



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

TRAN • NUMÉRO 009 • 2^e SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 18 décembre 2013

Président

M. Larry Miller

Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités

Le mercredi 18 décembre 2013

•(1305)

[Traduction]

Le président (M. Larry Miller (Bruce—Grey—Owen Sound, PCC)): La séance est ouverte. Bienvenue à la neuvième réunion de notre comité, qui portera sur les changements annoncés récemment par Postes Canada.

Je rappelle aux membres que la présente réunion est télévisée. Nous entendrons trois groupes de témoins qui disposeront d'une heure chacun. Le premier groupe est composé de MM. Deepak Chopra et de Jacques Côté, de Postes Canada.

Messieurs, vous avez la parole pour votre déclaration liminaire. Merci d'être parmi nous aujourd'hui.

M. Deepak Chopra (président et chef de la direction, Siège social, Postes Canada): Merci, monsieur le président.

Je remercie les membres du Comité de me fournir l'occasion de vous parler des changements que nous faisons à Postes Canada pour mieux répondre à l'évolution rapide des besoins des Canadiens dans un monde de plus en plus numérique.

Avant de commencer, permettez-moi de vous présenter mon collègue, Jacques Côté, président de groupe de notre Réseau de livraison physique.

Postes Canada a été établie en tant que société d'État en 1981. À cette époque, l'ère numérique n'était qu'un concept. La société s'est vu confier un mandat en deux volets: financer ses activités par les revenus provenant de la vente de ses produits et services, et non par les contribuables; et exploiter un service postal qui répond aux besoins de la population canadienne.

Ces attentes continuent de faire partie des obligations de politique publique de Postes Canada. Elles sont mandatées par le gouvernement du Canada et sont incluses dans le Protocole du service postal canadien.

Pendant les deux dernières décennies, Postes Canada a pu remplir ces mandats sans aucune difficulté. Le courrier était un moyen pratique et peu coûteux pour les Canadiens de communiquer, de recevoir des relevés et de payer leurs factures. Les volumes de lettres étaient alimentés par un flot croissant de relevés bancaires et de cartes de crédit, et de factures de câble, de téléphone et de services publics; et chaque nouveau téléphone intelligent acheté par les Canadiens créait une facture mensuelle de plus.

Puis est arrivée l'année 2007. La dynamique qui assurait la rentabilité de Postes Canada a commencé à s'inverser. L'équilibre entre les communications numériques et les communications papier a commencé à nous être défavorable.

En 2010, les tablettes sont apparues sur le marché. Plus que toute autre technologie informatique, les tablettes ressemblaient au papier. Elles étaient légères, faciles à transporter et conçues avant tout pour être pratiques. Elles étaient la première véritable solution de

rechange au papier. L'arrivée des tablettes a accéléré le déclin du courrier à un rythme surprenant.

Et cette technologie n'était qu'à ses débuts. Dans l'ère numérique, les tablettes et les téléphones intelligents permettent aux Canadiens affairés de communiquer plus vite, pour moins cher et de façon plus pratique que par la poste. Cela inclut le paiement des factures et la réception des relevés. On peut le faire maintenant de n'importe où.

La commodité des technologies numériques est indéniable — mais malheureusement, l'effet est dévastateur pour la Poste-lettres. En 2012, nous avons livré un milliard de lettres de moins qu'en 2006. Au troisième trimestre de cette année, nous avons enregistré une perte de 129 millions de dollars. Le printemps dernier, le Conference Board du Canada a indiqué que selon ses projections, Postes Canada pourrait commencer à perdre un milliard de dollars par année d'ici 2020 si rien ne change.

Ces défis n'étaient pas exclusifs au Canada. La tendance était — et est toujours — mondiale. Les administrations postales partout dans le monde sont confrontées aux mêmes grands défis. Nous nous posons tous la même question: quel rôle peut jouer le service postal dans l'ère numérique? Certains se demandent même s'il a encore une raison d'être.

Mais tout comme de nombreuses autres administrations postales, Postes Canada trouve des occasions dans ce virage. Internet a changé pour toujours la façon dont les Canadiens envoient et reçoivent des messages, mais nous constatons que le Web crée aussi des occasions pour nous, puisque nous pouvons livrer les biens physiques que les Canadiens achètent de plus en plus en ligne. Nous constatons que le service postal demeure un lien vital pour les petites entreprises du Canada et un service essentiel pour les gens et les entreprises des régions éloignées et du Nord.

Nous croyons que Postes Canada a toujours un rôle important à jouer dans la vie des Canadiens et dans l'économie du pays. Nous le croyons parce que les Canadiens nous l'ont dit.

Cette année, nous avons passé cinq mois à consulter les Canadiens au sujet de leurs besoins en matière de services postaux. Des cadres supérieurs de Postes Canada ont visité 46 collectivités dans toutes les provinces et dans le Nord du Canada. Ils ont rencontré en personne des gens de tous les milieux: des représentants d'organismes de bienfaisance et sans but lucratif; des administrateurs de la santé et de l'éducation; des personnes âgées; des étudiants du postsecondaire, y compris des étudiants internationaux; des élus municipaux; des gens d'affaires de grandes et petites entreprises. Nous avons parlé à des gens qui connaissent différents modes de livraison, y compris la livraison à la porte et aux boîtes postales communautaires. J'ai eu le plaisir d'animer un certain nombre de ces discussions. Des milliers de Canadiens nous ont aussi livré leurs commentaires en ligne et par la poste.

• (1310)

Le site Web du Syndicat des travailleuses et travailleurs des postes a affiché le lien vers les consultations en ligne sur sa page d'accueil pendant tout le processus. Je dois dire que je leur suis très reconnaissant de leur participation et de leurs précieux commentaires. C'était précieux, parce que nous avons pris ce que les gens nous ont dit pour former la base du Plan d'action en cinq points que nous avons dévoilé la semaine dernière. Dans le cadre de ces consultations, les Canadiens nous ont dit qu'ils sont très occupés. Ils doivent concilier des horaires bien remplis. Ils magasinent davantage en ligne, mais ne sont pas à la maison le jour, quand arrive le courrier ou le colis qu'ils ont commandé en ligne. Ils nous ont dit que leurs habitudes postales ont changé. Ils paient leurs factures et magasinent en ligne. Ils aiment renouveler en ligne leur permis de conduire ou d'autres pièces d'identité émises par le gouvernement, pour les recevoir par la poste et éviter les longues files d'attente. Ils nous ont dit qu'ils apprécient Postes Canada et qu'ils souhaitent la voir évoluer. Ils disent comprendre que nous éprouvons de sérieuses difficultés. Mais ils ne veulent pas que leurs impôts servent à régler nos problèmes. Ils veulent que nous trouvions des solutions qui s'autofinancent. Les petites entreprises, de leur côté, nous ont dit fermement qu'elles continuent de dépendre de la poste. Elles disent qu'elles ont besoin d'un service de livraison fiable, cinq jours par semaine.

Les petites entreprises sont toujours le moteur économique du Canada. Continuer de répondre à leurs besoins est donc dans l'intérêt de tous les Canadiens. Les commentaires des Canadiens ont confirmé nos propres observations quant aux changements qui se produisent dans la relation entre les Canadiens et Postes Canada. Cet exercice nous a fourni des points de vue utiles sur l'avenir de Postes Canada et a mené en fin de compte à notre plan d'action en cinq points qui cherche un équilibre entre les besoins parfois divergents des Canadiens.

Le plan d'action en cinq points jette les bases d'un nouveau système postal qui répondra aux besoins actuels et futurs des Canadiens. Il permettra d'offrir de nouvelles possibilités aux entreprises qui sont en train de redéfinir leur manière d'établir des liens avec les clients dans l'ère numérique. Il rendra les règles du jeu équitables pour les petites entreprises qui veulent percer le marché du cybercommerce. Il nous permettra d'agir comme catalyseur essentiel des échanges et du commerce à distance. Ce plan s'appuie sur ce que Postes Canada fait déjà très bien: livrer des articles aux Canadiens. Seules la taille et la forme de ces articles ont beaucoup changé. Nous faisons plus de ces livraisons et, comme on l'a vu, nous livrons moins de lettres.

Le plan s'appuie non seulement sur notre expérience de service auprès des Canadiens, mais aussi sur notre très grande expérience avec les boîtes postales communautaires. De plus, le plan ne nécessite aucune modification au Protocole du service postal canadien. Les initiatives présentées dans le plan représentent des avantages financiers de 700 millions à 900 millions de dollars par année une fois entièrement mises en oeuvre. Selon nos projections, elles permettront à Postes Canada de rétablir sa viabilité financière d'ici 2019. Autrement dit, le plan d'action en cinq points nous permet de remplir à nouveau nos deux mandats, soit de demeurer financièrement autonome et d'exploiter un service postal qui répond aux besoins de la population canadienne.

Permettez-moi de conclure en rappelant que les Canadiens adoptent de plus en plus le numérique. Désormais, Postes Canada peut elle aussi participer à cet avenir, grâce à un système postal conçu pour être un partenaire dans l'ère numérique. C'est un moment

historique pour Postes Canada. Nous sommes convaincus qu'il est essentiel de préparer Postes Canada à être aussi pertinente pour la prochaine génération de Canadiens qu'elle l'a été pour les générations du passé.

Merci, monsieur le président.

• (1315)

Le président: Merci beaucoup.

J'aurais dû demander plus tôt aux membres du comité s'ils souhaitent s'en tenir au format habituel, soit quatre rondes de sept minutes.

D'accord. Très bien.

Monsieur Mai, vous avez sept minutes.

[Français]

M. Hoang Mai (Brossard—La Prairie, NPD): Merci, monsieur le président.

J'aimerais également remercier les membres du comité d'avoir consenti à tenir la rencontre d'aujourd'hui. C'est un pas dans la bonne direction. Bien sûr, nous aimerions en discuter un peu plus.

Messieurs Chopra et Côté, je vous remercie beaucoup de votre présence.

Depuis l'annonce faite après l'ajournement de la Chambre, de nombreux Canadiens ont dit être très insatisfaits de la décision prise. Cette décision touche plusieurs personnes, dont les personnes à mobilité réduite, les personnes handicapées et les aînés.

Comme l'annonce a été faite après l'ajournement de la Chambre, on n'a pas pu poser de questions à la ministre. Depuis, on a entendu de nombreux Canadiens dire que ces changements modifieraient énormément, sinon terriblement, leur façon de vivre. Parmi les personnes particulièrement touchées, mentionnons les aînés et les personnes souffrant d'un handicap ou à mobilité réduite. Il y a aussi de petites entreprises ou des organismes de bienfaisance. Il semble donc qu'un nombre incroyable de personnes s'opposent à ces changements puisque leur vie quotidienne sera directement touchée.

Vous avez parlé de consultations. C'est justement pour cela que nous sommes ici. En effet, on sent qu'il n'y a pas eu assez de consultations ni de discussions.

Comprenez-vous jusqu'à quel point ces changements toucheront les aînés et les personnes à mobilité réduite? Qu'allez-vous faire pour eux?

• (1320)

[Traduction]

M. Deepak Chopra: Je dois tout d'abord dire que la décision d'apporter des changements de cette ampleur n'a pas été prise à la légère sans trop réfléchir. Elle repose sur l'analyse de tendances qui se dessinent depuis plusieurs années. Comme je l'ai mentionné dans mon exposé, depuis 2007, le volume de lettres a commencé à baisser irrémédiablement.

Les travaux que nous avons effectués pour préparer les options ne reposaient pas seulement sur des consultations en personne, sur les plus de 3 000 commentaires que nous avons recueillis sur notre site Web et sur les plus de 1 000 lettres qu'on nous a envoyées: nous avons mené un processus de consultations extrêmement proactives au cours des sept ou huit derniers mois, dont il a été abondamment fait état dans plus de 400 articles de journaux et des centaines d'heures de reportages à la télévision et à la radio. On en a beaucoup parlé — les options qui ont été proposées et dont nous avons discuté avec les Canadiens par le truchement du rapport du Conférence Board —, et ce fut un long processus de consultations.

En ce qui concerne la deuxième partie de votre question à propos des aînés, comme vous le savez, les deux tiers des Canadiens reçoivent actuellement leur courrier au moyen d'un système de livraison centralisé, notamment des boîtes postales et des points de chute centraux dans les complexes d'habitation. Ces deux tiers de la population incluent des aînés et des personnes à mobilité réduite, et Postes Canada a des mécanismes solides pour répondre aux besoins spéciaux des aînés, le cas échéant.

Nous continuons d'innover dans ce domaine en donnant des clés supplémentaires à ceux qui ont besoin que quelqu'un aille chercher le courrier pour eux. Pour aider les aînés à avoir accès à leur boîte postale, nous avons révisé constamment leur disposition, leur emplacement et leur hauteur et avons apporté d'autres ajustements au fil des 30 dernières années. Nous répondons ainsi très bien aux besoins des Canadiens. Nous avons l'intention de faire fond sur ces succès et de continuer à nous améliorer. Si nous voyons qu'il y a d'autres besoins spéciaux auxquels nous devons nous adapter, alors nous continuerons d'innover.

M. Hoang Mai: Ce que je comprends, c'est qu'il n'y a aucune proposition précise pour les gens qui seront touchés. Quand vous avez fait l'annonce, il y a eu un véritable tollé, et j'ai reçu beaucoup d'appels. J'ai parlé à beaucoup de gens, et ils trouvent que c'est vraiment épouvantable. Je ne trouve pas cela normal. Décider d'augmenter radicalement les tarifs — de presque 56 % — tout en réduisant les services n'aide pas les consommateurs, selon moi. Comment cela vous aidera-t-il à attirer davantage de clients, selon votre plan d'affaires?

M. Deepak Chopra: Je vais aborder les deux éléments séparément.

Les tarifs sont liés à nos services de Poste-lettres. Nos services comptent trois volets. Le premier est la livraison de colis postaux, dont la tarification n'est pas touchée par notre plan en cinq points. Près de 40 % de nos activités en tant que groupe d'entreprises découle des services de colis postaux, dont se servent les petites entreprises qui veulent innover et croître. Notre plan n'a aucune incidence sur les colis postaux.

Le deuxième volet est le courrier publicitaire: l'envoi de documents de marketing direct, de dépliants publicitaires, etc. Bon nombre d'organisations caritatives et de petites entreprises qui envoient des dépliants promotionnels dépensent beaucoup plus là-dessus que sur 10 ou 20 factures... La nouvelle tarification touche d'abord et avant tout les services de Poste-lettres, et il n'a pas été facile de...

M. Hoang Mai: Merci beaucoup, mais malheureusement les organisations caritatives et les petites entreprises disent que cela va leur faire très mal. Nous entendrons plus tard ce que les représentants des petites entreprises ont à dire.

Vois avez dit qu'il avait fallu du temps pour aboutir à ce processus.

● (1325)

[Français]

Vous avez dit y avoir longuement réfléchi.

Quand avez-vous avisé le ministre des Transports de votre décision?

[Traduction]

M. Deepak Chopra: Le processus de préparation du plan d'affaires et sa présentation aux autorités compétentes suit son cours.

[Français]

M. Hoang Mai: D'accord, mais ce que je veux savoir, c'est à quel moment la ministre des Transports a su que vous aviez pris la décision de réduire les services et d'augmenter les frais.

[Traduction]

M. Deepak Chopra: Le plan d'affaires suit un processus itératif, selon lequel nous présentons nos plans, collaborons avec les autorités, procédons aux analyses, et le processus se poursuit...

[Français]

M. Hoang Mai: Vous ne répondez pas à ma question, qui est pourtant simple. Vous êtes le PDG de Postes Canada. Quand avez-vous dit à la ministre que vous aviez l'intention de réduire les services et d'augmenter les frais? Quand avez-vous dévoilé à la ministre votre plan d'action en cinq points?

[Traduction]

M. Deepak Chopra: L'annonce que nous avons faite mercredi dernier découlait principalement du besoin urgent de régler notre problème de financement du régime de retraite. Nous avons reçu l'approbation du ministre des Finances le lundi. Nous avons été mis au courant de cette décision et, comme vous le savez, nous avons été très ouverts à propos de nos difficultés financières, y compris le déficit de un milliard de dollars en 2014 que nous devons éponger.

Nous avons été informés de la décision du ministère lundi, et nous ne pouvons pas nous permettre de perdre une seule journée. Nous avons avisé le ministère lundi que, maintenant que nous avons le dernier élément de notre plan — parce qu'un plan sans solution monétaire n'aurait pas vraiment de substance —, nous pouvons trouver des solutions qui pourraient régler le problème de Postes Canada en cinq ou six ans.

Le président: Je vais vous interrompre ici. Je crois que vous avez répondu à la question.

Monsieur McGuinty, vous avez sept minutes.

M. David McGuinty (Ottawa-Sud, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Chopra.

Merci, monsieur Côté, d'être ici aujourd'hui.

Votre travail n'est pas facile, et il ne fait aucun doute que les Canadiens réagissent vivement aux changements proposés. Je sais que vous en êtes conscients.

J'aimerais poursuivre où mon collègue s'est arrêté en vous demandant directement si Postes Canada a l'obligation légale de présenter ce genre de plan de changement au Cabinet ou au gouvernement.

M. Deepak Chopra: Postes Canada est une organisation indépendante. Je rends des comptes au conseil d'administration. Les gestionnaires préparent des plans chaque année, et tout changement à ces plans fait l'objet de discussions avec le conseil d'administration, qui approuve les plans. Les plans approuvés sont présentés pour approbation dans le cadre du processus normal du Conseil du Trésor pour l'approbation des plans d'affaires.

C'est le processus que nous avons suivi depuis la transformation en société...

M. David McGuinty: Donc, si c'est bien le processus à suivre, ce plan en cinq points a donc été présenté à la ministre des Transports, au Cabinet et au gouvernement avant sa publication la semaine dernière.

M. Deepak Chopra: Je ne peux faire de commentaires sur le processus décisionnel du gouvernement...

M. David McGuinty: Mais le plan leur a-t-il été présenté?

M. Deepak Chopra: Le processus de planification des affaires est de nature itérative. Nos fonctionnaires travaillent avec ceux du ministère des Transports tout au long du processus, puis, lorsque nous présentons le plan, ils font leurs analyses et nous demandent tout renseignement supplémentaire...

M. David McGuinty: Le plan est présenté par Postes Canada. Ce plan en cinq points est présenté à qui au sein de l'appareil fédéral?

M. Deepak Chopra: Ce sont les fonctionnaires du ministère des Transports qui...

M. David McGuinty: Bon. Donc, avez-vous travaillé main dans la main avec le ministère de façon itérative pendant l'élaboration de ce plan en cinq points?

M. Deepak Chopra: Dans le cadre de notre processus normal, nous travaillons sur plusieurs dossiers avec les fonctionnaires du ministère, comme avec ceux des Finances et du Conseil du Trésor. C'est notre processus normal.

M. David McGuinty: Si je vous pose la question, monsieur Chopra, c'est que les Canadiens ont été étonnés de voir à quel point le gouvernement appuie votre plan sans aucune réserve. Le gouvernement n'a pas exprimé le moindre doute. Il ne s'est pas du tout demandé s'il y avait moyen de l'améliorer, s'il était possible de changer de cap à mi-parcours. Les Canadiens en ont donc conclu qu'il ne s'agissait pas vraiment de votre plan, mais plutôt celui de M. Harper, du gouvernement.

Laissons cela en suspens un moment, car depuis que le plan a été rendu public, ni la ministre ni personne d'autre du côté du gouvernement n'a dit quoi que ce soit du genre: « Nous aimons bien cette idée, mais nous aimerions en voir beaucoup plus. »

M. Deepak Chopra: Monsieur McGuinty, lorsque nous avons fait connaître aux Canadiens les options décrites dans le rapport du Conference Board en avril 2013, chacun des aspects du plan a été couvert par les médias et débattu publiquement lors de 46 rencontres communautaires. J'en ai présidé personnellement dans un grand nombre de localités. Rien de ce que contient notre plan en cinq points n'a surpris les nombreux Canadiens qui ont pris part au processus, qui lisent les journaux et suivent ce qui se dit dans les médias.

La situation n'est pas unique au Canada: un peu partout dans le monde, les services des postes connaissent des difficultés semblables.

M. David McGuinty: C'est sûr, monsieur Chopra.

● (1330)

M. Deepak Chopra: Il n'y a aucune surprise parmi les diverses options que nous envisageons.

M. David McGuinty: Sans doute, mais je ne suis pas d'accord. Vous rêvez en couleur lorsque vous dites que les Canadiens ne réagissent pas à votre plan en cinq points. Je pense qu'ils se sentent, au contraire, très interpellés.

Poursuivons sur un autre thème, que vous connaissez, le vieillissement de la population et, tant qu'à y être, l'augmentation de la prévalence des handicaps au sein de la société canadienne.

Dans ma circonscription, Ottawa-Sud, environ 10 % des résidents ont une quelconque invalidité, une proportion en forte hausse. C'est connu, le nombre de Canadiens âgés a augmenté de près de 15 % de 2006 à 2011, pour un total d'un peu moins de cinq millions actuellement. Je sais que vous savez que les changements proposés auront de lourdes répercussions sur ces personnes. Je tiens à vous donner l'occasion de réagir au fait que 4,5 millions de Canadiens ont un handicap et que, comme je viens de le dire, ce nombre est en hausse.

Pourquoi le Conference Board n'a-t-il pas tenu suffisamment compte de cette réalité avant de recommander la suppression pure et simple de la livraison de courrier à domicile?

M. Deepak Chopra: Il faut faire des choix difficiles, et je suis tout à fait conscient qu'il y a certains éléments auxquels il faudra faire particulièrement attention au moment d'appliquer les changements. Ce sont des choix difficiles. L'évolution technologique mine les fondements mêmes de la société d'État, qui risque de ce fait d'atteindre le point d'inflexion. Alors que, entre 1969 et 1975, le volume de courrier a augmenté de un milliard d'articles, entre 2007 et 2012, il a baissé: une hausse spectaculaire et une chute tout aussi spectaculaire.

Ce que les Canadiens nous disent, c'est qu'ils comprennent que nous devons faire des choix difficiles, mais qu'il faut que nous conservions, relativement aux personnes âgées, le même genre de souplesse dont jouissent les deux tiers des Canadiens depuis plus de 30 ans.

J'ai un autre commentaire, monsieur McGuinty. Lorsque j'ai tenu les séances, les personnes âgées m'ont dit vouloir mener une vie active, en santé. Dans un tout autre ordre d'idées, j'ai assisté, il y a quelques années, à une séance de consultation communautaire organisée par le Service de l'urbanisme de la ville de Brampton qui visait à trouver des moyens d'inciter les Canadiens à marcher. Les résidents et les personnes âgées à qui j'ai parlé veulent mener une vie active et plus épanouie. Nous devons bien sûr être sensibles aux incapacités et aux problèmes de mobilité des personnes âgées, mais nous avons d'excellents processus. Au fur et à mesure que des problèmes seront portés à notre attention, nous proposerons des accommodements, comme nous le faisons déjà, mais ce fut néanmoins des choix difficiles.

M. David McGuinty: Je suis d'accord. Je pense que la condition physique est un facteur à considérer. Ce serait une espèce de « ParticipACTION postale », pour ainsi dire. Quoi qu'il en soit, ce que me disent, à moi, les personnes âgées, c'est que les messages sont contradictoires. D'une part, on incite les Canadiens à habiter chez eux aussi longtemps que possible, là où ils se sentent le mieux, en toute autonomie et en toute dignité, mais, d'autre part, on leur envoie le message, par l'intermédiaire de Postes Canada, que s'ils le font, ils ne pourront pas nécessairement recevoir leur courrier à la porte. Nous y reviendrons.

Le président: Monsieur McGuinty, votre temps de parole est écoulé.

M. David McGuinty: Dans l'intérêt commun, puis-je me permettre une toute dernière question, monsieur le président?

Le président: Vous avez déjà excédé votre temps de parole, et notre temps est limité, sans compter que je tiens à être juste envers tout le monde.

Monsieur Watson, vous disposez de sept minutes.

M. Jeff Watson (Essex, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci aussi, bien sûr, à nos témoins, à M. Chopra et à toutes les autres personnes ici présentes.

À une certaine époque, pour communiquer, il fallait graver son message dans la pierre, faire des signaux de fumée ou utiliser un parchemin, une plume et de l'encre. À une certaine époque, c'est le Pony Express qui transportait le courrier aux États-Unis. À une certaine époque, le télégraphe était essentiel. J'ignore s'il s'envoie toujours des télégrammes. Pour ma part, je n'en ai pas reçu depuis 1997, lorsque j'ai remporté mon investiture. Les médias convergent. Les médias écrits survivent de peine et de misère. Ils passent en mode virtuel et proposent des abonnements Internet.

Un ordinateur se composait naguère de tubes à vide et occupait une pièce entière. J'appartiens à la génération X, alors je me souviens de l'arrivée des premiers micro-ordinateurs à l'école. C'étaient des VIC-20 de Commodore. Ils étaient moins puissants que nos moniteurs actuelles. Au travail, ma mère devait recourir à des services de messagerie. Je me souviens qu'il fallait remplir à la main des connaissements en triplicata. Je me souviens des machines à écrire manuelles, puis électriques, qui ont enfin cédé la place aux ordinateurs.

Je me souviens de l'époque où les gens utilisaient de l'argent comptant. Aujourd'hui, même les cartes-cadeaux perdent du terrain par rapport aux téléphones intelligents. L'autre jour, un ami m'a payé un café Starbucks avec son téléphone. J'étais en train de sortir ma carte-cadeau. Je n'ai que 42 ans, mais j'ai déjà l'impression d'être dépassé.

Les enfants ne savent pas comment écrire en lettres attachées parce qu'ils n'envoient plus de lettres. Les miens s'envoient des textos même s'ils sont dans la même pièce. Je me souviens de la télé en noir et blanc. Je me souviens de notre premier téléviseur couleur. Je me souviens des oreilles de lapin et des antennes sur le côté de la maison. C'était avant l'arrivée des soucoupes, du câble et des forfaits de 500 chaînes.

Je me souviens des formats Beta et VHS. Le VHS a été abandonné. Qu'en est-il advenu? Presque plus personne n'a de magnéto. Je me souviens de l'époque où il fallait se lever pour changer de chaîne. Les premières télécommandes permettaient seulement de passer à la chaîne précédente ou suivante et de lever ou baisser le volume. Je vous mets au défi de trouver un laboratoire

de photographie pour faire un agrandissement. Pas évident, n'est-ce pas?

Le monde évolue à la vitesse grand V.

Il n'y a pas que le Canada: le monde entier évolue aussi, n'est-ce pas, monsieur Chopra? Les générations les plus jeunes, en particulier, exigent que tout soit plus rapide, instantané et moins cher.

Dans ce contexte, Postes Canada est prise dans un étouffement. Il y a la virtualisation, les coûts d'infrastructure et de main-d'oeuvre élevés qu'impliquent les vieux réseaux de distribution et même la concurrence avec le secteur des communications, aussi bien les télédiffuseurs que les sociétés Internet ou les entreprises de télécommunications.

Pouvez-vous nous dire quelques mots à ce sujet?

• (1335)

M. Deepak Chopra: Nous avons construit nos infrastructures pour acheminer le courrier. Comme je l'ai déjà dit, en 1975, nous traitions un milliard d'enveloppes de plus qu'en 1969. À la même époque, nous avons implanté les codes postaux. Si nous n'avions pas perfectionné nos opérations à ce moment-là...

L'implantation des codes postaux avait ses opposants. Il y a eu des pages entières de publicité à ce sujet. Fouillez dans les archives. Les publicités exhortaient les Canadiens à ne pas employer les codes postaux. À l'époque, nos activités prenaient de l'expansion. Nous avons construit toutes nos infrastructures en conséquence, en ce qui concerne aussi bien le traitement que la livraison ou le transport du courrier.

De quoi les Canadiens se servent-ils aujourd'hui? Prenons un exemple parmi d'autres: les vêtements. Les vêtements représentent la catégorie d'achats en ligne qui enregistre la plus forte croissance. Tout juste derrière, il y a, croyez-le ou non, les couches.

M. Jeff Watson: J'ai six enfants. Je n'ai aucun mal à le croire.

M. Deepak Chopra: Les jeunes ont une vie bien remplie. Ils photographient un code à barres 2D à l'aide de leur téléphone intelligent, puis passent leur commande en ligne pendant qu'ils rentrent à la maison. Le colis arrive, mais eux ne sont pas là pour le recevoir.

Étant donné que la forme et la taille du courrier changent, n'est-il pas logique que la forme et la taille d'une boîte aux lettres changent, elles aussi? Nous cherchons à nous adapter à l'évolution des besoins des Canadiens. Nous sommes convaincus que Postes Canada demeurera un acteur utile et pertinent dans la vie de nos concitoyens. Au fil des ans, la forme et la taille du courrier ont changé, alors nous changeons aussi.

M. Jeff Watson: Si je comprends bien, l'utilisation de la poste aux lettres, qui, par article, demeure hautement profitable, est en chute libre. Et pas seulement au Canada, ailleurs dans le monde aussi, n'est-ce pas? Au Canada, on livre un milliard de lettres de moins qu'en 2006, est-ce bien cela?

• (1340)

M. Deepak Chopra: C'est exact.

M. Jeff Watson: Le volume de courrier traité au cours du troisième trimestre a diminué...

M. Deepak Chopra: De plus de 7 %.

M. Jeff Watson: ... par rapport à la même période de l'exercice précédent. La tendance s'accélère.

Nous ignorons encore les résultats du quatrième trimestre, mais à combien s'élèvent les pertes cumulées de Postes Canada au cours des neuf premiers mois de 2013? Quelles sont les pertes nettes? Je crois savoir que la vente d'un bien immobilier à Vancouver atténue les pertes nettes, mais à combien s'élèvent les pertes brutes et nettes?

M. Deepak Chopra: Les prévisions n'ont pas changé: les pertes devraient être d'entre 200 et 300 millions de dollars pour 2013. À défaut d'agir sur-le-champ, cette tendance se maintiendra, tout simplement.

M. Jeff Watson: Certains préconisent de reporter ces mesures d'un an. Quels coûts cela représenterait-il? Serait-ce une solution défendable?

M. Deepak Chopra: Concrètement, tout retard, en ce qui concerne les activités aussi bien que l'application de mesures et la refonte du modèle de fonctionnement, nous marginaliserait. Pour nous démarquer dans un cybermarché en pleine croissance et hautement concurrentiel, nous devons construire des infrastructures et investir dans la technologie. Nous devons aussi revoir la façon de traiter le courrier en fonction des nouvelles formes et des nouvelles tailles. Chaque jour de retard nous coûte donc des millions de dollars. Nous n'avons pas de temps à perdre. Nous devons agir dès maintenant, car le temps presse.

Le président: Monsieur Watson, vos sept minutes sont écoulées. Je crois cependant comprendre que la prochaine période de sept minutes vous est, elle aussi, réservée. Elle commence maintenant.

M. Jeff Watson: Ces coûts correspondent donc, dans un premier temps, aux occasions manquées et, dans un deuxième temps, au déficit qui se creuse. C'est bien cela? D'accord. Ce sont donc deux éléments de coût majeurs.

Vous avez procédé à des consultations en prévision de l'annonce de votre plan d'action en cinq points. Pouvez-vous m'expliquer ce qu'a fait Postes Canada à ce chapitre? Commençons par cela.

M. Deepak Chopra: Nous tenions d'abord à nous assurer que nous pouvions proposer diverses options aux Canadiens afin de connaître leur réaction. La première étape a consisté à étudier ce qui se fait ailleurs dans le monde pour retenir d'autres options susceptibles de convenir pour le Canada. Après tout, la géographie, la culture et les populations varient grandement d'un pays à l'autre. Elles ont évolué en fonction de leur propre histoire et de leur propre transformation. Il fallait présenter ces options. En premier lieu, il a fallu définir un ensemble d'options pouvant servir de fondement à une discussion plus vaste. Le Conference Board a aussi mené une étude indépendante afin de calculer les pertes que pourrait générer l'immobilisme et les options éventuelles...

M. Jeff Watson: Et, selon ces prévisions, à combien s'élèveraient les pertes d'ici 2020?

M. Deepak Chopra: Le Conference Board les a évaluées à près de un million de dollars par année d'ici 2020 si rien n'est fait. Il a ensuite procédé à une étude économétrique afin de définir un ensemble d'options. Il a clairement expliqué qu'aucune option ne nous permettrait à elle seule de nous adapter à l'évolution spectaculaire de la technologie et de renverser la lourde tendance baissière de nos revenus. Il faudra donc envisager une brochette d'options.

Nous sommes allés discuter de tout cela avec les Canadiens aux quatre coins du pays. Après chaque séance de consultation, nous avons rencontré les médias locaux afin d'expliquer quelles étaient les diverses options, pourquoi nous les envisagions et ce qui était ressorti de notre démarche, sans oublier de rappeler que nous traitons

un milliard d'articles en moins. Les Canadiens ont vite fait de nous dire: « Nous n'y avons jamais réfléchi, mais, à bien y penser, c'est vrai que nous n'utilisons plus aussi souvent les services de Postes Canada. » Dès que nous commençons à discuter de la poste, il devenait évident que nous étions comme un interrupteur, qu'on active du doigt pour que la lumière se fasse sans qu'on se demande comment cela fonctionne. Lorsque les Canadiens réfléchissaient à la question, ils se rendaient instantanément compte qu'ils n'utilisaient plus autant la poste qu'auparavant. La plupart d'entre eux ne se souvenaient même pas de la dernière fois où ils avaient écrit une lettre.

Le processus de consultation visait à échanger et à obtenir de la rétroaction sur toutes les options proposées. Ainsi...

M. Jeff Watson: Les consultations portaient sur l'éventail d'options que le Conference Board du Canada avait présentées, c'est bien ça?

M. Deepak Chopra: Exactement. Nous sommes allés dans 46 collectivités...

M. Jeff Watson: C'était son analyse scientifique, n'est-ce pas?

M. Deepak Chopra: ... un peu partout au Canada, dans toutes les provinces et dans le Nord. Nous avons discuté avec les groupes de gens dont j'ai parlé dans mes observations préliminaires et nous avons rencontré des chefs de petites entreprises. D'un côté, les Canadiens nous ont dit qu'il serait tout à fait acceptable que le courrier ne soit pas distribué tous les jours. La distribution du courrier deux ou trois jours par semaine leur conviendrait.

De l'autre côté, les petites entreprises nous ont dit qu'ils ont besoin tous les jours de leur courrier. Je reçois des chèques par la poste. Les petites entreprises n'ont pas l'équipement technologique pour envoyer des factures par courriel. Elles envoient leurs factures et reçoivent des chèques par la poste. Les petites entreprises ne peuvent pas attendre. Elles ne peuvent pas attendre une semaine avant de recevoir un chèque si on est à la fin de la semaine et que la poste n'est pas distribuée le vendredi.

Les chefs de petites entreprises nous ont aussi parlé de la difficulté de faire marcher une entreprise. Ils comprennent que nous prenons les mesures qui s'imposent. Ils le comprennent parce qu'ils sont eux-mêmes des gens d'affaires.

M. Jeff Watson: Au bout du compte, les mesures prévues dans le Plan d'action en cinq points correspondent à ce que Postes Canada a jugé nécessaire de faire à partir de ces consultations.

● (1345)

M. Deepak Chopra: C'est bien ça. Plusieurs options ont été proposés lors des consultations. Il a fallu s'en tenir à ce qui permettait de répondre aux besoins des Canadiens et de rééquilibrer les finances de Postes Canada pour qu'elle redevienne rentable.

M. Jeff Watson: Vous avez dit tout à l'heure que la Société canadienne des postes est indépendante et qu'elle prend ses propres décisions financières, ce qui a été confirmé par l'ancienne vérificatrice générale dans son rapport de 2009 sur l'initiative de transformation postale. Ce n'est donc pas seulement vous qui le dites.

Nous n'en sommes actuellement qu'à l'étape de l'annonce. Ce plan n'a pas été mis en oeuvre. Selon l'opposition, les répercussions se feraient déjà sentir, mais ce n'est pas le cas. Le plan n'a pas encore été mis en oeuvre.

Il me semble que vous avez annoncé publiquement qu'il y aura des consultations. Cet exercice aura-t-il pour but d'atténuer les répercussions de ces mesures sur les personnes âgées ou handicapées? Pourriez-vous nous dire à quoi va ressembler le processus de mise en oeuvre?

M. Deepak Chopra: Heureusement, l'installation des boîtes postales communautaires est commencée depuis trois décennies et elle se fait en collaboration avec les municipalités, les urbanistes et la population. Nous avons beaucoup d'expérience dans ce dossier. Nous comptons tirer parti de cette expérience et mettre en oeuvre, en collaboration avec la population, les municipalités et les urbanistes, un processus réfléchi qui nous permette de respecter des critères rigoureux en matière d'urbanisme, d'esthétique, d'utilité et de sécurité.

Ce processus commencera pour de bon l'année prochaine. Nous serons à l'écoute des Canadiens. Nous communiquerons avec eux avant d'entreprendre le processus, pendant la mise en oeuvre du projet et après chacune de ses étapes. Nous nous assurerons qu'ils comprennent bien de quoi il retourne, la façon dont les changements seront mis en oeuvre et les avantages qu'en retireront les deux tiers des Canadiens, dont le courrier, notamment les documents importants qu'ils reçoivent, sera conservé dans un casier verrouillé pendant leur absence.

Nous communiquerons avec les Canadiens à toutes les étapes du processus et nous collaborerons aussi avec les municipalités.

M. Jeff Watson: Êtes-vous tous vraiment convaincus que le Plan d'action en cinq points permettra à la Société canadienne des postes de redevenir rentable? Le mandat qui lui est confié l'oblige évidemment à subvenir à ses propres besoins. Êtes-vous convaincus que c'est ce que le plan permettra de réaliser?

M. Deepak Chopra: Les changements qui ont frappé le système postal au cours des cinq ou six dernières années ont été plus importants que tous ceux qui sont survenus depuis 40 ans. Nous avons soigneusement étudié et analysé les macro-facteurs. Nous avons fait notre travail.

Dans le contexte actuel et d'après l'information dont nous disposons, nous sommes convaincus d'avoir produit un plan solide. Nous croyons qu'il va permettre à la société de redevenir rentable d'ici 2019. Mais n'oublions pas que le monde évolue et qu'il change, tout comme la technologie évolue et change rapidement, et Postes Canada n'a pas l'intention de se laisser devancer.

Le président: Merci beaucoup.

Vous avez cinq minutes, monsieur Dewar.

M. Paul Dewar (Ottawa-Centre, NPD): Je vous remercie, monsieur le président.

Merci également à nos invités.

Monsieur Chopra, j'aimerais que vous répondiez à une brève question.

Vous étiez bien évidemment au courant de l'étude menée par le Conference Board, puisque vous travaillez pour cet organisme.

M. Deepak Chopra: Je ne travaille pas pour le Conference Board.

M. Paul Dewar: Vous avez déjà travaillé pour cet organisme et travaillez encore pour lui de temps à autre, non?

M. Deepak Chopra: Non. J'occupe, à titre bénévole, le poste de directeur pour un organisme sans but lucratif, et je ne reçois aucun salaire.

M. Paul Dewar: Donc, en votre qualité de directeur du Conference Board, je suppose que vous étiez bien évidemment au courant des travaux que menait votre organisme au nom de Postes Canada.

M. Deepak Chopra: Les activités courantes de la société ou...

M. Paul Dewar: Saviez-vous que le Conference Board préparait un rapport pour Postes Canada, oui ou non?

M. Deepak Chopra: Bien sûr que oui.

• (1350)

M. Paul Dewar: Merci.

J'ai une autre question, toujours sur le même sujet. Vous nous avez dit avoir mené des consultations exemplaires. J'avoue que ça m'a fait sourciller, parce que, mon cher monsieur, la plupart des Canadiens n'ont jamais su que des consultations avaient lieu dans 46 localités et n'ont jamais lu les centaines d'articles auxquels vous faites allusion. Selon moi, vous avez fait chou blanc. Personne n'a jamais su que vous meniez des consultations exemplaires.

Or, à en croire le rapport issu de vos consultations, tout le monde se réjouirait à l'idée de payer plus cher pour moins de services. Je vais vous dire ce que m'a dit Theresa Reid, une de mes électrices qui vit dans la même rue que vous. Elle m'a appelé et elle m'a dit « Monsieur Dewar, il faut faire quelque chose. C'est inacceptable. » J'aimerais beaucoup que vous la rencontriez. J'aimerais en fait que vous rencontriez tous ceux qui seront directement touchés par ces changements.

Vous nous avez remis votre rapport, où on trouve toutes sortes de citations de gens qui sautent supposément de joie à la perspective de payer plus cher pour moins de services. Durant vos consultations, personne n'a rien eu de négatif à dire sur certains des changements que vous entendez apporter? Si oui, j'aimerais bien voir le reste des données. Auriez-vous l'obligeance de les faire parvenir au comité? Pour le moment, je n'ai rien d'autre qu'un rapport de consultation qui ne reflète en rien la situation telle que nous la vivons dans nos circonscriptions. Pourriez-vous transmettre l'information en question à notre comité, s'il vous plaît?

M. Deepak Chopra: Vous avez tout à fait raison de dire qu'il va falloir faire des choix difficiles.

M. Paul Dewar: Non, je vous demande si votre rapport tient compte de l'opposition des gens: oui ou non?

M. Deepak Chopra: Il vient toujours un moment où les besoins des Canadiens finissent par diverger, et notre rôle consiste à trouver l'équilibre entre ces besoins. Certains Canadiens ont dit préférer telle ou telle option. Par exemple, certains Canadiens ont dit qu'ils aimeraient que le courrier soit distribué un jour sur deux et qu'ils préféreraient garder...

En ce qui concerne votre question sur les prix, je crois qu'il est important de comprendre que les prix...

M. Paul Dewar: Je n'ai jamais parlé des prix. Je vous ai demandé si vous auriez l'obligeance de nous remettre l'ensemble des données que vous avez recueillies durant vos consultations, afin que les gens puissent en prendre connaissance. Il s'agit d'une question bien précise, et j'aimerais que vous y répondiez par oui ou par non. Alors?

M. Deepak Chopra: Sauf erreur, nous avons remis au comité un résumé des données que nous avons recueillies.

M. Paul Dewar: Que dois-je comprendre? Que c'est oui ou que c'est non?

M. Deepak Chopra: Nous avons analysé suffisamment...

M. Paul Dewar: La réponse est donc non, ce qui est dommage, parce que, selon moi, vous devriez fournir toutes les données au comité. C'est ce que je vous demande formellement de faire, monsieur.

J'aimerais vous poser une autre question. Voici ce qu'on peut lire à la page 20 de votre Plan d'action en cinq points, à la section intitulée « Pourquoi ce changement est nécessaire »:

Les attentes des Canadiens à l'égard du système postal changent du tout au tout. Cette situation exige des changements tout aussi appréciables en ce qui concerne la taille, la structure et l'orientation de Postes Canada. Pour assurer le succès à l'avenir, il faudra un effectif plus petit [...]

Combien y a-t-il de vice-présidents dans votre organisation?

M. Deepak Chopra: Il y a en tout 22...

M. Paul Dewar: N'est-ce pas plutôt 23?

M. Deepak Chopra: ... présidents et vice-présidents.

M. Paul Dewar: Le nombre de vice-présidents changera-t-il?

M. Deepak Chopra: Oui, absolument

M. Paul Dewar: Combien y en aura-t-il?

M. Deepak Chopra: Leur nombre sera ajusté en proportion de nos effectifs.

M. Paul Dewar: Combien de postes supprimerez-vous?

M. Deepak Chopra: On supprimera un nombre de postes de cadres proportionnel au nombre d'employés subalternes.

M. Paul Dewar: Étant donné la forte réduction des recettes de la société l'an dernier, pourquoi a-t-on jugé bon d'accorder une prime à plusieurs administrateurs, dont vous?

M. Deepak Chopra: Notre programme de primes ne donne pas automatiquement droit à...

M. Paul Dewar: Avez-vous, oui ou non, reçu une prime l'an dernier?

M. Deepak Chopra: Cette information est publique.

M. Paul Dewar: En avez-vous reçu une, oui ou non? Ma question est très simple.

M. Deepak Chopra: Cette information est publique et peut être trouvée sur...

M. Paul Dewar: Avez-vous reçu une prime l'an dernier?

M. Deepak Chopra: Cette information est publique et peut être trouvée sur...

M. Paul Dewar: Oui, vous en avez reçu une. L'équivalent du tiers de votre salaire.

Je peux vous dire, monsieur, que Theresa Reid a un revenu fixe. Elle ne reçoit pas de prime et elle a en fait du mal à joindre les deux bouts.

Ce que j'essaie de vous dire, monsieur, c'est qu'il n'est pas question de mettre en oeuvre un programme ParticipACTION à Brampton ni de donner des clés supplémentaires aux gens; ce qu'il faut, c'est de consulter vraiment la population.

Notre travail, c'est de représenter les citoyens. Certaines personnes de ma circonscription, qui sont membres d'organismes de lutte contre la pauvreté, ne savent pas quoi faire. Ils fréquentent la Maison familiale Debra Dynes, un complexe de logements sociaux. Je pourrais vous faire visiter ce complexe et vous pourriez y rencontrer une femme qui ne ménage pas ses efforts pour aider les gens marginalisés. Cette femme m'a écrit une longue lettre très complète dont je vous donnerai une copie. J'aimerais vraiment que vous veniez

la voir avec moi et que vous expliquiez aux gens qui n'ont pas d'outils technologiques à la maison en quoi ce plan les aidera.

Le président: Votre temps de parole est écoulé, monsieur Dewar.

M. Paul Dewar: Vous ne faites pas bien votre travail. Malgré tout le respect que je vous dois, je ne crois pas que vous méritez une prime.

Le président: Monsieur Dewar, votre temps est écoulé.

M. Deepak Chopra: Je sais que ce sont des décisions difficiles à prendre. Ce sera dur pour certaines personnes. Il faut trouver des solutions...

Le président: Votre temps est écoulé, monsieur Chopra.

M. Deepak Chopra: ... à des problèmes colossaux et difficiles. Ce sont des décisions difficiles à prendre.

Le président: À l'ordre, s'il vous plaît.

Monsieur Braid, vous disposez de cinq minutes.

M. Peter Braid (Kitchener—Waterloo, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Merci aussi à M. Chopra de s'être déplacé aujourd'hui.

En fait, merci à vous, monsieur Chopra et à vous, monsieur Côté, de nous avoir aidés à comprendre le Plan en cinq points de Postes Canada et le processus décisionnel qui a précédé sa rédaction.

À quelques reprises, vous avez parlé des modèles étrangers que vous aviez étudiés. Pourriez-vous nous en dire plus? Pourriez-vous nous dire à quels modèles vous vous êtes intéressés et dans quels pays? Pourriez-vous aussi nous dire ce que vous avez appris en étudiant les changements que ces pays ont apportés à leur système postal et nous dire en quoi cet exercice a contribué à l'élaboration de votre Plan en cinq points?

● (1355)

M. Deepak Chopra: Ce que nous avons constaté, entre autres, en observant les systèmes des postes de l'Australie, des pays d'Europe et des États-Unis, c'est que la catégorie de services postaux qui connaît la plus forte croissance ou qui offre le plus de possibilités, c'est le commerce en ligne, qui consiste à acheter et à commander des marchandises sur Internet et à se les faire livrer. Pour les administrations postales, c'est le secteur d'activité qui représente l'occasion de croissance la plus importante. Presque chacune d'entre elles est en train d'essayer les armoires à colis. C'est notamment le cas d'Australia Post. Deutsche Post, pour sa part, appelle ces armoires Packstation. Les services postaux américains envisagent d'utiliser ce genre de consignes. Les administrateurs de services postaux s'intéressent aux deux tiers de Canadiens qui pourraient voir leurs achats électroniques grandement facilités par cette technologie. Le système postal canadien représente un réseau de 6 400 points de service. Si vous n'êtes pas à la maison au moment de la livraison, vous pouvez vous rendre au bureau de poste le plus proche ou, si vous bénéficiez de services centralisés, vous pouvez marcher quelques mètres et aller ramasser votre colis, qui vous attend en toute sécurité, dans une armoire à colis ou une boîte postale communautaire.

Nous avons constaté que toutes ces administrations postales souhaitaient investir dans cette technologie. Beaucoup de pays sont en train de tester les armoires à colis. C'est là la grande leçon que nous avons tirée. Comment investir dans les technologies qui nous permettront de livrer davantage de colis, et ce, d'une manière qui tienne compte de ce que les Canadiens nous ont dit, soit qu'ils ont une vie occupée? Ils ne sont pas à la maison durant le jour. Sommes-nous en mesure de leur offrir une solution vraiment novatrice, qui leur permettra d'acheter davantage en ligne et de passer plus de temps en famille?

Voilà les leçons que nous avons tirées. Pratiquement toutes les administrations postales doivent faire face à une baisse considérable des envois format lettre et composer avec des difficultés semblables.

M. Peter Braid: Je vous remercie.

On a mentionné les organismes de bienfaisance. Depuis que je suis parlementaire, c'est-à-dire depuis cinq ans, c'est un sujet d'intérêt et de préoccupation pour moi.

J'ai quelques questions à poser à propos des organismes de bienfaisance. Je présume que lorsqu'ils s'adonnent à des campagnes de financement par la poste, ils profitent du tarif des dépôts en nombre. Est-ce le cas?

M. Deepak Chopra: Ils utilisent le service Médiaposte avec adresse ou Médiaposte. Ce sont nos produits de marketing. Notre plan d'action en cinq points n'aura aucune incidence sur ce type de courrier.

M. Peter Braid: D'accord. Je vous remercie de la précision.

Deuxièmement, il ne fait aucun doute que les organismes de bienfaisance se tourment de plus en plus, eux aussi, vers la technologie. Lorsqu'on fait un don sur Internet, on obtient un reçu électronique. Je présume qu'à mesure que les organismes de bienfaisance adopteront des moyens technologiques et que la technologie évoluera, les répercussions possibles seront moindres, voire inexistantes. Est-ce que je me trompe?

M. Deepak Chopra: À vrai dire, les volumes ont diminué considérablement au cours des trois dernières années, car les organismes de bienfaisance utilisent de plus en plus les médias sociaux et des tactiques de financement de pair à pair, ce qui a des effets directs sur nos activités. Comme je l'ai dit, c'est le dilemme et la tâche ardue qui se présentent à nous: nous devons répondre à des besoins contradictoires. Les clients de nos services d'envoi format papier sont aussi nos concurrents pour ce qui est de la livraison électronique. Presque chacun des clients de nos services de livraison physique livre électroniquement du courrier.

Le concept de privilège exclusif s'en trouve donc brouillé, car presque tout le monde peut envoyer du courrier. Le privilège exclusif a été créé pour protéger le service universel, en vertu duquel le coût était réparti également entre tous les Canadiens. Mais quand de moins en moins de Canadiens utilisent un service, il devient très difficile, si nous ne procédons pas à des changements structurels, de maintenir notre modèle de gestion, qui exige que nous nous acquittions de notre mandat de manière autosuffisante, sans être un fardeau pour les contribuables.

• (1400)

Le président: Merci beaucoup.

Nous avons fini d'entendre notre premier groupe de témoins. Le temps est écoulé. Il nous faut suspendre la séance pour quelques minutes.

Messieurs Chopra et Côté, je vous remercie d'être venus. Je vous souhaite un joyeux Noël à tous les deux.

Pour accélérer les choses, pouvons-nous demander à MM. Stewart-Patterson, Anderson et Lemelin de prendre place à la table le plus vite possible? Merci bien.

M. David McGuinty: Monsieur le président, je voudrais faire un bref recours au Règlement.

Le président: Allez-y, monsieur McGuinty.

M. David McGuinty: Je me demandais si MM. Chopra et Côté seraient disposés, si besoin est, à comparaître de nouveau une autre fois pour poursuivre leur témoignage et nous donner plus de temps pour leur poser des questions? Je pose la question aux témoins par votre entremise, monsieur le président.

Le président: Monsieur Watson, voulez-vous invoquer le Règlement?

M. Jeff Watson: Non, seulement répondre au recours soulevé. Je pense que le comité peut en discuter. Je crois que notre mandat pour la réunion d'aujourd'hui est clair.

Le président: J'imagine que c'est une question dont les membres du comité peuvent discuter entre eux. Le comité peut convoquer qui il veut.

Vous connaissez les règles, monsieur McGuinty.

Je vous remercie une fois de plus, messieurs.

Nous suspendons la séance quelques minutes.

• (1400)

_____ (Pause) _____

• (1400)

Le président: Nous reprenons nos travaux.

Nous accueillons maintenant M. Stewart-Patterson, du Conference Board du Canada; M. John Anderson, du Centre canadien de politiques alternatives; M. Denis Lemelin, du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes; et, par vidéoconférence à partir de Sackville, au Nouveau-Brunswick, M. Robert Campbell, président et vice-chancelier de l'Université Mount Allison.

Je vous remercie d'être venus.

Monsieur Stewart-Patterson, à vous la parole.

M. David Stewart-Patterson (vice-président, Politiques publiques, Conference Board du Canada): Merci, monsieur le président. Je suis très heureux d'aider le comité dans ses délibérations.

Comme l'a exprimé clairement le témoin précédent, je crois, le Conference...

Le président: Y a-t-il un problème? Pouvons-nous continuer?

D'accord. Un de nos écrans de télévision ne fonctionne pas.

Le président: Désolé. Poursuivez.

M. David Stewart-Patterson: Comme je le disais, au milieu de l'année 2012, Postes Canada a retenu les services du Conference Board du Canada afin de réaliser un examen indépendant des enjeux stratégiques de la société et de recommander des solutions. Le problème fondamental sautait aux yeux. Chaque année, le nombre d'adresses à desservir augmentait, mais le volume de courrier à traiter diminuait. La société a l'obligation de demeurer autosuffisante. Il lui fallait faire quelque chose. Notre recherche s'articulait autour de quatre axes.

Premièrement, nous avons examiné le contexte mondial. Les postes canadiennes ne sont pas les seules aux prises avec ce problème. Nous avons cherché à savoir quelle était la situation dans les autres pays et comment ceux-ci composaient avec les mêmes difficultés.

Deuxièmement, nous avons examiné les facteurs expliquant la tendance à la baisse du volume de courrier. Nous avons réalisé une analyse économétrique ainsi qu'une évaluation des risques liés aux concurrents pour prévoir les volumes pour chaque produit postal, les revenus et les produits d'exploitation à venir.

Troisièmement, nous avons interrogé des clients de Postes Canada pour voir l'évolution de leurs attitudes et comportements. Nous avons notamment réalisé des entrevues individuelles avec certains expéditeurs importants, organisé des groupes de discussion et mené des sondages auprès de petites entreprises et de particuliers.

Enfin, nous avons exploré divers scénarios pour accroître les revenus ou réduire les coûts qui cadreraient avec ce que les Canadiens nous avaient confié au sujet de leurs souhaits et de leurs besoins. Puis, nous avons évalué l'incidence de chaque scénario sur les produits d'exploitation.

Nous avons constaté que les autres services postaux ailleurs dans le monde avaient recours à cinq grandes approches pour gérer l'incidence de la technologie.

La première repose sur la libéralisation et la privatisation. Il s'agit là de moyens de provoquer des changements rapides, si je puis m'exprimer ainsi, mais ce ne sont pas des stratégies en soi. La libéralisation du marché de l'envoi de lettres, le courriel lui-même l'a engendrée, rendant le monopole postal pratiquement inutile. Quant à la privatisation, pour que ce soit possible, il faut une entreprise viable. Il faut avoir la conviction que les opérations de service postal peuvent générer des bénéfices et permettre aux investisseurs de faire de l'argent.

La deuxième stratégie appliquée par d'autres pays est l'expansion vers de nouveaux secteurs d'activité. Dans de nombreux pays, les services postaux vont de pair avec les services bancaires. Cependant, très rares sont les cas où une administration postale a reçu comme nouveau mandat de pénétrer le secteur bancaire. Il y a le cas de la Nouvelle-Zélande.

La troisième stratégie est la création de produits postaux numériques. Postes Canada l'applique déjà par le truchement de produits comme postel et le Coffre-fort.

La quatrième approche est l'expansion des services de livraison de colis. Postes Canada investit déjà massivement à cet égard.

Enfin, il y a les changements de prix et de normes de service. C'est essentiellement là-dessus que portait notre rapport.

Dans toutes les gammes de produits de Postes Canada, les clients font de leur mieux pour abandonner le courrier. Nous avons parlé à d'importants expéditeurs, qui nous ont avoué qu'ils déployaient des efforts colossaux pour amener leurs clients à utiliser les factures, les relevés de compte et les paiements électroniques. Certaines compagnies imposent même des frais mensuels de 2 \$ pour que le client ait le privilège de recevoir sa facture du mois. En comparaison, le prix d'un timbre est minime.

Le gouvernement fédéral, pour sa part, entend cesser d'envoyer ses chèques par la poste d'ici 2016. Cette décision fera épargner beaucoup d'argent aux contribuables, mais entraînera un problème d'un autre ordre pour le gouvernement, qui est propriétaire de Postes Canada.

En ce qui concerne les publications comme les magazines, les modifications de la structure de subventionnement ont déjà poussé les éditeurs à favoriser la vente en kiosque plutôt que l'envoi par la poste. La tendance associée aux tablettes et aux technologies mobiles s'accélère et influe grandement sur cette gamme de produits.

Enfin, le courrier publicitaire est en péril à cause d'Internet, car il représente une part toujours croissante des dépenses publicitaires totales.

Nous nous sommes penchés sur les moteurs de changement dans une perspective quantitative. S'il est vrai que les Canadiens plus âgés sont plus susceptibles de demeurer d'importants utilisateurs des services postaux, cela n'explique pas les tendances. Le facteur qui pèse le plus lourd dans le déclin du volume de courrier est l'usage de la technologie par les gens de tous âges, et non l'âge des gens lui-même.

Vous n'ignorez sans doute pas que, à la lumière de notre analyse quantitative, nous avons fait la prévision suivante: si on maintient le statu quo, Postes Canada se dirige vers des pertes d'exploitation annuelles d'environ 1 milliard de dollars d'ici 2020. Je précise que cette prévision concerne le secteur Postes Canada et non la société dans son ensemble. Ce secteur représente le gros de la société et c'est celui qui est assujéti aux politiques publiques. Il ne comprend pas l'entreprise de messagerie Purolator.

● (1405)

Que disent les clients? Permettez-moi de vous faire part de leurs commentaires.

Tout d'abord, les particuliers envoient très peu de lettres de nos jours. Près de la moitié des ménages que nous avons interrogés envoient deux lettres ou moins par mois. Par contre, les petites entreprises dépendent encore beaucoup des services postaux pour envoyer des factures et recevoir des paiements. La formule « Le chèque est à la poste » fonctionne encore pour elles.

Postes Canada offre en fait un service plus rapide que ce que de nombreux Canadiens veulent ou que ce dont ils ont besoin. Lorsque la rapidité est un facteur, ils n'utilisent pas les services postaux.

Le prix d'un timbre, qui était de 61 ¢ au moment de notre sondage, est perçu comme très avantageux pour pouvoir envoyer un objet matériel d'un bout à l'autre du pays.

La fiabilité importe davantage que la vitesse ou le coût. Autrement dit, ce qui compte le plus pour les clients, tant les entrepreneurs que les consommateurs, c'est que les rares fois où ils mettent quelque chose à la poste, ils veulent avoir la certitude que l'envoi se rendra au destinataire. Ils ne se soucient pas du tout du nombre de jours que cela prendra.

La livraison des colis plutôt que celle des lettres intéresse de plus en plus les Canadiens. Étant donné tous les achats qui se font en ligne, le seul domaine où le volume augmente, c'est celui des colis. Les consommateurs y accordent une importance grandissante. Dans beaucoup de ménages, les deux adultes travaillent et personne n'est à la maison pour recevoir les colis durant la journée. Les gens doivent donc se rendre à un bureau de poste pour ramasser leur colis. Cette situation fruste de plus en plus de gens.

Voilà qui résume les propos que nous avons entendus.

Je tiens aussi à vous faire part de ce que les gens ont répondu aux questions suivantes: « Si rien ne change et que Postes Canada fait faillite et disparaît, quels seront les répercussions pour vous? Que feriez-vous si Postes Canada n'existait plus? » La plupart des Canadiens estiment qu'ils pourraient trouver d'autres fournisseurs pour certains services, mais sans doute pas tous, mais que ces services de remplacement leur coûteraient plus cher que ce qu'ils paient à l'heure actuelle.

Enfin, nous avons examiné six options pour combler l'écart financier. Nous avons envisagé une hausse appréciable du prix des timbres. Nous avons évalué deux scénarios: une hausse de 5 % par année et une hausse de 10 % par année, tous les ans. Nous avons examiné les restrictions salariales, la livraison un jour sur deux, l'élimination de la livraison à domicile, la transformation de bureaux de poste en comptoirs postaux concessionnaires et la réduction des normes de service, ce qui revient à ralentir le courrier si vous voulez.

Nous sommes d'avis que Postes Canada pourrait monter ses prix, mais selon notre modèle, cette mesure ne suffirait pas pour favoriser la rentabilité de la société. Pour équilibrer son budget sans hausser les prix et sans éliminer d'emplois, Postes Canada pourrait appliquer des restrictions salariales, mais la société serait obligée de geler les salaires indéfiniment. Ce scénario ne nous semblait pas réaliste. C'est très révélateur de l'ampleur du problème.

La livraison un jour sur deux se traduirait par des économies substantielles. La plupart des ménages nous ont dit ne pas y voir trop d'inconvénients. Or, les clients d'affaires, surtout ceux qui expédient des produits tels que des dépliants qui doivent être livrés certains jours de la semaine, ont exprimé une profonde opposition.

L'élimination de la livraison à domicile est l'option permettant de faire les plus grosses économies de coûts. Et elle ne toucherait que le tiers des clients canadiens.

• (1410)

Le président: Il vous reste environ 30 secondes.

M. David Stewart-Patterson: J'ai presque terminé.

Cette option serait plus pratique pour la livraison des colis.

Les autres options n'ont pas une aussi grande incidence. En somme, les Canadiens disent être attachés aux services postaux et y accorder encore de l'importance. Mais ils s'attendent à des changements, et ces changements sont nécessaires. Assurer la viabilité financière d'un service postal appelé à répondre aux besoins changeants des Canadiens ne peut se faire à l'aide d'une seule mesure. Il faut une combinaison de mesures.

Monsieur le président, voilà qui résume le contenu de notre rapport.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Lemelin, vous disposez d'au plus 10 minutes.

[Français]

M. Denis Lemelin (président national, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Je vais m'exprimer en français.

Monsieur le président, j'aimerais vous remercier de me donner la possibilité de présenter le point de vue du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, soit le STTP. Nous représentons les milliers de facteurs et de factrices qui, chaque jour de la semaine, livrent le courrier au domicile de millions de personnes, un service que le gouvernement veut abolir.

Tout d'abord, je tiens à préciser que nous nous opposons totalement à l'abolition de la livraison à domicile et que nous allons mobiliser la population pour lutter contre cette réduction inutile d'un

service important. Au cours des prochains mois, nous allons travailler avec les propriétaires de la Société canadienne des postes, c'est-à-dire la population, pour convaincre le gouvernement d'annuler cette décision. Nous allons travailler avec les millions de citoyens et de citoyennes qui bénéficient de la livraison à domicile. Nous allons travailler avec les organismes communautaires, nos alliés du mouvement syndical, les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite, ainsi qu'avec les organisations qui les représentent. Nous allons travailler avec les petites entreprises et les entreprises à domicile. Nous allons travailler avec tous ceux et celles qui tiennent à leur service postal, pour convaincre le gouvernement d'annuler cette très mauvaise décision.

À notre avis, non seulement s'agit-il d'une mauvaise décision, mais le processus de décision a été terriblement inadéquat. On doit se demander pourquoi cette décision a été annoncée en toute hâte avant Noël. Pourquoi ne pas avoir attendu l'examen du Protocole du service postal canadien, prévu pour 2014? Si ce délai était trop long, pourquoi ne pas avoir effectué l'examen en 2013? De plus, pourquoi ne pas avoir attendu de connaître les résultats financiers de 2013? Pourquoi agir avec autant d'empressement? Serait-ce que le gouvernement craint que la situation financière de la Société canadienne des postes ne s'améliore et qu'il ne puisse alors justifier une telle annonce, ou qu'il a peur d'un large débat public sur le service postal?

Nous sommes également préoccupés par la manière dont le gouvernement et la haute direction de Postes Canada ont tenté de justifier ces compressions. On nous répète sans cesse que les deux tiers de la population reçoivent déjà leur courrier dans une boîte postale communautaire et que les changements annoncés ne posent donc pas de problème. Le problème, c'est que cette affirmation est fautive. Pour s'en convaincre, il suffit de consulter le rapport annuel de 2012 de la Société canadienne des postes.

Postes Canada livre le courrier à 15 millions d'adresses. De ces résidents, 25 % reçoivent leur courrier dans leur case postale située dans l'entrée de leur immeuble. Ils n'ont pas à sortir pour se rendre à une boîte postale communautaire. Par ailleurs, 35 % des ménages bénéficient du service de livraison à domicile, 5 % reçoivent leur courrier dans une boîte aux lettres rurale située au bout de leur entrée, tandis que 12 % des ménages reçoivent leur courrier dans une case postale ou au service de poste restante. Enfin, seulement 25 % des résidents reçoivent leur courrier dans une boîte postale communautaire, une boîte postale multiple ou un kiosque.

Mettons les choses au clair. Toutes ces personnes savaient qu'elles recevraient ce genre de service quand elles ont décidé d'emménager à ces adresses. Si le plan du gouvernement va de l'avant, le nombre de personnes qui devront marcher ou prendre leur voiture pour aller chercher leur courrier augmentera de 132 %. Le gouvernement essaie de changer les règles pour plus d'un tiers de la population sans la consulter et sans son consentement. Or Postes Canada appartient à toutes ces personnes. On ne traite pas les gens ainsi, surtout les nombreuses personnes qui auront de la difficulté à marcher jusqu'à leur boîte postale communautaire pour aller chercher leur courrier ou qui seront dans l'impossibilité de s'y rendre.

On a multiplié les prétextes pour justifier les compressions. La direction de Postes Canada et le gouvernement ont fait de nombreuses déclarations au sujet du déficit de solvabilité du régime de retraite de la Société canadienne des postes. Toutefois, ils n'ont pas dit une seule fois que, sur le plan de la permanence, le régime affichait un excédent. Puisque le gouvernement a maintenant accordé à Postes Canada un allègement des paiements de solvabilité d'une durée de quatre ans, nous allons voir si les taux d'intérêt à long terme augmenteront d'ici là pour atteindre leur moyenne historique. Si tel est le cas, la question du déficit de solvabilité ne se posera plus.

Il importe que le gouvernement sache que le STTP et Postes Canada tiennent présentement des discussions sur le régime de retraite et que c'est le STTP qui a proposé de former un groupe de travail mixte pour l'examiner. Peu importe ce qu'il adviendra des taux d'intérêt, le STTP assumera ses responsabilités et se penchera sur la question.

• (1415)

[Traduction]

Je vais passer à l'anglais.

Dans le cadre des discussions sur ces compressions, nous avons beaucoup entendu parler de l'estimation présentée par le Conference Board dans un rapport commandé et payé par Postes Canada. Selon cette estimation, le service postal enregistrerait une perte d'un milliard de dollars en 2020.

J'aimerais savoir si vous avez vous-mêmes lu ce rapport. Si vous l'avez lu, vous savez alors que le Conference Board fonde cette estimation pour l'année 2020 sur la supposition que Postes Canada subirait une perte de 250 millions de dollars en 2012. Cette supposition s'est-elle avérée exacte? Non. En fait, Postes Canada a réalisé des profits de 94 millions de dollars en 2012. Si le Conference Board peut commettre une telle erreur pour 2012, comment pourrait-on avoir confiance dans la validité de son estimation pour 2020?

Nous avons aussi beaucoup entendu parler de la situation financière de Postes Canada et du déclin des volumes de courrier. Par contre, nous n'entendons pratiquement rien au sujet du fait que Postes Canada a réalisé des profits de plus de 90 millions de dollars l'an dernier, et des profits de centaines de millions de dollars en 2010 et en 2009. En fait, la seule année où Postes Canada a perdu de l'argent est l'année où elle a été obligée de payer des centaines de millions de dollars dans le cadre du règlement d'un litige de longue date en matière d'équité salariale et où elle a décidé de mettre les travailleurs et travailleuses des postes en lock-out et de fermer le service postal pendant deux semaines. À l'exception de cette année-là, Postes Canada réalise des profits chaque année depuis 1995. Au cours des années où elle a été profitable, Postes Canada a versé plus de 1,5 milliard de dollars au gouvernement en dividendes et en impôts.

Nous ne savons pas ce qu'il en sera cette année. Postes Canada parle de volumes de colis record. Mais nous savons aussi que les volumes de la poste-lettres ont baissé.

Nous sommes conscients que le secteur postal est en plein changement. Toutefois, nous ne comprenons pas pourquoi Postes Canada refuse de suivre l'exemple des administrations postales du Royaume-Uni, de la France, de l'Italie, de la Suisse et de bien d'autres pays qui mettent actuellement sur pied une banque postale ou qui étendent leurs services bancaires et financiers existants.

Aujourd'hui, des centaines de collectivités partout au pays possèdent un bureau de poste, mais pas de banque. Des centaines

de milliers de nos concitoyennes et concitoyens n'ont pas de compte bancaire. Comment se fait-il que toutes ces autres administrations postales font preuve d'imagination en étendant leurs services financiers, mais que la direction de Postes Canada est incapable d'en faire autant? Nous avons besoin d'innovation, et non pas d'excuses pour justifier l'inaptitude de la direction.

En terminant, je tiens à répéter que le STTP s'est engagé à faire tout en son pouvoir pour empêcher ces compressions. Ce n'est pas la première fois qu'un gouvernement conservateur essaie de détruire le service postal. En 1988, le gouvernement conservateur de Brian Mulroney a annoncé la privatisation et la fermeture de tous les bureaux de poste du pays, à l'exception de 11. Nous nous sommes battus contre ces mesures pendant quatre ans. Nous avons mobilisé la population et nous avons travaillé avec des gens dans chaque région du pays. Les conservateurs ont finalement été défaits et le nouveau gouvernement libéral a adopté le moratoire sur la fermeture de bureaux de poste en région rurale. C'est grâce à notre mobilisation si nous avons encore aujourd'hui des milliers de bureaux de poste pour servir la population.

Nous faisons maintenant face à un nouveau défi, et, encore une fois, notre syndicat s'engage à lutter pour préserver le service postal public.

• (1420)

Le président: Monsieur Anderson, vous disposez d'au plus 10 minutes.

M. John Anderson (analyste, Bureau national, Centre canadien de politiques alternatives): Merci de m'avoir donné l'occasion de témoigner aujourd'hui.

Mon nom est John Anderson et je représente le Centre canadien de politiques alternatives, pour qui j'ai produit récemment un rapport intitulé *Pourquoi le Canada a besoin de services bancaires postaux* et publié en octobre 2013. Ce rapport, qui vous a été distribué je crois, est accessible en français et en anglais et peut être téléchargé en ligne.

Les décisions annoncées la semaine dernière par Postes Canada dans le cadre de son plan en cinq points sont très inquiétantes. La décision de cesser la livraison du courrier à domicile, que je désapprouve, est particulièrement inquiétante. Ainsi, le Canada devient le seul grand pays dans le monde entier à mettre fin à ce service — une première peu enviable pour le Canada.

Cette décision a des conséquences pour des millions de citoyens qui reçoivent leur courrier à la porte. Elle aura des conséquences en particulier pour les aînés et les personnes handicapées, surtout durant les longs et rudes hivers canadiens. De plus, dans de nombreux cas, le fait d'obliger les gens à récupérer leur courrier dans des boîtes postales communautaires aura pour effet d'augmenter le nombre de véhicules qui circuleront, donc les émissions de gaz à effet de serre, par rapport au service de livraison à domicile.

Il faut également souligner que les facteurs sont souvent les seules personnes à passer à la maison de certains résidents cinq jours sur cinq. Ils sont donc un contact humain essentiel pour de nombreux citoyens. Qui plus est, étant donné le vieillissement de la population, la livraison à domicile devrait être perçue comme un service positif dont on devrait pleinement tirer parti.

L'abolition de la livraison à domicile est l'une des décisions les plus irréflechies à avoir été prises à l'égard d'un service public et commercial. Le réseau de livraison, grâce auquel les lettres et les colis sont livrés directement à la porte presque partout au Canada, est vu comme une faiblesse plutôt que comme un énorme atout sur les plans social et commercial.

L'augmentation du prix du timbre, qui passe de 63 ¢ à 1 \$, représente une hausse de plus de 58 %. Les salaires et les pensions ont-ils augmenté autant?

Récemment, la décision de supprimer 8 000 emplois et de réduire les salaires et les avantages sociaux sous prétexte que les salaires sont trop élevés — alors qu'en réalité le salaire moyen des travailleurs des postes correspond au salaire moyen des travailleurs canadiens et que le salaire de départ est même moins élevé — semble marquer un tournant vers des conditions de travail précaires et des emplois peu rémunérés. Veut-on abolir tous les emplois décents et régresser en rémunérant les facteurs au salaire minimum, voire à la pièce?

Au cours des 20 dernières années, environ 1 700 bureaux de poste, principalement en milieu rural, ont été fermés, et cette annonce laisse croire que d'autres fermetures auront lieu. Pourtant, Postes Canada dégage des bénéfices depuis 17 des 18 dernières années, l'envoi de lettres demeure très important, et la livraison de colis croît à un rythme supérieur à 10 %.

Ainsi, les Canadiens obtiendront un service moindre à un coût plus élevé. Ce plan rétrograde ne vise certainement pas à assurer la viabilité de la société. La décision de Postes Canada, qui a l'appui du gouvernement actuel, fait grandement reculer le Canada par rapport aux autres pays du G7 et aux autres pays industrialisés. Ces pays ont envisagé diverses options pour préserver leur réseau de bureaux de poste et ont fait des choix différents. Comme je l'ai dit, Postes Canada est la seule entreprise postale à cesser la livraison à domicile.

Dans d'autres pays, le service postal est d'abord vu comme un service public, et non comme un service commercial qui doit être profitable à tout prix. Presque tous les autres pays ont fait le choix politique très différent du Canada d'offrir des services bancaires et financiers postaux. Des pays aussi divers sur les plans économique et politique que le Royaume-Uni, la France, la Suisse, l'Italie et la Nouvelle-Zélande, soit les pays auxquels je me suis intéressé en particulier dans mon rapport et qui y font l'objet d'une description détaillée, ont fait le choix d'offrir des services financiers postaux.

La prestation de services financiers offre une source importante de revenus, dont se prive Postes Canada. La Poste Suisse tire 71 % de ses profits des services bancaires, et les services postaux italiens, 67 %. Soixante-dix pour cent des profits des services postaux néo-zélandais proviennent de la Kiwibank, la banque postale en Nouvelle-Zélande. Au Royaume-Uni, sous David Cameron, où les services financiers se sont développés, l'administration postale tire 25 % de ses revenus de la prestation de services financiers. En France, 36 % des profits de La Poste viennent de La Banque Postale.

Dans la récente étude du Conference Board du Canada, dont nous venons d'entendre parler, l'option des services financiers n'a pas été examinée. Voici ce qu'on peut lire dans le rapport:

Le secteur des services financiers au Canada est très développé [...] [L]es conditions qui ont permis à d'autres administrations postales de réussir dans le secteur bancaire sont absentes au Canada. C'est pourquoi la prestation de services financiers au Canada n'est pas une option examinée dans le présent rapport.

Le Conference Board n'a même pas examiné cette option dans son rapport, comme je l'ai fait dans le mien.

L'Union postale universelle, qui est une institution de l'Organisation des Nations Unies dont est membre le Canada, a produit un rapport sur les services bancaires postaux qu'elle a présenté en octobre 2012. Selon ce rapport, les exploitants postaux et leurs filiales financières arrivent au deuxième rang mondial, après les banques, au chapitre de l'inclusion financière. Dans les pays en développement, le secteur bancaire postal a connu un essor, le nombre de comptes bancaires étant passé de 70 millions à 500 millions entre 1980 et 2011. Dans les pays industrialisés, le nombre de comptes est passé de 170 millions à 220 millions au cours de la même période.

● (1425)

Les pays auxquels je me suis intéressé ont des secteurs bancaires très importants et très concentrés, similaires à celui du Canada. Le système bancaire canadien, dont l'importance et l'étendue sont impressionnantes, comporte un certain nombre de faiblesses qui pourraient être résolues en partie grâce aux services bancaires postaux. Je pense notamment au fait que ce ne sont pas tous les Canadiens qui bénéficient de services bancaires adéquats.

Au cours des deux dernières décennies, le nombre total de succursales bancaires et de coopératives d'épargne et de crédit a diminué au Canada. Si le nombre de succursales a augmenté au cours des dernières années, la hausse récente n'a pas suffi pour pallier la fermeture de plus de 1 700 succursales, soit une baisse de 22 %, depuis 1990. On compte maintenant environ 6 200 succursales. En fait, au Canada, le nombre de comptoirs postaux est actuellement supérieur au nombre de succursales bancaires.

De 2002 à 2012, 480 coopératives d'épargne et de crédit ont fermé leurs portes, ce qui représente une baisse de 13,5 %. Il y a maintenant plus de clients par succursale bancaire au Canada qu'aux États-Unis. En effet, le Canada en compte 5 621 et les États-Unis, seulement 3 225.

De nombreuses localités sont dépourvues de services financiers. Je souligne également qu'un grand nombre de personnes ayant un revenu peu élevé ont recours à des institutions financières parallèles. Dans d'autres pays, les services bancaires postaux offrent des solutions de rechange à certains services offerts par ces institutions.

Les communautés autochtones disposent de services financiers inadéquats. On ne compte que 54 succursales bancaires et de coopératives d'épargne et de crédit dans les réserves. Pourtant, il existe plus de 600 communautés des Premières Nations, dont plusieurs sont dotées de comptoirs postaux.

Dans de nombreux quartiers urbains défavorisés ainsi qu'en milieu rural, des succursales bancaires ont fermé leurs portes, comme ma succursale à Ottawa, tandis qu'on trouve encore un comptoir postal. C'est le cas dans mon quartier.

D'anciens dirigeants de Postes Canada, dont Moya Greene, maintenant présidente-directrice générale de la Royal Mail, se sont prononcés à maintes reprises en faveur de la prestation de services bancaires postaux. En fait, Mme Greene a affirmé devant un comité parlementaire que Postes Canada devrait prendre cette direction — il semble donc que seul le président-directeur général actuel s'y oppose — et a déclaré au *Globe and Mail* hier que les services financiers représentent tout un marché qu'on ignore.

Eh bien, tous les autres pays que nous avons examinés fonctionnent de la même façon: la prestation de services financiers postaux repose notamment sur des partenariats avec des institutions financières qui existent déjà. Ce n'est donc pas comme s'il fallait partir de rien. Nous savons que les coopératives d'épargne et de crédit telles que Desjardins, qui est le principal réseau de coopératives d'épargne et de crédit francophone, et la centrale des caisses de crédit ont étudié cette question et envisagé la possibilité de créer des partenariats.

Comment fonctionneraient les services bancaires postaux? Ceux-ci ne s'inscrivent pas dans une orientation politique de gauche ou de droite. Postes Canada a déjà beaucoup d'atouts. Par le passé, soit jusqu'en 1968, la société a assuré la prestation de services bancaires. Ainsi, pendant un siècle après la Confédération, Postes Canada a offert des services financiers. Ce n'est qu'en 1968 qu'elle a cessé de le faire. Elle offre encore de nombreux produits financiers. Postes Canada possède le plus grand réseau de points de vente au détail au Canada, qui comprend 6 400 comptoirs postaux.

Le gouvernement fédéral compte lui-même sur un secteur bancaire très développé, qui comprend non seulement la Banque du Canada, mais également la Banque de développement du Canada, Financement agricole Canada et Exportation et développement Canada, des organismes gouvernementaux fédéraux qui ont tous une expertise bancaire. L'expertise à l'étranger en ce qui concerne les services bancaires postaux est très grande.

Enfin, dans un récent sondage mené auprès des Canadiens, 63 % des répondants se sont dits en faveur des services bancaires postaux.

Au Royaume-Uni, sous le gouvernement Cameron, les services financiers postaux se sont développés et leur prestation est assurée dans le cadre d'un partenariat entre le service postal et l'une des principales banques, la Bank of Ireland. De plus, il est également possible d'effectuer des dépôts et des retraits dans un bureau de poste au moyen d'une carte bancaire de n'importe quelle grande banque. En France, La Banque Postale, créée en 2006 et actuellement sous un gouvernement socialiste, se classe aujourd'hui parmi les 50 banques les plus sûres au monde.

Ces banques offrent une vaste gamme de services.

En Suisse, PostFinance propose des comptes bancaires par l'entremise des services postaux, et un partenariat avec le secteur privé lui permet de consentir des prêts, dont des prêts hypothécaires. La prestation de services financiers postaux s'effectue de diverses manières. En France, il existe des programmes destinés aux personnes à faible revenu et au secteur de l'économie sociale. En Nouvelle-Zélande, la Kiwibank offre des prêts hypothécaires à l'intention des emprunteurs maoris.

Les services bancaires postaux pourraient non seulement avoir un effet extrêmement salutaire sur les recettes de la société des postes, mais également être un stimulant majeur pour le développement économique et les petites entreprises dans de nombreuses localités. Ces services pourraient contribuer à la préservation de la livraison à domicile et de nombreux emplois.

En conclusion, je propose que le gouvernement fédéral et Postes Canada mettent immédiatement sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les services à offrir — comptes courants, prêts, crédits hypothécaires, entre autres — et les modes de prestation, que ce soit par Postes Canada ou dans le cadre d'un partenariat entre la société des postes et des institutions financières. À mon avis, c'est quelque chose qui est tout à fait possible et qui ne va pas du tout dans le même sens que ce que la direction actuelle de Postes Canada propose.

● (1430)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Anderson.

Monsieur Campbell, vous avez tout au plus 10 minutes.

M. Robert Campbell (président et vice-chancelier, Mount Allison University, à titre personnel): Je vous remercie, Monsieur le président. Je remercie également le comité de m'avoir invité à témoigner aujourd'hui.

Je m'appelle Robert Campbell et je suis président — c'est-à-dire recteur — et vice-chancelier de l'Université Mount Allison.

J'effectue de la recherche sur l'univers de la poste depuis la fin des années 1980. J'ai publié deux ouvrages sur Postes Canada. Le premier, qui s'intitule *The Politics of the Post*, porte sur l'histoire du service postal au Canada et le second, *The Politics of Postal Transformation*, traite de la modernisation du service postal et compare le système postal canadien à ce qui se fait ailleurs dans le monde. En 2008, j'ai présidé un comité chargé de réaliser un examen du mandat de Postes Canada pour le gouvernement fédéral.

Voilà, à titre d'information, mes intérêts et ce que je fais lorsque je ne suis pas occupé à remplir mes fonctions de recteur d'université.

J'ai pensé qu'il serait pertinent que le comité sache ce que le comité chargé de l'examen stratégique a dit au sujet de la question qui nous intéresse dans son rapport. Il ne s'agit pas de quelque chose que nous avons analysé ou qui a fait l'objet d'une recommandation, mais, dans le cadre de nos discussions sur l'obligation d'assurer un service universel, nous avons fait l'observation suivante en ce qui a trait aux formes que pourrait prendre cette obligation dans l'avenir, que, soit dit en passant, le gouvernement a la responsabilité de définir. Je vais vous lire un extrait de la page 52:

Le Comité consultatif croit que les mécanismes de service traditionnels pour la livraison aux domiciles individuels, par exemple, les facteurs effectuant la livraison à domicile ou la livraison au bout des entrées de cour, devraient toujours pouvoir être réexaminés à la lumière des changements démographiques et technologiques. [...] Postes Canada devrait continuer à élaborer et à mettre en oeuvre les approches de livraison les plus appropriées afin d'honorer son obligation d'assurer un service universel.

La question consistait à savoir comment Postes Canada allait relever les défis financiers et commerciaux qu'elle rencontrerait, et nous avons conclu qu'elle devait adopter un modèle de gestion viable qui lui permettrait de maintenir un niveau de service que les Canadiens étaient prêts à financer — sans subvention gouvernementale — et qui serait financièrement autonome au fil des ans.

Je comparais aujourd'hui devant le comité sans avoir de point de vue favorable ou défavorable concernant les décisions de Postes Canada, sinon pour dire, comme M. Stewart-Patterson l'a fait un peu plus tôt, que le modèle de viabilité financière actuel de Postes Canada est quelque peu déficient.

On peut examiner les chiffres selon différents angles — cela me fait penser à l'adage selon lequel il y a trois formes de mensonges: les mensonges, les gros mensonges et les statistiques — mais il ne fait aucun doute à mon avis que la mission première de Postes Canada — soit la livraison des lettres — est en déclin et que cette activité représente des coûts élevés pour la société, notamment en ce qui a trait au tri et à la livraison. Postes Canada doit donc décider comment elle fera dorénavant correspondre ses coûts à ses revenus.

À l'heure actuelle, les recettes que Postes Canada tire de la livraison des lettres ne sont pas très élevées. Celles qui proviennent d'autres secteurs d'activités sont plus prometteuses, mais ces activités ne se prêtent pas nécessairement à la livraison à domicile. C'est une question sur laquelle la direction et le conseil d'administration de Postes Canada devront se pencher.

Comme on l'a déjà souligné, tous les pays du monde occidental se démènent pour transformer une industrie traditionnelle — on pourrait même dire patrimoniale — en industrie technologique moderne tout en composant avec une féroce compétition, ce qui a essentiellement érodé le monopole de Postes Canada.

Différents pays ont opté pour différentes formules. Ma femme vient des Pays-Bas, alors je vais vous donner l'exemple de ce pays. De nos jours, si vous allez aux Pays-Bas, vous ne trouverez pas un seul bureau de poste. Le réseau de comptoirs postaux du service postal néerlandais n'existe plus. Il a été complètement confié à la sous-traitance.

C'est une option logique pour un pays comme les Pays-Bas, où le coût des locaux est très élevé. Le réseau de livraison a été maintenu, mais c'est un pays petit et compact. Le Canada est un vaste pays qui traverse cinq fuseaux horaires et qui est relativement peu peuplé, ce qui fait que la composante livraison du service postal est passablement coûteuse comparativement à d'autres pays.

Pour conclure, je voudrais faire une petite observation au sujet des prix de la poste. De tout temps, ces prix ont été peu élevés au Canada. Ils ont toujours été relativement bas par rapport à ceux d'autres pays.

Je n'ai pas eu beaucoup de temps, mais avant de venir ici, j'ai fait une petite recherche rapide sur Internet. En Europe, en valeur nominale, c'est-à-dire en prix européens, il y a le prix pour envoyer une lettre dans les limites du pays — le régime intérieur — et celui pour envoyer une lettre ailleurs en Europe. Les pays sont très petits. En Norvège, le prix d'un timbre du régime intérieur est d'environ 1,68 \$ en dollars canadiens. Pour envoyer une lettre ailleurs en Europe, ce qui est comme envoyer une lettre au Canada, il en coûte 2,25 \$. Au Danemark, les prix sont de 1,50 \$ et 2,10 \$. En Italie, en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, le prix d'un timbre du régime intérieur tourne autour de 85 à 90 ¢ et celui pour l'Europe s'élève à à peu près 1,10 \$. Voilà le contexte comparatif.

• (1435)

Monsieur le président, je vais m'arrêter ici parce que je sais qu'il ne reste plus qu'une vingtaine de minutes à la discussion. Je vais laisser aux membres du comité l'occasion de poser des questions aux participants.

Le président: Je vous remercie, monsieur Campbell.

Nous allons passer à Mme Boutin-Sweet. Vous avez sept minutes.
[Français]

Mme Marjolaine Boutin-Sweet (Hochelaga, NPD): J'aimerais remercier tout le monde de s'être déplacé à si courte échéance. C'est un sujet très important. La présence de nombreux journalistes démontre que c'est un sujet qui touche beaucoup de monde.

D'après mon expérience, quand une entreprise fait des compressions majeures et augmente ses tarifs, sa clientèle et son chiffre d'affaires diminuent, ce qui mène souvent à une fermeture.

Monsieur Lemelin, vous avez dit tout à l'heure que Postes Canada devait faire des modifications; vous ne le niez pas. Vous avez déjà dit ce que vous pensiez du plan d'affaires proposé par Postes Canada,

mais j'aimerais que vous me donniez plus d'information là-dessus. Par exemple, quels seront les effets sur l'entreprise elle-même? Avez-vous peur que Postes Canada, en réduisant ses services et en augmentant ses tarifs, ne fasse fuir des clients?

M. Denis Lemelin: Nous avons surtout parlé de la livraison à domicile, mais nous avons aussi des réticences par rapport au prix du timbre, même si nous convenons que Postes Canada doit être une entreprise autosuffisante.

J'aimerais préciser quelque chose à propos de la livraison à domicile. Il y a une grande inconnue ici dont M. Chopra n'a pas parlé, et c'est la transformation du service postal. En effet, Postes Canada a commencé à apporter des changements en 2007. La transformation du service postal concernait principalement la livraison. On avait élaboré le modèle de la factrice et du facteur motorisés avec le tri séquentiel, c'est-à-dire qui vient directement dans le sac du facteur. Ce modèle n'est pas mis en application partout; il doit se faire jusqu'en 2017. À elle seule, l'application de ce nouveau modèle de livraison, c'est-à-dire le facteur multiservice, fera épargner 270 millions de dollars à Postes Canada en 2017. C'est un élément important. Maintenant, Postes Canada change encore de position en mettant de côté ce nouveau modèle et en mettant fin à la livraison à domicile.

Ce que nous pensons de cela est très simple. Une entreprise comme Postes Canada a deux grands avantages: son réseau et sa marque. Là, elle veut supprimer un de ses avantages, qui est le contact avec sa clientèle.

Un autre élément important du plan est l'élimination des comptoirs postaux publics, qui seront tous confiés au secteur privé. Postes Canada avait déjà tenté de le faire en 1980, or cette initiative avait été bloquée parce qu'elle avait réalisé qu'elle perdait le contact direct avec sa clientèle.

Une fois qu'on a mis le pied dans la porte, elle s'ouvre toute grande et tout s'en va. Au Canada, il y a un certain nombre de vautours ou de grandes entreprises comme TransForce, UPS ou FedEx qui n'attendent que le moment propice pour accaparer le marché. C'est un peu ce qui se passe actuellement en Grande-Bretagne avec la privatisation et la venue de TNT, qui offre aussi la livraison à domicile.

Nous ne disons pas cela pour faire peur, mais nous constatons que Postes Canada va dans la mauvaise direction. Elle doit plutôt se diriger vers l'expansion des services.

• (1440)

Mme Marjolaine Boutin-Sweet: Autrement dit, cette mauvaise décision fera diminuer le nombre de clients de Postes Canada, en plus de décourager les gens d'utiliser ses services. Le nombre de lettres mises à la poste diminuera et, par conséquent, ses profits seront moindres.

M. Denis Lemelin: Cela va réduire les profits, de même que l'intérêt pour le service postal. Au fond, le service postal a une certaine mission, soit celle de mettre les gens en relation. Il faut aussi s'assurer que cette relation se fait de personne à personne. Deux personnes peuvent être dans la même pièce et communiquer au moyen d'un appareil, mais ce n'est pas la meilleure façon de communiquer. On pense que les gens doivent communiquer directement. Le facteur joue un rôle de distribution et un rôle social. Ce rôle social, c'est-à-dire assurer un lien entre les gens de la population, doit continuer et doit être renforcé.

Mme Marjolaine Boutin-Sweet: D'après mon souvenir, en 2011, quand la ministre Raitt avait rappelé les travailleurs des postes au travail après le lockout, elle avait parlé de service essentiel. Cependant, on n'entend pas ces mots, ces temps-ci. Ils semblent un peu oubliés.

On ne fait plus la livraison chez les gens. Cela veut-il dire que ce n'est plus essentiel?

M. Denis Lemelin: Au fond, les gens utilisent certains mots quand ça fait leur affaire, mais quand ça ne fait plus leur affaire, ils les mettent de côté.

L'objectif fondamental de notre syndicat a toujours été de maintenir un service postal public et universel. Cela a toujours été le cas, et nous allons continuer à mener cette lutte parce que nous sommes des travailleurs et des travailleuses des postes, bien sûr, mais nous sommes aussi des citoyens et des citoyennes. Nos membres sont en relation avec les citoyens et les citoyennes, et vont de l'avant.

Nous pensons que la seule bonne direction à suivre est de penser positivement et d'être plus vigoureux relativement aux marchés. Nous sommes d'accord quant aux commerces, parce que cela apporte certains éléments, mais en même temps, il faut maintenir le lien.

[Traduction]

Le président: Vous avez seulement 30 secondes pour la question et la réponse.

[Français]

Mme Marjolaine Boutin-Sweet: J'aimerais maintenant parler des consultations.

Tous les deux, vous avez fait des suggestions à Postes Canada, mais ces suggestions positives n'ont pas été prises en compte. Des gens de Postes Canada ont essayé d'obtenir un rendez-vous avec la ministre Raitt. Par ailleurs, monsieur Anderson, vous avez suggéré des choses que même vous, monsieur Stewart-Patterson, avez mentionnées, mais on n'en a pas du tout tenu compte dans le rapport.

Monsieur Anderson, j'aimerais entendre vos commentaires à cet égard, s'il vous plaît.

•(1445)

[Traduction]

M. John Anderson: En ai-je le temps?

Le président: Vous avez 10 secondes. Soyez très bref.

M. John Anderson: Je crois qu'il est extrêmement dommage que le rapport du Conference Board n'ait pas envisagé l'option des services bancaires postaux plus sérieusement. La plupart des services postaux du monde y ont recours et elle devrait être examinée en tant qu'option principale. Il faut en tenir compte.

Le président: Merci.

Monsieur McGuinty, vous avez sept minutes.

M. David McGuinty: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie beaucoup, messieurs, y compris M. Campbell, à l'Université Mount Allison.

Monsieur le président, la semaine dernière, j'ai écrit au directeur parlementaire du budget pour lui demander de nous aider à comprendre les ramifications de ce plan en cinq points. Je constate maintenant que nous allons sérieusement avoir besoin de ses lumières. À mon avis, voici ce que doivent penser la majorité des Canadiens objectifs qui suivent ce débat et toute cette question.

D'un côté, il y a Postes Canada, qui retient les services du Conference Board du Canada, une institution réputée établie dans ma circonscription, qui fait une analyse approfondie des orientations que la société devrait prendre. De l'autre, il y a le STTP et les travailleurs des postes qui font appel au Centre canadien de politiques alternatives et à ses experts de premier ordre. On assiste alors à un combat entre deux tierces parties faisant autorité en la matière que sont ces établissements de recherche.

Je crois que la plupart des Canadiens voudraient que je vous pose la question suivante: pourquoi ne travaillez-vous pas ensemble?

Monsieur Lemelin, je comprends de votre témoignage que le syndicat n'est absolument pas en faveur du plan de la société.

D'après le témoignage du PDG de Postes Canada, je conclus que la société n'est pour sa part pas du tout favorable à l'idée des services bancaires postaux proposée par le syndicat.

Nous sommes au XXI^e siècle, en 2013. Pourquoi ne vous assoyez-vous pas tous ensemble à la même table pour essayer de trouver un plan qui ferait consensus tant auprès des travailleurs des postes que de la direction?

Depuis quand pouvons-nous nous permettre ce genre de conflit en 2013 au sein d'une société d'État? Y a-t-il quelqu'un qui veut répondre pour le bénéfice des Canadiens objectifs qui suivent ce dossier de presse?

M. Denis Lemelin: Oui, je peux répondre.

L'an dernier, lorsque la ministre Raitt a été nommée ministre des Transports, je lui ai écrit une lettre lui disant « Nous voulons vous rencontrer pour vous faire part de notre vision concernant l'avenir du service postal. »

Lorsque le problème du régime de retraite s'est présenté, je lui ai écrit pour lui dire que toutes les parties devaient se rencontrer pour discuter du régime de retraite. Je lui ai de nouveau écrit il y a deux semaines, encore à ce sujet, parce que nous croyions et que nous croyons toujours... Les représentants de Postes Canada étaient là. Ils ont dit « D'accord, nous pourrions nous retrouver avec un déficit en 2020, tout en devant consacrer 100 millions de dollars chaque mois au déficit de solvabilité du régime de retraite. »

Nous le savions. Nous étions au courant de la situation concernant les liquidités de Postes Canada. Nous essayons de discuter de cette question avec la société depuis quelques années déjà. Nous y sommes parvenus, mais en même temps, nous savons que la seule façon de régler le problème à long terme et, à court terme, la question des pensions, c'est de nous pencher sur la situation à long terme à Postes Canada. C'est ce que nous avons essayé de faire. Et nous avons essayé d'inclure la ministre dans le processus.

M. David McGuinty: Vous avez donc fait appel à la ministre?

Permettez-moi de vous poser la question suivante. À votre connaissance — parce que je ne pense pas que vous puissiez répondre pour le président de la société —, Postes Canada a-t-elle tenté un tel geste d'ouverture auprès de la ministre pour que tout le monde se retrouve à la même table?

M. Denis Lemelin: Je ne sais pas. On discutait du régime de retraite et, lorsque le communiqué de presse concernant le troisième trimestre est paru, il contenait une mention qui disait qu'on explorait des options avec les actionnaires concernant la situation du déficit de solvabilité. Or, nous n'en avons pas été informés.

M. David McGuinty: Monsieur Stewart-Patterson, compte tenu des quatre principaux éléments, présumément les paramètres en vertu desquels Postes Canada a retenu vos services, j'aimerais savoir si on vous a imposé des limites en ce qui a trait aux options envisageables. Par exemple, est-ce qu'on vous a demandé d'examiner en détail les mérites de la proposition qu'étudiait le Centre canadien de politiques alternatives?

M. David Stewart-Patterson: En termes clairs, ce que Postes Canada nous a demandé, c'est de poser un regard extérieur sur l'évolution de l'industrie et du comportement des clients, puis sur certaines des options qui s'offrent à la société. On ne nous a pas demandé de faire des recommandations en faveur d'une avenue ou d'une autre. On nous a demandé de cerner les problèmes et de fournir les fondements d'une discussion avec les Canadiens. Autrement dit, nous n'avions pas pour mandat de produire un rapport indiquant à la société ce qu'elle devait faire, mais plutôt un rapport qui lui permettrait d'établir une discussion productive avec la population canadienne.

M. David McGuinty: Monsieur Lemelin, combien de personnes travaillent pour Postes Canada?

M. Denis Lemelin: Cela dépend. Nous représentons environ 50 000 à 52 000 travailleurs urbains et ruraux, mais, selon le plus récent rapport de Postes Canada, quelque 68 000 personnes travaillent pour la société.

• (1450)

M. David McGuinty: Alors c'est 68 000 employés.

Monsieur Stewart-Patterson, lorsque vous avez examiné les options envisageables pour l'avenir au nom de votre client, avez-vous consulté un de ces 68 000 employés des postes?

M. David Stewart-Patterson: Non, parce que nous devons faire deux choses. D'abord, nous avons réalisé ce qui est essentiellement une analyse économétrique. Autrement dit, nous avons fait une évaluation quantitative de l'évolution de l'industrie. Nous devons élaborer un modèle et faire des projections. La deuxième chose que nous devons faire, c'est de consulter les clients pour obtenir un point de vue extérieur. Nous avons laissé explicitement de côté l'aspect mise en oeuvre de même que les questions de gestion de la main-d'oeuvre. Nous devons déterminer ce que le service signifie pour les Canadiens, pourquoi ils y sont attachés et quelles seraient ses orientations futures.

M. David McGuinty: Je crois que les Canadiens objectifs qui nous observent tireraient la conclusion que, somme toute, vous n'examinez qu'une partie du portrait d'ensemble — n'est-ce pas le cas? De nos jours, aucune entreprise moderne n'essaierait de mettre en oeuvre une telle stratégie de gestion du changement sans consulter son personnel de base. Je ne comprends pas une telle attitude de nos jours, en 2013. À ma connaissance, aucune entreprise du secteur privé, aucun client que j'ai représenté lorsque j'étais avocat spécialisé dans le droit des affaires n'aurait essayé d'instaurer des changements aussi révolutionnaires sans d'abord consulter son personnel.

Monsieur Campbell, à titre de comparaison, dans le rapport que vous avez publié il y a plusieurs années, vous disiez qu'il n'y avait pas de vache sacrée lorsqu'il s'agit de livraison à domicile et que la pertinence de ce service pourrait un jour être réexaminée. Très bien. J'aimerais cependant vous demander, en comparaison, combien de pays de l'OCDE ont complètement éliminé la livraison à domicile?

M. Robert Campbell: À ma connaissance, aucun.

M. David McGuinty: Le Canada serait donc le premier de 38 ou 39 pays de l'OCDE à le faire?

M. Robert Campbell: Oui, pour autant que je sache. Je n'ai pas examiné chacun de ces pays, mais parmi ceux dont je connais la situation, aucun n'a pris une telle mesure.

J'aimerais cependant préciser que le Canada a fait figure de pionnier lorsqu'il a introduit les boîtes postales multiples, il y a une trentaine d'années. Alors, dans ce contexte, la mesure proposée par Postes Canada s'inscrit dans la continuité. Je ne suis pas en train d'en faire la recommandation, je dis simplement qu'il s'agit d'une initiative ou tactique que Postes Canada a adoptée lorsqu'elle a dû composer avec l'étalement urbain et la multiplication exponentielle d'adresses postales qui s'en est suivie il y a un certain nombre d'années et qui a fait grimper les coûts.

J'ai été aussi surpris que tout le monde d'apprendre cette nouvelle dans les journaux. Cela m'a fait un pincement au coeur, mais j'ai compris que cette mesure s'inscrivait dans la série de décisions que Postes Canada a prises au cours des 30 ou 40 dernières années.

Le président: Merci.

Monsieur Watson, vous avez sept minutes.

M. Jeff Watson: Merci, monsieur le président.

Merci également aux témoins qui sont ici aujourd'hui.

De plus, monsieur Campbell, je vous remercie de votre comparaison par vidéoconférence. Nous vous sommes reconnaissants de votre témoignage concernant une question manifestement très importante.

J'essaie d'y voir clair dans les exposés présentés. Je ne suis pas certain d'y être parvenu, mais permettez-moi de voir si je peux obtenir un simple oui ou non à la question très précise que je vais poser à chacun des spécialistes ici présents.

Si l'on ne tient pas compte du plan d'action en cinq points que vient de présenter Postes Canada, la situation actuelle, le statu quo sont-ils une option viable?

Monsieur Anderson, est-ce viable?

M. John Anderson: Je crois que Postes Canada doit s'ajuster à certains changements.

M. Jeff Watson: Alors, ce n'est pas viable?

M. John Anderson: Non, mais ce qu'il faut dire, c'est que...

M. Jeff Watson: Très bien.

Monsieur Lemelin, la situation actuelle, la façon dont se déroulent les choses en ce moment...

M. Denis Lemelin: Nous convenons que les volumes de lettres diminuent et qu'il faut trouver une solution à ce problème.

M. Jeff Watson: Donc, ce n'est pas viable?

M. Denis Lemelin: Ce n'est pas viable, mais nous avons des solutions.

M. Jeff Watson: Je reviendrai aux solutions dans un instant. Je veux d'abord savoir si nous avons tous la même définition du problème.

Monsieur Stewart-Patterson, le statu quo est-il viable à Postes Canada?

M. David Stewart-Patterson: Si aucun changement n'est apporté, le modèle actuel ne sera viable que si — et seulement si — les contribuables canadiens sont prêts à dépenser un milliard de dollars par année d'ici 2020.

M. Jeff Watson: D'accord.

Monsieur Campbell, la situation...

M. Robert Campbell: Non.

M. Jeff Watson: Il y a un décalage dans l'audio. Je m'excuse.

M. Robert Campbell: Non.

M. Jeff Watson: D'accord.

Alors, le problème est de nature structurelle puisque si aucun changement n'est apporté, il demeure.

Le groupe d'experts en convient-il, monsieur Anderson? Convient-il que Postes Canada a un problème structurel?

M. John Anderson: Le service postal est aux prises avec un problème que rencontrent toutes les industries, c'est-à-dire qu'il doit s'ajuster aux changements dans la façon dont il mène ses activités. C'est la même chose pour toutes les industries.

• (1455)

M. Jeff Watson: Je vais en déduire que votre réponse est oui.

Monsieur Lemelin?

M. Denis Lemelin: La structure de base de Postes Canada est bonne. Il faut simplement l'améliorer.

M. Jeff Watson: Donc, il y a un problème structurel.

Monsieur Stewart-Patterson?

M. David Stewart-Patterson: De toute évidence, certaines choses doivent changer. La question reste à savoir quelle option ou quelles options répondent le mieux aux besoins des Canadiens.

M. Jeff Watson: Monsieur Campbell?

M. Robert Campbell: Il y a un problème de recettes, et pour régler ce genre de problème, soit on accroît les recettes, soit on réduit les coûts. Voilà un élément de la solution: réduire les coûts.

M. Jeff Watson: Ce problème structurel qui touche Postes Canada est-il un problème généralisé que d'autres pays tentent de régler?

Monsieur Anderson.

M. John Anderson: Assurément. C'est d'ailleurs une question que j'ai examinée dans mon étude. Tous les pays ont dû se pencher sur ce problème, mais ce que je dis, c'est que Postes Canada n'a même pas envisagé la principale solution au problème.

M. Jeff Watson: Monsieur Lemelin?

M. Denis Lemelin: Je suis d'accord avec ses propos. D'une certaine façon, il faut améliorer la situation.

M. Jeff Watson: S'agit-il d'un problème généralisé, monsieur Stewart-Patterson?

M. David Stewart-Patterson: Oui, nous avons observé la même chose un peu partout dans le monde.

M. Jeff Watson: D'accord.

Monsieur Campbell.

M. Robert Campbell: Tout à fait. Il s'agit d'un problème universel.

M. Jeff Watson: Merci.

Postes Canada a lancé son initiative de transformation postale il y a quelques années.

Monsieur Lemelin, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes s'est opposé à cette initiative, n'est-ce pas?

M. Denis Lemelin: Non.

M. Jeff Watson: C'est pourtant ce que dit votre site Web.

M. Denis Lemelin: Non, nous ne nous sommes pas opposés à la transformation postale. Nous l'avons acceptée parce que nous savions que la technologie devait évoluer. Ce à quoi nous nous opposons, c'est la façon dont les choses se sont faites, parce que cela nuisait à la santé et à la sécurité des travailleurs. Voilà la différence.

M. Jeff Watson: D'accord. Je vous remercie de la précision.

M. Denis Lemelin: Nous étions cependant favorables à l'avènement des facteurs motorisés parce que cela représentait une nouvelle façon de livrer le courrier.

M. Jeff Watson: Je vous remercie de la précision.

Sur son site Web, le Centre canadien de politiques alternatives se présente comme étant un institut de recherche non partisan.

Monsieur Anderson, par souci de transparence complète pour le public qui assiste à cette audience, pourriez-vous confirmer que vous avez déjà été directeur des affaires parlementaires de l'opposition officielle?

M. John Anderson: Oui, c'est exact, et...

M. Jeff Watson: D'accord. Merci.

M. John Anderson: ... ce n'est pas quelque chose... C'est mentionné dans la notice biographique que j'ai incluse dans le...

M. Jeff Watson: C'est bien. Merci.

Vous avez rédigé une opinion à ce sujet concernant l'avenir de Postes Canada. L'avez-vous soumise directement à Postes Canada pendant son processus de consultation en 2013?

M. John Anderson: Non, parce que je n'avais pas terminé l'étude. J'avais l'impression que ce n'était pas... Pour moi, ce n'était pas la meilleure chose à faire à ce...

M. Jeff Watson: Quand avez-vous achevé votre travail?

M. John Anderson: J'ai terminé seulement à la fin de septembre.

M. Jeff Watson: D'accord et l'annonce à Postes Canada était récente. Très bien.

Monsieur Anderson, cette question s'adresse à vous. Dans chacune des entités que vous avez examinées dans le cadre de votre étude — ce n'est pas vraiment indiqué, mais c'est seulement pour le contexte — les services postaux ont été libéralisés ou privatisés dans une certaine mesure. En fait, si je comprends bien la directive de l'Union européenne, ses monopoles postaux viendront à échéance à la fin du mois prochain. La Nouvelle-Zélande a mis fin à son monopole postal et a réduit la fréquence de livraison à trois jours par semaine.

Recommandez-vous de telles mesures pour le Canada? Pourquoi?

M. John Anderson: Je ne recommande pas de réduire la fréquence de livraison du courrier à trois jours par semaine. Je crois que c'est quelque chose que Postes Canada a constaté: les petites entreprises en particulier s'opposent à ce que le courrier soit distribué moins souvent. Je crois que c'est important de maintenir la fréquence au Canada, de la laisser à cinq jours par semaine. En fait, de nombreux pays se demandent s'ils devraient maintenir la livraison six jours par semaine, comme le Royaume-Uni ou les États-Unis, où le courrier est livré six jours par semaine.

M. Jeff Watson: En toute justice, si je comprends bien le plan de Postes Canada, on n'y propose pas de réduire la fréquence de livraison ni de se tourner vers la privatisation.

En ce qui a trait aux services bancaires postaux, votre étude se prononce-t-elle sur ce qu'il en coûterait pour mettre en oeuvre et offrir de tels services?

M. John Anderson: Pour ce qui est de mettre en oeuvre des services bancaires postaux, tout dépend des services que vous instaurez et de la vitesse à laquelle vous le faites. Il est très difficile d'en arriver à un coût à moins d'avoir un plan concret, mais permettez-moi de vous donner un exemple. Au Royaume-Uni, où le système de services bancaires postaux est très bien développé — il a d'ailleurs été étendu par le gouvernement Cameron —, 300 employés de la main-d'oeuvre totale du service postal s'occupent des services bancaires, ce qui n'est pas beaucoup de personnes qui ont été embauchées expressément pour offrir ces services.

• (1500)

Le président: Merci.

Le temps est presque écoulé. Il ne nous reste plus qu'une minute.

Messieurs, il ne fait aucun doute que diverses raisons expliquent la situation financière actuelle de Postes Canada, mais il y a un certain nombre d'années, monsieur Lemelin, votre syndicat a traîné Postes Canada devant les tribunaux au sujet des personnes qui livraient le courrier à contrat dans les secteurs ruraux. Dans ma circonscription — et j'imagine que c'est aussi le cas dans d'autres circonscriptions —, bon nombre de ces personnes étaient des fermiers ou des mères au foyer à qui ce contrat offrait un peu d'argent pour trois ou quatre heures de travail par jour.

Votre syndicat regrette-t-il, oui ou non, cette décision?

M. Denis Lemelin: Regrette-t-il la décision de syndiquer ces personnes parce que...?

Le président: Le regrettez-vous, oui ou non?

M. Denis Lemelin: Non, nous les avons syndiqués et nous sommes très heureux qu'ils soient des nôtres.

Le président: J'en conclus donc que la réponse est non.

Je vous remercie de votre présence ici, messieurs.

Merci, monsieur Campbell.

Nous allons suspendre la séance l'espace de quelques minutes.

Les prochains témoins auraient-ils l'obligeance de prendre place?

• (1500)

_____ (Pause) _____

• (1500)

Le président: Nous allons reprendre la séance.

M. Benjamin Dachis de l'Institut C.D. Howe et M. Daniel Kelly de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante s'exprimeront par vidéoconférence.

M. Hanes et M. Brown sont dans la salle. Je vous remercie tous de votre présence aujourd'hui.

Monsieur Brown et monsieur Hanes, qui de vous veut commencer?

Monsieur Brown.

• (1505)

M. Bob Brown (membre, Comité des transports, Conseil des Canadiens avec déficiences): Le Conseil des Canadiens avec déficiences est une organisation nationale de personnes handicapées qui oeuvre pour l'avènement d'un Canada accessible et inclusif. Les

Canadiens handicapés sont des gens comme tout le monde: mère, père, étudiant, travailleur, député, chercheur d'emploi, retraité. Il y a probablement des personnes handicapées dans votre famille, et il est probable que vous aussi, un jour ou l'autre, vous aurez à vivre avec un handicap.

En 2012, environ 3,8 millions de Canadiens, soit 13,7 % de la population âgée de 15 ans ou plus, ont déclaré avoir un handicap nuisant à l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes. Ces résultats proviennent de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012.

Avec l'âge, les handicaps apparaissent à un rythme croissant. En 2012, chez les 15 à 64 ans, une personne en âge de travailler sur dix a déclaré avoir un handicap comparativement à un plus du tiers des aînés de 65 ans et plus. Les femmes, à 14,9 %, sont plus à risque que les hommes, qui sont à 12,5 %.

Je vais présenter quelques statistiques qui expliquent pourquoi les aînés restent chez eux. Dans le cas des aînés handicapés qui ne quittent pas leur domicile, il y en a 56 % qui considèrent être confinés dans leur logis. Parmi les aînés confinés chez eux, 48 % disent que c'est principalement en raison de problèmes de santé. En dehors des problèmes de santé, la principale raison qui confine à domicile les aînés handicapés varie en fonction des groupes d'âge. Les plus âgés sont plus susceptibles de ne pas vouloir sortir — environ 44 % des cas — ou d'avoir besoin d'aide — dans 37 % des cas — que les aînés plus jeunes, qui pour leur part estiment — dans environ 19 % des cas — ne pas avoir accès à des moyens de transport. Par ailleurs, 28 % des Canadiens plus âgés sont moins susceptibles de sortir s'ils n'ont personne pour les accompagner. L'accessibilité des services s'en trouve donc réduite — nous avons quelques graphiques —, cette information apparaît à la figure 4,9.

Le CCD craint que la proposition de mettre fin au service à domicile diminue l'accessibilité d'un service auquel les personnes handicapées ont actuellement accès.

Lorsque le Canada a ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées, il a pris l'engagement de ne rien faire qui réduirait l'accessibilité aux services. C'est indiqué à l'article 4 de la convention.

Les expériences vécues par des personnes handicapées nous font croire que la décision de mettre fin au service de livraison à domicile de Postes Canada lésera les Canadiens handicapés. La livraison dans des boîtes communautaires est inadéquate pour les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite, qui dépendront de leur famille et de leurs amis pour récupérer leur courrier.

L'expérience des membres de notre réseau qui ont fait l'essai du service des boîtes postales communautaires montre bien les problèmes qu'engendre cette forme de prestation des services. Le président du CCD, Tony Dolan, qui est en fauteuil roulant, habite une région où Postes Canada a installé des boîtes postales communautaires. Il rapporte que ce service lui est inaccessible. Il compte sur son épouse pour aller chercher le courrier. Toutes les personnes handicapées ne cohabitent pas avec une autre personne capable d'aller chercher leur courrier.

Permettez-moi de mentionner quelques-uns des obstacles. La boîte postale communautaire sera une barrière pour un grand nombre de Canadiens handicapés. La température et l'enneigement peuvent rendre les trottoirs impraticables pour les personnes en fauteuil roulant ou utilisant une autre forme d'aide à la mobilité. Pour les personnes dont la déficience engendre une extrême fatigue, le déplacement jusqu'à la boîte aux lettres constituera un fardeau supplémentaire qu'il leur faudra assumer quotidiennement.

De plus, la pauvreté oblige certaines personnes handicapées à vivre dans des quartiers peu sécuritaires, parce que les loyers y sont plus abordables. Celles-ci se sentiront vulnérables en allant récupérer leur courrier à la boîte communautaire. En raison de différentes contraintes, elles n'auront d'autre choix que de dépendre de leurs amis, de leurs voisins ou de bénévoles d'organismes de bienfaisance pour aller chercher leur courrier. Leur autonomie en sera réduite.

• (1510)

Demander à d'autres personnes de récupérer le courrier porte atteinte à la vie privée des gens, et pourrait être source de vives inquiétudes pour les femmes handicapées vivant dans des situations de violence. Elles ne veulent surtout pas que leur agresseur ait accès à des documents personnels, comme les relevés bancaires envoyés par la poste.

M. Roy Hanes (membre, Comité des politiques sociales, Conseil des Canadiens avec déficiences): Je vais prendre la relève maintenant.

Bon après-midi à tous. Comme l'a indiqué Bob, le Conseil des Canadiens avec déficiences se penche aussi sur ce que nous appelons le fossé numérique et la discrimination fondée sur la capacité physique.

L'une des choses qui nous inquiètent, c'est que même si de nombreux Canadiens se sont tournés vers les technologies de l'information et des communications au détriment des services postaux, tous n'ont pas les moyens d'avoir accès à Internet. L'incidence de la pauvreté est démesurément élevée chez les Canadiens handicapés. Par conséquent, tous n'ont pas les moyens d'avoir Internet à la maison, surtout dans le cas des personnes qui dépendent de l'assistance sociale, car leur revenu leur laisse très peu de marge de manoeuvre.

En outre, certains Canadiens handicapés ont besoin de technologie adaptée pour utiliser les technologies de communications et d'information, ce qui leur occasionne des dépenses supplémentaires.

D'après l'Enquête sur participation et les limitations d'activité de 2006, la faiblesse du revenu est un problème majeur pour un grand nombre de personnes handicapées qui sont d'âge actif, soit les 15 à 64 ans. Le taux de pauvreté baisse de façon marquée chez les aînés, pour se situer à un niveau semblable à celui des aînés qui ne sont pas handicapés.

En 2010, selon Statistique Canada, huit ménages sur dix avaient accès à Internet. Le taux d'accès était plus important dans les grandes villes — environ 81 % des ménages y avait accès. Il était plus faible dans les petites villes, où il se situait à environ 76 % et dans les régions rurales, où il était d'environ 71 %. L'accès à Internet était donc assez bon. Toutefois, on constate une forte disparité selon les revenus; les ménages mieux nantis étaient plus susceptibles d'avoir accès à Internet que les ménages moins nantis.

Si l'on répartit en quatre groupes les ménages canadiens en fonction de leur revenu, les ménages du quart le plus riche, qui ont un revenu annuel de 87 000 \$ ou plus, y avaient — à 97 % — pratiquement tous accès. À l'autre extrémité de l'échelle, à peine la

moitié — 54 % — des ménages du quart le plus pauvre, qui ont un revenu de 30 000 \$ ou moins, avaient un accès Internet. La majorité des personnes handicapées font partie de cette dernière catégorie.

Parmi le 21 % de ménages canadiens n'ayant pas accès à Internet, plus de la moitié, soit 56 %, ont déclaré à Statistique Canada que cela ne les intéressait pas. Un cinquième a parlé des coûts d'accès à l'équipement et 15 % ont déclaré qu'ils n'avaient pas d'appareil, comme un ordinateur pour se brancher.

Le Conseil des Canadiens avec des déficiences veut aussi faire valoir que, bien souvent, il se crée un lien entre les employés des postes et les personnes handicapées, et que ce service est important pour elles. À bien des égards, rien ne vaut le contact humain. Les facteurs, même si c'est officieusement, jouent un rôle crucial en ce qui concerne les personnes vulnérables dans leurs collectivités, surtout dans le cas des personnes qui sont handicapées, âgées ou les deux.

À notre avis, il est inacceptable d'avoir un système de courrier à deux volets. Pareil système serait problématique pour les personnes handicapées, car il suppose une distinction entre les personnes handicapées et les aînés. Le Conseil des Canadiens avec des déficiences sait que bien des gens doivent prouver qu'ils sont handicapés pour être admissibles au service. C'est un processus qui prend du temps et qui coûte de l'argent.

Un autre aspect qui nous préoccupe énormément, c'est le fonctionnement de ce système, dont Bob a déjà parlé, et le problème de l'accessibilité.

La mise en place d'un système qui identifie ou étiquette une personne handicapée nous inquiète énormément, car il permettrait de savoir où elle habite, la rendant vulnérable à la violence ou aux abus.

Voilà quelques-uns des problèmes. Je vois que mon temps s'achève. Je m'arrêterai donc ici.

• (1515)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Brown et monsieur Hanes.

Nous passerons maintenant à M. Dachis, qui dispose d'un maximum de 10 minutes.

M. Benjamin Dachis (analyste principal de la politique, Institut C.D. Howe): Merci beaucoup.

Bon après-midi. Je vous remercie de m'avoir invité à témoigner devant le comité aujourd'hui. Je suis désolé de ne pouvoir y être en personne. Je suis fort reconnaissant au comité de me permettre de témoigner par vidéoconférence.

Je me nomme Benjamin Dachis. Je suis analyste principal de la politique à l'Institut C.D. Howe. Pour ceux qui ne connaissent pas l'institut, il s'agit d'un organisme indépendant à but non lucratif ayant pour objectif d'améliorer la qualité de vie des Canadiens en favorisant les politiques publiques sensées sur le plan économique.

Je suis l'auteur d'une étude récemment publiée par l'Institut C. D. Howe portant sur la réforme de Postes Canada. Elle a pour titre « How Ottawa Can Deliver a Reformed Canada Post » et a été publiée en août dernier. Je montrerai que Postes Canada a besoin d'une réforme plus profonde que ce qui a été annoncé la semaine dernière.

Au lieu de diminuer l'offre de service et d'augmenter les tarifs, mieux vaudrait privatiser partiellement Postes Canada, et ensuite envisager, possiblement, sa privatisation totale. C'est le modèle de réforme retenu, notamment, par le Royaume-Uni, qui conserve la responsabilité de certains services, tout en privatisant petit à petit son service de livraison postale.

Postes Canada appartient au gouvernement fédéral qui lui laisse une grande marge de manoeuvre. En vertu de la Loi sur la Société canadienne des postes, le gouvernement a donné à Postes Canada le droit exclusif de ramasser et de livrer le courrier pour le prix d'un timbre. Toutefois, le gouvernement lui a imposé de fournir un service à toutes les adresses. C'est ce qu'on appelle l'obligation de service universel. Je crois que l'objectif premier de Postes Canada est d'offrir un service universel au même prix à toute la clientèle du pays.

Le gouvernement a créé un monopole afin de conférer un mandat de service universel, mais je soutiendrai qu'il s'agit de deux questions distinctes, et qu'une véritable réforme doit s'attaquer au monopole du gouvernement, à l'exigence du service universel et aux questions concernant les pensions et les relations de travail avec les employés actuels de Postes Canada.

L'augmentation des prix et la réduction du service ne règlent pas les questions du monopole du gouvernement, du service universel ou des préoccupations concernant les pensions. Je montrerai que nous pourrions régler certains de ces problèmes à l'avenir.

Commençons par le monopole. Il y a deux moyens de limiter le monopole du gouvernement sur la livraison du courrier.

Le premier moyen s'apparente à ce qu'ont fait la Suède et la Finlande, par exemple. Il consiste à abolir le monopole du gouvernement sur le ramassage et la livraison du courrier pour permettre à de nouveaux venus du secteur privé de faire le travail. En pareil cas, le gouvernement fixe souvent les modalités de service et les prix pour les nouveaux venus.

Une autre possibilité consiste à abolir plus graduellement le monopole du gouvernement. Cela peut se faire par la passation de marché, où, par exemple, le gouvernement met aux enchères le droit d'assurer une partie des services postaux, comme la livraison ou le ramassage du courrier.

Postes Canada peut fixer les conditions du contrat avec les soumissionnaires, par exemple, conserver un certain nombre de comptoirs postaux dans une région ou conserver la livraison à domicile là où elle existe à l'heure actuelle. Postes Canada pourrait payer l'entrepreneur le moins cher à partir des recettes générées par la vente de timbres. Les soumissionnaires retenus pourraient ensuite essayer des façons particulièrement innovatrices et économiques de respecter les conditions du contrat.

Les soumissionnaires retenus pourraient être des entreprises de livraison de colis déjà existantes ou des entreprises de presse qui offrent la livraison à domicile. Il pourrait s'agir de groupes communautaires, ou bien d'employés de Postes Canada. Les ententes de service pour la livraison et le ramassage seraient un prolongement du recours actuel à la sous-traitance des services des comptoirs postaux, des centres de service à la clientèle, du transport à grande distance et du transport aérien.

Les frais d'exploitation des comptoirs postaux confiés à des sous-traitants sont d'un tiers moins élevé que ceux des comptoirs gérés par Postes Canada. Si la passation de marché pour la livraison et le ramassage permettait de réaliser le même genre d'économies, les économies de coûts seraient énormes, sans pour autant compromettre les normes de prestation.

Séparer, puis privatiser les services de livraison des services postaux que peuvent offrir des entreprises privées tout en conservant d'autres services sous la responsabilité de l'État, voilà le parti que prendra le Royaume-Uni. Ce pays a privatisé le réseau de livraison du service postal Royal Mail, mais il conservera la responsabilité du Post Office, qui assure la gestion de son réseau de comptoirs postaux. Le fait d'être propriété de l'État ne signifie pas nécessairement que l'exploitation est assurée par l'État.

Au Royaume-Uni, 97 % des bureaux de poste sont exploités par des entrepreneurs ou des entreprises privées. Au Canada, seulement 40 % des comptoirs postaux sont exploités par des sous-traitants. Ce sont les comptoirs que l'on voit dans les pharmacies Shoppers Drug Mart, par exemple.

● (1520)

Même dans ce secteur où la sous-traitance est répandue par rapport à ce qu'on observe normalement au Canada — et ces fournisseurs offrent de bons services aux Canadiens sous la bannière de Postes Canada —, nous sommes encore derrière le Royaume-Uni.

Comment peut-on préserver le mandat de fournisseur de services universels en empruntant la voie de la sous-traitance?

Premièrement, le maintien d'un prix et d'un niveau de service universel dans l'ensemble du pays est une approche discutable sur le plan économique. Le coût des services est plus élevé dans les collectivités rurales que dans les zones urbaines. L'interfinancement des services postaux fait en sorte que le financement des services offerts dans les zones rurales entraîne des coûts plus élevés pour les clients des zones urbaines. Cependant, comme l'abandon du mandat de fournisseur de services universels de Postes Canada est un enjeu politique risqué dans les collectivités rurales, il est peu probable que cela arrive à court terme.

Au lieu d'imposer aux clients des postes les coûts de maintien des services en zone rurale, le gouvernement fédéral devrait subventionner les services en milieu rural. En établissant des subventions de façon transparente, le Parlement pourrait maintenir les mêmes prix dans les zones urbaines et rurales. Ce genre de service subventionné serait similaire au service actuellement offert gratuitement aux députés qui envoient des lettres à d'autres députés, un service qui coûte 22 millions de dollars par année aux contribuables.

Sous un régime de sous-traitance, il faudrait subventionner les fournisseurs de services dans les régions où les coûts sont élevés. Si le coût de livraison par article expédié ou livré dans une région éloignée n'est pas couvert par le prix fixé pour le timbre, la différence sera payée à même les recettes publiques. Les sous-traitants se feraient concurrence en demandant la plus basse subvention possible pour leur offre de service.

Les modalités de la sous-traitance inciteraient fortement les employeurs et les employés liés à un marché de sous-traitance à être les plus productifs possible. Les firmes dont les employés sont assez peu productifs perdraient des contrats ou toucheraient moins de profits. Sachant qu'une faible productivité ou des demandes salariales excessives de leur part pourraient faire perdre des contrats au sous-traitant qui les emploie, les travailleurs pourraient essayer d'améliorer leur productivité ou de réduire leurs coûts par rapport aux employés de Postes Canada.

La sous-traitance pourrait aussi améliorer la productivité des employés de Postes Canada qui devraient faire concurrence aux entrepreneurs privés pour obtenir du travail.

Pour conclure, je tenterai d'aborder les questions touchant les conventions collectives et les pensions des employés de Postes Canada.

Postes Canada pourrait graduellement accroître la part de services offerts en sous-traitance sans recourir à des mises à pied, puisque, pour la plupart des employés, la convention collective actuelle interdit la mise à pied.

À la fin de 2012, le régime de pension de Postes Canada accusait un déficit de solvabilité d'environ 6 milliards de dollars. Postes Canada a obtenu du gouvernement fédéral la permission spéciale de reporter les paiements que la société doit faire pour couvrir le déficit de son régime de pension. Peu de solutions simples pourront être adoptées pour couvrir un aussi grand déficit. Au Royaume-Uni, par exemple, le gouvernement s'est attaqué au passif sans précédent du régime de pension de la Poste royale, en 2012. Pour éponger ce passif, on a procédé à un transfert de 40 milliards de livres sterling, ce qui équivaut à environ 70 milliards de dollars. Le déficit de solvabilité du régime de pension s'élevait à environ 10 milliards de livres sterling, soit environ 17 milliards de dollars. Avec une privatisation graduelle, Postes Canada pourrait, au cours des prochaines années, commencer à éponger ce déficit, soit en réduisant les prestations futures, soit en haussant les cotisations des travailleurs, ou en faisant les deux.

La sous-traitance pourrait aussi encourager les employés de Postes Canada à entamer des négociations pour s'attaquer aux problèmes qui menacent le régime de pension.

En sous-traitant graduellement un plus grand nombre de services offerts par Postes Canada, on pourrait faire une réforme plus en profondeur pour finalement arriver à une privatisation complète. Alors, la société serait dans la même situation que la Poste royale, puisqu'il y aurait de nouveaux compétiteurs, et les coûts associés au maintien des services universels seraient établis.

Quelle que soit l'approche choisie — nous pouvons envisager une foule de modèles de privatisation —, que nous décidions de privatiser entièrement Postes Canada ou en choisissant soigneusement d'autres services à confier à un soumissionnaire du secteur privé, il faudrait viser à mettre en place un service postal compétitif et efficace.

Il est temps de combler l'écart que les services postaux du Canada accusent par rapport aux services offerts dans le reste du monde, et que les Canadiens bénéficient du système le plus efficace possible.

Merci de votre invitation. Je suis prêt à répondre à vos questions.

• (1525)

Le président: Merci. Je vous remercie d'avoir respecté votre temps de parole.

Nous allons maintenant entendre Dan Kelly, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, qui dispose de 10 minutes.

M. Daniel Kelly (président et chef de la direction, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante): Merci beaucoup. Je suis très heureux d'être ici aujourd'hui.

Les petites et moyennes entreprises membres de notre organisation nous ont beaucoup parlé de Postes Canada. La FCEI regroupe 109 000 petites et moyennes entreprises réparties dans l'ensemble du pays, dans chacune des provinces et dans deux des trois territoires. Cette question a été plutôt controversée chez nos membres, surtout en ce qui a trait à l'établissement des prix.

Nous espérons que vous avez reçu les quelques données de sondage que nous avons recueillies récemment. Je dois dire que le

personnel de la FCEI nous a donné l'heure juste. Il a réalisé auprès de nos membres un sondage détaillé auquel 8 000 petites entreprises ont répondu au cours des mois de septembre et d'octobre derniers. Nous disposons donc de données très récentes qui révèlent l'avis de nos membres au sujet de Postes Canada. Certaines données pourraient vous surprendre.

La troisième page de mon document révèle que 40 % des petites et moyennes entreprises envoient au moins 50 lettres par mois, et que rares sont celles qui n'utilisent pas...

Le président: Monsieur Kelly, puis-je vous interrompre?

Monsieur Dewar.

M. Paul Dewar: Je ne crois pas que les membres ont vu le document dont il parle. Je veux juste qu'il sache que nous n'avons pas reçu l'information.

Le président: D'accord, on vient de me rappeler que les membres n'ont pas le document dont vous parlez.

M. Daniel Kelly: J'en suis terriblement désolé. Nous l'avons envoyé au début de la journée, mais je suis conscient que cette réunion du comité a été organisée à la hâte. Je vais vous résumer les grandes lignes.

Le président: Très bien. Continuez.

M. Daniel Kelly: Chez nos membres, 40 % des petites entreprises envoient au moins 50 lettres par mois. Par ailleurs, très peu de nos membres — 1 % ou 2 % seulement — n'envoient aucune lettre à chaque mois. La modification des tarifs aura des répercussions assez importantes sur les petites et moyennes entreprises.

Lorsque nous demandons à nos membres pourquoi ils emploient les services de Postes Canada, ils invoquent surtout l'accessibilité et la commodité, et ensuite, le coût. Le faible coût, cité par 50 % de nos membres, arrive au deuxième rang des raisons invoquées. La fiabilité a également été citée assez souvent. Ce ne sont là que quelques-uns des critères mentionnés.

Lorsque nous avons demandé récemment à nos membres de nous dire à quel point les services d'expédition et de livraison de courrier de Postes Canada sont importants pour leur entreprise, 61 % ont dit que ces services sont très importants pour les petites entreprises, et 30 % ont dit qu'ils étaient plutôt importants. Comme vous pouvez le constater, plus de 90 % des petites entreprises croient que les services de livraison de Postes Canada sont plutôt importants ou très importants pour leur entreprise.

Mais l'utilisation des services de Postes Canada évolue. Chez nos membres, un assez grand nombre — 42 %, pour être plus précis — ont dit avoir eu moins souvent recours aux services de Postes Canada au cours des trois dernières années. Encore 42 % ont dit que leur utilisation des services est demeurée la même. Seulement 14 % ont dit avoir observé une augmentation.

Les gens sont souvent surpris par ces données, car je crois que la plupart des consommateurs canadiens diront que leur utilisation des services de Postes Canada a diminué considérablement, et que bon nombre des échanges qu'ils faisaient par courrier ont cessé. Mais on utilise encore assez souvent les services de Postes Canada, en particulier chez les petites entreprises.

Je tiens à souligner certaines questions.

Premièrement, de nombreuses entreprises ont recours à la poste pour la livraison de paiements. La dernière grève de la poste a touché énormément de petites entreprises, car la majorité d'entre elles continuent de recourir à ces services pour envoyer des factures et recevoir des paiements sous forme de chèques. Alors qu'un grand nombre de consommateurs sont passés au paiement en ligne et au paiement automatisé, les entreprises, à qui l'ARC demande de produire des factures en format papier, doivent encore recourir très souvent aux services postaux pour envoyer des factures et recevoir des paiements.

En outre, l'envoi de lettres demeure un important moyen de communication avec les clients. C'est donc une préoccupation assez importante pour nos membres.

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils utilisent d'autres services que ceux de Postes Canada pour la livraison de courrier, les membres ont cité notamment la rapidité et la fiabilité des services de livraison pour justifier le choix d'autres options.

Nous avons également beaucoup consulté nos membres au sujet de certaines options qui s'offrent à Postes Canada pour réduire ses coûts. La plus populaire chez nos membres était le gel du salaire des employés de Postes Canada sur plusieurs années. Ils ont également parlé de passer de la livraison à domicile à l'utilisation de boîtes postales communautaires. Les deux tiers de nos membres, soit 66 %, ont dit être favorables à cette dernière solution, non pas parce que l'idée leur plaît, mais parce qu'ils étaient d'avis qu'il s'agissait d'un compromis raisonnable pour permettre à Postes Canada de réduire les coûts sans éliminer des services.

De plus, la majorité de nos membres étaient d'accord pour qu'on ferme les bureaux de poste sous-exploités.

Les avis étaient plus partagés en ce qui concerne la livraison de lettres et de courrier publicitaire trois fois par semaine au lieu de cinq. Par ailleurs, très peu se sont montrés favorables à une hausse importante des tarifs. Lorsqu'on leur a proposé de hausser les tarifs de 5 % à 10 % par année sur plusieurs années pour la livraison de lettres et de colis, seulement 21 % de nos membres y étaient favorables, contre 75 % qui s'y opposaient.

Je tiens à souligner que, alors que nous nous attendions à une hausse des tarifs de 5 % à 10 % pour la livraison de lettres, les hausses de tarifs annoncées par Postes Canada sont bien plus élevées. Ce sont des hausses de tarifs énormes qui toucheront de nombreuses entreprises. Je peux vous dire que l'un de nos membres de Saskatoon m'a envoyé un courriel pour me dire que cette hausse aurait d'énormes conséquences pour son entreprise, qui envoie 20 000 lettres par année.

Nous avons examiné certaines structures de coûts chez Postes Canada. Nous publions un compte rendu que nous appelons « Regard sur les salaires », dans lequel nous comparons les salaires et les avantages sociaux offerts dans le secteur public à ceux offerts dans le secteur privé.

En général, les salaires et les avantages sociaux offerts par Postes Canada étaient 40 % supérieurs à ceux offerts pour des postes semblables dans le secteur privé, si on tient compte à la fois du salaire, des avantages sociaux et de l'horaire de travail. Si on tient compte du salaire seulement, il est 17 % supérieur à celui offert pour des postes similaires dans le secteur privé. Quand on inclut les avantages sociaux comme les pensions, il faut ajouter 23 %.

● (1530)

En général, nos membres sont favorables à l'emploi de boîtes postales communautaires. Ils appuient certaines mesures modestes

qui ont été prises pour remédier au déficit du régime de pension, mais ils croient que Postes Canada doit agir plus rapidement et en faire davantage à cet égard. Pour ce qui est de l'augmentation du nombre de franchises postales, 62 % de nos membres sont d'accord, et nous appuyons certaines mesures modestes prises par Postes Canada pour réduire ses coûts de main-d'oeuvre en alignant davantage les salaires et les avantages sociaux sur ce qui est normalement offert dans le secteur privé.

Ce qui nous préoccupe vivement, c'est évidemment la hausse des tarifs de livraison du courrier. Nous voulons que cette solution soit réexaminée, ou qu'on envisage au moins de l'échelonner sur une plus longue période. Je crois qu'on finira par remettre en question la pertinence du monopole détenu par Postes Canada dans le domaine de la distribution de courrier au pays. Nos membres ont des avis partagés sur la privatisation, mais la majorité appuie la privatisation de Postes Canada. Je me demande cependant qui serait prêt à acheter Postes Canada, compte tenu de l'ampleur de son passif non capitalisé et de ses difficultés actuelles.

Je tiens à parler plus précisément du passif non capitalisé du régime de pension, qui s'élève à 6,5 milliards de dollars. Aujourd'hui, Postes Canada — l'un des premiers grands organismes gouvernementaux — envisage de hausser ses tarifs et de réduire ses services parce que rien n'a été fait pour remédier au passif non capitalisé du régime de pension. Nous vous exhortons à entamer la même réflexion à l'égard des autres organismes gouvernementaux, car chez bon nombre d'entre eux, le régime de pension accuse un énorme passif non capitalisé, qu'il s'agisse d'organismes fédéraux offrant des services essentiels à la population, ou de l'ensemble de la fonction publique fédérale, provinciale et municipale. Nous voyons la crise des pensions comme un problème auquel tous les députés devraient s'attaquer non seulement par d'autres moyens que les modestes mesures qui ont déjà été prises, mais aussi plus rapidement.

Merci beaucoup.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant passer à monsieur Sullivan, qui dispose de sept minutes.

M. Mike Sullivan (York-Sud—Weston, NPD): Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins de leur présence.

En ce qui concerne les personnes handicapées, le Canada est l'un des signataires de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Le Canada a notamment reconnu que les conditions de vie des personnes handicapées ne devraient jamais se dégrader. Quand on sait que le courrier est actuellement livré à domicile, l'utilisation de 106 000 boîtes postales communautaires représente-t-elle une amélioration ou une détérioration des conditions de vie pour les personnes handicapées?

● (1535)

M. Bob Brown: De toute façon, je crois que, pour les personnes handicapées, les boîtes postales communautaires présentent d'autres problèmes comme celui de l'ergonomie. Par exemple, il faudrait que ces gens puissent atteindre la plus haute rangée. Il y a aussi les conditions climatiques difficiles. Je crois que la réduction des services de livraison et le fait d'obliger les gens à recourir davantage aux boîtes postales communautaires entraîneraient une dégradation de nos conditions de vie actuelles.

M. Mike Sullivan: Mon fils, qui habite à Edmonton, doit utiliser une boîte postale communautaire située de l'autre côté de la rue. Il faut traverser la rue, qui n'est pas déneigée, et personne ne pellette la neige autour de la boîte postale communautaire. Il n'est donc guère surprenant qu'aucune personne en fauteuil roulant ou ayant besoin d'une aide à la mobilité ne vive dans ce quartier, parce que ce serait impossible.

M. Roy Hanes: J'aimerais faire un commentaire à ce sujet. Les personnes handicapées ne seront pas les seules personnes lésées. Bien sûr, vous soulevez une question importante, mais nous oublions souvent les parents qui restent à la maison pour s'occuper d'un enfant ayant une déficience importante. C'est tout un défi pour la mère ou le père qui doit habiller son enfant et le mettre dans un fauteuil roulant avant de pouvoir aller au bout de la rue pour récupérer le courrier. Cela pose problème une journée d'hiver comme aujourd'hui.

En ce qui concerne la mise en place d'un système pour déterminer si le courrier doit être livré dans la boîte aux lettres commune ou au domicile des personnes handicapées, Bob et moi savons que les personnes handicapées doivent généralement prouver leur déficience aux autorités. Cette obligation entraînera des coûts et quelqu'un devra les assumer. Cela pourrait entraîner des coûts connexes liés aux soins de santé, car, comme Bob le sait très bien, même pour obtenir un abonnement d'autobus les personnes handicapées doivent consulter un médecin afin qu'il confirme leur handicap. Je travaille dans une université et les étudiants handicapés doivent consulter un médecin pour obtenir une lettre de permission pour faire telle ou telle chose. Donc, outre le coût humain, il y a beaucoup de coûts supplémentaires cachés.

Vous avez soulevé un bon point concernant le manque d'accessibilité. Nous craignons non seulement que cette décision exclure davantage les personnes handicapées — Bob et moi réfléchissons à la question et y travaillons depuis plus de 30 ans —, mais que toute mesure qui minimise l'inclusion crée un obstacle.

M. Mike Sullivan: Et violerait l'engagement que le Canada a pris envers les Nations Unies.

M. Roy Hanes: Effectivement.

M. Bob Brown: J'aimerais donner un exemple, si vous me le permettez. Avec tout le respect que je dois à Ottawa, notre capitale nationale, je suis resté bloqué quatre fois sur les trottoirs de la ville la semaine dernière et une fois hier. J'étais incapable de descendre du trottoir.

M. Mike Sullivan: Alors accéder à une boîte aux lettres commune...

M. Bob Brown: Comme vous l'avez dit, elles ne sont pas délogées.

M. Mike Sullivan: Non, effectivement.

M. Bob Brown: L'accès aux boîtes aux lettres communes pose problème en soi.

M. Mike Sullivan: Cela fait 30 ans qu'elles existent, alors on pourrait penser qu'après tout ce temps Postes Canada aurait réglé ces problèmes, mais ce n'est pas le cas.

M. Bob Brown: L'ergonomie des boîtes aux lettres pose également problème...

M. Mike Sullivan: Postes Canada ne règle pas ces problèmes, notamment parce que les personnes handicapées peuvent aller vivre dans des endroits où le courrier est livré à domicile ou dans un

immeuble résidentiel où le courrier est livré dans les boîtes aux lettres situées à l'intérieur, dans l'entrée.

M. Bob Brown: L'accès aux services, entre autres, incite les personnes handicapées à déménager. Elles quittent la campagne ou les lieux où elles n'ont pas accès aux services d'aide ou aux autres services nécessaires à leur survie. Voilà pourquoi elles s'installent dans les villes.

M. Mike Sullivan: Une autre réalité, c'est que les personnes handicapées n'ont généralement pas beaucoup d'argent et que, par conséquent, elles n'ont pas accès à d'autres moyens de communication. Elles dépendent donc davantage du courrier que d'autres segments de la population. Quelles répercussions entraînera l'augmentation du prix?

M. Bob Brown: C'est l'une de nos principales préoccupations. L'augmentation du prix est un coup dur, surtout pour les organismes sans but lucratif et les personnes à faible revenu — même pour les petites entreprises. On ne parle pas de quelques dollars. Les gens ont des factures à payer. Pour bien des gens, 1 \$ pour un timbre c'est beaucoup d'argent.

M. Mike Sullivan: Les bénéficiaires de prestations sociales touchent un revenu fixe et n'ont pas beaucoup d'argent à leur disposition.

● (1540)

M. Roy Hanes: Exactement et je doute que les prestations seront augmentées pour pallier le coût des timbres ou d'autres biens et services.

M. Mike Sullivan: Et pas non plus pour l'accès à Internet ou autre chose. Postes Canada livre le courrier aux personnes aveugles. Or, les organismes nous parlent beaucoup de privatisation. Est-ce qu'une entreprise privée serait en mesure d'offrir un service aussi efficace ou bon que Postes Canada?

M. Bob Brown: C'est une bonne question.

M. Roy Hanes: Selon nos estimations, probablement pas. J'aimerais revenir sur un autre point que vous avez soulevé. Une chose qui nous préoccupe, c'est que bon nombre de personnes handicapées en milieu urbain vivent dans des quartiers à faible revenu et sont souvent exposées à la violence et aux actes criminels. Cela nous préoccupe, surtout si elles devaient se rendre à la boîte aux lettres communes durant le jour ou la nuit. Elles risquent d'être davantage exposées à la violence. C'est également une de nos préoccupations.

M. Mike Sullivan: Les boîtes aux lettres ne sont pas équipées de lumières, n'est-ce pas?

M. Roy Hanes: Pas à notre connaissance.

M. Mike Sullivan: Vous avez raison, la nuit ou durant l'hiver, où il fait nuit dès 16 heures, les personnes sont plus vulnérables.

Je vais brièvement passer à un autre témoignage.

Le président: Très brièvement.

M. Mike Sullivan: Je passe à la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. J'ai été étonné d'apprendre qu'il existe une entreprise qui envoie 20 000 lettres par an. Avec un tel volume, ses coûts augmenteront de quelque 10 000 \$. C'est très alarmant pour les petites entreprises. Quelle est la position de la fédération à ce sujet?

M. Daniel Kelly: Nous sommes contre cette augmentation de coût et proposons qu'elle soit rejetée ou repensée complètement. Nous aimerions à tout le moins que l'augmentation soit progressive. Cela représente une augmentation énorme des coûts pour les PME, bon nombre desquelles ne vont pas très bien actuellement. En passant, nous sommes soulagés de voir que leurs cotisations à l'assurance-emploi et au Régime des pensions du Canada n'augmentent pas. Nous craignons cependant que Postes Canada enlève le vent dans les voiles de certaines entreprises qui sont largement tributaires du courrier.

Ce n'est pas tout. Pour beaucoup d'entreprises, la correspondance-réponse d'affaires fait partie intégrante de leur plan d'affaires et certaines d'entre elles m'ont dit qu'il faut repenser cette forme de correspondance. Les options de paiement électronique sont limitées à l'heure actuelle au Canada. C'est une préoccupation. Je vois que vous me faites signe de terminer mon intervention, monsieur Miller.

Le président: J'ai fait preuve de souplesse. Juste une précision — je ne sais pas si c'est vous monsieur Sullivan, ou si c'est M. Hanes ou M. Brown qui en avez parlé —, vous avez parlé de la livraison de courrier dans les immeubles résidentiels. Il serait logique de penser que, même si les facteurs livreront le courrier dans des boîtes aux lettres communes, Postes Canada n'installera pas de boîtes aux lettres commune à l'extérieur des immeubles résidentiels ou des copropriétés, et qu'elle continuera d'utiliser les boîtes existantes, installées dans les immeubles.

M. Mike Sullivan: Si je puis me permettre, monsieur le président...

Le président: Bien sûr.

M. Mike Sullivan: ... ce que j'ai voulu dire, c'est qu'une personne handicapée pourrait choisir de vivre dans un immeuble résidentiel parce que ce dernier est équipé de boîtes aux lettres situées à l'intérieur de l'immeuble. Cela lui éviterait d'aller à l'extérieur et d'être exposée aux caprices de la météo et à tout le reste.

Le président: Je vois.

M. Mike Sullivan: C'est un plus pour cette personne. Je doute que Postes Canada ait l'intention d'abolir la livraison dans les grands immeubles résidentiels, mais je ne sais pas quel sort elle réservera aux petits quadruplex qui existent partout à Montréal et à Toronto.

Le président: Moi non plus. Merci.

Monsieur McGuinty, vous avez sept minutes.

M. David McGuinty: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, messieurs, de votre présence.

Monsieur Hanes et monsieur Brown, votre témoignage m'a particulièrement ému. Quatre millions et demi de Canadiens souffrent d'un handicap. Avec le vieillissement de la population, ce nombre augmente rapidement. Comme je l'ai mentionné plus tôt, entre 10 et 11 % des résidents de ma circonscription souffrent d'un handicap. Je ne sais pas dans quelle mesure Postes Canada en a tenu compte dans sa planification.

J'ai également été frappé par votre témoignage au sujet du lien entre les handicaps et la pauvreté. Cela m'a rappelé que le gouvernement a décidé d'éliminer le Programme d'accès communautaire, monsieur le président. Il s'agissait d'un programme d'accès à Internet dans nos bibliothèques publiques qui coûtait 10 millions de dollars par an, soit un quart de ce que le gouvernement dépense annuellement pour la promotion du Plan d'action économique. J'ai été frappé par le nombre de citoyens handicapés qui accédaient à Internet auparavant. En effet, l'accès à Internet coûte cher pour les

prestataires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou les prestataires d'autres programmes provinciaux. C'est pourquoi ils vont à la bibliothèque pour avoir accès à Internet et être connectés.

Monsieur Hanes et monsieur Brown, avez-vous été consultés? Postes Canada a-t-elle consulté le Conseil des Canadiens avec déficiences pour savoir ce qu'il pense de ces changements?

• (1545)

M. Bob Brown: Pas à ma connaissance. Nous pourrions encore une fois poser la question, mais à notre avis le conseil n'a pas été consulté.

M. Roy Hanes: Non.

M. David McGuinty: Merci.

Monsieur Kelly, j'aimerais revenir sur votre témoignage. Merci de votre avertissement, si je puis l'appeler ainsi, au sujet des régimes de retraite sans capitalisation. Cela m'a amené à me demander pourquoi, cette semaine, le ministre Flaherty a rejeté du revers de la main la bonification du RPC — un régime dont profitent bon nombre de vos membres, soit dit en passant.

Permettez-moi de vous poser la question suivante, monsieur Kelly: avez-vous été consultés — la FCEI et vous — au sujet de ce plan d'action en cinq points et vous a-t-on demandé votre avis à ce sujet?

M. Daniel Kelly: Nous avons régulièrement rencontré Postes Canada au cours des dernières décennies. Nous avons fait quelques sondages. Nous avons rencontré Postes Canada. Je ne me rappelle plus exactement de la dernière réunion, mais nous n'avons pas parlé des détails du plan d'action en cinq points. Nous avons discuté de certains de ces sujets dans le passé. Nous avons déjà soulevé la question des pensions, mais nous ne nous attendions pas du tout à une hausse du prix.

M. David McGuinty: Je me demande donc ce que les Canadiens penseront du témoignage livré plus tôt par le président-directeur général de la Société canadienne des postes qui a affirmé qu'il y avait eu de vastes consultations. Monsieur Kelly, vous dites que vous représentez 100 000 petites entreprises. Autrement dit, vous représentez 10 % des quelque 1,085 million de PME du Canada. Or, vous dites que votre fédération, le plus important regroupement de petites entreprises, n'a pas été consultée au sujet de ce plan d'action en cinq points?

M. Daniel Kelly: Non, nous n'avons pas été consultés au sujet des détails de ce plan d'action en cinq points, mais, comme je l'ai mentionné, nous avons régulièrement rencontré Postes Canada pour discuter de divers sujets.

M. David McGuinty: Tout comme les députés. Cela m'étonne. Vous ne trouvez pas cela étrange? Cela ne vous dérange pas? Quelle est votre réaction, étant donné que vous représentez...

M. Daniel Kelly: Ma réaction? C'est décevant. Il va sans dire que nous aurions fait pression contre ces changements.

Le changement qui nous fait le plus réagir, c'est l'importante hausse du prix. Nous n'avons pas été consultés du tout à ce sujet.

M. David McGuinty: Monsieur Kelly, avez-vous eu la possibilité d'en discuter avec Postes Canada depuis que la décision a été rendue publique?

M. Daniel Kelly: Le matin de l'annonce, nous avons eu des échanges avec les représentants de Postes Canada. La société a prêté, avec raison, que nous n'aimerions pas la hausse de prix et espérait que nous appuyerions d'autres points du plan d'action, ce que nous faisons. Certains de nos membres appuient les mesures de réduction des coûts, mais nous avons eu fort à faire après l'annonce, car nous avons reçu beaucoup d'appels, de courriels et de gazouillis de la part de propriétaires de petites entreprises partout au Canada.

M. David McGuinty: N'avez-vous pas l'impression, monsieur Kelly, d'après la teneur de vos conversations avec les responsables de Postes Canada, qu'on vous a mis devant les faits accomplis?

M. Daniel Kelly: C'est ce qui nous a semblé, oui. Je répète que ce n'est pas moi qui ai répondu à l'appel, mais personne ne m'a laissé entendre qu'il ne s'agissait que d'une idée que Postes Canada lançait comme ça. Au contraire, j'ai plutôt eu l'impression qu'à moins que le Cabinet ne s'y oppose, c'est la trajectoire que la société entendait suivre.

M. David McGuinty: Avez-vous eu l'impression que Postes Canada pourrait se montrer ouverte aux suggestions créatives ou sommes-nous devant un de ces cas où une partie annonce au monde entier son intention — qui est évidemment à prendre ou à laisser —, alors que, soit dit en passant, la Société canadienne des postes ne s'est même pas entendue avec ses syndicats?

M. Daniel Kelly: Pour être honnête, je dois dire qu'il y a eu un certain nombre de rencontres au fil des ans et qu'on nous a invités à soumettre nos suggestions et commentaires. De nombreux sujets ont fait l'objet d'une discussion ouverte — dont certains se retrouvent dans le plan en cinq points —, mais jamais la société n'a discuté de l'augmentation des prix avec nous, qu'il s'agisse de trouver un moyen de faciliter la transition, de la rendre progressive ou même de déterminer la marche à suivre. Elle ne nous a jamais parlé de rien. Pour tout vous dire, bon nombre de mes membres sont choqués de tout ce qui arrive; nous allons donc continuer de soulever la question, comme nous le faisons aujourd'hui.

M. David McGuinty: Vu le nombre de personnes que vous représentez, pourriez-vous me nommer, à brûle-pourpoint comme ça, deux ou trois aspects pour lesquels vous voudriez que les choses bougent? Avez-vous eu la chance — ou peut-être pas, dans le fond — d'y réfléchir? Si oui, quels seraient selon vous les deux ou trois points auxquels nous pourrions nous intéresser pour améliorer le plan de Postes Canada?

• (1550)

M. Daniel Kelly: Premièrement, nous croyons qu'il vaudrait nettement mieux réduire les prix que de les augmenter. Je sais que la société se trouve actuellement dans l'impasse, mais si vous voulez mon avis, tout ceci ne fera qu'inciter les gens à la délaissier pour de bon. Au lieu de s'en aller au compte-gouttes comme elles le font depuis quelques années, les petites entreprises vont finir par carrément tourner le dos à Postes Canada.

C'est d'ailleurs typique des monopoles: on augmente les prix et on réduit les services. Or, je signale quand même qu'étrangement, le prix des services de la société dont elle n'a pas le monopole n'augmente pas, lui, et que personne ne parle de couper dans la livraison de colis ou le courrier publicitaire. Quant à savoir pourquoi la société doit conserver son monopole, on nous répond que c'est pour financer les autres services qu'elle offre, et qui seraient déficitaires. C'est ce qui me fait penser qu'il serait temps de se demander s'il ne faudrait pas mettre fin au monopole de Postes Canada.

Le président: Je vous remercie.

Vous avez sept minutes, madame Gallant. J'ai cru comprendre que vous alliez partager votre temps de parole?

Mme Cheryl Gallant (Renfrew—Nipissing—Pembroke, PCC): Je vais en effet partager mon temps de parole avec M. Toet, monsieur le président. Je vous remercie.

J'aimerais revenir sur ce que disait M. McGuinty. Il disait qu'il ne pouvait pas se plaindre que des fonds servent à faire la promotion du Plan d'action économique. Or, j'aimerais lui rappeler que, quand le gouvernement conservateur dit qu'il dépense de l'argent en publicité, c'est vraiment ce qu'il fait; ce n'est pas comme à l'époque du scandale des commandites, où 40 millions de dollars se sont envolés en fumée.

Nous sommes ici pour parler des Canadiens handicapés.

Monsieur Brown, je vous remercie d'avoir pris le temps de venir nous voir. Vous représentez un groupe de Canadiens qui risque d'être touché par les changements annoncés. À l'heure actuelle, les deux tiers des Canadiens vont chercher leur courrier dans une boîte aux lettres communautaire. Comment les personnes handicapées se sont-elles adaptées jusqu'ici? À votre avis, que devrait faire Postes Canada pour atténuer les effets des changements à venir?

M. Bob Brown: À moins de vivre avec une autre personne ou de pouvoir compter sur un ami, un proche ou quelqu'un d'autre, la plupart des personnes handicapées ont du mal à utiliser les boîtes aux lettres communautaires; il arrive même souvent qu'elles sont carrément incapables de s'en servir, que ce soit à cause des conditions climatiques, de la forme des boîtes, des obstacles qui bloquent le chemin ou simplement de la fatigue. Alors à moins de pouvoir compter sur quelqu'un qui irait à leur place, les personnes handicapées ont plutôt tendance à revenir vivre vers les grands centres, où elles savent qu'elles pourront recevoir leur courrier autrement.

M. Roy Hanes: Je suis d'accord.

En plus des boîtes aux lettres, je dois dire que l'augmentation des prix nous inquiète aussi beaucoup. En fait, nous aimerions connaître la forme que prendront les changements, si jamais il y en a. Même si on ne parle, comme vous le dites, que du tiers des personnes handicapées, si on fait le calcul, il en reste encore près de un million qui devront changer leurs habitudes. Ça fait beaucoup de monde. Or, on parle ici de personnes handicapées. Les statistiques nous disent que les personnes handicapées représentent près de 14 % de la population, mais quand on inclut les proches et tous les autres, la proportion est beaucoup plus importante. Nous pourrions facilement nous retrouver avec des problèmes systémiques. Si c'est à ça que ressemblent les changements à venir et que les prix augmentent systématiquement, quelle sera l'incidence sur les personnes handicapées?

Même si une personne peut se rendre jusqu'à sa boîte aux lettres, à quoi bon y déposer son courrier si elle n'a pas les moyens de payer ce service? Le prix constitue certainement un facteur à prendre en compte. Nous comprenons ce que vous dites. De notre côté, nous disons qu'il doit d'abord y avoir des discussions. Nous aimerions bien, en ce qui nous concerne, que l'on pense aux personnes handicapées qui vivent seules et qu'on fasse ce qu'il faut pour qu'elles puissent encore avoir accès à leur courrier.

Mme Cheryl Gallant: Les personnes handicapées qui vivent dans les régions du pays où le courrier n'est pas distribué à la porte se sont adaptées. Si vous avez des recommandations à nous faire sur la forme que devraient prendre ces changements, nous vous invitons à nous en faire part, pour que nous puissions les transmettre à Postes Canada. Il va sans dire que vous pouvez aussi vous adresser directement à la société.

Merci.

• (1555)

M. Bob Brown: Comme je le disais, à moins de pouvoir compter sur un proche... les personnes handicapées doivent compter sur les autres, et ça peut être problématique. Nous voulons être autonomes et indépendants. Or, les changements annoncés ne feront rien pour nous aider.

J'aimerais aussi dire qu'avec tous les baby-boomers qui prendront leur retraite, comme on le disait précédemment, le problème risque d'aller très vite en empirant. Ce n'est pas tout le monde qui peut compter sur un proche ou un ami. Bien des gens ne peuvent pas sortir de chez eux; ils sont prisonniers.

M. Lawrence Toet (Elmwood—Transcona, PCC): Je vous remercie.

Je reviendrai à MM. Hanes et Brown dans un instant.

Nous sommes tous sympathiques aux problèmes que vous vivez et nous sommes conscients que ces changements risquent de toucher davantage les personnes handicapées que les autres. Je vous invite donc, comme Mme Gallant, à saisir l'occasion qui vous est donnée aujourd'hui de nous suggérer des solutions. N'y a-t-il que le statu quo qui soit envisageable, ou y a-t-il d'autres avenues que vous aimeriez proposer? « Voici quelques idées sensées qui risquent fort de vous intéresser pour la suite des choses. »

M. Bob Brown: Le courrier n'a pas besoin d'être distribué à la porte tous les jours. Il pourrait très bien ne l'être que deux ou trois fois par semaine, ou quelque chose du genre. Voilà le genre de solution que nous approuverions.

M. Roy Hanes: Je dois dire que je suis quand même reconnaissant qu'on nous invite à participer au processus. Les personnes handicapées ont souvent l'impression ou bien qu'on les oublie ou bien qu'on décide tout sans eux. Mais voilà qu'aujourd'hui, vous nous demandez de mettre la main à la pâte. Peut-être que nous pourrions nous réunir avec nos dirigeants; ce serait une bonne idée. Si vous pouviez nous dire à qui nous devons nous adresser et ce qu'il faut faire, nous allons certainement analyser la situation — et les changements à venir — du point de vue des personnes handicapées.

Merci de l'invitation.

M. Lawrence Toet: Me reste-t-il quelques minutes, monsieur le président?

J'aimerais que M. Kelly réponde à une brève question. Les données que vous nous avez fournies, les avez-vous aussi transmises à la Société canadienne des postes?

M. Daniel Kelly: Pas les plus récentes, non, parce que le sondage n'était pas terminé. Nous nous sommes dépêchés de tout conclure quand l'annonce a été faite. Nous avons réalisé plusieurs enquêtes sur Postes Canada au fil des ans, et nous en avons toujours transmis les résultats à la société, mais pas cette fois-ci, parce qu'ils n'étaient pas encore connus.

M. Lawrence Toet: Je vois.

Mais normalement, diffusez-vous les résultats de vos enquêtes, notamment celles qui portent sur Postes Canada? J'ai déjà été

membre de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, et je dois vous dire que j'aurais été très déçu, à l'époque où je participais à vos sondages, de savoir que vous n'en transmettez pas les résultats aux groupes qui fournissent les services dont il est question.

M. Daniel Kelly: Nous les transmettons toujours à qui de droit.

Ce sondage-ci a eu lieu en septembre et octobre de cette année. Nous avions l'intention de produire un rapport, de le soumettre à Postes Canada, puis aux députés, mais le temps nous a manqué.

M. Lawrence Toet: Allez-vous quand même transmettre toute cette information à Postes Canada?

M. Daniel Kelly: Bien sûr. Nous avons toujours l'intention de publier les résultats, même s'il est vrai que l'annonce faite par Postes Canada leur enlève un peu de pertinence.

Le président: Je vous remercie.

C'est à M. Albrecht qu'il revient de conclure cette série de questions. Je crois qu'il va partager son temps de parole avec M. O'Connor.

M. Harold Albrecht (Kitchener—Conestoga, PCC): En effet. Je vous remercie, monsieur le président.

On voit tout de suite, monsieur le président, qu'avec le volume de courrier qui ne cesse de diminuer et les coûts qui ne cessent d'augmenter, il faut faire quelque chose. Le Conférence Board a dit tout à l'heure qu'il fallait que ça change. Il nous a d'ailleurs soumis quelques idées. Or, la Société canadienne des postes est allée plus loin et a mené de vastes consultations, qui étaient d'ailleurs ouvertes à un large public. Quant à savoir si les Canadiens y ont pris part ou pas, la question mérite d'être posée.

J'aimerais poser une question à M. Kelly. J'ai déjà été membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, et je dois dire que j'aimerais moi aussi consulter les résultats de votre sondage. Je me souviens qu'à une époque, je les remplissais. Aujourd'hui, nous les députés, nous les recevons tous, et je vous en remercie.

En ce qui concerne le coût des services postaux, tout le monde n'arrête pas de dire qu'on va passer de 63 ¢ à 1 \$, mais on oublie que ce n'est vrai que si on parle d'un seul timbre. Les gens qui vont en acheter une série vont les payer 85 ¢, si je ne m'abuse, alors que les entreprises qui ont une machine à affranchir ne paieront que 75 ¢. Pourriez-vous me dire à combien se chiffre l'augmentation pour les entreprises? Je crois que nous aurions alors une meilleure idée de ce qu'il en coûtera au petit entrepreneur qui doit poster quelque chose comme 20 000 enveloppes.

M. Daniel Kelly: Pour les entreprises qui ont une machine à affranchir, l'augmentation est moins importante. Je n'ai pas les chiffres exacts avec moi, catégorie par catégorie, mais je sais que ce sera moins élevé. De nombreuses entreprises qui postent plus de 50 lettres par mois n'ont pas de machine à affranchir. Il ne faut pas oublier que ces machines coûtent cher, alors à part les entreprises qui envoient vraiment beaucoup de courrier, bien des PME ont renoncé à s'en procurer une. Il va sans dire que celles qui envoient vraiment beaucoup, que ce soit 20 000 par mois, comme dans votre exemple, ou ne serait-ce que plusieurs milliers par mois, vont avoir une machine; et il est vrai que, pour ces entreprises-là, l'augmentation va faire moins mal, mais on parle malgré tout d'une augmentation qui dépasse les 5 %, ce qui est loin d'être négligeable.

La fédération — vous parliez du sondage il y a une seconde — envoie quatre fois par année une enquête papier à ses 109 000 membres afin de sonder leur opinion. Je sais que les copies destinées aux députés ne nous coûtent rien, mais il n'en demeure pas mois que ça va nous coûter pas mal plus cher à l'avenir. Nous allons sans doute être capable d'absorber la différence, mais ce ne sera pas le cas de nombreux organismes de charité.

• (1600)

M. Harold Albrecht: Merci.

Est-ce que mon temps de parole est écoulé, monsieur le président? Est-ce que ça fait trois minutes et demie?

Le président: Deux minutes et demie.

M. Harold Albrecht: S'il me reste encore 30 secondes, je vais en profiter pour poser une question à M. Dachis.

J'aimerais revenir sur ce que vous disiez à propos du gouvernement, qui peut demeurer propriétaire de la Société canadienne des postes sans nécessairement voir à son exploitation. Vous avez parlé de transition graduelle vers la sous-traitance et la privatisation. Pourriez-vous nous faire parvenir les détails de votre proposition et nous indiquer la manière dont elle pourrait être mise en oeuvre? Je crois que c'est une avenue que j'aimerais bien explorer.

M. Benjamin Dachis: Certainement. Tout est dans notre publication *How Ottawa Can Deliver a Reformed Canada Post*, qui se trouve sur notre site Web.

M. Harold Albrecht: Merci infiniment.

Le président: Monsieur O'Connor.

L'hon. Gordon O'Connor (Carleton—Mississippi Mills, PCC): Monsieur Dachis, l'une des sections du plan de Postes Canada porte sur le régime de retraite. Voici ce qu'on peut y lire:

Au 31 décembre 2012, le Régime est entièrement capitalisé sur le plan de la continuité, ce qui indique qu'il est actuellement en mesure de verser toutes les prestations à mesure qu'elles deviennent payables. Cependant, le Régime accuse un déficit sur le plan de la solvabilité qui, calculé en fonction de la valeur du marché, se chiffre à environ 6,5 milliards de dollars [...]

La Société canadienne des postes a-t-elle, oui ou non, du mal à capitaliser son régime de retraite?

M. Benjamin Dachis: Absolument. Je pourrais me lancer dans toutes sortes de questions existentielles sur la meilleure manière de faire face aux obligations à venir, mais en ce qui concerne le déficit

sur le plan de la solvabilité, que la société est légalement tenue de combler, le gouvernement fédéral a exceptionnellement autorisée celle-ci à repousser l'échéance à plus tard. On parle ici d'une somme avoisinant les 2,5 milliards de dollars.

L'hon. Gordon O'Connor: Mais elle peut encore, selon ce qu'elle dit, payer les prestations à venir?

M. Benjamin Dachis: Seulement parce que le gouvernement lui a permis de ne pas verser dès maintenant l'argent nécessaire pour combler le déficit sur le plan de la solvabilité.

L'hon. Gordon O'Connor: J'aimerais que M. Kelly réponde à une brève question.

Monsieur Kelly, vous avez dit que vous pourriez vous faire aux boîtes aux lettres communautaires, quoique avec une certaine réticence. Où allons-nous installer toutes ces boîtes communautaires dans les villes, où les maisons et les magasins sont tellement collés qu'il ne reste plus de place nulle part? Comment croyez-vous que nous allons réussir à installer des boîtes aux lettres communautaires au milieu de tout ça?

M. Daniel Kelly: Écoutez, cette option ne faisait sauter personne de joie. Les entrepreneurs ont simplement dit qu'ils pourraient s'y faire. Maintenant, quant à savoir où Postes Canada va trouver l'espace dont elle a besoin, je n'en ai pas la moindre idée.

Je comprends que, dans la plupart des cas, l'installation de boîtes aux lettres communautaires n'aura pas d'impact sur les entreprises, puisque, dans leur cas, le courrier sera toujours distribué à la porte, notamment pour une question de volumes.

Pour tout vous dire, le consommateur en moi trouve que c'est plutôt une bonne idée, les boîtes communautaires. Je dois souvent m'absenter de la maison, alors c'est une bonne chose de savoir que mon courrier ne s'empilera plus devant mon domicile de Toronto.

Le président: Voilà, c'est terminé; je vous remercie.

Messieurs, merci de vous être tous déplacés aujourd'hui. Je vous souhaite à tous un joyeux Noël, et merci de nous avoir consacré de votre temps.

Aux députés et aux employés qui étaient ici aujourd'hui, ainsi qu'à tous les gens dans la salle, je souhaite aussi un joyeux Noël. On se reverra tous l'an prochain.

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>