moi de parler des bâtiments. Je vous félicite pour la récente annonce au sujet du centre de traitement Albert-Jackson à Scarborough. Il s'agit d'une excellente nouvelle, non seulement parce qu'on augmente la capacité de traitement, mais aussi parce qu'on s'assure que l'installation est un immeuble carboneutre.

Je crois comprendre qu'il s'agit du premier bâtiment carboneutre dans le portefeuille de Postes Canada. Comment pensez-vous que cette installation, une fois qu'elle sera opérationnelle, contribuera à une économie plus propre et plus verte et à des services postaux

plus durables? Dites-nous comment cela s'inscrit dans la stratégie globale.

Mme Rindala El-Hage: Merci pour les félicitations.

Nous sommes très fiers de cette installation. Comme vous l'avez mentionné, il s'agit vraiment d'une installation de pointe et carboneutre dont l'ouverture est prévue pour le début de 2023. Elle est conçue pour fonctionner avec des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation efficaces, des panneaux solaires et des appareils d'éclairage contrôlés par des capteurs, entre autres mesures d'efficacité énergétique. Ce projet est réellement censé être un plan de carboneutralité. Encore une fois, cela va dans le sens de notre engagement et de notre leadership en matière d'environnement.

Mieux encore, il sera possible de traiter environ un million de colis par jour dans cette installation, ce qui représente une augmentation de 50 % par rapport à la capacité actuelle de notre établissement Gateway. Encore une fois, il s'agit d'une installation carboneutre. C'est une nouvelle incroyable. Nous sommes tous très enthousiastes et nous attendons avec impatience l'ouverture du centre au début de 2023.

M. Majid Jowhari: Il ne me reste que 30 secondes. Pouvez-vous nous parler de ce qui est prévu pour les autres installations et de la possibilité d'en ajouter d'autres au portefeuille vert?

Mme Rindala El-Hage: Absolument, et à l'heure actuelle, nous avons l'intention de construire tout nouveau bâtiment en fonction de ces objectifs de carboneutralité. De plus, nous étudions les possibilités qui s'offrent à nous, et nous faisons des vérifications de nos installations actuelles pour déterminer comment nous pouvons les améliorer, peut-être en ajoutant des panneaux solaires et en améliorant les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation.

C'est un processus continu. Évidemment, nous disposons d'un ensemble de biens immobiliers très important, de sorte que les nouveaux bâtiments seront probablement construits selon les nouvelles normes carboneutres, si je puis dire. Ensuite, nous cherchons constamment à améliorer nos immeubles existants. C'est un processus, mais nous y sommes engagés.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant passer à Mme Vignola, qui dispose de deux minutes et demie.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci, monsieur le président.

Je sais que Postes Canada fait des efforts extraordinaires parce que, ce qu'il faut faire pour suppléer aux déficits, c'est se moderniser. Elle doit aussi affronter une importante concurrence, notamment américaine. Je suis consciente de tout cela.

Permettez-moi néanmoins de revenir à la dernière réponse que vous m'avez donnée en ce qui concerne les bornes électriques. Effectivement, vous en avez plusieurs à installer en raison de vos nombreux immeubles, mais je crois qu'il y a là une possibilité de revenus que Postes Canada ne doit pas négliger. Vous avez besoin de ces bornes pour d'éventuels véhicules hybrides ou électriques, cependant, pendant le jour, ces véhicules seront sur la route. Les bornes pourraient donc être rentabilisées en étant utilisées par la population qui voyage et qui en a besoin. Je voulais simplement faire une parenthèse, car cela pourrait être intéressant. C'est une idée qui pourrait faire avancer les choses pour vous.

À propos d'idées qui font avancer les choses, je vais parler d'un autre projet pilote, soit celui des carrefours communautaires.

J'aimerais savoir quels sont les coûts de ces carrefours communautaires jusqu'à maintenant. Quelles en sont les répercussions sur les communautés? Avez-vous l'intention d'en étendre l'offre?

Mme Rindala El-Hage: Absolument.

Je vous remercie d'avoir soulevé ce point pour ce qui est des bornes électriques. Je vais certainement en parler à nos équipes afin qu'elles se penchent sur cette question. Peut-être le font-elles déjà sans que je sois au courant.

Le nouveau modèle de carrefour communautaire est un projet pilote visant à améliorer l'accès aux services dans les collectivités et à aider les petites et les moyennes entreprises locales. Je ne connais pas le coût précis pour chaque communauté, mais nous n'utilisons vraiment pas une formule de « copier-coller ». Nous adaptons chaque carrefour communautaire aux besoins de la communauté. Nous travaillons en collaboration avec nos syndicats et avec...

• (1720)

Mme Julie Vignola: Sans préciser le coût respectif pour chaque communauté, pouvez-vous nous dire combien a coûté l'ensemble du projet pilote jusqu'à maintenant et quelles ont été les répercussions sur les communautés?

Mme Rindala El-Hage: Je n'ai pas les chiffres en main présentement en ce qui a trait aux coûts associés aux carrefours communautaires. Je me ferai un plaisir de vous faire parvenir les chiffres que nous pouvons transmettre.

Présentement, la réponse des communautés est très positive; elles aiment beaucoup les services offerts par ces carrefours communautaires. Ces carrefours donnent accès à des services aux communautés qui ne sont pas aussi bien servis que d'autres. C'est donc très important pour les communautés et nous sommes très fiers de ce projet. Oui, nous prévoyons en ouvrir deux autres plus tard cette année, et leur emplacement n'a pas encore été déterminé.

[Traduction]

Le président: Merci.

C'est maintenant au tour de M. Johns, qui dispose de deux minutes et demie.

M. Gord Johns: Je vous remercie de répondre à tant de bonnes questions.

Le STTP et d'autres unités de négociation ont négocié pour protéger les travailleurs contre les effets néfastes des changements techniques — l'automatisation, essentiellement — et pour obliger les employeurs à agir pour éliminer les effets néfastes avant la mise en œuvre.

De quelle façon pensez-vous que l'automatisation prévue changera les conditions de travail des travailleurs des postes?

Mme Rindala El-Hage: Ce que je dirais au sujet de l'automatisation, c'est qu'il s'agit vraiment d'améliorer l'efficacité des opérations et les processus, de fournir un meilleur service et d'augmenter la capacité en fonction de nos besoins au Canada. Pour l'instant, je n'ai rien de plus à dire sur cette question. Nous examinons la situation d'un point de vue global. Nous devons absolument fournir les services auxquels les Canadiens s'attendent de notre part et il est vraiment important d'améliorer nos opérations.

M. Gord Johns: Merci. J'espère que nous pourrions obtenir de plus amples renseignements à ce sujet.

Votre plan d'action environnemental couvre quatre éléments: action pour le climat, zéro déchet, livraison écoresponsable et mobilisation des travailleurs.

Pouvez-vous nous parler du plastique à usage unique et de la quantité que la société a utilisée en 2021? Quelle proportion de cette quantité a été estimée comme étant inutile? En 2018, la Chambre des communes a adopté à l'unanimité une motion, la mienne, pour lutter contre la pollution par le plastique. J'aimerais voir comment les choses progressent.

Mme Rindala El-Hage: Absolument. Je sais que nous avons un plan pour réduire le gaspillage de plastique à usage unique. Nous avons lancé ce plan. Je n'ai pas de chiffres précis. Nous pouvons vous revenir là-dessus.

M. Gord Johns: Ce serait formidable.

Postes Canada s'efforce de réduire la quantité d'objets inadmissibles, comme l'alcool et les drogues illicites. Elle a signalé qu'en 2021, elle avait inspecté plus de 2 200 articles destinés à des collectivités autochtones et du Nord, ce qui lui a permis de retirer de la circulation des objets inadmissibles dont la valeur marchande est estimée à 2,8 millions de dollars.

Est-ce que Postes Canada cible les collectivités vulnérables au Canada pour réduire le nombre d'objets inadmissibles?

Mme Rindala El-Hage: Absolument pas. Ce n'est que mon opinion.

Je pense que nous avons l'obligation de veiller à ce que les objets inadmissibles...

M. Gord Johns: D'accord, mais c'est seulement que cela ne paraît pas très bien. Il serait bon que le gouvernement et Postes Canada expliquent mieux les choses à cet égard.

Le président: Merci.

Nous passons maintenant à M. McCauley, qui dispose de cinq minutes.

M. Kelly McCauley: Merci. Je suis ravi des questions. Postes Canada présente-t-elle des prévisions sur les revenus et les pertes?

Mme Rindala El-Hage: À qui exactement?

M. Kelly McCauley: Je veux dire à l'intention du gouvernement, du public ou des parlementaires.

Mme Rindala El-Hage: Non, nous ne fournissons pas cette information au public. Une partie de cette information figure dans le plan d'entreprise que nous divulguons. Nous l'avons soumis à notre actionnaire et nous collaborons avec lui, mais ce n'est pas quelque chose que nous faisons connaître publiquement à ce moment-ci.

Je crois qu'une fois que nous aurons un plan d'entreprise approuvé, ce sera publié.

M. Kelly McCauley: Oui, mais nous ne faisons pas approuver le plan d'entreprise.

Avez-vous des prévisions pour cette année dont vous pouvez nous parler?

• (1725)

Mme Rindala El-Hage: Ce que je peux vous dire au sujet de cette année, c'est que nous avons observé des pertes au premier trimestre. Pour le reste de l'année, nous ne nous attendons à rien de nouveau.

Nous sommes vraiment curieux de voir comment le comportement des consommateurs changera et ce qu'il en sera à mesure que nous sortons de la pandémie. Il y a aussi des défis macroéconomiques, comme l'inflation et la malheureuse guerre entre la Russie et l'Ukraine. Ces facteurs ont également des répercussions sur l'économie en général. Nous voulons aussi voir...

M. Kelly McCauley: Puisque l'inflation a commencé avant la guerre, je ne sais pas s'il s'agit d'une excuse valable.

Pouvez-vous m'expliquer quelque chose? D'après ce que j'ai compris dans le cadre de l'étude sur Postes Canada que nous avons réalisée il y a cinq ou six ans, pour le courrier transactionnel, la marge bénéficiaire est très élevée. Je crois qu'elle était de 69 %. Puis, bien sûr, pour ce qui est des colis, la marge bénéficiaire était très faible.

Quelles sont les prévisions de volume du courrier transactionnel pour cette année, et quelles sont-elles par rapport aux colis? Maintenant que nous sortons de la COVID, constatons-nous que l'un reprend plus que l'autre, ou bien la trajectoire des dernières années se poursuit-elle?

J'ai une question complémentaire à ce sujet. Le rapport intitulé *Postes Canada à l'ère du numérique*, qui a été produit par le groupe d'experts indépendant en 2016, je crois, par l'intermédiaire d'Ernst and Young, prévoyait des pertes d'un quart de milliard de dollars par an d'ici 2026.

Pouvez-vous nous dire ce qu'il en est à l'heure actuelle? C'est dans quatre ans. Sommes-nous sur cette voie, ou sommes-nous en voie d'atteindre la neutralité pour ce qui est des pertes?

Mme Rindala El-Hage: C'est une très bonne question.

Permettez-moi de commencer par les colis. Comme nous l'avons indiqué dans les résultats du 1^{er} trimestre de 2022, nous constatons une baisse du volume des colis, en raison de la base élevée que nous avions en 2021, car il y avait encore des confinements. Nous surveillons de près l'évolution de la situation dans les prochains mois, à mesure que l'activité économique reprend. Avec un peu de chance, la pandémie sera terminée et nous verrons comment les consommateurs s'adapteront à la situation.

Nous nous rendons compte qu'en ce moment, après la pandémie, les Canadiens sont à la recherche d'expériences de vie. Ils veulent voyager et aller au restaurant. Cela pourrait expliquer une partie de la baisse que nous constatons dans le volume des colis, mais, encore une fois, cela reste à voir.

Ce que nous savons, en ce qui concerne le marché dans son ensemble, c'est que la part de marché des ventes en ligne va augmenter, et nous nous attendons à ce qu'elle dépasse 100 milliards de dollars en 2025.

Pour ce qui est...

M. Kelly McCauley: Je suis désolé. Permettez-moi de vous interrompre rapidement, parce qu'il ne me reste qu'une minute. Je vais laisser les autres questions de côté.

Quelle est la part de marché de la livraison de colis? Est-elle en hausse par rapport à celle de vos concurrents, ou est-ce que Postes Canada perd des parts de marché?

Mme Rindala El-Hage: Ce que je peux dire à l'heure actuelle... Je ne peux pas comparer Postes Canada à ses concurrents, mais je sais...

M. Kelly McCauley: Pourquoi pas? La comparaison des parts de marché est une mesure standard.

Mme Rindala El-Hage: Ce que nous savons, c'est que nous sommes confrontés à une concurrence importante et croissante. Nous savons...

M. Kelly McCauley: Excusez-moi. Si je peux vous interrompre, avez-vous des chiffres que vous pouvez fournir au Comité, ou bien ne suivez-vous pas l'évolution des parts de marché?

Mme Rindala El-Hage: Je peux vous revenir là-dessus. Je suis sûre que nous avons certains de ces renseignements.

Nous sommes conscients que notre part de marché est en baisse. Je peux vous le dire. Pour ce qui est des chiffres précis, je serai heureuse de revenir là-dessus plus tard, mais nous savons que nous avons un marché de plus en plus compétitif avec l'arrivée de nombreux concurrents féroces de l'économie à la demande.

Nous devons faire mieux et améliorer notre service et notre capacité pour être en mesure de rivaliser et de reprendre cette part de marché, ainsi que de devenir un chef de file dans la livraison des commandes en ligne.

Le président: Merci.

C'est maintenant au tour de M. Bains, qui dispose de cinq minutes.

M. Parm Bains (Steveston—Richmond-Est, Lib.): Merci, monsieur le président. Je remercie les témoins de leur présence.

Ma question porte sur le prêt MonArgent remis par la Banque TD. Pouvez-vous, s'il vous plaît, faire le point sur l'initiative qu'a lancée Postes Canada dans ces carrefours communautaires qu'on appelle le prêt MonArgent remis par la Banque TD?

Mme Rindala El-Hage: Comme je l'ai déjà dit, le prêt MonArgent est un partenariat stratégique que nous avons établi avec la Banque TD. Nous avons lancé un projet pilote en 2021. Jusqu'à présent, les choses se sont bien passées en ce qui a trait aux tests de marché en 2021 et au premier trimestre de 2022.

Nous prévoyons un lancement à l'échelle nationale des produits du prêt MonArgent au cours des prochains mois, avec un lancement complet d'ici l'automne 2022. Nous savons que c'est un service important qui a été très bien accueilli par les collectivités mal desservies qui ont besoin de tels produits. Encore une fois, il s'agit de petits prêts qui aident vraiment les Canadiens et qui répondent à ce besoin sur le marché. Les Canadiens s'attendent à ce que nous soyons là pour eux. Nous trouvons les résultats préliminaires très encourageants et nous attendons avec impatience le lancement complet plus tard cette année.

• (1730)

M. Parm Bains: De quelle façon le nouveau modèle de carrefour communautaire aide-t-il les entreprises locales et les collectivités autochtones?

Mme Rindala El-Hage: Le nouveau carrefour communautaire de High Prairie en Alberta et celui que nous avons récemment ouvert à Membertou, en Nouvelle-Écosse, permettent d'améliorer les services que nous fournissons à ces collectivités, en leur donnant accès aux services et en aidant les petites entreprises locales à établir des liens avec les clients.

Encore une fois, nous travaillons avec les collectivités et les syndicats pour déterminer quels sont les besoins des collectivités. Par exemple, à Membertou, il y a les salles de réunion et les installations d'impression. Des efforts continus sont déployés pour répondre aux besoins en constante évolution. Nous essayons de nous adapter aux besoins de chacune des collectivités.

Nous avons également amélioré les services dans cinq collectivités autochtones en 2021. Nous en sommes très fiers. Nous savons que nous avons encore beaucoup de travail à faire, mais nous y arrivons lentement. Le carrefour communautaire est un moyen de rejoindre ces collectivités, de fournir ce service et d'être là pour les collectivités mal desservies. Elles méritent un aussi bon service que certains des plus grands centres.

M. Parm Bains: Postes Canada s'est fixé comme objectif d'acheter 5 % de ses biens et services auprès de fournisseurs ou de sous-traitants autochtones d'ici la fin de 2025.

Pouvez-vous nous donner une idée de l'état d'avancement de cet objectif?

Mme Rindala El-Hage: Je crois que, pour la fin de 2025 — je veux vous donner les bons chiffres —, nous avons un objectif de 5 % et que, à la fin de 2021, nous étions à 2,1 %. Je veux m'assurer que je vous donne la bonne information, mais nous travaillons constamment à nous assurer que nous répondons à ces besoins. Nous sommes convaincus que nous atteindrons l'objectif de cette stratégie d'approvisionnement auprès des Autochtones de 5 %. Nous sommes convaincus que nous l'atteindrons.

M. Parm Bains: Comment comptez-vous attendre cet objectif?

Mme Rindala El-Hage: En travaillant avec les fournisseurs et les sous-traitants autochtones. Cet objectif est fixé pour la fin de 2025. Nous continuerons à collaborer avec ces fournisseurs et ces sous-traitants autochtones pour trouver des possibilités de passer de 2,1 %, là où nous en étions à la fin de 2021, à notre objectif de 5 % d'ici 2025.

M. Parm Bains: Merci.

Pendant les 30 dernières secondes qu'il me reste, pouvez-vous me dire si le modèle de carrefour dont vous avez parlé est destiné uniquement aux petites collectivités? Peut-il être mis en place dans d'autres zones — notamment dans des zones urbaines?

Mme Rindala El-Hage: À ce stade-ci, nous nous concentrons vraiment sur les collectivités mal desservies et sur l'augmentation des points d'accès pour les petites et moyennes entreprises. Pour l'instant, nous n'envisageons pas de faire la même chose dans les grandes collectivités. Cela fait partie de notre plan pour augmenter les services offerts aux Canadiens mal desservis dans ces petites collectivités, ainsi que dans les collectivités autochtones.

M. Parm Bains: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Sur ce, je tiens à vous remercier pour les excellentes questions qui ont été posées, ainsi que pour les réponses.

Je vais profiter de ma position de président, car j'ai une question pour vous. C'est une question toute simple.

Je viens de la Saskatchewan. Nous constatons qu'un grand nombre de boîtes aux lettres sont remplacées. Tout d'un coup, nous recevons de nouvelles boîtes aux lettres. Premièrement, ces changements ont-ils été confiés à des sous-traitants locaux? Deuxièmement, les nouvelles boîtes aux lettres — à cause des anciennes, beaucoup de béton a été détruit — sont-elles conçues de façon à ce que, si jamais vous avez l'occasion de changer votre plan, vous n'avez pas à refaire les travaux de béton? Troisièmement, ces vieilles boîtes sont-elles recyclées? Enfin, combien cela coûte-t-il?

● (1735)

Mme Rindala El-Hage: Ce sont d'excellentes questions. J'aime votre enthousiasme et le soutien que vous apportez à votre collectivité. Nous cherchons constamment à renouveler notre mobilier urbain. À cet égard, nos processus d'appel d'offres sont rigoureux. Nous voulons nous assurer que nous avons le mobilier urbain le plus efficace possible pour nos boîtes postales communautaires.

Je n'ai pas de renseignements plus précis. Je vais demander à ma collègue, Mme Séguin, si elle a quelque chose à ajouter à ce sujet. Sinon, je me ferai un plaisir de vous revenir là-dessus.

Allez-y, madame Séguin.

Mme Nathalie Séguin: Merci, madame El-Hage.

Puisque nous travaillons dans le secteur financier, nous ne participons pas nécessairement à la conception de nos boîtes postales communautaires. Encore une fois, pour l'achat local, il s'agit vraiment de savoir ce qui est logique en ce qui concerne tous les volets de nos processus d'approvisionnement, et quelle est la meilleure façon d'appuyer ces changements du point de vue des actifs.

Nous devons réinvestir chaque année dans notre vaste base d'actifs. Oui, nous devons changer des choses pour mieux soutenir la croissance et les expériences que nous avons avec nos clients, mais nous devons aussi maintenir l'importante base d'actifs que nous avons avec nos immeubles, nos établissements, nos boîtes postales communautaires et nos véhicules. Tous ces éléments nécessitent également des investissements. Des équipes travaillent en permanence pour s'assurer que cela est fait de la meilleure façon.

Mais encore une fois, en tant que responsables des finances, nous ne connaissons pas les détails de ces processus.

Le président: Je vous remercie beaucoup de la réponse. Je savais que mes questions portaient sur un domaine bien différent, mais merci de votre réponse.

Cela dit, nous sommes arrivés à la fin. Madame Séguin, madame El-Hage, je vous remercie beaucoup d'avoir témoigné devant le Comité aujourd'hui.

Nous en sommes à la fin de la partie publique de notre réunion. Nous allons maintenant la poursuivre à huis clos.

Je vais suspendre la séance, et lorsque je le ferai, le personnel technique mettra fin à cette partie de la réunion sur Zoom. Cela signifie que les membres du Comité doivent quitter l'appel Zoom actuel. On vous a fourni un code d'accès et un lien vers Zoom. Vous pouvez donc sortir et revenir le plus vite possible, s'il vous plaît, pour que nous puissions reprendre la réunion et la poursuivre à huis clos.

La séance est suspendue.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 des communes.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>