



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 028 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 26 septembre 2016

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le lundi 26 septembre 2016

•(0830)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): Chers collègues, mesdames et messieurs, je m'appelle Tom Lukiwski et je suis président du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires. J'insiste toujours pour que nous commençons et terminions les séances à temps. Donc, même si certains membres du Comité ne sont pas encore arrivés, je pense que nous commencerons la séance.

Messieurs, vous savez probablement que la ministre responsable de Postes Canada nous a demandé de procéder à une série de consultations auprès des Canadiens des diverses régions du pays pour connaître leur avis sur l'avenir de cette ordination. Le groupe de travail, également mis sur pied par la ministre, a présenté son rapport sur la viabilité financière et l'avenir de Postes Canada. Notre comité s'intéresse davantage à la manière dont les Canadiens voient Postes Canada et à leurs attentes au chapitre des services. Il s'agit de notre première séance de notre tournée pancanadienne.

Je vous souhaite la bienvenue à tous les deux. Je crois comprendre que vous avez consulté notre greffière et que vous êtes prêts à faire des exposés de cinq minutes. Nous procéderons ensuite à une série de questions et de réponses à laquelle tous les membres du Comité prendront part. Nous disposons d'environ une heure pour notre consultation.

Monsieur Tremblay-Pepin, vous figurez en premier sur ma liste. Si vous voulez bien faire votre exposé, nous passerons directement à M. Ricoul ensuite.

Vous avez la parole, monsieur Tremblay-Pepin.

[Français]

M. Simon Tremblay-Pepin (professeur et chercheur, Institut de recherche et d'informations socio-économiques, à titre personnel): Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les membres du Comité de me recevoir aujourd'hui.

J'ai pris mon week-end pour lire avec beaucoup d'intérêt le document du groupe de travail. Je vais me concentrer sur ce document et non pas sur mes travaux précédents sur Postes Canada, parce que ce qui nous intéresse, ce sont les propositions qu'il contient.

D'abord, je tiens à souligner l'intérêt de ce document et le travail en profondeur qui a été fait sur la question de Postes Canada. Cela nous informe, nous les chercheurs, sur Postes Canada. Il contient beaucoup de propositions et d'information sur l'opinion publique, qui me semblent fort intéressantes.

Mon intervention d'ouverture se fera en trois points. D'abord, il y a la question de la convergence, que je trouve un peu absente de ce document et sur laquelle j'aimerais faire quelques commentaires. Ensuite, il y a la question du financement de Postes Canada, sur

laquelle je ferai également quelques commentaires. Finalement, il y a la question du régime de retraite.

Commençons par la convergence. Il y a quelques éléments très intéressants qui ont été soulevés à ce sujet. Je suis content que le groupe de travail se soit penché sur la viabilité de Postes Canada et non pas immédiatement sur sa privatisation. Cela m'éloigne un peu de ma spécialité. En effet, j'ai surtout publié des textes dans lesquels je dis qu'il ne faut pas privatiser Postes Canada. Je ne vous ferai pas mon laïus habituel puisqu'il n'est pas question de cela aujourd'hui.

Le document fait état de certaines possibilités, par exemple faire de Postes Canada un centre de services communautaires ou remplacer Service Canada dans une certaine mesure. On y aborde aussi la possibilité d'une banque postale. Les Canadiens et les Canadiennes ont un intérêt mitigé par rapport à une banque postale. Le document évoque la possibilité d'une entente avec les caisses Desjardins ou avec d'autres coopératives de crédit ailleurs au Canada.

Les services aux personnes âgées sont aussi évoqués à quelques reprises dans le document. On tourne un peu autour de ce sujet, mais on ne fait jamais l'étude concrète de ce que cela pourrait vouloir dire. Il y a aussi la question du colis, bien sûr.

Je vous invite à penser, comme législateurs, à la question de la convergence. Est-il possible de repenser le rôle de Postes Canada aujourd'hui, afin qu'il soit un centre de services à la communauté? Il y a un vieillissement de la population. Dans de nombreuses communautés rurales, les banques et les caisses ferment, ce qui cause des désagréments à de nombreux concitoyens. Pourrait-on créer un espace où une quantité de petits services dont les gens ont peut-être moins besoin, mais dont ils ont toujours besoin quand même, pourraient être offerts ensemble?

Il est étrange que ces questions soient évoquées dans le document, mais qu'on ne s'y penche pas sur la possibilité de donner du financement à Postes Canada, si elle prenait certaines responsabilités du gouvernement, par exemple celles de Service Canada. Si tel était le cas, n'y aurait-il pas du financement accordé à Postes Canada si ses employés commençaient à donner des services actuellement offerts par Service Canada? Cela n'équilibrerait-il pas les comptes de Postes Canada?

Si Postes Canada commençait à livrer à domicile des médicaments sur ordonnance à des personnes âgées, n'y aurait-il pas moyen d'aller chercher du financement à cette fin auprès des ministères provinciaux de la Santé? Le document mentionne que cela s'est fait dans d'autres pays. Je vous rappelle que les ministères provinciaux financent déjà des organismes sans but lucratif qui font des choses de ce genre.

N'y a-t-il pas des responsabilités qu'on pourrait confier à Postes Canada? Les employés de Postes Canada offrent des services publics et ils vont chez la population, et ce, tous les jours. On sait bien que ce ne sont pas des fonctionnaires parce que Postes Canada est une société d'État. Pourquoi n'en profiterait-on pas pour offrir davantage de services plutôt que de penser en termes de réduction? C'est quelque chose sur lequel on pourrait se pencher. Si on offrait des services aux banques ou aux coopératives de crédit, celles-ci seraient évidemment prêtes à payer pour cela. Il y a moyen de penser à une réorganisation financière de Postes Canada, sujet qui, il me semble, a rapidement été évacué de la discussion.

Je termine en vous parlant du régime de retraite, question qui est actuellement abordée d'une drôle de façon. Disons les choses clairement. Si Postes Canada fermait ses portes demain matin, on voudrait qu'elle soit capable de rembourser son régime de retraite entièrement. Si ce comité et le législateur, au bout du compte, décidait de garder Postes Canada en vie, pourquoi alors exiger qu'on l'ampute de ressources financières dans une éventualité qui n'advient pas?

• (0835)

Il me semble que le législateur doit être capable de prendre ses décisions et de faire ce qu'il faut pour maintenir les services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes.

Je vous remercie.

Le président: Monsieur Ricoul, vous avez la parole.

M. Stéphane Ricoul (président, eCOM MTL inc.): Merci, monsieur le président.

L'exposé de M. Tremblay-Pepin est très beau. Je suis désolé, mais je dois avouer que je ne me suis pas préparé autant que lui. Je n'ai même pas lu le document, car je ne l'ai pas reçu. J'ignorais, jusqu'à il y a deux ou trois minutes, pourquoi j'étais ici. Je commence à le comprendre. Je n'utiliserai pas le beau vocabulaire de M. Tremblay-Pepin. De plus, je ne sais pas comment m'adresser à vous, car c'est la première fois que je participe à un comité parlementaire. Je suis tout de même très heureux d'être ici.

Je représente le volet commerce électronique ou économie numérique du Québec et du Canada. J'aimerais vous parler uniquement de ce volet.

Postes Canada y joue un rôle primordial et extrêmement important, selon moi. Le monde du numérique est en perpétuel mouvement. Tout va toujours plus vite. Dans notre monde, on parle de l'accélération de l'accélération. Quand des joueurs comme Amazon inventent la livraison en une heure ou moins, cela crée des attentes chez les citoyens, les citoyennes et les consommateurs.

On a donc des attentes envers Postes Canada, car cette société livre la majorité des petits colis. Les gros colis sont livrés par Purolator, qui appartient, d'ailleurs, à Postes Canada. Celle-ci n'a donc pas d'autre choix que de jouer ce rôle et d'offrir un service équivalent, ou presque, à celui d'Amazon ou d'autres compagnies du genre. Toutefois, je n'irai pas jusqu'à dire que Postes Canada devrait s'équiper de drones, car je n'y crois pas.

J'ai pris en note très rapidement, un peu plus tôt, les recommandations qui ont été faites. On a fait mention de boîtes postales communautaires. Cela cause tout un débat à Montréal, notamment, avec le maire Coderre. Ce débat est plus amusant qu'autre chose, car selon moi les boîtes postales communautaires sont excessivement importantes.

La raison est simple. On ne souhaite pas que certains colis soient laissés à la porte, on souhaite les avoir tout de suite, mais, parfois, on

n'est pas présent à la maison. S'il y avait des boîtes postales communautaires au coin de la rue, ce serait excellent. Toutefois, il faudrait que ces boîtes postales communautaires soient équipées de casiers suffisamment grands pour recevoir les colis. C'est une de mes recommandations. Comme je suis très versé dans le numérique, ce serait bien que ce soit connecté à nos cellulaires, pour nous aviser par message texte que nous avons reçu un colis et qu'il a été déposé dans la boîte postale communautaire à telle heure de la journée.

En ce qui a trait à la livraison un jour sur deux, cela me semble correct pour le courrier, mais cela me semble poser de grands problèmes lorsqu'il est question des colis. Selon moi, faire la livraison de colis une journée sur deux, c'est se tirer dans le pied. Il n'est pas recommandable de faire cela. Lorsqu'on commande les colis en ligne, on les attend tout de suite. Ce n'est pas possible que certaines entreprises livrent les colis en une heure et qu'une autre les livre un jour sur deux. Selon moi, il s'agit d'un non-sens, et il ne faut surtout pas aller vers cela.

En ce qui concerne le commerce électronique, je pense que la synergie avec Purolator est déjà excellente. La séparation des marchés se fait de façon claire. Purolator s'occupe davantage du commerce entre entreprises et des colis lourds, tandis que Postes Canada s'occupe du segment entreprise-consommateur et des colis légers.

Je parlerai maintenant de la vente de publicité dans le réseau de détail. J'imagine que l'on parle de publicité sur les camions de Postes Canada et sur les boîtes postales de Postes Canada. Selon moi, cela se fait déjà. Depuis quatre ans, j'ai la chance d'être juge pour un concours de Postes Canada qui décerne les Prix de Postes Canada pour l'innovation en cybercommerce. Je suis juge depuis quatre ans, mais le concours existe depuis cinq ans. Plusieurs prix sont donnés à des entreprises du Canada, notamment pour l'expédition gratuite des colis. Chaque année, les prix offerts oscillent entre 50 000 \$ et 100 000 \$, ce qui est énorme pour une entreprise.

Il y a aussi de la publicité sur les camions de Postes Canada. Selon moi, une des recommandations proposées est déjà en place, tout au moins par l'entremise du concours. Postes Canada offre de la visibilité sur ses camions et sur ses boîtes postales.

Quant à la livraison « jusqu'au dernier kilomètre », l'idée est extrêmement intéressante. Je suis favorable à ce que Postes Canada aille de l'avant avec cela, car lorsque les UPS et les FedEx de ce monde livrent un colis à la maison mais que la personne n'est pas chez elle, elle doit parcourir cinq kilomètres pour aller le chercher.

• (0840)

Je vais conclure en disant qu'on parle beaucoup du virage numérique, en ce moment. Or la Société canadienne des postes doit faire le sien. Elle a fait — et fort bien — cette transition dans le cas du monde numérique, mais elle doit maintenant le faire à l'interne et se doter d'une culture d'innovation ainsi que d'une culture numérique.

Merci.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant vous interroger. Au cours du premier tour, nous disposerons de sept minutes pour les questions et les réponses.

Nous commencerons par M. Ayoub.

[Français]

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

Je vais céder mon temps de parole à Mme Ratansi. J'interviendrai plus tard.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): D'accord.

Je vous remercie tous les deux de comparaître.

Vous avez indiqué que vous n'avez pas lu le rapport, mais que vous pris connaissance de ses recommandations, ce qui est fort intéressant.

En ce qui concerne Postes Canada, vous avez parlé du groupe de travail. Ce dernier était chargé de rédiger un document de discussion, alors que notre comité doit parcourir le pays afin de recueillir des commentaires. Si le groupe de travail avait formulé des recommandations — il pouvait faire des suggestions —, cela aurait été à l'encontre de son mandat. Je tiens donc à ce qu'il soit indiqué au compte rendu que le mandat du groupe de travail consistait à nous faire part de ses conseils et de ses observations, et non à nous dire quoi faire. Il nous a indiqué que Postes Canada n'est pas viable dans sa forme actuelle, et si c'est le cas...

Vous avez présenté quelques suggestions. Je pense qu'elles valent la peine d'être étudiées, car vous nous avez donné des idées. Vous avez proposé une convergence des services. Vous avez dû réfléchir à la question. Expliquez-moi très brièvement comment vous vous attendez à ce que quelqu'un paie pour ces services. Proposez-vous que l'organisme fonctionne comme Service Canada, et que le ministre de l'Immigration, le ministre responsable de la sécurité frontalière ou un autre ministre recoure au carrefour offert par Postes Canada pour le service de passeport? Est-ce ce que vous proposez?

• (0845)

M. Simon Tremblay-Pepin: Exactement, madame.

Mme Yasmin Ratansi: D'accord.

Vous avez également indiqué que Postes Canada n'était pas en mesure d'honorer ses responsabilités sur le plan du régime de retraite. Proposez-vous que le gouvernement prenne la relève et confie la gestion du régime à l'AFPC?

[Français]

M. Simon Tremblay-Pepin: Il y aurait aussi l'option, très simple, de ne pas obliger Postes Canada à disposer des actifs nécessaires pour payer immédiatement son régime de pensions si elle devait fermer ses portes. C'est ce que vous exigez, en ce moment.

Or vous ne devriez pas imposer cette exigence, qui met en péril la capacité de Postes Canada d'atteindre ses objectifs trimestriels, sur le plan financier. C'est vraiment sur cet aspect que j'insiste. Nous souhaitons évidemment que Postes Canada soit en mesure de payer ses employés une fois qu'ils prennent leur retraite, mais vous exigez que ce régime de retraite soit équilibré et à zéro dans l'éventualité où la Société fermerait ses portes demain matin. Je pense que vous pouvez retirer cette obligation. C'est d'ailleurs un point qui est envisagé dans le document. On dit que cela réglerait beaucoup de problèmes. Cependant, il faut que le gouvernement prenne sa décision. C'est ce que je vous invite à faire.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Mais si le gouvernement prenait cette décision... Je suis comptable de métier; je calcule donc mes débits et

mes crédits. À titre de société d'État, Postes Canada se devait d'être rentable et de financer son régime de retraite. Pourrait-elle s'adresser à son syndicat et négocier une entente? Si le passif du régime de retraite, qui n'est pas financé, était assumé par le gouvernement, par exemple, seriez-vous, à titre de contribuable, prêt à payer plus d'impôt pour le couvrir?

[Français]

M. Simon Tremblay-Pepin: En ce moment, le régime de retraite est en mesure de payer les employés qui vont prendre leur retraite. C'est la première chose qu'il faut souligner. Sur ce plan, tout va pour l'instant. Par contre, il ne serait pas en mesure de rembourser l'ensemble de ses retraités s'il devait fermer aujourd'hui. Je vous dis, par conséquent, qu'il vous faudrait cesser d'imposer cette obligation à la Société, étant donné que vous n'entendez pas la fermer.

Comme la majorité des Canadiens disent vouloir que la Société soit maintenue — vous l'avez vu dans le document —, il vous faudrait la maintenir, selon moi, et ne pas l'obliger à équilibrer son régime, sur le plan financier. Cela ne l'empêche pas de payer ses retraités en temps opportun. En conséquence, vous n'avez pas à augmenter les impôts.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: C'est juste. Nous prendrons la question en délibéré.

Vous avez parlé des services aux aînés. Le Canada est vaste. Des pays comme le Royaume-Uni ou les Pays-Bas n'ont pas un territoire aussi étendu. Il n'existe pas de solution unique. Quand le groupe de travail a témoigné, il n'a pas dit qu'il y en avait une; il a indiqué qu'il fallait faire preuve de souplesse en ce qui concerne le genre de service. Quelles sont vos réflexions à propos des personnes âgées ou handicapées, par exemple?

[Français]

M. Simon Tremblay-Pepin: Je suis content que vous abordiez la question. Au départ, je dois dire que ce n'est pas un de mes sujets de recherche. Cependant, j'ai lu sur la question concernant d'autres cas. Je vous fais part de mes réflexions, mais ce ne sont que des réflexions que vous pourrez améliorer, j'en suis persuadé.

La question des personnes âgées, me semble-t-il, est intéressante, parce qu'on a un vieillissement de la population et parce qu'on est dans une situation où l'accès à des ressources pour prendre soin des personnes âgées est de plus en plus difficile. Plusieurs provinces ont des problèmes de ce côté.

Prenons, par exemple, la question des médicaments sur prescription. On sait que, pour les personnes âgées, aller à la pharmacie pour avoir un médicament sur ordonnance, surtout l'hiver, représente un danger. Elles doivent elles-mêmes s'y rendre, car elles ont une ordonnance. Pourrait-il y avoir un système où le centre de services de Postes Canada puisse recevoir les médicaments sur ordonnance et les envoyer le lendemain à la personne âgée, au lieu que la pharmacie l'envoie par son propre système de livraison ou même par la poste? Ce centre ne pourrait-il pas devenir un lieu communautaire où la pharmacie se rendrait et déposerait les médicaments afin que la personne les reçoive le lendemain? Ce service serait donné rapidement et simplement, et les gens seraient contents. À ce sujet, les ministères provinciaux pourraient décider d'offrir ce service à la population et participer à son financement, ce qu'ils font d'ailleurs avec des organismes sans but lucratif en ce moment.

Vous avez là le moyen de trouver d'autres sources de financement. C'est pour cette raison que je parlais plus tôt d'une section sur le financement. Il y a plusieurs bonnes idées sur le fait que d'autres organismes publics ou privés puissent participer à financer Postes Canada, mais elles ne sont jamais considérées. Il me semble qu'il y a là une piste à explorer.

• (0850)

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur McCauley, vous avez la parole pour sept minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci, messieurs.

Monsieur Ricoul, j'ai aimé certaines de vos propositions, particulièrement celle de la boîte avec le lien téléphonique. Je ne pense pas que nous y ayons pensé avant.

Je n'ai vraiment pas beaucoup de questions. Mme Ratansi a soulevé la question des impôts, que je considère comme important. Le groupe de travail nous a indiqué qu'il a effectué des sondages d'envergure, dans le cadre desquels les répondants ont indiqué très clairement qu'ils ne veulent pas payer plus d'impôt, ce qui est compréhensible.

En ce qui concerne le régime de pension, vous avez soulevé un point intéressant. Si nous permettons à Postes Canada de ne pas cotiser au régime sans accorder la même faveur à FedEx, à UPS et aux autres compagnies concurrentes, que pensez-vous de l'avantage injuste dont bénéficierait Purolator, mais pas les autres entreprises? Nous exigeons que les autres sociétés d'État respectent la règle du régime de retraite. Si nous en exemptons Postes Canada, proposez-vous que nous fassions de même pour tout le monde? Vous connaissez de toute évidence très bien le sujet; j'aimerais connaître votre opinion sur la question.

M. Simon Tremblay-Pepin: Je ne mettrais pas Postes Canada et Purolator sur un pied d'égalité, et encore moins lorsqu'il est question du régime de retraite. Ce n'est pas la même chose. Je pourrais toutefois vous dire que FedEx et Postes Canada n'ont pas la même obligation.

[Français]

Vous ne demandez pas à FedEx d'être le service postal universel au Canada. En conséquence, la demande que vous faites à FedEx ne doit pas être la même. FedEx est en concurrence avec Postes Canada sur un certain secteur, mais elle ne l'est pas sur l'ensemble des secteurs où Postes Canada détient un monopole, d'ailleurs.

Pour ce qui est des autres sociétés d'État, pensons à Radio-Canada, par exemple, vous n'êtes pas confrontés aux mêmes situations, dans l'immédiat. Au sujet de l'obligation de tenir les régimes de pension équilibrés pour ce qui est du remboursement immédiat, entendez-moi bien, je ne vous dis pas de ne pas financer le fait que les gens puissent prendre leur retraite quand ils prendront leur retraite. Bien sûr qu'on veut que le régime soit équilibré. En ce qui concerne strictement la possibilité de rembourser immédiatement l'ensemble du régime, je crois que c'est une exigence qui ne correspond pas à la créature publique que vous avez devant vous. Elle restera en vie pendant longtemps. Elle ne va pas fermer demain matin. Vous n'allez pas fermer Radio-Canada ou Postes Canada demain matin.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Ce n'est pas une impasse, mais c'est une drôle de situation. Postes Canada ne va pas fermer ses portes demain; nous n'avons donc pas à nous soucier du régime à long terme. Sachez toutefois — et cela n'a pas été précisé au cours de nos échanges — que le régime affiche un surplus, ce qui est curieux. Il a un surplus seulement parce que Postes Canada y a déposé quelque 2,5 milliards de dollars, à la valeur actuelle du huard, en plus des cotisations normales parce que la règle exige que le régime soit entièrement financé s'il devait être fermé. En l'absence de cette règle à long terme, Postes Canada n'aurait pas fourni ce montant supplémentaire, et le régime de pension ne serait pas en situation de surplus. C'est presque comme le ruban de Möbius; l'un n'existerait pas sans l'autre.

M. Simon Tremblay-Pepin: Il ne me semble pas que si Postes Canada affiche un surplus substantiel, la société ira mieux une fois restructurée. Vous pouvez peut-être rétablir des règles à ce sujet. Si vous voulez qu'elle survive, accordez-lui une chance pour quelque chose dont elle n'a pas besoin actuellement.

M. Kelly McCauley: Monsieur Ricoul, j'ai une brève question à vous poser. J'aime vos observations.

Nous avons, de toute évidence, constaté que le commerce électronique, avec Amazon et eBay, est venu brouiller les cartes. Est-ce aussi ce que vous observez? Nous avons parlé des drones et d'autres appareils qui pourraient être utilisés d'ici cinq ans. De grands perturbateurs, comme Uber, qui s'intéresse actuellement à la livraison, pourraient anéantir l'augmentation potentiellement fulgurante de revenus prévue pour Purolator.

• (0855)

[Français]

M. Stéphane Ricoul: C'est pourquoi j'insistais et je disais que Postes Canada devait se doter d'une culture d'innovation ou d'une culture numérique. Un des projets sur lequel on travaille actuellement — je ne sais pas où il en est — est en association avec Postes Canada et le gouvernement du Québec. On crée, en zone franche, un centre de distribution pour toute commande en ligne. C'est ce genre d'innovation qui ferait que Postes Canada se mettrait de l'avant auprès de la population et assurerait sa survie face aux Uber de ce monde.

Toute technologie de rupture amène ce qu'on appelle un séisme dans notre société. Le séisme a une portée très grande au début. Cela s'amenuise par la suite, mais va vers le social et l'individu de manière extrêmement forte. Si Postes Canada ne se réinvente pas et ne va pas chercher une cote d'amour auprès des citoyens, à un moment donné, un Uber va apparaître lui faire extrêmement mal. Postes Canada a bel et bien besoin d'innover énormément. C'est pourquoi je reviens sur l'importance d'effectuer la livraison tous les jours, au minimum, sinon deux fois par jour.

Je ne sais pas si vous connaissez Relais Colis en France. Relais Colis est une énorme entreprise, aujourd'hui. Son principe est que lorsque vous commandez en ligne, vous pouvez décider de faire livrer par l'entremise de Relais Colis. La beauté de la chose est que Relais Colis amène le colis dans un magasin, chez un commerçant près de chez vous. Relais Colis est né parce que la poste en France était en grève tout le temps et n'assurait plus la livraison de colis. Les citoyens en ont eu ras le bol, l'ont fait savoir et est née une compagnie qui s'appelle Relais Colis.

Si Postes Canada livre les colis un jour sur deux, cela ne fonctionnera pas dans le monde du commerce électronique. C'est incompatible. Il y aura une rébellion et la rébellion sera la création d'un Uber de la livraison ou un Relais colis. La livraison des colis est en croissance chez Postes Canada. Après en avoir discuté avec René Desmarais je crois bien que là se trouve la croissance potentielle de Postes Canada. Cela va décliner si Relais Colis vient s'installer ici.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Trudel, vous avez la parole.

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

Messieurs les témoins, j'ai apprécié vos interventions et je vous remercie de partager vos idées avec nous.

Monsieur Tremblay-Pépin, j'ai surtout apprécié que vous puissiez éclaircir la question des pensions. Cela faisait d'ailleurs partie de l'actualité cet été. Vous nous avez permis de bien comprendre que, si Postes Canada mettait la clé sous la porte, le fonds de pension serait déficitaire. Je vous remercie de nous avoir bien expliqué cela. Cela va aider le Comité à prendre de meilleures décisions.

Parlons de questions économiques. Je sais que vous avez lu le document du groupe de travail de long en large. D'ailleurs, j'ai posé la question aux représentants du groupe de travail qui nous ont rencontrés, la semaine dernière, à Ottawa. Je voulais savoir pourquoi, dans leur document, on avait utilisé l'année 2011 pour la moyenne. J'aimerais entendre votre point de vue. Pour ma part, je trouvais cela injuste parce que 2011 a été une année atypique. Il y a eu un lockout et il y a eu un règlement pour l'équité salariale.

J'aimerais entendre votre point de vue en tant que chercheur et économiste. Trouvez-vous cela juste d'avoir utilisé l'année 2011?

M. Simon Tremblay-Pépin: J'ai été surpris également. Le fait de faire une moyenne des cinq dernières années est assez courant, mais oui, vous avez raison de dire que c'est une situation exceptionnelle. En ce sens, elle se distingue de celle de toutes les années précédentes. Je vous rappelle que Postes Canada a été profitable pendant pratiquement toutes les années de sa vie, sauf durant ces années-là.

Cela donne une drôle d'impression, c'est certain, mais le fait de l'intégrer dans la moyenne est intéressant parce qu'on prend en compte les situations exceptionnelles. On ne prétend pas que tout va bien, qu'il n'y a aucun problème. Je suis assez d'accord avec le Comité pour dire qu'il est important que Postes Canada fasse des changements dans sa structure et dans sa façon d'offrir ses services. Je trouve très intéressant ce que propose M. Ricoul. Il y a en effet une adaptation à faire pour devenir un joueur majeur dans le secteur du colis.

Est-ce qu'on parle de boîtes postales communautaires? On a vu que c'était difficile à appliquer dans les grandes villes.

En France, par exemple, il y a un espace dans les métros où l'on peut aller chercher un colis. Cela nous est signalé sur notre téléphone. Voilà une possibilité très intéressante que Postes Canada

pourrait développer si elle concluait des ententes avec les représentants des métros.

Je parle de métros parce que nous sommes à Montréal, mais cela pourrait se faire dans une foule d'autres espaces urbains où les gens passent fréquemment. Ceux-ci pourraient ramasser un colis en rentrant du bureau, le soir, et l'apporter à la maison. De cette façon, le colis ne serait pas là à attendre sur le pas de la porte.

En outre, les gens n'auraient plus à se rendre à leur bureau de poste pendant les heures d'ouverture pour aller chercher leurs colis, etc. Il est tout à fait possible de développer de nouvelles possibilités, mais il faut être conscient — et ce sont effectivement des chiffres avec lesquels nous devons composer —, qu'il y a de plus en plus d'adresses, mais de moins en moins de lettres. Je pense que votre groupe d'experts l'a dit très clairement.

Maintenant, que fait-on? Ce n'est pas une condamnation. Cela ne va pas anéantir Postes Canada. De toute façon, comme vous le voyez, elle est encore profitable, pour l'instant. La question est de savoir sous quelle forme on la maintient et à quoi elle sert.

● (0900)

Mme Karine Trudel: Plus tôt, monsieur Ricoul, vous avez dit que nous pouvions déjà suivre nos colis lorsqu'ils étaient livrés, mais que le service numérique pourrait vraiment être amélioré.

Vous avez aussi parlé des boîtes postales. Postes Canada a beaucoup investi dans la livraison du courrier, alors qu'il s'amenuisait, plutôt que dans celle des colis. C'est peut-être une mauvaise planification de sa part. Comme vous l'avez dit, à l'ère des Uber de ce monde, elle aurait peut-être dû investir davantage dans ses infrastructures destinées aux colis. Vous avez proposé quelques possibilités viables.

Je suis une néophyte en matière de commerce numérique. J'aimerais avoir plus d'information sur ce que Postes Canada devrait faire pour passer à la version numérique 2.0.

M. Stéphane Ricoul: À la base, Postes Canada est une grosse entreprise traditionnelle. Ce n'est donc pas évident de la faire évoluer. Elle doit se prêter à un exercice de stratégie numérique. Il s'agit de numériser sa stratégie actuelle, qui comprend son ADN, ainsi que son orientation, sa vision, sa mission, et le reste. C'est en procédant à cette numérisation qu'on s'aperçoit où sont les lacunes, à quels aspects Postes Canada doit s'attaquer en priorité pour devenir une entreprise innovante.

Elle n'a pas d'autre choix que de le devenir, et ce, pour les deux raisons suivantes: premièrement, il lui faut améliorer son rendement financier et reprendre le contrôle du marché et, deuxièmement, elle doit obtenir une certaine « cote d'amour » de la part des citoyens. Postes Canada est une entreprise publique. Il faut qu'elle soit aimée et qu'elle offre un service aux citoyens.

Regardez comment notre monde évolue aujourd'hui. Nous nous dirigeons tous, sans exception, vers le numérique. Les magasins ferment leurs portes parce que les gens font leurs achats en ligne. C'est leur premier réflexe. Postes Canada doit s'inscrire dans cette mouvance. Or le seul moyen d'y arriver est de prendre du recul et de se pencher sur les huit dimensions que comportent une entreprise, soit la gouvernance, les talents, les technologies, les finances, et ainsi de suite. Il s'agit de déterminer, pour chacune de ces dimensions, si on la numérise et où l'on se situe en matière de maturité.

Notre maturité numérique est-elle élevée, auquel cas, c'est parfait et nous pouvons capitaliser dessus, ou est-elle faible? Dans ce dernier cas, il faut faire en sorte de l'améliorer.

En se livrant à cet exercice, Postes Canada va se doter de ce que j'ai appelé plus tôt la culture d'innovation ou la culture numérique. De cette façon, elle n'aura plus du tout à craindre l'arrivée des Uber de ce monde, des drones, et le reste. En effet, elle va pouvoir les devancer. Je disais à la blague que le casier postal connecté serait une bonne chose. Postes Canada envoie déjà un message texte lorsqu'on reçoit un colis ou qu'un colis est déposé. Mais pour le citoyen, une boîte postale connectée, c'est encore plus *glamour*. Ça n'a l'air de rien, mais je pense qu'il faut se diriger vers cela. Postes Canada a besoin de le faire.

● (0905)

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Ayoub, vous avez la parole.

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Je remercie les deux témoins de leur présence. Il s'agit d'un sujet extrêmement intéressant dont on parle depuis plusieurs années. La transformation de Postes Canada a suscité une foule de suggestions et de réactions.

J'aimerais avoir l'opinion de M. Tremblay-Pepin. On mentionne souvent qu'il s'agit d'une entreprise de l'État, donc d'une entreprise qui donne un service national acquis — le citoyen considère ce service comme acquis.

À l'avenir, le service doit-il rester profitable, ou est-ce que l'entreprise devrait être subventionnée en tant que service à la population? Peu importe la direction que l'on prendra, qu'elle soit numérique ou non, doit-on nécessairement faire un choix entre les deux options ou les combiner, selon vous?

M. Simon Tremblay-Pepin: Je crois que les réponses que j'ai données auparavant vous guident un peu vers celle que je vais vous offrir maintenant.

Je crois que Postes Canada peut conclure des ententes avec différents paliers de gouvernement, au Canada, afin d'offrir d'autres services que ceux qu'elle offre en ce moment. Oui, le gouvernement devrait alors financer Postes Canada, mais ce serait pour offrir des services qui ne sont pas offerts ailleurs. Il y aurait donc un équilibre des finances publiques qui me semble intéressant. D'une certaine façon, Postes Canada ferait une offre de service au gouvernement quant à certains services. Il me semble que cela représente quelque chose d'intéressant.

L'actif que le gouvernement possède grâce à Postes Canada est constitué de centres de service partout au pays et d'employés qui rencontrent la population tous les jours. Il me semble que ce serait une très drôle d'idée que d'abandonner cet actif. Il faut plutôt maximiser son efficacité. Postes Canada peut nous aider relativement au virage numérique. Toutefois, il y a encore beaucoup de choses très matérielles dans notre vie, et je pense que c'est justement sur le plan de ces objets matériels que Postes Canada peut nous aider.

M. Ramez Ayoub: Je m'interroge sur le fait que l'on dise que le postier vient nous voir tous les jours alors que, lorsqu'on lit le rapport, on apprend que, actuellement, seulement 32 % de la population reçoit le courrier à domicile.

Dernièrement, certaines régions du Canada ont perdu le service de livraison à domicile. Il y a quand même une opinion publique et un effet médiatique qui font en sorte qu'on en a beaucoup entendu

parler. Je ne parlerai pas de Montréal, où il y a eu quelques coups d'éclat.

En réalité, environ 70 % de la population ne reçoit pas son courrier à la maison. Le lien entre le postier et la population est loin d'exister pour 100 % de la population, comme on le pense. Ce n'est pas le cas.

M. Simon Tremblay-Pepin: Dans les secteurs où il y a des boîtes postales communautaires, le postier se rend quand même très près des maisons. Ce que vous me demandez, c'est si les boîtes postales communautaires sont une bonne option ou non. Je dirai que cela dépend du contexte.

Dans une banlieue où, de toute façon, tout le monde a une voiture et qu'il y a de l'espace pour une boîte postale communautaire, cela peut très bien fonctionner. Dans une grande ville comme Montréal, il y a une question d'espace, de circulation et d'accès, entre autres. Il y a quand même quelqu'un qui s'approche de votre maison, particulièrement en cas de demande spéciale. Le cas des colis en est un bon exemple en ce moment, car les boîtes postales communautaires ne sont effectivement pas toutes faites pour recevoir des colis, ce qui pose un certain nombre de problèmes. Il est possible qu'un facteur puisse passer chez telle personne parce que, de toute façon, il est dans le coin. Il y a ici quelque chose qui me semble intéressant à exploiter, du point de vue du service public. Il ne faut pas considérer le simple fait d'avoir un organisme postal, mais le considérer du point de vue du gouvernement, des législateurs. Il faut se demander ce qu'on fait avec notre actif et comment maximiser sa rentabilité et sa profitabilité.

● (0910)

M. Ramez Ayoub: J'aimerais faire un parallèle avec un autre service public, du temps où les compagnies de téléphone avaient le monopole. Les concurrents ont dû payer certaines redevances pour utiliser le réseau, afin de s'assurer que l'ensemble d'un territoire soit couvert, malgré tout, par des lignes téléphoniques.

Est-ce que ce genre de modèle pourrait être transposé à Postes Canada si jamais on ouvrait le marché? Il est ouvert jusqu'à un certain point en ce qui a trait aux colis, mais je parle ici de la livraison de la poste. Est-ce une chose à laquelle on pourrait penser?

M. Simon Tremblay-Pepin: Pensez-vous vraiment que plusieurs entreprises voudront livrer le courrier? S'il y a encore un service de livraison du courrier, c'est bien parce qu'il s'agit d'un service public. Par ailleurs, ce service est en train de s'effondrer. Voici ce que ferait l'ouverture à la concurrence. Partout dans le monde, en Europe par exemple, c'est en distribuant du courrier de promotion et de publicité à de très bas prix que les entreprises font leur argent. Elles vont chercher des clients qui veulent distribuer de la publicité. Or je ne suis pas sûr que les Canadiens et les Canadiennes ont le goût de recevoir plus de pub dans leur boîte postale.

M. Ramez Ayoub: Je peux être d'accord avec vous.

Monsieur Ricoul, vous avez dit qu'il ne fallait même pas penser à une livraison tous les deux jours. Vous parliez particulièrement des colis. Je peux comprendre; la croissance est là.

Je vais faire un commentaire personnel, qui n'est pas très scientifique. Depuis quelques années, Je suis desservi au moyen d'une boîte communautaire. Évidemment, je ne vais pas à la boîte communautaire tous les jours. J'y vais une fois par semaine et même une fois aux deux semaines, quand je m'attends à recevoir des factures. On reçoit déjà des factures par courriel. On pourrait probablement livrer la correspondance et les colis une ou deux fois par semaine. Il pourrait aussi y avoir des points de service. Je suis donc très ouvert à ce genre d'initiative.

M. Stéphane Ricoul: Quand j'ai parlé de Relais Colis, c'est à cela que je faisais référence.

[Traduction]

Le président: Je suis désolé, vous devrez répondre très brièvement.

[Français]

M. Stéphane Ricoul: Il y a une quatrième révolution. Si Postes Canada n'entre pas dans cette révolution, elle mourra, ce n'est pas compliqué. Ou alors, les citoyens vont la subventionner avec leurs impôts, mais ce n'est pas l'objectif. Si on ne veut pas que Postes Canada disparaisse, elle doit entrer dans la quatrième révolution, ce qui signifie simplement qu'elle doit s'adapter à la réalité du consommateur d'aujourd'hui, qui est numérique. Ce n'est pas parce que je travaille pour eCOM MTL que je dis cela; c'est la réalité.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Nous effectuerons maintenant des tours de cinq minutes pour les questions et les réponses.

[Français]

Monsieur Gourde, vous avez la parole.

M. Jacques Gourde (Lévis—Lotbinière, PCC): Merci, monsieur le président.

Ma question porte sur les services aux consommateurs.

J'habite dans une région rurale. Les gens de ma région me disent souvent que le problème, c'est que les bureaux de poste ne sont ouverts que de 9 heures à 16 heures. Les gens ont besoin de services. Ils travaillent et ils déposent leurs enfants à la garderie à 7 h 30, puis ils reviennent à la maison à 17 h 30. En fait, c'est juste les journées où ils sont malades qu'ils peuvent aller au bureau de poste.

Postes Canada a brisé un certain sentiment de confiance, et les consommateurs cherchent d'autres façons de recevoir leur courrier. Ils se dirigent vers le secteur privé. On le dit souvent, mais ce n'est pas nous qui décidons. Il serait probablement plus facile d'ouvrir les bureaux de poste de 15 heures à 20 heures, de temps en temps, afin d'avoir ce contact avec les consommateurs. De cette façon, ces bureaux pourraient offrir plus de services. Les consommateurs qui pourraient avoir besoin de ces services ne sont pas ceux âgés de 55 ans et plus, mais ceux qui ont entre 30 et 55 ans et qui font tourner l'économie. Or, même si on ajoutait d'autres services et bureaux, ils ne seraient pas en mesure d'y aller.

Qu'en pensez-vous?

M. Simon Tremblay-Pépin: Je suis entièrement d'accord avec vous.

On a mis en place un moratoire pour garder les bureaux de poste ouverts dans les régions rurales, ce qui est une bonne idée. Comme ces bureaux n'étaient pas rentables, on a tranquillement réduit les services et les heures d'ouverture. On a mis qu'une seule personne de 9 heures à 5 heures, qui sont les heures normales de bureau, afin que

cela coûte le moins cher possible. C'est une logique de décroissance des services.

Si on diminue les services, les gens se diront que, comme ils ne reçoivent pas de services à cet endroit, ils n'iront plus. À quoi cela mènera-t-il? À diminuer encore les services. C'est un cercle vicieux qui mène à la fin de Postes Canada.

Je vous fais une proposition qui aura l'effet inverse.

Dans les régions rurales, on se plaint tout le temps que la caisse populaire va fermer; c'est ce qu'on lit constamment dans les journaux. Si les bureaux de poste offraient de nouveaux services et si les heures d'ouverture étaient prolongées, les gens prendraient l'habitude d'y aller. On pourrait faire le lien avec la caisse populaire pour les nombreuses personnes âgées qui veulent avoir un service en personne. Pourrait-on faire du bureau de poste un point de ralliement? Il pourrait y avoir encore un seul employé, mais on lui donnerait des heures plus intéressantes, comme vous l'avez suggéré. Les bureaux de poste seraient ouverts plus longtemps, les gens auraient accès à plus de services et seraient davantage enclins à y aller.

Dans le rapport, on parle des coûts d'infrastructure importants. Il y a des bureaux à de nombreux endroits au Canada. Il serait peut-être intéressant de maximiser ces coûts en offrant plus de services à ces bureaux. Il ne faut pas s'en départir au plus vite ou laisser entrer la concurrence.

Je viens de Causapsal. Qu'est-ce que la concurrence va offrir en termes de bureau de poste à Causapsal? Elle n'offrira rien, elle va simplement le fermer.

● (0915)

M. Jacques Gourde: Monsieur Ricoul, qu'en pensez-vous?

M. Stéphane Ricoul: Si nous regardons ce qui se passe du côté du commerce de détail, les superficies des magasins ne font que diminuer pour permettre des économies d'échelle, et du coup, les services ne font qu'augmenter pour permettre la diminution du nombre de pieds carrés. Je ne comprends pas pourquoi Postes Canada ne ferait pas pareil. Je ne suis pas contre l'idée que M. Tremblay-Pépin a énoncée, mais je ne comprends pas pourquoi Postes Canada ne ferait pas pareil. Postes Canada a déjà de nombreux points de service. Je pense c'est l'entreprise qui a le plus de points de service au Canada.

Premièrement, je suis d'avis qu'il ne faut pas augmenter le nombre de points de services. Deuxièmement, il faut diminuer le nombre de points de service, un peu comme l'a fait Desjardins en fusionnant des caisses. Desjardins a diminué son nombre de points de service partout au Québec. Je n'ai entendu personne chialer contre cela. Je ne verrais pas pourquoi Postes Canada ne privilégierait pas ce genre d'économie, mais en contrepartie Postes Canada devra offrir d'autres services. Desjardins a fermé ou fusionné des caisses, mais offre depuis un système de dépôt de chèque avec le cellulaire. Est-ce que Postes Canada pourrait penser à offrir des services sur le canal numérique qui feraient en sorte que les gens vivant en région éloignée ne seraient pas privés plus qu'il ne le faut d'un service adéquat? Voilà ma vision.

Je ne sais plus quelle était précisément votre question?

M. Jacques Gourde: J'y reviendrai, mais je vais vous en poser une autre.

M. Stéphane Ricoul: D'accord.

M. Jacques Gourde: Vous avez beaucoup parlé de la concurrence, mais quelle est l'urgence pour Postes Canada? Vous avez beaucoup parlé des colis, beaucoup du numérique; est-ce que Postes Canada est un dinosaure par rapport aux entreprises privées qui tentent actuellement de percer le marché? Y a-t-il vraiment une prise de conscience de la part de Postes Canada pour accélérer les choses? Est-ce que Postes Canada va aller assez vite pour soutenir la concurrence?

M. Stéphane Ricoul: Votre question comporte deux éléments. Non, Postes Canada n'est pas un dinosaure.

[Traduction]

Le président: Le temps est écoulé. Vous pourriez peut-être intégrer cette réponse dans votre prochaine intervention.

Chers collègues, c'est maintenant M. Whalen qui prendra la parole. Je pense que nous concluons ensuite cette partie de nos consultations. Tous les membres du Comité auront eu l'occasion d'intervenir au moins une fois. Nous suspendrons la séance quelques instants pendant que nos prochains témoins s'installent. Nous avons malheureusement un horaire très serré et nous devons nous assurer d'être à Blainville à temps pour la séance de cet après-midi.

Madame Ratansi.

Mme Yasmin Ratansi: Pourriez-vous demander aux deux témoins s'ils ont d'autres observations?

Nous aimerions que vous nous fassiez parvenir tout commentaire que vous n'auriez pas pu formuler ici.

Le président: Absolument. J'allais le dire dans le mot de la fin, mais je vous remercie de l'avoir indiqué. Autant le faire maintenant.

Nous aimerions recevoir tous les renseignements supplémentaires que vous pourriez avoir ou toutes les suggestions dont vous voudriez nous faire part.

Monsieur Whalen.

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

[Français]

Je remercie les témoins de leur présence.

Tout comme M. Gourde, j'ai beaucoup de questions sur le

[Traduction]

le rythme de changement Postes Canada doit suivre.

Monsieur Ricoul, monsieur Tremblay-Pepin, je me demande si vous pourriez nous en dire davantage sur le rythme de changement sur le marché, particulièrement en ce qui concerne l'accès des habitants des régions rurales au marché numérique et aux services en ligne. La plupart des communautés rurales n'ont pas un très bon accès à Internet. Postes Canada pourrait-elle apporter de l'aide à cet égard?

J'aimerais également savoir quels genres de services elle pourrait offrir aux entreprises en milieu rural pour leur permettre d'avoir un meilleur accès aux marchés grâce à ses canaux de distribution. Elle pourrait agir un peu comme Amazon et offrir des services interentreprises. Peut-être pourriez-vous nous donner votre avis à ce sujet?

• (0920)

[Français]

M. Stéphane Ricoul: Dans les régions éloignées ou les régions rurales, les infrastructures technologiques ne permettent pas un accès Internet à haut débit, ce qui limite énormément les possibilités de

commerce électronique pour les personnes de ces régions qui n'ont pas accès à Internet ou seulement à un réseau Internet limité. Sauf que le gouvernement du Québec — et j'espère aussi celui du Canada, mais je suis moins au courant —, travaille actuellement sur une stratégie numérique. La priorité numéro un est de doter les régions éloignées d'infrastructures technologiques qui permettraient de passer à vingt mégabits en terme de débit pour les données.

Si c'est ce qui s'en vient, disons dans deux ans, Postes Canada devra être prête. Il y a beaucoup de travail à faire pour y arriver, parce qu'il n'y a pas dans les régions éloignées le réflexe d'associer Postes Canada à la livraison de colis. Cependant, un des chiffres qui me manque, et il figure peut-être dans le rapport, c'est la part de revenus de Postes Canada par rapport à la concentration urbaine en opposition à la concentration rurale. J'aimerais bien avoir ce chiffre.

M. Nick Whalen: Je ne connais pas les montants respectifs, mais je crois que 15 % des ménages sont en régions rurales, comparativement à 85 % dans les centres urbains.

M. Stéphane Ricoul: D'accord. Cela répond en partie à la question.

La deuxième portion de votre question portait sur ce que Postes Canada pouvait apporter aux citoyens en régions éloignées. Est-ce bien cela?

M. Nick Whalen: Oui, surtout

[Traduction]

aux entreprises. Quels types de services pourrait-elle offrir aux entreprises pour les aider à avoir accès à l'économie numérique?

[Français]

M. Stéphane Ricoul: D'accord.

Les entreprises présentes dans les régions un peu plus éloignées, au Québec ou au Canada, sont souvent des entreprises qui vont oeuvrer dans le commerce entre entreprises, qu'on appelle le *business to business*, ou *B to B*, et très peu dans le commerce de détail, le *business to consumer*, ou *B to C*. Le besoin pour ces entreprises de livrer des colis aux consommateurs est donc moins important. En revanche, ces entreprises — et là, nous nous tournons vers Purolator — ont généralement besoin aussi de beaucoup de livraisons, mais de livraisons de plus gros colis. C'est vraiment en mode *B to B*, d'entreprise à entreprise. À mon avis, dans ces conditions, Postes Canada ou Purolator ont des parts de marché à aller chercher, qu'ils laissent actuellement à la concurrence. Du point de vue économique, le volet *B to B* est la pointe cachée de l'iceberg. Le *B to C*, dont tout le monde parle, est la pointe visible de l'iceberg, mais c'est beaucoup plus petit que le *B to B*. L'argent est dans le *B to B*.

M. Nick Whalen: Monsieur Tremblay-Pepin, avez-vous quelque chose à ajouter?

M. Simon Tremblay-Pepin: Puisque c'est le domaine de spécialisation de M. Ricoul, je n'ai pas grand-chose à ajouter outre le fait que, oui, bien sûr, 15 % peut sembler une mince part de la population canadienne. Néanmoins, elle est importante. Rappelons-nous premièrement que le mandat de Postes Canada est universel, c'est-à-dire qu'il couvre tout le Canada, donc que tous les citoyens sont importants et doivent être servis. Deuxièmement, rappelons-nous aussi que, pour l'instant, bien que le commerce électronique soit en augmentation, il représente seulement 10 % des achats. Alors, selon la logique, si 15 % de la population n'est pas une proportion importante, 10 % des achats pourrait ne pas l'être non plus. Bref, il faut tout mettre en perspective dans ce dossier.

[Traduction]

M. Nick Whalen: Ma dernière question serait la suivante. Vous vous êtes tous deux montrés très optimistes à propos de l'avenir de Postes Canada, ce que je trouve formidable, car nous cherchons des solutions. Postes Canada est-elle la bonne entité pour offrir les nouveaux types de services, qu'il soit question de carrefours, d'infrastructure numérique ou d'économie numérique? Son effectif actuel ne semble pas nécessairement formé pour les offrir. Si nous empruntons cette voie, elle deviendrait apparemment une toute nouvelle compagnie. Vaut-il mieux partir à zéro ou Postes Canada peut-elle s'adapter?

Le président: Je vous encouragerais à répondre brièvement, en 30 secondes chacun, si possible.

[Français]

M. Simon Tremblay-Pepin: Il me semble évident que Postes Canada peut s'adapter à cette situation. La main-d'oeuvre est qualifiée. C'est une main-d'oeuvre qui est là depuis longtemps et qui aime son employeur. Il y a quelque chose à faire de cette main-d'oeuvre, à mon avis.

M. Stéphane Ricoul: Cela va être très difficile.

Je reviens au fait que Postes Canada est une entreprise traditionnelle. Quand on passe au numérique, il y a un enjeu de leadership: le leadership individuel et le leadership organisationnel. Postes Canada doit faire une introspection et évaluer, au point de vue du leadership individuel, si chacun de ses individus est prêt à affronter ce virage numérique. Cela va être très compliqué. Il y a beaucoup d'exercices à faire, selon moi. Ce n'est pas un dossier à prendre à la légère, puisque 70 % des projets de virage numérique échouent, parce qu'on oublie le leadership individuel. C'est à cet égard que la question est très pertinente.

À présent, est-ce que les employés de Postes Canada sont effectivement prêts? Je ne peux pas répondre à la question. Il y a des exercices à faire relativement à cela.

• (0925)

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Merci beaucoup, messieurs, d'avoir témoigné aujourd'hui. Vous nous avez beaucoup informés et nous avez grandement aidés.

Comme je l'ai souligné plus tôt, si vous avez des observations supplémentaires que vous voudriez porter à notre attention, faites-les parvenir directement à notre greffière.

M. Nick Whalen: Monsieur le président, j'aimerais savoir si les témoins seraient disposés à recevoir d'autres questions écrites de notre part.

Une voix: Oui, bien sûr.

Le président: Nous vous en remercions.

Nous suspendrons la séance pour deux ou trois minutes pendant que nous nous préparons pour nos prochains témoins.

• (0925)

_____ (Pause) _____

• (0930)

Le président: La séance reprend.

Nous recevons cinq témoins, qui représentent quatre organisations.

Messieurs, je sais que vous avez été préalablement informés, mais nous vous demanderions de faire des exposés de cinq minutes ou moins, si possible. Nous ne disposons que d'une heure pour cette

partie des consultations de ce matin. Si vous pouvez vous en tenir à cinq minutes, cela nous laissera environ 40 minutes pour les questions et les réponses.

Pour cette raison, chers collègues, je pense que nous procéderons comme nous l'avons fait lors de la première partie de la séance; ainsi, tout le monde aura une occasion de poser une question.

Monsieur Perez, de la Ville de Montréal, vous êtes le premier sur ma liste. Vous pouvez faire votre exposé de cinq minutes.

[Français]

M. Lionel Perez (conseiller de la Ville, membre du comité exécutif, Ville de Montréal): Merci, monsieur le président. Chers membres du comité, je vous remercie de me recevoir ce matin.

Je m'appelle Lionel Perez. Je suis un élu municipal, et je suis également membre du comité exécutif de la Ville de Montréal et responsable des relations gouvernementales. Je suis ici à la place de M. Denis Coderre pour représenter la Ville.

Tout d'abord, nous voulons saluer l'initiative du gouvernement du Canada d'effectuer un examen indépendant et d'entendre ses partenaires concernant l'avenir de Postes Canada. La Ville estime que ce genre de consultations aurait dû être fait avant tout changement important de la part de Postes Canada. Cette consultation est essentielle pour s'assurer que les Canadiens et les Canadiennes obtiennent des services postaux de qualité, cohérents avec leur milieu de vie, en plus de répondre réellement à leurs besoins.

Puisque notre présentation est très courte, veuillez prendre note que vous trouverez, dans le mémoire que nous déposons aujourd'hui, de plus amples informations concernant les enjeux et les demandes de la Ville de Montréal. Vous trouverez également, en annexe, le mémoire complet que j'ai remis au nom de la Ville, au groupe de travail chargé d'examiner Postes Canada, le 16 juin dernier, à Gatineau.

[Traduction]

Si nous témoignons devant la commission, c'est pour mettre en lumière les problèmes cruciaux propres aux grandes villes comme Montréal et pour insister sur l'importance de la livraison à domicile, particulièrement dans les zones urbaines densément peuplées.

Nous soulignons d'abord l'absence totale de consultation préalable sérieuse ou de véritable collaboration de la part de Postes Canada. Avant et après l'annonce relative à son plan en cinq points, en décembre 2013, Postes Canada a, à maintes reprises, agi unilatéralement, sans vraiment consulter les villes.

La Ville a donc mené sa propre consultation publique en 2015; Postes Canada, qui avait été invitée à y participer, était présente. Les conclusions ont été sans équivoque: 95 % des mémoires soumis étaient opposés aux mesures du plan en cinq points.

[Français]

À l'hiver 2015, en raison de l'absence de consultation au sujet des nombreux problèmes liés aux mesures déployées par Postes Canada, la Ville s'est jointe au recours intenté par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Montréal est d'avis que, dans le cadre de ses travaux, le Comité parlementaire doit prendre en considération la volonté de la population et des clients de Postes Canada.

[Traduction]

Pour illustrer un de mes points, voici un véritable exemple de démêlé de la Ville avec Postes Canada. Dans l'arrondissement de Rosemont—La Petite-Patrie, au printemps 2016, alors qu'un moratoire était censé être en vigueur, Postes Canada a tenté d'installer une boîte postale communautaire sur la 2^e Avenue. Pendant plusieurs semaines, en l'absence de service de livraison à domicile adéquat, des citoyens ont dû aller chercher leur courrier à plus de cinq kilomètres de chez eux. Les heures de service étaient limitées, et cette distance de déplacement a suscité énormément de grogne dans la ville.

Ce n'est là qu'un exemple de l'attitude cavalière de Postes Canada à l'égard de Montréal.

Nous voudrions également souligner les nombreuses difficultés afférentes à l'installation de boîtes postales communautaires dans des zones urbaines densément peuplées, dans bien des quartiers de Montréal. Notre ville compte plus de 1,8 million d'habitants, et 50 % de la population vit dans de grandes régions urbaines. C'est une tendance qui continuera de s'accroître au cours des 25 à 40 prochaines années, alors que 70 % de la population canadienne vivra en région urbaine.

[Français]

Mis à part cela, nous avons également une population vieillissante — plus de 300 000 personnes, soit 16 %, de la population montréalaise. À cela s'ajoutent des personnes avec des incapacités, âgées de 15 ans et plus. Selon l'enquête québécoise sur les limitations d'activités, il y en a 594 000 sur le territoire.

• (0935)

[Traduction]

Collectivement, ces personnes très vulnérables sont directement touchées par la réforme du service postal. Elles ont besoin d'un service accessible et de la livraison à domicile.

Nous savons que la présence de boîtes postales communautaires est parfois impossible en raison du manque d'espace ou parce qu'elles risquent d'avoir des répercussions importantes sur la circulation, le stationnement, voire le sentiment de sécurité des citoyens.

Les médias ont largement fait état de la situation qui s'est produite en 2015 dans le Sud-Ouest, alors qu'une série de boîtes postales communautaires — nous parlons d'un mur de boîtes communautaires — a été installée sans consultation préalable. On a immédiatement noté des problèmes de graffitis, d'entretien et d'accessibilité universelle.

Nous demandons aux membres de la commission d'être vigilants et de veiller à ce que les erreurs commises il n'y a pas si longtemps ne se reproduisent pas. Soulignons outre que le groupe de travail a lui-même indiqué qu'il importe de réaliser des études plus approfondies, d'autres analyses et des consultations afin de déterminer la viabilité des propositions.

Je vous renvoie aux cinq recommandations que comprend notre mémoire. J'aimerais insister sur un des éléments: le fait que Postes

Canada doit travailler en stricte collaboration avec les municipalités afin de respecter les règlements urbains et d'assurer la prestation des services essentiels aux citoyens.

Je conclurai en indiquant que l'examen indépendant de la Société canadienne des postes offre une occasion unique de renverser la vapeur et de corriger les problèmes causés par l'absence de consultation et par la mise en oeuvre du plan en cinq points de Postes Canada. Les travaux du Comité doivent générer des résultats tangibles.

[Français]

Il est essentiel que les municipalités soient reconnues en tant que gouvernements de proximité et partenaires incontournables à consulter en amont de toute intervention pouvant avoir des incidences sur leur territoire. La Ville de Montréal souhaite travailler de concert avec les membres du Comité parlementaire afin de favoriser la mise en oeuvre de ces recommandations.

Je vous remercie de votre attention.

[Traduction]

Le président: Merci.

J'encouragerais de nouveau les témoins à tenter de s'en tenir à des exposés de cinq minutes ou moins pour permettre aux membres du Comité d'engager le dialogue avec eux.

[Français]

Monsieur Demers, vous disposez de cinq minutes.

M. Marc Demers (maire, Ville de Laval): Je remercie le Comité de nous permettre d'exprimer l'opinion des citoyens de Laval.

Je suis accompagné de M. Martin Gratton, qui travaille au Service d'aménagement urbain et qui a négocié avec Postes Canada dans le cadre de ce nouveau programme.

Nous avons fait face à une décision unilatérale et inacceptable de Postes Canada, c'est-à-dire celle d'abandonner la livraison du courrier à domicile. Je vous signale, au passage, qu'environ 600 emplois ont été perdus sur le territoire lavallois.

Cela dit, dès l'application de la décision administrative visant à abandonner la livraison du courrier à domicile, les élus municipaux et l'administration de la Ville de Laval ont dû faire face à une absence d'écoute et de collaboration de la part de Postes Canada. Pourtant, en octobre 2014, une résolution du conseil municipal témoignait de notre volonté de collaborer avec Postes Canada sur une base d'échanges éclairés et réciproques. Cette résolution est restée lettre morte et l'échange est demeuré à sens unique.

Devant le tollé général généré par nos citoyens, nous n'avons eu guère d'autre choix que de recourir aux tribunaux. Une solution négociée nous aurait permis d'envisager des aménagements plus conviviaux répondant à la fois aux objectifs de rentabilité de Postes Canada et aux services de livraison auxquels tous les citoyens canadiens sont en droit de s'attendre.

Outre cet aspect, cela aurait également permis d'éviter des problèmes de sécurité et de diminuer l'angoisse réellement ressentie par nos citoyens plus âgés ou handicapés résidant dans les vieux quartiers de la ville de Laval. La décision de Postes Canada a donné lieu à une mise en place anarchique des boîtes postales. En choisissant les emplacements, on n'a absolument pas tenu compte de certaines réalités urbanistiques déjà existantes. Nous aurions souhaité que notre interlocuteur soit plus conciliant, plus humain dans sa façon de réaliser ses objectifs.

Outre un changement radical de philosophie ou d'approche envers la clientèle, que voulons-nous?

En clair, nous voulons revenir à la livraison à domicile dans les vieux quartiers plus densément peuplés de la ville de Laval. Nous croyons que ce service doit être maintenu parce qu'il touche plus directement les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite. Nous demandons donc que toutes les boîtes postales communautaires soient retirées dans ces vieux quartiers.

Dans les quartiers plus récents, nous voulons que Postes Canada revoie systématiquement chacune des installations de boîtes postales communautaires, et ce, en étroite collaboration avec nos fonctionnaires afin de nous assurer qu'elles répondent aux critères quant à la sécurité et à la fluidité de la circulation. Dans les cas où la situation est problématique, il faut que ces boîtes soient réinstallées ailleurs, avec l'accord des services de la Ville. Postes Canada devra remettre en état les lieux où se trouvaient les boîtes ayant été déplacées.

Quatrièmement, pour tous les nouveaux développements à Laval, les futures installations des boîtes postales communautaires devront être validées par un processus clair et rigoureux dans le cadre duquel nos services municipaux seront consultés afin que ces boîtes respectent le cadre réglementaire municipal. Nous désirons que Postes Canada s'occupe de ces boîtes postales communautaires en bon citoyen soucieux de l'environnement en intégrant à ces installations des boîtes de recyclage pour le papier.

Plusieurs de nos concitoyens des nouveaux quartiers composent très bien avec les boîtes postales. Il est clair que la configuration de ces nouveaux développements s'y prête. Ce n'est pas le cas pour les vieux quartiers plus densément peuplés, et il faut en tenir compte.

En terminant, je répète que nous comprenons parfaitement que le service postal doit obéir à des critères de rentabilité et d'efficacité.

Monsieur le président, mesdames et messieurs, je vous remercie de nous avoir écoutés. Nous sommes prêts à répondre à vos questions.

● (0940)

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Je vous remercie de votre économie de mots, monsieur.

[Français]

Monsieur Lapointe, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Sylvain Lapointe (directeur national, Montréal-Métro, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Bonjour.

Je m'appelle Sylvain Lapointe. Je suis membre du comité exécutif national du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. J'étais aussi le négociateur en chef lors du dernier cycle de négociation qui vient de se terminer. Nous nous apprêtons maintenant à aller voir nos membres dans le but de faire ratifier les deux projets de convention collective, tant pour l'unité urbaine que pour l'unité rurale.

J'aurais aimé entrer plus à fond dans divers sujets, mais je vais me limiter à la question financière de Postes Canada. Je pense qu'il y a des choses importantes que vous devez savoir en ce qui a trait à ce qui a été négocié lors du dernier cycle de négociation.

Il y a différentes gammes de produits à Postes Canada, dont trois principales: la poste-lettres, le colis et la Médiaposte, soit le courrier sans adresse.

Entendons-nous, la poste-lettres diminue de 4 à 5 % chaque année, soit de façon stable. Nous ne savons pas si elle va se stabiliser — probablement — mais nous savons qu'elle n'augmentera pas.

En matière de croissance, cela laisse donc trois secteurs principaux: le colis, la Médiaposte et d'autres services, dont le service financier et bancaire.

Je vais m'attarder au colis et à la Médiaposte, puisque c'est ce qui a fait l'objet de grandes discussions lors du dernier cycle de négociation. Il est malheureux que le comité d'examen n'ait pas eu en mains ces données avant de vous soumettre le rapport. Probablement que le rapport aurait été beaucoup plus optimiste qu'il ne l'est présentement.

En matière de colis, il y a deux demandes principales. La première est de s'attaquer aux colis et de prévoir des mesures pour les livrer en matinée, en soirée et la fin de semaine. La deuxième demande, c'est la Médiaposte — en ce qui a trait au poids et aux dimensions —, afin d'aller chercher une plus grande part du marché.

Dans le cas du colis, Postes Canada voulait être capable de faire la livraison la fin de semaine, en soirée et en matinée avec de la main-d'oeuvre temporaire et à temps partiel. Le syndicat a dit oui. Le syndicat a dit que si Postes Canada voulait de la croissance, il allait être présent, il en ferait partie. Il faut se rappeler que Postes Canada livre présentement deux tiers des colis qui sont commandés en ligne à travers le pays. La mesure que nous avons négociée va lui permettre de croître davantage.

Quant à la Médiaposte, c'est un marché dont Postes Canada détient une très petite part. La demande était d'aller chercher des envois de plus grandes dimensions et du poids additionnel en plus de revoir le mode de rémunération pour ce type d'envois. Nous avons accepté ce second modèle de croissance pour Postes Canada.

Ces modifications — nous en sommes convaincus — vont permettre à Postes Canada de profiter d'une croissance importante, tant pour le colis que pour la Médiaposte.

Malheureusement, le rapport du comité s'inspire de données de Postes Canada ainsi que d'une étude du Conference Board du Canada qui a été commandée et payée — rappelons-le — par Postes Canada. L'important c'est de comparer les données qui ont été rapportées à l'époque, en ce qui a trait à l'avenir de Postes Canada, avec sa situation financière réelle.

En 2014, Postes Canada prévoyait un déficit de 256 millions de dollars. En réalité, Postes Canada a réalisé un profit de 299 millions de dollars. Postes Canada s'est trompée de plus de 550 millions de dollars, ce qui n'est pas un petit budget. Il s'agit d'une erreur importante. Cependant, les données du Conference Board et de Postes Canada ont été utilisées à outrance pour motiver les compressions dans les services postaux et pour motiver la décision d'instaurer les boîtes postales communautaires. Aucune raison n'était justifiée pour aller dans cette direction. La croissance est la clé pour Postes Canada.

Cette année, le groupe de travail prévoit un déficit de 63 millions de dollars. La réalité, c'est que ce sera probablement une année encore plus profitable pour Postes Canada. Les deux premiers trimestres de l'année sont les meilleurs depuis 2010, soit depuis que Postes Canada publie ses rapports trimestriels.

Au nom des hommes et des femmes qui travaillent à Postes Canada, nous vous demandons d'examiner attentivement les données statistiques des prévisions budgétaires et de tenir compte de la réalité financière. Rappelez-vous une chose: la réduction des services n'amène pas de nouveaux revenus, ne crée pas d'emplois et ne maintient pas des emplois décents au Canada, soit des emplois pour la classe moyenne. Par contre, les nouveaux services, eux, peuvent vous offrir cette possibilité.

Merci.

• (0945)

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Duguay, vous avez la parole pendant cinq minutes.

M. Alain Duguay (ancien président, section locale Montréal-Metro, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, à titre personnel): Bonjour. Je vous remercie de nous avoir invités à participer à votre commission parlementaire.

Permettez-moi de revenir sur un point que j'ai entendu un peu plus tôt aujourd'hui. On a dit que seulement 32 % de la population reçoit son courrier à domicile. Ce chiffre ne tient pas compte des personnes qui habitent des immeubles par appartements. On considère qu'une personne qui reçoit son courrier au bout de son terrain n'a pas le service de livraison à domicile. Personnellement, j'habite dans un édifice de 14 appartements et je considère que je reçois mon courrier à domicile puisque je n'ai qu'à descendre dans l'entrée de l'immeuble pour le prendre.

Je suis un retraité des postes et j'ai également collaboré à la préparation du mémoire déposé par la section locale de Montréal du Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes. Je ne l'ai pas imprimé, car j'ai tenu pour acquis que tous les membres du Comité ont accès à toute l'information remise au sous-comité. Toutefois, si vous n'y avez pas accès, je vous le ferai parvenir avec plaisir.

Jusqu'ici, le processus de consultation suivi me laisse perplexe. Personne n'a eu accès à tous les mémoires déposés, contrairement au processus de 2008 où on avait accès à tous les documents déposés. La Ville de Montréal a tenu une consultation publique et nous avons eu accès aux documents déposés. Selon moi, il est important que la population puisse prendre connaissance de tous les documents et j'espère que les membres du Comité y ont eu accès.

Je déplore également le fait que l'étude sur les services bancaires commandée par Postes Canada, ne soit toujours pas rendue publique, exception faite d'une centaine de page sur 800 — toutes les autres pages ayant été caviardées.

On dirait aussi que le document qui a été rendu public la semaine dernière a pratiquement été écrit par Postes Canada. Si Postes Canada avait rédigé un rapport, il serait sensiblement le même.

Le syndicat a effectivement eu des discussions avec le comité, mais on peut lire à la page 45 du document qu'il y a eu plusieurs rencontres avec Postes Canada. C'est donc évident que c'est la vision de Postes Canada qui est mise en avant. De plus, les questions du sondage sont dirigées. Le scénario catastrophe est présenté et on pousse les gens à trouver des solutions dans le contexte d'une réduction des services.

En 2005, la Bibliothèque du Parlement a publié une étude, dont voici un paragraphe:

Comme l'affirment deux consultants-experts, les administrations postales d'aujourd'hui peuvent soit faire naufrage en continuant de se plaindre de la réduction du volume des lettres postées et de la substitution électronique dans un monde qui évolue rapidement sur le plan technologique, soit profiter du courant pour maîtriser les nouvelles technologies, nouer de nouveaux partenariats et adopter de nouvelles façons de faire pour créer de nouveaux produits et services qui les aideront à devenir plus performantes et plus prospères. Dans cette optique, la voie des services financiers apparaît comme le chemin naturel pour assurer la viabilité du réseau postal canadien.

En 2005, le Parlement du Canada parlait déjà des services bancaires pour l'avenir. Nous sommes en 2016 et on continue de pousser dans ce sens. Les Américains évaluent aussi cette possibilité.

Dans le rapport, on affirme également que la population pourrait vouloir ces services, mais que très peu de personnes envisagent les utiliser. Si on offre des services à moindre coût, il est probable que plus de gens y soient intéressés. Au Canada, les frais demandés au guichet automatique et les frais bancaires sont parmi les plus élevés. Il y a de la place pour un marché un peu moins coûteux qui permettrait au service postal d'assurer sa pérennité.

Au Canada, un million de personnes n'ont pas de compte bancaire. Il est faux de dire que tout va bien dans le service postal; les frais sont astronomiques.

La semaine dernière et cette semaine encore, plusieurs caisses populaires situées en région ont fermé leurs portes. La population de ces régions n'aura donc aucun endroit où elle pourra avoir accès à des services bancaires.

Plusieurs milliers d'emplois ont déjà été perdus à Postes Canada. Si on n'offre pas de nouveaux services et qu'on réduit les services existants, nous perdrons entre 6 000 et 10 000 emplois. Il s'agit de 10 000 emplois qui ne seront pas accessibles à des jeunes qui aspiraient à accéder à la classe moyenne.

De plus, certaines personnes proposent la livraison alternative, c'est-à-dire la livraison du courrier un jour sur deux. Postes Canada a investi environ 2 milliards de dollars pour permettre aux facteurs de livrer le courrier, les colis et tous les produits spéciaux. Si la livraison n'est faite que tous les deux jours, cet investissement sera mis en péril. Le service des colis et de tous les produits spéciaux de Médiaposte, comme la poste prioritaire, ne peuvent pas fonctionner dans un système de livraison échelonnée sur plusieurs jours. De plus, si on effectue la livraison du courrier aux deux jours, le nombre de portes va diminuer. La rentabilité ne sera donc pas nécessairement meilleure puisque le volume de courrier à livrer fera en sorte qu'on devra faire des livraisons pratiquement partout, tous les deux jours.

• (0950)

Au cours de la campagne électorale de même que dans sa lettre de mandat, le gouvernement a demandé qu'on tienne compte des personnes de la classe moyenne, qu'on leur permette d'occuper des emplois décents. Il a aussi été question d'être près de la population. Or je pense que le service postal est un enjeu majeur en ce sens.

Ce que nous souhaitons, honnêtement, c'est que vous considériez toutes les options possibles. En effet, il est important que la population canadienne ait un service postal autonome sur le plan financier. L'expérience du passé nous confirme qu'il l'a été. Enfin, en offrant de nouveaux services, on va s'assurer de la pérennité du service postal.

Le président: Monsieur Ayoub, vous disposez de sept minutes.

M. Ramez Ayoub: Monsieur le président, un point commun se dégage clairement des témoignages, soit un manque de communication de la part de Postes Canada, et ce, à divers niveaux, qu'il s'agisse de mise en oeuvre, de changement de vision ou de services, de négociations ou même d'informations à l'interne.

Est-ce que je me trompe? J'aimerais faire un tour de table au sujet de la situation que les témoins ont vécue en matière de communications.

Monsieur Pérez, vous pouvez commencer.

M. Lionel Perez: Je dirais que c'est beaucoup plus important qu'un manque de communication et qu'il s'agit vraiment d'une attitude cavalière. Les communications n'étaient que pour la forme. Ces gens nous informaient après coup de leurs décisions plutôt que de nous consulter en amont pour que nous puissions travailler ensemble. Je vais me limiter à cela pour laisser à d'autres l'occasion d'intervenir.

M. Marc Demers: Il y a effectivement eu un manque de communication. Je vous rappelle que notre première position en était une de collaboration. Toute l'expertise de la Ville de Laval a été mise à la disposition de Postes Canada. J'ajouterai qu'il y a eu, selon moi, un manque de vision. La fonction première de Postes Canada est de faire circuler l'information, un peu comme une autoroute sert à faire circuler les véhicules. Pour une société, le fait de pouvoir faire circuler l'information comporte une valeur économique, et la rentabilité est de mise. Toutefois, l'absence de ce service aurait des répercussions terribles sur le plan économique ainsi que des conséquences de nature sociale. Un manque de communication...

M. Ramez Ayoub: Monsieur Demers, je vous demanderais de laisser aux autres l'occasion de répondre. Cela dit, vous mentionnez des choses qui m'intéressent et j'aimerais y revenir.

Monsieur Lapointe, je vous écoute.

M. Sylvain Lapointe: C'est malheureux, mais je vais même aller plus loin encore. Il y a littéralement une campagne de désinformation en ce qui a trait aux ordres de gouvernement, tant à l'égard des employés que du public. Postes Canada a commandé une étude. Je crois honnêtement qu'il s'agit d'une étude bidon, étant donné les chiffres et les prévisions qu'on y présente.

L'année 2011 est vraiment particulière du fait qu'on parle ici du dossier de l'équité salariale et d'un paiement unique au régime de pension. Ces gens s'attendaient à des pertes, mais il y a eu des profits de 900 millions de dollars au cours de ces cinq années, à l'exception de 2011. Tous ces chiffres sont mis en avant dans le but d'expliquer des coupes qui ne sont pas justifiables sur le plan financier. C'est de la manipulation.

L'année 2013 est un autre exemple. On a remplacé les méthodes comptables par la norme internationale IAS 19, mais on a omis de préciser qu'autrement, il y aurait eu des centaines de millions de dollars de profits. On utilise sans cesse des données pour justifier des coupes plutôt que d'opter pour de nouveaux services.

• (0955)

M. Ramez Ayoub: Je suis désolé de vous brusquer un peu, mais je veux passer à d'autres questions.

Monsieur Duguay, vous avez la parole.

M. Alain Duguay: Pendant 14 ans, la paix sociale a régné à Postes Canada. Il n'y a pas eu de conflit de travail et tout allait assez bien. Or depuis 2010, la position de Postes Canada s'est durcie. Les travailleurs et travailleuses ont subi ce durcissement. Malheureusement, on a vu au cours des dernières années que la même attitude

intransigeante avait été imposée aux municipalités et à la population en général. Autrement dit, Postes Canada prend des décisions et agit sans tenir compte de ce que les gens pensent.

M. Ramez Ayoub: Merci.

Monsieur Demers, la prestation d'un service national de qualité par Postes Canada est une question qui me préoccupe. Vous avez parlé de la rentabilité et de la qualité du service.

D'après vous, est-il important que le service de Postes Canada soit subventionné?

Je ne veux pas revenir sur l'analyse des chiffres. Nous pourrions laisser parler les experts à ce sujet et déterminer si Postes Canada a besoin de plus de revenus pour être profitable.

En supposant qu'il y a un déficit, considérez-vous que ce service est essentiel?

M. Marc Demers: Selon moi, c'est un service essentiel. Il y a l'aspect commercial et tout le reste.

Une grande partie de la population n'a pas accès à Internet. Pour certains, c'est pour une raison d'ordre technique, alors que pour d'autres, c'est pour des raisons de savoir-faire ou d'intérêt. La population est vieillissante partout au pays, notamment à Laval. Cette ville est formée de 14 anciennes municipalités, dont plusieurs sont des développements ruraux. Il n'y a pas encore de trottoirs. Si les gens n'ont pas de service de livraison à domicile, ils seront coupés des communications avec leurs fournisseurs ou avec les membres de leur famille. À titre de société organisée, il y a une obligation de maintenir ce service, sans compter l'aspect de sécurité et l'aspect économique.

M. Ramez Ayoub: Que ce service soit déficitaire ou non?

M. Marc Demers: Le gouvernement doit prendre des décisions. Il faut évaluer l'impact global du service, et cela peut aller au-delà de la colonne de chiffres de Postes Canada.

M. Lionel Perez: Il est important de souligner qu'actuellement, Postes Canada a l'obligation de s'autofinancer. Vous parlez de subventions. En réalité, ce n'est pas un enjeu. C'est vrai que le modèle d'affaires va évoluer, ce qu'il fait, d'ailleurs. Dans le cadre actuel, je ne pense pas que Postes Canada ait besoin de subventions à tout prix.

M. Ramez Ayoub: On peut traduire cela en subventions ou en augmentation de tarifs. On a eu un rapport qui parlait de l'augmentation des tarifs.

M. Lionel Perez: Absolument.

M. Ramez Ayoub: Selon moi, cette différence est majeure. Que cela vienne du gouvernement ou des citoyens, cela sort de la même poche, en bout de ligne.

M. Lionel Perez: C'est un service. Même si on le privatise, cela sortira des poches du citoyen. Il faut reconnaître que c'est un service essentiel. Nous partageons l'opinion de la Ville de Laval à cet égard. Nous pensons qu'il y a des changements à faire. Postes Canada doit continuer à s'autofinancer et trouver une façon de faire. À l'intérieur de ce cadre législatif, elle a actuellement une obligation de donner un service universel en milieu rural et en milieu urbain. Nous affirmons que Postes Canada doit tenir ses obligations.

[Traduction]

Le président: Monsieur McCauley.

M. Kelly McCauley: Messieurs, merci de témoigner aujourd'hui, et de nous faire part de vos observations et de vos suggestions.

Messieurs Demers et Perez, l'absence de consultation a été largement déplorée. Lorsque nous avons rencontré les représentants de Postes Canada la semaine dernière, ils ont admis les faits et ont semblé déterminés à consulter davantage les communautés.

Si ces consultations ont bel et bien lieu, seriez-vous disposés à revoir la question? Que faudrait-il pour que vous réexaminiez la question des boîtes postales communautaires si nous empruntons la voie proposée par le groupe de travail?

•(1000)

M. Lionel Perez: Je suis enchanté d'entendre que la société veut davantage consulter les gens, mais l'an dernier ou au cours des deux dernières années, elle a affirmé qu'elle faisait davantage, ou suffisamment, de consultation.

M. Kelly McCauley: Oui, mais à l'avenir...

M. Lionel Perez: Je comprends. Nous considérons qu'à l'avenir, non seulement elle devrait être tenue de procéder à des consultations, mais la loi devrait, en fait, prévoir une exigence l'obligeant à consulter les municipalités et les autres communautés pour pouvoir agir.

Cela ne résout toutefois pas les autres problèmes qui vont de pair avec l'installation de boîtes postales communautaires dans les zones urbaines densément peuplées; il s'agit de problèmes de sécurité, d'accessibilité universelle et d'entretien. Tous ces problèmes font partie des obstacles à l'installation de ces boîtes sur la rue Saint-Denis, dans le Vieux-Montréal. Ce n'est pas faisable. Les rues, le domaine public n'ont pas été construits avec de tels éléments...

M. Kelly McCauley: Et je doute que les gens aient pensé à ces boîtes il y a 300 ans.

M. Lionel Perez: Montréal aura 375 ans l'an prochain.

Des voix: Oh, oh!

M. Kelly McCauley: Oui.

[Français]

M. Marc Demers: En 2016, de plus en plus, l'acceptation sociale est un passage obligatoire pour tout changement dans la société, les municipalités et les différents paliers de gouvernement. La communication est essentielle. Effectivement, le mur à mur n'est pas une solution. On doit adapter les solutions aux caractéristiques des différents secteurs et besoins de la population. Cela n'a pas été fait dans le cas de Postes Canada, alors que notre intention première était de collaborer. Nous avons affecté une personne pratiquement à temps plein — même plus — au dossier de Postes Canada, sans aucune retombée pour la municipalité. Nous avons couvert ces frais strictement dans l'objectif de bien servir la population.

Je vous rappelle que ce fut un enjeu électoral sur notre territoire. Les élus du gouvernement fédéral actuel se sont tous engagés à réviser et à maintenir la livraison à domicile dans plusieurs secteurs. C'est une préoccupation pour les citoyens. Dans l'esprit d'une grande partie de la population, Postes Canada est un représentant du gouvernement fédéral.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: À l'avenir, disons que nous reprenons la relation à zéro. Pensez-vous pouvoir négocier de nouveau de bonne foi avec Postes Canada et collaborer sincèrement avec elle pour peut-être résoudre certains de ces problèmes?

M. Lionel Perez: Nous avons toujours indiqué que la Ville de Montréal est disposée à discuter et à examiner les diverses possibilités. C'est quelque chose que nous avons proposé.

En juillet 2014, le maire de Montréal a rencontré le président et premier dirigeant de Postes Canada. Je l'accompagnais, et la société s'était clairement engagée à poursuivre les consultations. Nous lui avons fait savoir que nous étions prêts à discuter. Nous ne lui avons pas donné carte blanche. Nous devons, à l'évidence, respecter nos règlements et notre sphère de compétences. Nous comprenons que Postes Canada a également un mandat clair. Dans la mesure où nous pouvons nous entendre sur la manière de procéder, tout le monde saura de quoi il en retourne et sera plus satisfait. La question est de savoir quoi faire en cas de conflit ou de désaccord.

Je trouve certaines des propositions du groupe de travail fort intéressantes, notamment celles sur la gouvernance et l'instauration d'un organisme de réglementation chargé de superviser ces questions. Il y a là, selon nous, un désaveu de la manière dont Postes Canada a agi par le passé et une volonté de vraiment corriger la situation.

M. Kelly McCauley: Merci, messieurs.

Monsieur Lapointe, vos chiffres financiers diffèrent de ceux de Postes Canada d'environ un demi-milliard de dollars. Ai-je bien compris?

M. Sylvain Lapointe: J'aimerais préciser que ce ne sont pas mes chiffres.

M. Kelly McCauley: Non, pardonnez-moi. Ce sont ceux dont vous avez parlé.

M. Sylvain Lapointe: Il s'agit des résultats réels du rapport financier de 2014 de Postes Canada. Entre le déficit estimé et le résultat réel, en 2014, il existe une différence de 550 millions de dollars.

M. Kelly McCauley: Vous avez regardé les chiffres du groupe de travail jusqu'en 2026?

M. Sylvain Lapointe: Oui, et ils se fondent sur l'hypothèse selon laquelle il y aura un déficit de quelque 63 millions de dollars cette année. Or, si on examine les chiffres réels pour les deux premiers trimestres de cette année, Postes Canada a fait 45 millions de dollars; ce sont les deux meilleurs trimestres depuis qu'elle a commencé à présenter des rapports trimestriels, en 2010. La présente année promet d'être très rentable pour Postes Canada, puisque la plus grosse saison est à nos portes. C'est pendant la période des Fêtes, avec les tarifs des colis, qu'elle réalise ses gros profits de l'année. On peut ainsi s'attendre...

•(1005)

M. Kelly McCauley: J'essayais simplement de comprendre d'où venait le chiffre de 500 millions de dollars, mais vous avez éclairé ma lanterne.

M. Sylvain Lapointe: Oui. Examinez le rapport du Conference Board et les résultats réels de Postes Canada, étudiez les prévisions et comparez les chiffres au fil des ans. Sur une période de cinq ans, on note une différence de 1,3 milliard de dollars, montant que Postes Canada a surestimé dans ses finances pour justifier l'implantation des boîtes postales communautaires.

M. Kelly McCauley: Vous avez répondu à ma question. Merci.

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

Madame Trudel, vous disposez de sept minutes.

Mme Karine Trudel: Merci, monsieur le président.

Monsieur Lapointe, je vous remercie de votre présentation très intéressante.

Les faits montrent qu'il y a eu un manque de communication, que le service à la population est important et qu'il faut reconnaître les municipalités. Je crois qu'il est vraiment important de prendre tout cela en considération.

Vous vous êtes arrêté principalement sur l'aspect financier de Postes Canada. Cela m'intéresse grandement et on le voit dans le rapport du groupe de travail. Vous avez souligné, un peu plus tôt, que lors des dernières négociations — à la suite desquelles vous vous êtes entendus —, le syndicat avait accepté qu'il y ait la livraison le matin et le soir.

J'aimerais entendre davantage vos explications sur les nouvelles mesures de livraison et les impacts économiques, si vous les avez chiffrés. Comment l'augmentation d'entrées d'argent va-t-elle vous aider, en prenant en considération le service à la population?

M. Sylvain Lapointe: L'un des grands objectifs mis en avant par Postes Canada était de dépasser la concurrence. La livraison serait donc étalée sur six jours, éventuellement sur sept, mais avec une main-d'oeuvre à temps partiel puisque le travail n'était pas encore suffisant.

C'est pourquoi Postes Canada s'est interrogée sur la possibilité de commencer avec une structure temporaire, dans le but d'obtenir des revenus durant le week-end. Nous savons que la fin de semaine, le dimanche, les gens sont principalement à la maison, en tout cas plus souvent qu'au cours de la semaine. On nous a donc demandé de bâtir cette structure, mais d'y inclure aussi la livraison en soirée. On sait que la livraison le même jour est intéressante pour les entrepreneurs et que la livraison en matinée des denrées alimentaires — que certains pays effectuent d'ailleurs dans le monde entier — l'est aussi. Nous avons accepté d'ouvrir le marché, d'aller chercher une part de ce marché. C'est ce que nous avons offert à Postes Canada.

À présent, si nous comparons l'activité des six premiers mois de l'année en cours et celle des six premiers mois de l'année dernière, la livraison de colis a connu une augmentation de 11 %. Ce marché va exploser au cours des années à venir. De plus en plus de gens achètent par Internet, vous le savez.

Nous estimons que cette nouvelle structure va être extrêmement profitable à Postes Canada, en plus du service de Médiaposte. Dans ce secteur, nous savons que Postes Canada détient une très petite part de marché. Les journaux et magazines en retiennent une grande part. Toutefois, les dimensions et les poids que nous avons négociés vont permettre à Postes Canada d'augmenter sa part de ce marché extrêmement lucratif. On s'attend donc à ce que ces changements soient bénéfiques. L'année 2016 va être une année profitable et 2017, après la mise en place de ces mesures, va être une année extrêmement profitable, nous le savons.

Mme Karine Trudel: Le groupe de travail aurait donc dû prendre en considération ces modifications.

M. Sylvain Lapointe: Absolument.

C'est malheureux, parce que vous allez obtenir le rapport financier 2016 de Postes Canada en mars ou en avril, lorsque vos travaux seront probablement terminés, en fait. Je le répète: c'est malheureux.

Mme Karine Trudel: Plus tôt, un intervenant mentionnait qu'en raison des nouveaux changements technologiques, les employés ne seraient pas qualifiés pour accéder à cette nouvelle ère numérique. Selon vous, dans les divers bureaux et installations de Postes Canada, vos travailleurs peuvent-ils s'adapter à l'offre de nouveaux

services, à cette nouvelle ère numérique, au-delà du service traditionnel, soit la vente de timbres ou l'expédition de colis par exemple?

M. Sylvain Lapointe: Nos membres sont déjà parvenus à l'ère numérique. Ils effectuent déjà des transactions financières dans les bureaux de poste, que ce soit des transferts d'argent, la vente de produits, et ainsi de suite.

Il est vrai que, dans certains domaines, une formation supplémentaire sera nécessaire. Personnellement, je suis à Postes Canada depuis 38 ans et j'ai confiance dans les qualités des employées et employés de la Société des postes. Il y aura une formation, mais nous sommes déjà intégrés au milieu et à l'ère numérique, à Postes Canada. Je ne considère pas cela comme une embûche, bien au contraire. Il s'agit d'une valorisation de la main-d'oeuvre, d'une possibilité de faire davantage pour la population en rendant le réseau de Postes Canada beaucoup plus lucratif.

• (1010)

Mme Karine Trudel: Monsieur Perez, je suis du Saguenay-Lac-Saint-Jean et je connais beaucoup plus le milieu rural, peut-être comme vous, monsieur Demers.

Je voulais savoir comment vous entrevoyez l'avenir à Postes Canada. Vous avez abordé le sujet. C'est un dossier que nous avons suivi de près. L'installation des boîtes communautaires n'est définitivement pas possible sur l'Île de Montréal. Envisagez-vous plutôt d'inciter Postes Canada à continuer à livrer directement le courrier à domicile, entre autres dans les appartements situés sur l'Île de Montréal?

M. Lionel Perez: Je vous remercie de la question.

Notre position est claire à cet égard. Il faut maintenir le service de livraison à domicile. Cela s'appuie sur différentes raisons. Il y a d'abord la réalité urbaine de la ville de Montréal, notamment dans ses quartiers centraux où il y a une forte densité de population, où il y a un manque d'espaces publics et où il existe vraiment une incapacité à trouver des endroits. Il y a également des enjeux d'accessibilité universelle. Il existe véritablement une limite d'accès à plusieurs boîtes communautaires. On le constate notamment avec les défis que pose le déneigement en hiver. Cela forme un tout à cet égard. Nous croyons que la façon dont Postes Canada a réagi — pas dans un passé trop lointain, mais tout récemment, en 2015 et en 2016 —, démontre clairement les problèmes et les enjeux entourant la possibilité d'imposer ce genre de livraison qui n'est pas réalisable à Montréal.

Je terminerai en disant qu'il est intéressant que le gouvernement du Canada veuille procéder à une consultation sur l'accessibilité universelle, au cours de l'année prochaine. Je crois que cela fait partir d'un enjeu qui doit être considéré.

Mme Karine Trudel: Monsieur Demers, j'aimerais connaître les impacts réels de l'arrêt de la livraison du courrier à domicile. Vous les avez soulevés tout à l'heure. Quelles sont les impacts négatifs de cette décision dans vos collectivités? J'aimerais que vous en mentionniez les aspects litigieux.

M. Marc Demers: D'accord. Nous sommes prêts à collaborer et nous l'avons fait, mais je vous dirai premièrement que les décisions de Postes Canada ont des conséquences financières pour les municipalités. Je ne suis pas certain que, au bout du compte, les citoyens soient gagnants.

Deuxièmement, dans les vieux quartiers où vivent les personnes âgées à mobilité réduite, nous croyons que le service devrait être maintenu. En ce qui concerne les nouveaux quartiers, nous sommes prêts à collaborer.

Il y a également des problèmes de sécurité. À certains endroits où des boîtes ont été placées, leur présence contrevient aux normes de la circulation édictées par le gouvernement provincial et, évidemment, par la Ville de Laval. Il y a donc des problèmes liés à la fluidité de la circulation qui aussi, constituent un danger. C'est cela, *grosso modo*.

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Madame Ratansi, vous disposez de sept minutes

Mme Yasmin Ratansi: Merci à tous de témoigner. Vous nous avez fourni tant d'information que je ne sais même pas par où commencer.

Aux fins du compte rendu, j'indiquerais que si nous sommes ici, c'est qu'au cours des élections, nous avons entendu encore et encore que Postes Canada n'avait pas effectué de consultation, et c'est là que le bât blesse. Postes Canada affirme avoir procédé à deux consultations; j'ignore toutefois qui elle a consulté. Quand ses représentants ont comparu devant nous, et quand le groupe de travail a témoigné...

Sur le plan de la gestion du changement, la première démarche à entreprendre si on souhaite modifier quelque chose, c'est consulter les parties prenantes. Ainsi, si la société propose une solution, comme vous dites, monsieur Perez, qui consiste à installer des boîtes postales communautaires dans des zones densément peuplées, nous sommes ici pour veiller à ce que ce genre d'erreur n'arrive pas.

Ma question s'adresse à tous les témoins et concerne la stabilité ou la viabilité financière de Postes Canada, qui affirme qu'elle ne sera pas viable.

Monsieur Lapointe, vous avez indiqué que la société avait adopté un système comptable différent. Étant moi-même comptable, je peux vous dire qu'il existe un système international que tout le monde doit suivre, car il permet de présenter ses états financiers de la bonne manière. Si ce changement a eu lieu et qu'une somme de 400 millions de dollars n'apparaît pas — ici encore, vous avez évoqué le rapport du Conference Board —, comment cette somme a-t-elle pu échapper à Ernst & Young lorsqu'il a effectué son examen, puisque le groupe de travail se fiait à ce dernier? Si vous pouviez répondre à cette question, je passerai à la suivante.

• (1015)

M. Sylvain Lapointe: C'est étonnant.

Mme Yasmin Ratansi: Pardon?

M. Sylvain Lapointe: C'est vraiment étonnant que le groupe de travail ait pris ces chiffres, car au fil du temps, ils ne correspondent pas aux prévisions, même pour cette année. Comment peut-on prévoir une perte de 63 millions de dollars cette année, alors que les deux premiers trimestres ont été les meilleurs que la société ait connus depuis 2010? J'entends par là que nous pouvons prévoir des profits substantiels cette année.

Essentiellement, d'après ce que je comprends — je ne suis pas économiste —, le groupe de travail a pris les chiffres qu'on lui a fournis et il les a mis dans son rapport; mais l'histoire indique autre chose.

Mme Yasmin Ratansi: Non, je ne dis pas que Postes Canada lui a fourni les chiffres. Le groupe de travail nous a dit qu'Ernst & Young, un cabinet comptable réputé, a réalisé une vérification et que ce sont

les chiffres auxquels il est arrivé. Ils correspondaient bel et bien à ceux de Postes Canada. Ces chiffres vous préoccupent, et nous en prenons bonne note. D'accord.

Monsieur Perez et monsieur Demers, en ce qui concerne la viabilité, Postes Canada est nécessaire. Son travail consiste à livrer le courrier et à assurer la logistique. Comment pensez-vous qu'elle puisse maintenir son service alors qu'elle déplore que la livraison de courrier diminue et que cela entraîne des pertes financières? Que souhaiteriez-vous qu'elle fasse? Accepteriez-vous une des recommandations du groupe de travail, qui a proposé que le courrier soit livré tous les deux ou trois jours, et que certaines nouvelles communautés soient dotées de boîtes postales communautaires? Qu'en dites-vous?

M. Marc Demers: Eh bien, c'était une de nos propositions.

[Français]

La première chose qu'on doit déterminer, c'est si, oui ou non, la livraison du courrier est un service essentiel pour une société. Si c'est oui, on doit en assumer la responsabilité.

De plus, si Postes Canada prend une décision qui a des conséquences économiques sur un autre palier de gouvernement, par exemple les municipalités, cela doit évidemment être considéré dans l'équation. Au bout du compte, c'est le même citoyen qui paierait pour le service. Il ne ferait que payer par un autre chemin, comme les taxes municipales, une tarification plus élevée ou une subvention.

Évidemment, notre mandat n'était pas d'aller aussi loin dans la réflexion. Nous avons tenu pour acquis que c'est un service essentiel, notamment en ce qui concerne les personnes plus âgées qui peuvent avoir des difficultés. Nous sommes d'accord pour qu'on implante des boîtes postales dans les nouveaux quartiers, mais dans les secteurs établis, il faut penser aux services à la population et s'adapter à ses besoins, tout en respectant les critères de circulation et de sécurité.

[Traduction]

M. Lionel Perez: J'ajouterais que le service doit effectivement maintenir sa viabilité financière, mais il a également certaines obligations au chapitre des niveaux de service, stipulées dans la Loi sur la Société canadienne des postes. Je vous renvoie à l'alinéa 5(2) b), qui indique clairement que la société doit offrir un certain niveau de service, selon qu'il s'agit d'une région rurale ou d'une ville.

Postes Canada détient un monopole. On ne peut lui confier un monopole et s'attendre à ce qu'elle soit incapable de fournir un certain niveau de service. Sinon, il faudrait envisager sa privatisation. Si nous voulons réduire ses services à l'emporte-pièce et faire en sorte qu'elle soit extrêmement rentable, il faudrait alors tenir une consultation et une discussion différentes.

En outre, la manière dont nous déterminons la viabilité financière dépend de nombreux facteurs. Vous êtes comptable: vous comprendrez donc que n'importe qui peut jouer avec les chiffres. Je vous donnerai un exemple. Examinons les économies d'échelle, ainsi que les coûts et profits de Postes Canada dans les zones urbaines. Il sera intéressant de voir si les chiffres justifient la livraison à domicile dans ces zones. Pourrions-nous examiner le coût indirect, comme M. Demers l'a indiqué? Pourquoi les villes devraient-elles payer les coûts d'entretien, d'effacement des graffitis et d'enlèvement de la neige pour les boîtes postales communautaires?

Je ferai remarquer qu'il existe une différence fondamentale entre les chiffres du groupe de travail et ceux du Conference Board au chapitre des services offerts un jour sur deux. Nous pensons que c'est une solution. Je sais qu'il a été question de 74 millions de dollars environ. Le Conference Board a évoqué un montant de 350 millions de dollars par année en 2020. C'est le genre de solution qu'il faudrait étudier.

Oui, il faut qu'il y ait une évolution. Oui, il faut qu'il y ait du changement. Mais on pourrait et devrait agir dans un certain cadre.

• (1020)

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Voulez-vous dire que j'ai fini?

[Français]

Le président: Oui, votre temps de parole est écoulé.

Monsieur Gourde, vous avez cinq minutes.

M. Jacques Gourde: Merci, monsieur le président.

Je vais m'adresser à vous, monsieur Lapointe.

J'ai été heureux de vous entendre parler de la possibilité d'étendre les heures d'ouverture, et même le samedi, afin de pouvoir aller directement chez les consommateurs.

Les personnes de mon âge qui travaillent quittent la maison à 7 heures et y reviennent à 18 heures. Je vis dans une région rurale, et les heures d'ouverture du bureau de poste sont de 9 heures à 16 heures. À moins d'être resté à la maison une ou deux fois par année en congé de maladie, on n'a pas beaucoup d'occasions d'aller au bureau de poste pour régler nos affaires. Postes Canada a perdu beaucoup d'occasions d'offrir des services. Les gens ont choisi d'autres services.

Vous avez dit que le fait d'étendre les heures d'ouverture permettrait d'augmenter beaucoup la rentabilité de Postes Canada. Pouvez-vous nous donner un pourcentage?

M. Sylvain Lapointe: J'ai parlé tantôt de la livraison de colis le week-end, en matinée et en soirée.

Concernant les heures d'ouverture, il est important de rappeler que, en 2003, le syndicat a permis à Postes Canada d'utiliser de la main-d'oeuvre à temps partiel aux comptoirs postaux, justement dans le but de prolonger les heures d'ouverture en soirée et le week-end. C'est une option que Postes Canada a décidé de ne pas offrir.

À Postes Canada, la façon de fonctionner est à l'inverse. Elle donne des franchises, et c'est le principe de l'étranglement. Elle ouvre des franchises et elle y envoie la clientèle commerciale, de sorte que l'achalandage au comptoir postal corporatif diminue. Elle justifie la réduction de ses heures de service en disant que ces franchises ont des heures de service prolongées. Finalement, elle ferme des bureaux de poste. C'est l'approche qu'elle utilise depuis les 25 ou 30 dernières années, mais elle l'a fait de façon accélérée au cours des dernières années.

Le STTP est extrêmement ouvert. D'ailleurs, il y a un projet pilote à Richmond Hill, dans la région de Toronto, où un bureau postal est ouvert en soirée et le week-end. Notre syndicat est extrêmement favorable à ce genre d'entreprise de Postes Canada. Nous sommes prêts à travailler en soirée et le week-end, soit sept jours par semaine.

M. Jacques Gourde: Dans vos négociations avec Postes Canada, vous indiquez qu'il serait possible de réduire les heures le matin, pour ouvrir disons à midi ou à 13 heures jusqu'à 18 heures. Si je comprends bien, cela pourrait être faisable. Cette mesure devrait d'ailleurs être implantée puisque, à un moment donné, ce sera la seule façon d'assurer un lien avec la clientèle. Autrement, Postes Canada disparaîtra du paysage de bien des régions du Canada, parce que les heures d'ouverture ne conviennent pas aux besoins des clients.

M. Sylvain Lapointe: Vous avez absolument raison, cela fait plusieurs années que le STTP offre à Postes Canada d'allonger les heures d'affaires pour permettre à la population d'aller aux bureaux de poste. Postes Canada ne démord pas et continue de prétendre que ce sont les clients du jour qui iront au bureau de poste en soirée, ce qui est faux. Les clients iront au bureau de poste dans la mesure où les heures d'ouverture conviennent à leur horaire. La convention collective permet un changement relativement aux heures de travail et aux conditions de travail qui s'ensuivent.

M. Jacques Gourde: Voulez-vous ajouter quelque chose, monsieur Duguay?

M. Alain Duguay: Je voulais simplement rappeler que, il y a quelques années encore, les bureaux de poste étaient ouverts jusqu'à 18 heures à Montréal et probablement aussi un peu partout au pays. Nous n'avons jamais vraiment compris pourquoi Postes Canada a pris la décision d'écourter les heures d'affaires des comptoirs postaux. Nous abondons dans votre sens à savoir qu'il faut que les comptoirs postaux soient ouverts aux heures où les clients ont le temps d'y aller. C'est un non-sens que de les fermer à 16 heures.

M. Jacques Gourde: Pour M. Demers et pour M. Perez, je comprends bien. Dans le cas de M. Demers, c'est peut-être moins pire, car il y a plus d'espace à Laval qu'à Montréal. Pour Montréal, c'est vraiment compliqué. Pour les boîtes postales, le prix au pied carré à Montréal et dans certaines régions est très cher et il n'y a pratiquement pas de parcelles de terrain disponibles.

Postes Canada avait envisagé la possibilité de s'installer dans des commerces. Je ne crois pas que Postes Canada irait jusqu'à louer un local pour y placer ses boîtes postales, car ce serait trop dispendieux, mais qui sait? Postes Canada pourrait installer des grappes de 200 ou 300 casiers postaux dans un endroit à l'abri des intempéries où les clients pourraient aller chercher leur courrier. Existe-t-il des entreprises qui seraient intéressées à investir pour offrir ce service?

M. Lionel Perez: Je ne peux pas répondre d'un point de vue économique. Du point de vue de la Ville de Montréal, nous considérons que la poste est un service essentiel et non pas une question de faciliter une habileté. Par exemple, dans l'arrondissement Rosemont-La Petite-Patrie Postes Canada a refusé de livrer le courrier à l'intérieur d'un nouveau projet de condominiums même si le promoteur était prêt à installer des boîtes traditionnelles. C'était en 2016 pendant le soi-disant moratoire. Si Postes Canada refuse de livrer le courrier dans un immeuble, je vois mal pourquoi chercher un soi-disant enjeu de commerce. Si, comme nous l'avons mentionné, le service de livraison du courrier est un service essentiel, il faut maintenir le service à domicile pour des raisons d'accessibilité et de sécurité des citoyens.

• (1025)

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Le dernier à prendre la parole sera M. Whalen, pour cinq minutes.

[Français]

M. Nick Whalen: Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier tous les témoins pour leurs témoignages assez directs.

Je viens d'entendre des choses qui n'étaient pas arrivées à nos oreilles à Ottawa. Je viens d'apprendre qu'il y a un manque flagrant de collaboration entre la gouvernance de Postes Canada, les municipalités et les syndicats. J'ai également entendu qu'il y a possiblement un manque de respect entre Postes Canada et les municipalités et également de la désinformation et des prévisions budgétaires un peu trop conservatrices .

[Traduction]

Selon chacun des groupes ici présents, la haute direction de Postes Canada a-t-elle perdu la confiance de...? Si nous trouvons une vision et une voie d'avenir nouvelles, pensez-vous que la haute direction actuelle de Postes Canada est le groupe qui convient pour concrétiser cette vision ou est-ce qu'un changement de gestion s'impose à Postes Canada? La relation s'est-elle tellement dégradée qu'il faille nommer de nouveaux présidents et 22 vice-présidents?

Nous pouvons peut-être commencer dans l'ordre que nous avons suivi au début.

M. Lionel Perez: Je considère que la confiance s'est certainement érodée entre la Ville de Montréal et Postes Canada. Cela ne date pas d'avant la prétendue consultation réalisée avant le plan en cinq points: il n'y a pas eu de consultation. Dans le rapport initial, il est question d'ajouter un lien sur le site Web et de tenir des réunions très précises. Or, la Ville de Montréal et d'autres villes n'ont jamais été consultées.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur Perez.

M. Lionel Perez: Et depuis lors, ce n'est que...

M. Nick Whalen: Je suis désolé, mais j'ai beaucoup de questions. Merci.

[Français]

M. Marc Demers: Il y a effectivement eu un bris du lien de confiance. Je vous rappellerai que la situation s'est dégradée pour aboutir à des procédures judiciaires. Pour illustrer un peu la situation, Ville de Laval compte plus de 66 000 citoyens de plus de 65 ans. Faute d'entente avec Postes Canada, ces citoyens se sont tournés vers l'administration municipale. Le seul chemin qui nous restait — parce que ce n'est pas de notre compétence — est devenu un enjeu électoral.

M. Nick Whalen: Merci.

Monsieur Lapointe, je vous écoute.

[Traduction]

M. Sylvain Lapointe: Ce sera au gouvernement, à titre d'actionnaire unique, de décider s'il apportera des changements à la haute direction de Postes Canada. Il est toutefois malheureux que les employés et le syndicat croient davantage en la société que ses dirigeants.

La décision relève de l'actionnaire, mais ce serait bien qu'il y ait des gens qui croient en la réussite de Postes Canada. Nous y croyons.

M. Nick Whalen: Merci.

[Français]

Monsieur Duguay, vous avez la parole.

M. Alain Duguay: En effet, je considère qu'il y a un bris du lien de confiance entre la population, les employés et Postes Canada,

surtout depuis quelques années. Comme je l'ai dit, il y a eu une paix sociale pendant 14 ans, mais il ne se passe absolument rien depuis cinq ou six ans.

Deux visions s'affrontent, celle de la réduction des services, qui est mise en avant par Postes Canada, et celle de la population et de certains groupes qui demandent que soient offerts de nouveaux services pour assurer la pérennité de Postes Canada. Si on voit des réductions, je suis à peu près certain qu'il y aura des déficits encore plus grands que si l'on offre de nouveaux services.

M. Nick Whalen: Je vous remercie.

[Traduction]

Ma prochaine question concerne en fait la structure de la société et les services qu'elle pourrait offrir dans l'avenir. Quand j'examine la structure de Postes Canada, je constate que Purolator offre un service de livraison de colis qui fait concurrence à ce que nous considérons comme la vache à lait, l'activité la plus rentable de la société. Je vois que le Groupe SCI propose des services de logistique. Ici encore, l'entreprise appartient en grande à Postes Canada, mais il semble que le service de logistique de Postes Canada entre en concurrence avec celui de ses propres filiales. Quant à Innovapost, qui propose des services de TI à un groupe de compagnies de Postes Canada, elle est détenue à 2 % par des intérêts privés.

Je tiens ces informations de syndiqués de ma province. Y a-t-il quelque chose d'étrange dans cette relation où les secteurs d'activités les plus rentables de Postes Canada semblent entrer en concurrence avec ceux d'entités privées qui lui appartiennent? Comment cette situation influence-t-elle la relation avec le syndicat?

Le président: Il ne vous reste qu'une minute environ. Voulez-vous adresser votre question à un témoin en particulier?

M. Nick Whalen: Oui, à M. Lapointe.

M. Sylvain Lapointe: La situation est intéressante. J'ignore ce qu'il adviendra, mais s'il est possible de générer plus de revenus dans certains secteurs, nous considérons assurément que ces derniers devraient être intégrés à Postes Canada. C'est tout à fait faisable. C'est une situation intéressante, mais ici encore, il faudra que l'actionnaire analyse les faits pour voir comment les choses se passent et quel sera le résultat final pour Postes Canada.

• (1030)

M. Nick Whalen: Monsieur le président, je veux simplement ajouter brièvement que, de notre côté du moins, nous aimerions que les témoins acceptent de recevoir des questions écrites du Comité. Nous sommes en consultation et nous accueillons les propositions autres que celles du groupe de travail, comme la privatisation et les nouveaux services. M. Perez a indiqué qu'il souhaitait la tenue d'une nouvelle consultation. Je crains que ce soit cette consultation que nous soyons en train de mener. Si les témoins ont d'autres commentaires à formuler par écrits sur d'autres aspects de l'avenir de Postes Canada, nous serions enchantés d'en prendre connaissance. Ils pourraient peut-être également accepter les questions écrites du Comité.

Le président: C'est une demande habituelle, messieurs. Si vous étiez présents lors de notre première intervention, vous saurez que nous avons demandé la même chose aux témoins précédents.

Je présume, à vous voir opiner, que vous accepterez de répondre aux questions supplémentaires que nous pourrions avoir. Quant à vous, si vous avez d'autres commentaires que vous souhaitez porter à notre attention, veuillez les faire parvenir à notre greffière. Nous les examinerons avec plaisir.

Permettez-moi, au nom du Comité, de vous remercier encore d'avoir comparu, comme chacun de mes collègues l'a fait avant moi, je pense. Merci d'avoir été francs et directs. Nous vous en sommes reconnaissants. C'est ce dont nous avons besoin.

Nous suspendrons la séance quelques instants pour attendre que les prochains témoins s'installent.

Merci à tous.

• (1030) _____ (Pause) _____

• (1035)

Le président: Nous accusons un léger retard.

Je demanderais d'abord aux témoins s'ils ont tous un exposé à présenter.

Mon intrépide greffière me donne des instructions. Je vous demanderai d'être le plus bref possible. Nous disposons maintenant de moins de 55 minutes pour entendre les exposés et poser toutes nos questions.

Nous commencerons par...

Oui, monsieur Whalen.

M. Nick Whalen: Veuillez m'excuser, monsieur le président. J'invoque le Règlement.

Très brièvement, puisque le Comité voyagera au cours des trois prochaines semaines de séance de la Chambre, nous proposerions que, sans égard aux motions de régie interne qui pourraient être présentées lors des séances que le Comité tiendra à l'extérieur d'Ottawa, la présidence ne reçoive pas de motion de fond. C'est ainsi que nous avons procédé au cours des autres voyages du Comité, car seulement 7 membres sur 10 sont ici.

Je pense que cette proposition devrait être acceptée. J'ai parlé à...

Le président: Je pense qu'elle est recevable.

Que tous ceux qui y sont favorables lèvent la main.

Des voix: D'accord.

Le président: Merci, monsieur Whalen.

Madame Hutchison, vous pouvez faire votre exposé.

Mme Carmela Hutchison (présidente, Réseau d'action des femmes handicapées du Canada): Merci.

Mesdames et messieurs membres du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, je vous remercie de votre accueil gracieux et de l'occasion que vous donnez aux femmes handicapées d'être consultées sur le rôle important du service de poste dans leurs vies.

J'aimerais prendre un instant afin de reconnaître les Premières Nations mohawks de Kahnawake, car nous sommes réunis sur leur territoire traditionnel aujourd'hui.

J'aimerais également prendre quelques instants afin de parler des personnes handicapées, soit une personne sur cinq, qui seront concernées par les décisions prises à l'égard de la poste. Je demande aux décideurs de se rappeler que les décisions prises ici auront une incidence sur les 3 775 910 Canadiens, dont 2 076 890 Canadiennes, qui sont handicapés.

Les femmes handicapées du Canada sont très inquiétées par l'intention de Postes Canada de mettre un terme à la livraison à domicile du courrier, d'installer des boîtes postales communautaires, de réduire la livraison à domicile du courrier et de modifier la façon dont la livraison à domicile sera organisée. Les femmes handicapées sont exposées à un plus grand risque de violence du fait que ce sont des femmes et qu'elles sont handicapées. La suppression de la livraison à domicile du courrier crée un risque pour tous les Canadiens handicapés qui comptent sur ce mode de livraison dans le cadre de leur plan de sécurité personnelle.

Les risques auxquels sont exposées les femmes handicapées proviennent de deux facteurs: tout d'abord, nous sommes des femmes; ensuite, nous avons un handicap. Il est difficile de se rendre aux boîtes postales si le terrain est inégal ou verglacé, il est impossible d'entendre quelqu'un derrière soi si on est sourde ou si on a un problème d'ouïe, et il est impossible de se rendre à la boîte postale si on a des problèmes de vue ou un autre handicap. Tous ces facteurs créent des risques parce que nous sommes obligées de nous déplacer vers une boîte postale. De tels déplacements routiniers créent un risque de maltraitance supplémentaire.

Les femmes souffrant d'un handicap plus lourd sont donc exposées à de plus grands risques si elles sont obligées de permettre à quelqu'un d'autre d'aller chercher leur courrier. Prenons le cas d'une femme qui avait un fiduciaire. Elle ne pouvait pas se déplacer pour chercher son courrier en raison de son handicap, et c'était la seule raison pour laquelle elle avait un fiduciaire. De prime abord, le fait de demander à des aidants ou à des membres de sa famille semble être la solution logique et c'est un problème qui, de toute apparence, est d'ordre mineur. Quelqu'un ira chercher ton courrier à ta place. Or, le problème est tout sauf mineur lorsqu'il s'agit d'une femme âgée ou d'une femme handicapée et que l'aidant lui vole son argent. Nous ne pouvons pas nous attendre à ce que notre vie privée reste privée lorsque d'autres gens peuvent mettre la main sur notre courrier.

Une femme qui vivait dans un quartier desservi par une boîte postale communautaire avait des locataires qui se comportaient mal. Lorsqu'elle sortait de la maison, les locataires ouvraient son courrier, et cette situation a perduré pendant des mois. Les difficultés financières peuvent créer des situations risquées, car les gens tenteront d'améliorer leur sort en partageant un logement. Les femmes handicapées sont confrontées à plus de risques quand il leur devient impossible de surveiller et de vérifier le contenu de la boîte aux lettres lorsqu'il n'y a pas de livraison à domicile.

Les femmes handicapées sont aussi exposées à un risque de harcèlement et de mauvais traitements. Les femmes souffrant de troubles psychologiques tels que l'agoraphobie, la paranoïa, ou encore le stress post-traumatique, peuvent être incapables de se rendre à la boîte postale. Les femmes souffrant d'un handicap épisodique peuvent être trop fatiguées ou souffrir de douleurs supplémentaires. Si elles sont blessées, il se peut qu'elles courent le risque d'avoir un handicap permanent. Les femmes dont le handicap est caché, comme la dépression, la maladie cardiaque ou la BPCO, peuvent paraître bien portantes, mais elles sont incapables de se rendre à la boîte postale tous les jours.

La perte de la livraison à domicile détruit un élément important de la sécurité. Les facteurs qui livraient le courrier le remarquaient lorsque les gens étaient absents pendant une période inhabituelle ou étaient blessés, et ils verraient quelqu'un qui était tombé. Nos braves fonctionnaires ne se déplaceraient plus sur leur tournée pour observer ces choses.

Le service d'accommodement présente maintenant un problème énorme pour les femmes handicapées et la poste. Faut-il mettre un grand panneau qui dit handicapé sur la porte? Qui l'approuverait? L'Association médicale canadienne a dit, avec raison, qu'elle ne le ferait pas.

Le fait de devoir payer pour ce type de rapports peut aussi devenir un obstacle économique. Le volume de la paperasse, la complexité des formulaires et la fréquence des interventions ont fait que certains patients ont perdu leur médecin, et ce, à une époque où il est déjà très difficile d'en trouver un. Les municipalités n'en veulent pas de ces boîtes postales sur leurs terrains, et elles ne veulent pas les entretenir. On a même dit à une femme que Postes Canada installerait la boîte postale à côté de sa maison à moins que ses voisins ne s'en plaignent.

Il est inconcevable que le Canada ait ratifié la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées lorsque nous nous voyons les droits de ces personnes bafoués de diverses façons.

• (1040)

Ainsi, à l'article 4, intitulé « Obligations générales », la convention stipule que:

1. Les États Parties... à garantir et à promouvoir le plein exercice de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales de toutes les personnes handicapées sans discrimination d'aucune sorte fondée sur le handicap. À cette fin, ils s'engagent à:

d. S'abstenir de tout acte et de toute pratique incompatible avec la présente Convention et veiller à ce que les pouvoirs et les institutions agissent conformément à la présente Convention;

À l'article 6, on reconnaît que les femmes et les filles sont exposées à un plus grand risque de pauvreté et de violence.

Vous verrez dans notre mémoire, une fois que vous l'aurez reçu, d'autres articles qui sont cités. Nous avons pris le temps dans notre mémoire de réfléchir à la raison d'être de la société d'État, et nous voulions souligner notre point de vue selon lequel cette société d'État ne devrait pas être privatisée.

Nous parlons également de deux documents, l'un de la Société canadienne des postes, et l'autre du STTP. Dans le document de la Société canadienne des postes, nous avons trouvé intéressant que l'on encourage la consultation des entrepreneurs, une démarche qui, selon nous, pourrait aider les femmes handicapées et fournir un revenu supplémentaire. Le document du STTP porte sur les services bancaires offerts par la poste, ce qui pourrait, à notre avis, être utile aux femmes handicapées, de pair avec d'autres projets de finance solidaire.

• (1045)

Le président: Merci beaucoup.

Je vous remercie de votre exposé. Ce que je n'aime pas dans mon rôle de président, c'est que je dois demander à vous tous d'être aussi brefs que possible, car nous avons un programme très chargé. Selon notre expérience, même si vous ne terminez pas votre déclaration préliminaire, la série de questions et réponses vous permettra de transmettre la plupart des renseignements nécessaires.

Sur ce, nous passons à Mme Pelletier.

Mme Ruth Pelletier (ancienne présidente, Les Aînés Action Québec): Merci beaucoup.

Je m'appelle Ruth Pelletier. Je suis l'ancienne présidente de Seniors Action Quebec. Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de nous exprimer aujourd'hui.

J'aimerais maintenant céder la parole à notre secrétaire officiel, Andrew DuFour, qui fait partie de notre comité de direction.

M. Andrew DeFour (secrétaire, Les Aînés Action Québec): Mesdames et messieurs, merci de nous avoir invités et de nous avoir donné la possibilité de faire une déclaration sur la question de Postes Canada.

Seniors Action Quebec est une organisation provinciale à but non lucratif qui oeuvre au sein d'un partenariat au nom des aînés anglophones du Québec. Le Québec compte un million d'anglophones. Parmi ces gens, un peu plus de 300 000 ont 55 ans et plus et représentent 25,4 % du groupe linguistique minoritaire du Québec.

La plus forte concentration d'aînés se situe à Montréal et dans la région de Montérégie: il s'agit au total de 196 aînés âgés de 55 ans et plus. Les communautés anglophones de l'Estrie et de la région de la Gaspésie-Île-de-la-Madeleine regroupent la plus forte proportion d'aînés, soit 37 et 36,5 % respectivement, ce qui indique qu'un anglophone sur trois vit dans une communauté rurale au Québec.

Au cours des 10 dernières années, il y a eu de nombreux groupes de travail et de conférences visant à déterminer les besoins et les priorités des aînés. Tout récemment, nous avons terminé un projet d'un an parrainé par Patrimoine canadien et intitulé « Building Community Capacity—From Evidence to Action ». Nous avons comme objectif de repérer et d'établir les priorités parmi les besoins et les questions d'importance critique en ce qui concerne la qualité de vie des aînés. Nous avons cinq organisations partenaires de l'Outaouais, de l'ensemble de la Gaspésie, de la Côte-Nord, de Sept-Îles, de Baie-Comeau et de Québec. Le projet avait comme but de consulter les aînés des régions et de leur demander d'exprimer leurs priorités dans leur communauté. Nous avons mené à bien les consultations effectuées par 17 groupes de travail au Québec.

Pendant les réunions organisées par les groupes de travail, les aînés ont exprimé leurs préoccupations quant à la livraison du courrier. Ils étaient notamment inquiétés par la difficulté de se rendre aux boîtes postales communautaires, les conditions météorologiques qui les gênent lorsqu'ils veulent quitter leur maison, un service insuffisant pour ce qui est d'enlever la neige et la glace près des boîtes, et l'incapacité découlant d'une maladie, d'une chirurgie ou d'une mobilité réduite, ou encore de problèmes cardiovasculaires ou respiratoires.

Nous demandons au gouvernement d'interdire toute réduction supplémentaire de la livraison à domicile, surtout dans les régions rurales et éloignées du pays. L'absence de transports en commun, notamment dans ses petites communautés où les boîtes sont situées au centre, fait que les personnes sont obligées de se déplacer en voiture pour chercher leur courrier. Si elles n'ont pas de véhicule, elles feront appel aux membres de leur famille et aux voisins.

Les aînés anglophones sont plus vulnérables, car leurs enfants adultes ont quitté la petite ville et, dans bien des cas, la province, ce qui fait que leurs parents doivent compter sur des amis pour se constituer un réseau de soutien.

Dans le cas des aînés qui en sont aux premières phases de la démence ou de la maladie d'Alzheimer, ces personnes ne sont peut-être pas en mesure de demander des services à domicile. Il peut donc arriver que leurs factures ne se font pas payer, qu'elles ratent des rendez-vous importants, et ainsi de suite.

Qu'a fait le gouvernement et que fera-t-il pour répondre à des besoins semblables?

Dans le passé, lorsque le courrier était livré chez les gens, les facteurs avaient la possibilité de connaître les habitudes d'une personne, et les employés de Postes Canada et les résidents entretenaient généralement de bons rapports. S'il y avait quelque chose d'anormal, l'employé de Postes Canada pouvait le signaler. En l'absence de ce service de première ligne, les aînés se disent préoccupés par un manque de sécurité.

Nous notons que le gouvernement actuel a arrêté le remplacement de la livraison à domicile par des boîtes postales communautaires et nous l'en félicitons.

Nous comprenons que le gouvernement a prévu un mécanisme pour les personnes qui ont besoin de se faire livrer leur courrier à la maison en raison d'une maladie ou de problèmes de mobilité. Nous trouvons que c'est extrêmement utile et nous encourageons le gouvernement à en faire la publicité afin que les personnes connaissent l'existence du service et la marche à suivre.

Nous espérons, en ce qui concerne ce service, que vous avez tenu compte du fait que ce ne sont pas tous les aînés qui ont accès à un ordinateur, que certains ont une mauvaise connexion Internet, comme un modem, et nous espérons donc que le processus de demande de ce service est rapide, simple et convivial, nécessitant peut-être seulement un coup de fil. Nous prions le gouvernement de s'assurer que les ressources suffisantes sont en place afin de pouvoir traiter la demande pour ce service tout en reconnaissant les besoins de nos communautés qui affichent une diversité culturelle.

Si l'on tient compte de ces facteurs, les aînés et les personnes qui se retrouvent dans des situations particulières et qui ont exprimé ces inquiétudes en seront grandement rassurés. Nous sommes encouragés par le processus de consultation entrepris par le gouvernement sur cette question.

Merci.

• (1050)

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Lavigne, vous disposez de cinq minutes.

[Français]

M. Richard Lavigne (directeur général, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec): Bonjour.

Au nom de la Confédération des organismes des personnes handicapées, je vous remercie de nous recevoir. D'entrée de jeu, je souhaite exprimer mon soutien aux propos des deux personnes qui ont parlé avant moi. Dans la collectivité des personnes qui ont des limitations, il y a bien sûr beaucoup de personnes âgées et aussi beaucoup de femmes. Je ne répéterai pas ce qu'elles ont dit, car nous sommes en parfait accord.

Je vais vous parler d'une réalité québécoise. Il est question d'exiger un certificat médical pour obtenir le service de livraison du courrier à domicile. J'ignore si le même problème existe dans les autres provinces, mais ici au Québec, tous n'ont pas un médecin de famille et si par chance nous en avons un, il est souvent difficile d'obtenir un rendez-vous et il faut payer pour le certificat. Ce sont des barrières pour les personnes que nous représentons. Faut-il vous le rappeler? La communauté des personnes que nous représentons ne se distingue pas par sa grande richesse, bien au contraire.

De plus, il semble que ce serait Postes Canada qui, à la lumière du certificat médical qui lui serait présenté, déciderait si la personne est assez handicapée ou non pour recevoir son courrier à domicile. Nous sommes assez surpris d'apprendre que Postes Canada a des ressources spécialisées en évaluation de personnes atteintes d'un

handicap et permettez-nous de douter de la valeur de l'expertise qui sera faite. Techniquement, si j'ai un médecin, si j'ai réussi à obtenir un rendez-vous et si j'ai un certificat médical, Postes Canada pourrait ne pas accepter le certificat médical, ce que nous considérons inacceptable.

Par ailleurs, comment se rendre à cette fameuse boîte communautaire et comment y trouver son casier? Ceci est un enjeu important pour les personnes que nous représentons. Nous vivons dans un pays où il y a de la neige et de la glace en hiver. Comment se rendre à l'emplacement de la boîte communautaire lorsqu'il y a de la glace, de la neige et des intempéries? Lorsqu'on doit avoir recours au transport adapté, il faut absolument le réserver longtemps à l'avance. Parfois, il faut aussi attendre une heure ou une heure et demie pour le retour par transport adapté et ce, lorsque ce service est disponible. Ces situations peuvent se produire à - 30, - 40 ou - 25 degrés. Que peut faire la personne atteinte d'un handicap pour être autonome et se sentir en sécurité lorsqu'elle va chercher son courrier? Si elle n'a pas d'aide sur place, comment fera-t-elle pour trouver son casier postal? Comment une personne aveugle va-t-elle trouver la grosse boîte puis son petit casier si, en plus, il y a beaucoup de neige ou de glace au sol?

J'insiste aussi sur l'importance de ne pas placer les personnes atteintes d'un handicap en situation de vulnérabilité ni de les rendre trop dépendantes de leurs proches. On nous incite de plus en plus à demander l'aide de ses proches, de sa famille, de ses amis et de ses voisins. À un moment donné, il devient très difficile de rester autonome, de protéger sa vie privée. Le courrier, c'est personnel et on ne veut pas nécessairement que le voisin ou un membre de la famille soit au courant du courrier que nous recevons. La personne aveugle, pour reprendre cet exemple, a des aides technologiques pour lire son courrier, mais pas d'aide pour aller le chercher. Elle doit constamment demander de l'aide. Cela va à l'encontre du principe d'autonomie de la personne.

On nous dit que Postes Canada a des problèmes financiers. Nous nous demandons pourquoi la principale recommandation est de couper les services. Postes Canada pourrait et même devrait trouver d'autres services pour se financer. Les organismes postaux d'autres pays offrent d'autres services qui contribuent à leur financement. Pourquoi Postes Canada ne ferait-elle pas de même? Dans l'éventualité où Postes Canada n'arriverait pas à trouver de nouvelles sources de financement, n'y aurait-il pas lieu de se tourner vers d'autres mesures? Est-il vraiment essentiel de livrer le courrier cinq ou six fois la semaine ou ne serait-il pas possible de prévoir d'autres mesures aux endroits où la masse critique pose problème?

Bref, nous ne pouvons accepter une mesure qui obligerait les personnes vivant avec des limites fonctionnelles à obtenir un certificat médical aux fins de recevoir leur courrier à la maison sous réserve de l'évaluation par Postes Canada du certificat obtenu.

• (1055)

Pour ces raisons, nous pensons que Postes Canada doit non seulement maintenir ses services, mais les adapter et trouver d'autres sources de financement.

Merci beaucoup.

Le président: Merci.

Monsieur Ratnani, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

M. Hicham Ratnani (chef des opérations et co-fondateur, Frank + Oak): Merci beaucoup de nous avoir donné cette occasion aujourd'hui.

[Français]

Je remercie tous les membres du Comité.

[Traduction]

Je vais faire une brève déclaration qui sera divisée en deux volets. C'est quoi Frank + Oak, pourquoi sommes-nous ici, et pourquoi nous intéressons-nous à la question?

Frank + Oak est une marque commerciale novatrice fondée ici au Canada il y a environ quatre ans. Nous employons maintenant 250 personnes. Notre commerce a commencé entièrement en ligne; en d'autres termes, nous expédions un nombre impressionnant de colis tous les jours par Postes Canada.

Nous occupons la première place au palmarès Fast 50 de Deloitte, c'est-à-dire que nous sommes l'entreprise canadienne qui a affiché la croissance la plus rapide l'année dernière. Nous nous soucions énormément de l'avenir de notre industrie et de la façon dont nous pouvons y jouer un rôle phare. Nous avons comme objectif de combiner la technologie, la conception et l'innovation afin de devenir, ose-je dire, l'avenir même de la vente au détail. Nous sommes ici parce que nous sommes un client très important de Postes Canada. Nous expédions un grand nombre de colis ici au Canada et vers les États-Unis. Nous bénéficions énormément des innovations mises au point par Postes Canada, telles que la vérification des adresses, ce qui permet à nos clients d'indiquer l'adresse correcte dans leurs déclarations, et également le service « Livré ce soir », qui permet à nos clients de faire un achat aujourd'hui qu'ils recevront par la poste le jour même à Montréal et à d'autres endroits.

Notre but est de devenir un grand détaillant et de secouer le secteur de la vente au détail en général. Comme nous le savons, le commerce évolue très rapidement et devient de plus en plus concurrentiel. Lorsque nous regardons des scénarios selon lesquels Postes Canada offrirait moins de services à leurs clients, moins d'innovation et moins de services en général, cela s'avère fort inquiétant pour une entreprise qui a besoin d'un partenaire local solide comme Postes Canada.

Nous voulons que Postes Canada occupe un rôle de chef de file et continue à innover, car il y a beaucoup de concurrence dans ce secteur. À l'échelle locale, d'autres entreprises font des offres agressives afin de nous recruter comme clients. Nous avons comme but de secouer le secteur des ventes en ligne et de devenir une très grande entreprise. Nous avons besoin de Postes Canada qui occupe une place de chef de file et qui offre davantage de services dans notre secteur de plus en plus concurrentiel, à savoir le commerce au détail.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup.

Chers collègues, tentez d'être aussi brefs que possible afin que nous puissions nous rendre à notre prochaine destination et entendre un autre groupe de témoins à Blainville, au Québec.

[Français]

Monsieur Ayoub, la parole est à vous pour sept minutes.

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence, aujourd'hui.

Je suis très heureux de vous rencontrer. Il est important de vous entendre. Mes questions vont porter sur les personnes à mobilité réduite, les personnes qui ont des déficiences physiques.

Vous avez mentionné certains problèmes. J'aurais aimé que vous puissiez approfondir l'aspect de la sécurité. Qu'est-ce qui vous insécurise — sans faire de jeu de mots — en ce qui a trait à la perte de la livraison à domicile?

Également, on a parlé de réduire de deux à trois jours le service hebdomadaire de la poste. Est-ce que c'est une solution acceptable, selon vous? Comment percevez-vous cette possibilité?

Je vais tout de suite poser ma troisième question. J'aimerais que vous me parliez plus en détail de votre expérience quant à la demande en vue d'obtenir un service personnalisé, dans des cas particuliers. Par quel processus êtes-vous passé?

J'aimerais une réponse brève à chaque question parce que je veux vous entendre tous.

● (1100)

M. Richard Lavigne: En ce qui concerne la sécurité, la personne avec une déficience visuelle ou motrice qui va chercher son courrier vit un stress. Elle ne sait pas trop si elle va se rendre ou comment elle va se rendre. Il peut arriver que quelqu'un la suive et tente de voir ce qu'elle a reçu. Il peut y avoir du courrier qui semble plus attirant pour des gens avec des intentions malveillantes. Il y a aussi la question du transport, comme je l'ai expliqué tout à l'heure.

En réponse à votre troisième question, nous avons appris comme tout le monde l'existence de ce projet. Cependant, au Québec, nous n'avons pas eu de lien direct avec Postes Canada, mais peut-être que des associations canadiennes en ont eu. En fait, nous n'avons pas eu d'échange officiel avec les gens de Postes Canada.

Quelle était votre deuxième question?

M. Ramez Ayoub: Je suggérais que la livraison, qui est quotidienne, se fasse tous les deux ou trois jours

M. Richard Lavigne: Nous proposons cela comme solution de rechange.

Nous recevons maintenant le courrier tous les jours, mais nous pourrions le recevoir un peu moins souvent, en autant que l'horaire soit régulier. Ce pourrait être les mardis et les jeudis, par exemple. L'horaire serait toujours le même. Nous n'avons pas fait d'étude à ce sujet, mais nous proposons cela comme possibilité plutôt qu'une élimination complète du service. Postes Canada pourrait trouver d'autres contrats de livraison, que ce soit des épiceries ou autre chose. D'autres organisations font de la livraison.

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur Lavigne.

[Traduction]

Madame Hutchison, voulez-vous ajouter quelque chose?

Mme Carmela Hutchison: Essentiellement, le Conseil des Canadiens avec déficiences estimait que c'était un compromis convenable, et le Réseau d'action des femmes handicapées du Canada est d'accord avec ce compromis selon lequel la livraison du courrier serait réduite et n'aurait lieu que le lundi, le mercredi et le vendredi.

J'examinais l'une des propositions dans le document du STTP, qui concernait une intensification des activités de livraison le soir et la fin de semaine. Je crois que ce serait peut-être une bonne solution compte tenu du chômage, c'est-à-dire changer d'optique et retenir cette solution. Il serait également intéressant de considérer d'autres pistes insolites.

Je constate le chômage chez les jeunes et les diverses catégories de chômage, et je vois que les petites communautés sont davantage concernées. Je mets au défi certains de nos législateurs de songer à des solutions dans nos petites communautés, afin de stimuler l'économie en offrant des services aux personnes handicapées. Nos besoins ne changent pas. Qu'importe ce que fait le secteur énergétique, peu importe l'état de l'économie, nos besoins restent les mêmes.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Merci, madame Hutchison.

Monsieur DeFour, madame Pelletier, aimeriez-vous intervenir?

[Traduction]

Mme Ruth Pelletier: Je peux certainement répondre à la question. On m'a remplacé la hanche. Je suis une aînée. J'attends qu'on m'opère aux deux genoux. Je vis dans un quartier desservi par une boîte postale communautaire, à Vaudreuil-Dorion, dans un nouveau lotissement. Je peux également affirmer que les personnes vivant en région rurale au Québec bénéficient de la livraison à domicile, mais si jamais ce service était supprimé, ces gens auraient besoin d'un véhicule. Il n'y a pas de service de transport en commun dans la plupart de ces régions. Comment se déplacer? Il faut compter sur les membres de sa famille et ses amis.

Dans mon quartier, il y a une petite pente qui mène à la boîte postale. S'il y a du verglas ou encore de la neige, et le passage n'a pas été dégagé, le terrain devient dur et glissant. C'est définitivement un problème de sécurité physique.

M. Ramez Ayoub: Avez-vous déjà fait appel aux services visant à améliorer la livraison de votre courrier à cause de vos besoins...

Mme Ruth Pelletier: Je viens d'apprendre que je pouvais téléphoner et demander la livraison à domicile. J'ai demandé quel était le processus à suivre, car je voulais mettre le système à l'essai.

M. Ramez Ayoub: Comment avez-vous pris connaissance du service?

Mme Ruth Pelletier: J'ai téléphoné au numéro sans frais qui est affiché sur le site de Postes Canada, et je vous dis que le dédale administratif est incroyable. Si vous êtes un aîné qui n'a pas d'ordinateur, vous entendez seulement qu'il faut aller à www.postescanada.ca, ou une adresse quelconque, et vous serez tenté d'abandonner. Mais je me suis accrochée. J'ai pu enfin parler à une personne qui n'a pas pu me répondre. J'ai demandé: « Me faut-il fournir un certificat médical? », et elle a dit...

• (1105)

M. Ramez Ayoub: Merci, madame Pelletier. Je dois vous interrompre parce que j'ai une autre question. Je n'ai que sept minutes. Je suis désolé.

Monsieur Ratnani, vous êtes homme d'affaires. Pouvez-vous nous indiquer le volume de vos activités ici à Montréal et si vous expédiez des colis depuis Montréal. Je l'espère bien. Votre entreprise expédie-t-elle également des colis à partir des États-Unis?

M. Hicham Ratnani: Tout est expédié depuis Montréal.

M. Ramez Ayoub: Vous n'utilisez pas la poste américaine...

M. Hicham Ratnani: Nous expédions tout depuis Montréal, mais les colis vont partout en Amérique du Nord, et Postes Canada est notre partenaire principal pour les expéditions.

M. Ramez Ayoub: Savez-vous combien de colis vous expédiez par semaine? Avez-vous une idée?

M. Hicham Ratnani: Ce sont des dizaines de milliers par mois.

M. Ramez Ayoub: Merci.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur McCauley, vous disposez de sept minutes.

M. Kelly McCauley: Merci beaucoup pour vos exposés. Vous vous êtes très bien exprimés et je vous en remercie. J'ai quelques questions rapides.

Monsieur Ayoub, nous avons discuté du service offert par Postes Canada qui consiste à livrer le courrier une fois par semaine aux personnes handicapées. La semaine dernière, nous avons entendu un représentant de Postes Canada qui a dit que le système était déjà en place. Il a reconnu qu'il fallait faire des efforts pour faire connaître le service, dont moi-même j'en ignorais l'existence jusqu'à il y a environ une semaine.

Si Postes Canada s'organise et offre un service digne de ce nom, est-ce une solution pour les personnes qui ont des boîtes postales communautaires? J'ai compris que le courrier serait livré chaque jour à la boîte postale, et qu'il serait livré au domicile de la personne une fois par semaine. Si Postes Canada réussit à consulter les personnes concernées comme il faut et à rendre le service facilement accessible aux personnes handicapées, est-ce que, à votre avis, c'est une solution viable?

Mme Carmela Hutchison: C'est la première fois que j'en entends parler, et j'ai énormément...

M. Kelly McCauley: Ce n'est donc pas juste moi.

Mme Carmela Hutchison: Non. C'est la première fois que j'en entends parler, et je vis dans une petite ville où le courrier n'est pas livré à domicile. Nous avons un bureau de poste rural. Personne ne se fait livrer son courrier à la maison. Il faut aller le chercher. Je vais donc en faire l'essai.

M. Kelly McCauley: Monsieur Lavigne, je vous en prie.

[Français]

M. Richard Lavigne: C'est ce que j'entends aussi. Une fois par semaine, c'est peu, mais c'est mieux que rien.

Le problème qui se pose, c'est de savoir comment on fera pour reconnaître ceux qui auront droit à ce service. Dans mon exposé, j'ai expliqué qu'un certificat du médecin serait nécessaire, mais il faudrait payer ce médecin pour avoir ce certificat. Que ferait une personne qui n'aurait pas de médecin? Comment Postes Canada pourrait-elle avoir l'expertise lui permettant de déterminer si une personne est assez handicapée ou non? On a peine à croire qu'elle ait une telle expertise. Si c'est le cas, on aimerait le savoir.

Au Québec du moins, le système de santé et des services sociaux connaît des difficultés. Il y a des listes d'attente et ainsi de suite. Je ne vois pas cela d'un bon oeil. À terme, cela peut être bien, mais comment ferait-on pour déterminer qui aura droit à quoi? Il pourrait y avoir des choix basés sur autre chose que la réalité des personnes en cause. S'il n'y a qu'une personne handicapée dans un quartier donné, sera-t-on tenté de dire qu'au fond, elle ne l'est pas vraiment? Qui va contrôler cela? Y aura-t-il un mécanisme d'appel, si une personne n'était pas d'accord sur une décision?

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Nous ne sommes pas ici pour traiter cette question, mais je crois qu'il faudrait recommander à Postes Canada de consulter des associations comme la vôtre afin de trouver une façon de procéder. De toute évidence, on ne peut pas tout simplement permettre à quelqu'un de dire: « Je veux que mon courrier soit livré à la maison, car je n'ai tout simplement pas envie de sortir. » Il doit y avoir une simple solution que les divers groupes concernés appuieront, comme la vôtre, et c'est la raison pour laquelle c'est formidable que vous soyez là.

Mme Carmela Hutchison: Je vais vous parler très rapidement de certains obstacles que l'on rencontre avec ce type de formulaire. Richard a raison; lorsqu'il y a deux ensembles d'évaluateurs, cela devient...

M. Kelly McCauley: Il va falloir que Postes Canada et les organisations concernées trouvent un processus qui fonctionne, car en ce moment, de toute évidence, il ne fonctionne pas.

Mme Carmela Hutchison: Non, mais il y a des considérations pratiques. Je participe au programme « une personne, un tarif » depuis de nombreuses années avec une compagnie aérienne. Lorsque j'ai reçu le formulaire, je l'ai rempli et...

M. Kelly McCauley: Est-ce le formulaire de Postes Canada?

Mme Carmela Hutchison: Non.

• (1110)

M. Kelly McCauley: Je suis désolé, mais nous manquons de temps.

Mme Carmela Hutchison: C'est un exemple de ce qui peut se faire. J'ai le formulaire depuis de nombreuses années déjà. J'ai pris l'avion quatre fois cet été. Ensuite, je vais chercher...

M. Kelly McCauley: Je ne peux parler des dispositions d'une compagnie aérienne...

Mme Carmela Hutchison: Non, je ne vous demande pas d'en parler.

M. Kelly McCauley: Je vais vous interrompre parce que je vais manquer de temps.

Ce que je veux dire, c'est ceci. Si une fois par semaine est bien la solution à retenir, si Postes Canada consulte comme il faut les divers groupes concernés, ce sera peut-être une solution viable.

Mme Carmela Hutchison: Il y a un problème. Si les gens se font payer par chèque, et c'est la fin du mois et il faut payer son loyer à temps, la solution ne sera peut-être pas viable.

M. Kelly McCauley: Excellente réflexion.

En fait, j'allais vous demander de...

M. Hicham Ratnani: Pensez-vous que la livraison du courrier est la même chose que la livraison des colis?

M. Kelly McCauley: Je ne travaille pas pour Postes Canada, donc je ne pense rien...

M. Hicham Ratnani: C'est une question de...

M. Kelly McCauley: Je n'en sais pas suffisamment sur le service hebdomadaire offert aux personnes handicapées et aux personnes pour lesquelles les boîtes postales sont inaccessibles.

M. Hicham Ratnani: Je veux tout simplement poser une question...

Le président: Monsieur Ratnani, je dois vous interrompre. Ce que j'entends régulièrement à la fois de Postes Canada et des autres personnes concernées qui sont venues témoigner, c'est que bien que la livraison aux deux jours du courrier soit peut-être une solution viable, dans le cas des colis, la livraison doit se faire quotidiennement.

M. Hicham Ratnani: Merci pour votre réponse.

M. Kelly McCauley: En fait, ma prochaine question s'adresse à vous, je vous remercie donc d'être intervenu.

Postes Canada vient de participer à des négociations. Si les deux parties n'avaient pas conclu d'entente, quel était votre plan B? Quelle entreprise auriez-vous utilisée? Auriez-vous tout simplement retenu les services d'UPS? Est-ce une solution viable? Je suis juste curieux.

Avant que vous ne répondiez, j'aimerais en outre vous dire que vous avez une excellence présence en ligne. Votre équipe a fait du beau travail. Bravo.

M. Hicham Ratnani: Merci. Je vais transmettre ces compliments à l'équipe.

Je vous répondrai en vous disant que ce sont toujours les mêmes acteurs. Ce sont les entreprises comme FedEx et UPS. DHL est une entreprise bien connue qui devient plus agressive. On voit également des joueurs locaux qui nous arrivent des États-Unis, comme LaserShip, des petites entreprises qui veulent livrer une concurrence et se tailler une part du marché ici. Nous avons un réseau de fournisseurs différents en Amérique du Nord.

M. Kelly McCauley: Sur le plan du prix, comment ces fournisseurs se comparent-ils à Postes Canada?

M. Hicham Ratnani: Aux États-Unis, le secteur est très concurrentiel.

M. Kelly McCauley: Et ici au Canada...?

M. Hicham Ratnani: Au Canada, Postes Canada offre un meilleur réseau de distribution, car il est possible de chercher son colis au bureau de poste local. En ce qui concerne d'autres services, les autres joueurs rivalisent davantage avec Postes Canada. Les autres fournisseurs sont concurrentiels, ce qui veut dire qu'il faut normalement choisir entre l'expédition normale ou le service express, si l'on expédie le colis par avion. Le secteur devient de plus en plus concurrentiel.

Le président: Merci.

[Français]

Madame Trudel, vous avez la parole pour sept minutes.

Mme Karine Trudel: Je vous remercie de vos présentations que j'ai apprécées. J'ai moi-même reçu énormément de plaintes, autant de la part d'ânés que de personnes à mobilité réduite, dans ma région, le Saguenay-Lac-Saint-Jean. Je comprends vraiment ce que vous nous avez expliqué, ce matin. J'ai moi-même eu connaissance de personnes qui prennent un taxi pour aller chercher leur courrier, parce qu'elles ne sont pas capables de se déplacer autrement. Il y a eu plusieurs plaintes concernant le déneigement et la sécurité. Vous avez parlé, entre autres, de la crainte d'être suivi.

Ma question porte sur la livraison. Vous venez d'apprendre que certaines personnes pourraient obtenir le service une fois par semaine, mais que cela nécessitait un billet médical et ne s'appliquerait qu'à des personnes avec un handicap déjà reconnu. Cependant, il ne faudrait pas oublier les aînés. Dans ma circonscription, il y a des gens âgés de 85 ans et 90 ans qui demeurent encore à leur domicile, qui sont autonomes, mais en raison des hivers tels qu'on les connaît, au Québec ou ailleurs au Canada, la glace noire présente un danger. Il peut donc être difficile pour eux d'aller chercher leur courrier.

Le groupe qui a présenté le rapport a mentionné que ses membres se considéraient comme des aînés en pleine forme, qui pouvaient aller prendre leur courrier. Personnellement, je demeure préoccupée relativement à notre population vieillissante.

Croyez-vous que Postes Canada devrait s'adapter et ne pas restreindre ce service aux personnes à mobilité réduite — ce qui est très important —, mais l'offrir aussi à nos aînés, qu'elle devrait adopter une position plus ouverte? J'aimerais vous entendre tous à ce sujet, monsieur Defour, madame Pelletier et monsieur Lavigne.

M. Richard Lavigne: D'abord, j'aimerais vous dire que selon Statistique Canada — ce n'est pas nous qui le disons — il y a une personne sur trois au Canada qui présente des limitations. Ces dernières ne sont pas toutes graves, mais lorsqu'il fait moins 20 degrés Celsius et que le sol est couvert de glace, ces 33 % regroupent beaucoup de gens. Ce n'est pas anodin. Ce n'est pas sans importance. Je crois qu'il faut, dans ce cas, prévoir des dispositions.

Concernant ce fameux certificat médical, nous avons l'impression qu'il faut toujours « se mettre à nu » devant un intervenant pour obtenir un service postal. Cela s'annonce très compliqué. Effectivement, il y a des gens qui sont assez autonomes, mais lorsqu'ils se retrouvent dans des circonstances aggravantes, c'est différent. C'est ce qu'on appelle « créer des situations de handicap ». Je pense que de devoir aller chercher son courrier à une boîte peut, éventuellement, être très dangereux pour les aînés, notamment. Alors, s'il faut que nous allions tous voir notre médecin pour obtenir un certificat médical, cela aura des conséquences. Il y a des coûts liés à cela, il y a des citoyens qui paient pour cela. Il y a aussi le problème des listes d'attente pour rencontrer un médecin.

• (1115)

[Traduction]

Mme Ruth Pelletier: J'aimerais ajouter que je ne crois pas que la livraison à domicile hebdomadaire est suffisante, et que le moment de l'arrivée des chèques est très important.

Fort heureusement, beaucoup de gens ont recours au dépôt direct, mais nous avons encore des personnes âgées de 80 ans et plus qui hésitent à faire leurs opérations bancaires en ligne et ne font pas confiance au dépôt direct, et il faut songer à eux.

J'ai un autre point tout aussi important. Cela concerne non seulement le courrier, mais également les achats faits en ligne. Dans les boîtes postales communautaires, on retrouve une case où le facteur peut laisser des colis et on peut les ramasser. Si le colis est trop grand, on vous met un avis dans votre boîte postale. Il faut se rendre à un bureau de poste pour le chercher, donc il faut aller encore plus loin. C'est un fardeau de plus, un coût supplémentaire, et ce n'est pas pratique.

Il faut s'arrêter et réfléchir à la question. Vous savez, c'est bien beau d'en parler, et d'essayer de trouver des solutions et de rendre les choses simples; nous allons pacifier les aînés et les personnes handicapées, ainsi que les personnes ayant des déficiences mentales,

et nous allons pacifier Postes Canada. Mais la situation démographique est en train d'évoluer. Les groupes dont je vous parle, ainsi que leurs besoins, vont augmenter, et nous avons donc intérêt à nous en souvenir lorsque nous faisons nos analyses et nous avançons des propositions. Dans les prochaines 7 à 10 années, la moitié de notre population sera constituée d'aînés. Si nous voulons qu'ils trébuchent et qu'ils tombent et se cassent une hanche sur de la glace noire, et si nous voulons plus de violence et de chômage, continuons comme nous le faisons. Mais si nous voulons empêcher certains de ces phénomènes qui coûtent cher à la société, il faudra prévoir une structure qui vaudra la peine et nous servira mieux pendant une plus longue période de temps.

M. Andrew DeFour: Permettez-moi d'intervenir.

Il y a une zone grise pour ce qui est des aînés. Il y a des aînés qui n'en sont pas aux premiers stades de la démence ou de la maladie d'Alzheimer; le diagnostic n'a pas encore été fait. Quel que soit le système prévu, il nous faut se souvenir que ces gens fonctionnent comme ils le font habituellement, sauf qu'ils ont certaines difficultés cognitives. Parfois on ne les reconnaît pas, notamment lorsqu'il s'agit du système téléphonique de Postes Canada. Même si une personne aînée qui commence à souffrir de la démence compose le numéro, elle aura du mal à communiquer avec quelqu'un et à obtenir les services dont elle a besoin.

En matière de politique, il va falloir bien réfléchir à la façon dont nous traitons cette question, car ces gens ont l'habitude de bénéficier du service, et à titre de contribuables canadiens, ils ont droit à un service qui répond à leurs besoins.

[Français]

Mme Karine Trudel: Ma prochaine question s'adresse à M. Ratnani.

Tout à l'heure, nous avons abordé le sujet de l'augmentation des tarifs pour les colis. Actuellement, le système est universel, ce qui permet de faire les livraisons partout. Nous avons mentionné Purolator, mais ce dernier ne se rend pas dans certaines municipalités. C'est Postes Canada qui y va, lorsque la distance à parcourir atteint un certain nombre de kilomètres.

Dans le rapport, il est mentionné qu'on doit augmenter les tarifs. Je voudrais savoir quel impact cela pourrait avoir sur votre compagnie.

M. Hicham Ratnani: L'augmentation de tarifs est quelque chose que nous avons toujours étudié. La réalité, c'est qu'il faut rester compétitifs. En fait, je pense que c'est normal que certains tarifs augmentent. Toutefois, ils doivent augmenter de façon raisonnable. Chaque année, l'inflation joue aussi son rôle. À mon avis, il est normal que certains ajustements soient faits. Toutefois, cela doit être fait de façon sensée et progressive, et ne doit pas nuire au commerce général.

Nous expédions des paquets dans le Grand Nord du Québec. Il y a des gens qui sont très bien habillés au Nunavut. Certaines personnes font des achats chez Frank + Oak. Si nous expédions le colis par l'entremise d'UPS ou de FedEx, ils remettront la boîte à Postes Canada. Une amélioration est nécessaire, mais je ne sais pas quelle est la bonne méthode à utiliser en pareilles circonstances.

• (1120)

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Whalen, vous avez sept minutes.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur le président.

Merci à vous tous d'être venus aujourd'hui. J'ai quelques séries de questions, et j'espère que vous pourrez répondre rapidement.

Grâce à l'excellent travail fait par le ministère de la Condition féminine, nous sommes notamment mandatés, dans l'élaboration des politiques gouvernementales, d'effectuer une analyse comparative entre les sexes plus, ce qui veut dire que nous ne devons non seulement examiner les différences entre les hommes et les femmes, mais également les tranches d'âge, les capacités physiques et d'autres facteurs identifiables dans notre communauté. Je suis ravi que vous soyez tous en mesure de venir ici nous aider et nous en parler.

Vos groupes détiennent-ils des données sur les agressions, les violences ou les accidents qui se produisent, ainsi que les différences entre les milieux urbains, où le courrier est encore livré à domicile, par rapport à 75 % du territoire canadien, où les personnes doivent se rendre aux boîtes postales communautaires? Vos groupes détiennent-ils des données fiables là-dessus? En avez-vous recueilli?

Mme Carmela Hutchison: Nous ne recevons pas beaucoup de subventions pour la collecte de données. La seule étude à peu près utile est celle qu'a effectuée Statistique Canada sur la victimisation criminelle, qui tient compte des personnes handicapées. C'est la seule étude qui existe, et elle ne parle pas particulièrement de...

J'ai quelques articles; un petit article sur une boîte postale qui a été vandalisée, ou encore un reportage sur quelqu'un qui a été agressé à une boîte postale, mais ce ne sont que des bribes.

M. Nick Whalen: Il est plutôt malheureux, si nous devons formuler une politique, que nous n'ayons pas les données nécessaires pour nous aider à prendre des décisions. La tâche devient alors difficile.

Mme Carmela Hutchison: Tout à fait, et il est difficile de surveiller les tendances. Vraiment. Nous ne recevons pas de financement pour cette activité non plus, et tout ce que nous faisons s'ajoute à nos tâches habituelles.

M. Nick Whalen: Pour ce qui est de modèles pour la livraison du courrier, si nous voulons nous éloigner de la nécessité pour une personne de prouver à Postes Canada qu'elle souffre d'une incapacité, vos groupes seraient-ils prêts à accepter d'autres solutions, comme le fait de payer davantage pour la livraison à domicile? Vous recevriez la somme à titre de remboursement d'impôt. Que penseriez-vous d'un autre modèle selon lequel les gens qui veulent payer davantage pour plus de services peuvent le faire, et à ce moment-là les gens qui y ont droit en vertu d'une autre raison se feraient rembourser? Est-ce des solutions qui intéresseraient vos groupes?

Nous pourrions peut-être commencer par Mme Pelletier, et ensuite entendre M. Lavigne.

Mme Ruth Pelletier: Je suis plutôt préoccupée, parce que nous avons de nombreux aînés qui vivent presque en deçà du seuil de pauvreté. Nous les encourageons à faire une demande pour le Supplément de revenu garanti, car ce n'est pas automatique. Ce serait donc difficile.

Les Canadiens croient que la poste est un droit, que c'est quelque chose qui a toujours existé. À l'époque où nous n'avions pas de véhicules ni d'électricité, nous nous attendions à ce que le courrier soit livré, qu'il pleuve, qu'il neige, qu'il grésille ou qu'il grêle. Nous recevions notre courrier. Il y a encore une tranche de la société qui a les mêmes attentes. Pourquoi ces gens devraient-ils payer une prime?

M. Nick Whalen: Cela fait partie de notre identité canadienne.

Monsieur Lavigne.

[Français]

M. Richard Lavigne: En ce qui nous concerne, premièrement, il ne serait pas acceptable de devoir payer plus cher pour un service parce qu'on a des limitations fonctionnelles. C'est un principe reconnu qu'une limitation devrait avoir pour résultat que l'on paie le moins cher possible.

Deuxièmement, la très grande majorité des personnes que nous représentons vivent sous le seuil de la pauvreté et, pour pouvoir obtenir des crédits d'impôt, malheureusement, il faut d'abord payer de l'impôt. Le concept de crédit d'impôt non remboursable par opposition au crédit d'impôt remboursable présente des écueils importants, selon nous. Il y a d'autres formules à proposer plutôt que de surfacturer quelqu'un pour un service qu'il doit recevoir parce qu'il a une particularité. Cela n'est pas acceptable dans notre milieu.

[Traduction]

M. Nick Whalen: Merci beaucoup pour vos réponses. Je dois vous poser ces questions afin que vos réponses soient enregistrées.

Cela m'amène à vous, monsieur Ratnani. Nous avons entendu un autre son de cloche ici par rapport aux témoignages recueillis à Ottawa. Lorsque nous lisons le rapport de notre groupe d'étude, on y considère la contraction des services offerts par Postes Canada, et pourtant aujourd'hui de nombreuses personnes nous ont parlé d'une augmentation des services, de nouvelles façons d'offrir ces services, de livraisons faites en fin de semaine et le soir, et vous nous dites qu'une incapacité d'agrandir la brochette de services pourrait donner lieu à une plus forte concurrence.

J'ai donc deux questions pour vous, monsieur Ratnani. Existe-t-il une occasion commerciale pour Postes Canada d'intensifier son service de livraison de colis et ainsi tirer avantage de l'évolution du marché? Si cette occasion existe, faudrait-il prévoir un régulateur qui permettrait à ce moment-là aux entreprises privées d'offrir certains services et de répondre à certaines exigences propres aux régions? Ainsi, si elles veulent être actives sur le marché, elles doivent également offrir des services en régions rurales au Canada. Quelle en serait l'incidence pour votre entreprise? Je crois que ce sera un scénario utile pour examiner l'avenir du commerce au Canada.

● (1125)

M. Hicham Ratnani: En ce qui concerne votre première question, qui portait sur la gamme de services, c'est une occasion en or. Grâce au service « Livré le soir », nous sommes en mesure de livrer nos produits la fin de semaine, au grand bonheur de nos clients. Lorsque nos clients sont contents, ils achèteront davantage et feront gonfler le chiffre d'affaires d'une entreprise canadienne.

J'y vois une belle occasion. Il n'y a pas d'autres fournisseurs qui tentent d'innover. Personne n'est en mesure d'offrir les services de Postes Canada. Je pense qu'il faudrait augmenter les services. J'ai bien aimé la suggestion de l'un des autres témoins, c'est-à-dire que nous créions des possibilités d'emploi pour les gens en fin de semaine ou le soir. C'est une piste très intéressante. Je crois que Postes Canada exige déjà un supplément pour ce genre de service, mais il y a une façon d'optimiser le processus afin que ce service intéresse les commerces aujourd'hui et dans l'avenir.

Votre deuxième question est intéressante. Il reste à savoir si nous voulons que le marché de la poste soit régulé ou non. Il me semble que la question vous revient. Par exemple, comme je l'ai dit plus tôt, UPS et FedEx pourraient confier des colis à Postes Canada pour expédition en région rurale au Canada et exigeraient un supplément. Quelles seraient les conditions propices pour ce faire? Aux États-Unis, on exige un supplément pour expédier les colis par FedEx ou UPS à Hawaï ou à Porto Rico, soit toute région éloignée, tandis que la poste américaine a un barème de tarifs. Je crois qu'il y a une façon d'optimiser l'ensemble du secteur d'expédition pour tous les joueurs.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur Ratnani.

J'aimerais ajouter que je crois que Postes Canada fait partie intégrante de l'identité canadienne, et je vous remercie d'avoir transmis vos commentaires sur les éventuels changements au service.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Whalen.

Il nous reste deux intervenants qui disposeront de cinq minutes.

[Français]

Monsieur Gourde, vous avez la parole.

Vous avez cinq minutes.

M. Jacques Gourde: Merci, monsieur le président.

Je crois aussi que les gens à mobilité réduite, peu importe leur âge, — nous avons parlé des personnes âgées, mais on peut avoir 30 ans et avoir de vrais problèmes de mobilité —, devraient avoir accès à leur courrier. Malheureusement dans ma circonscription, il n'y a aucune livraison à domicile, sauf en région rurale. Cependant, pour une personne à mobilité réduite qui se trouve à 200 mètres de sa maison, et qu'il passe des mastodontes de 50 tonnes à 1,3 mètre de la voie publique, ce n'est pas plus sécuritaire que de se rendre à une boîte postale, je peux vous le dire.

J'étais heureux d'apprendre ce matin que Postes Canada offrait un certain service à ces personnes. Je vais vérifier si, dans ma circonscription — compte tenu que nous n'avons pas de livraison à domicile —, nous avons le droit aux mêmes services.

Par contre, M. Lavigne a parlé d'autres possibilités. Je crois que Postes Canada va élargir le service, mais s'il est offert plus d'une fois par semaine, la Société va demander des tarifs plus élevés. Peut-être que le courrier pourrait être livré tous les jours, moyennant un certain montant d'argent. Je ne sais pas si c'est la direction qui sera prise.

Monsieur Lavigne, vous avez parlé d'autres façons d'aider ces personnes, plutôt que d'augmenter les tarifs. Il faut trouver d'autres solutions. Vous n'avez pas terminé ce que vous aviez commencé à dire tout à l'heure. J'aimerais que vous en disiez davantage, s'il vous plaît.

M. Richard Lavigne: On dit que dans certains pays, les organismes postaux offrent d'autres services à la population, par exemple, la livraison de produits pharmaceutiques. Certaines pharmacies et épiceries, par exemple, doivent livrer leurs produits à leurs clients. D'autres services pourraient permettre à Postes Canada de conclure des ententes qui l'aideraient à boucler son budget.

Cela pourrait aussi procurer plus d'heures de travail aux employés qui font la livraison. C'est une idée que je lance. Je n'ai pas fait d'étude sur la question. Ce qui nous inquiète, c'est qu'on songe immédiatement à abolir les services plutôt que de chercher des solutions.

M. Jacques Gourde: Le service de livraison de médicaments est déjà offert par les pharmaciens en région rurale. Dans ma circonscription, du moins, ce service est très bien couvert par les

pharmacies. Par exemple, quand on va chez le médecin, la pharmacie prend le relais. Certaines épiceries offraient un service de livraison, mais cette pratique a été pratiquement abandonnée.

Je crois que ce sera un grand défi. Je vous remercie de votre témoignage. Il est vraiment important que, dans notre rapport, nous puissions souligner l'importance, pour Postes Canada, de vraiment tenir compte de ce que vivent les gens qui sont dans votre situation. La Société va devoir prendre le temps de réfléchir.

Environ 95 % de la population canadienne est apte, à des degrés divers, à aller chercher son courrier. Les 5 % restants vont toujours exister. D'ici les 20 prochaines années, la situation démographique ne nous donnera pas le choix. Elle va peut-être se rétablir autour des années 2050, mais nous ne serons sans doute pas là pour le voir. Il faudrait à tout le moins qu'au cours des 30 prochaines années, le service postal soit offert à la population. Pour terminer, je tiens à vous remercier. Vos témoignages de ce matin vont être très utiles pour ce qui est de l'avenir.

• (1130)

[Traduction]

Le président: Nous en sommes à la dernière intervention.

Madame Ratansi, vous disposez de cinq minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Merci, monsieur le président.

Merci à vous tous d'être venus. Vous avez carrément changé la nature de la conversation.

Mme Pelletier l'a fait en nous faisant passer d'une optique purement financière à une optique sociale. Personne n'a cherché à examiner la question autrement. Je vous remercie tous d'être venus.

J'étais autrefois présidente du Comité permanent sur la condition féminine. Je vous remercie de vos commentaires sur les handicaps et la violence. Les gens ne s'en rendent pas compte. Grâce à vous, nous avons compris que les employés de la poste rendent un service social. Ils sont présents et communiquent. La population des aînés connaît la solitude, tout comme les personnes handicapées. C'est l'élément que la société d'État a oublié.

Nous avons entendu des représentants de syndicats qui nous ont expliqué que le système a fonctionné parfaitement pendant 14 ans. Soudainement, il y a eu un changement à la direction et on a peut-être décidé qu'il fallait privatiser les choses, et nous ne savons même pas quels sont les facteurs qui ont motivé cette décision. Je suis ravie de vous voir ici.

Monsieur Ratnani, je vous remercie de vos observations. Les employés de Postes Canada nous disent qu'ils croient en la société, au contraire de la direction. Comment concilier ces deux points de vue?

Nous vous sommes reconnaissants d'être venus ici. Nous avons bien fait d'arrêter à mi-chemin notre examen du plan d'action en cinq points, car il ne tient pas compte des autres besoins de la population.

J'ai une question. M. Lavigne a dit, il me semble, que Postes Canada avait indiqué qu'elle offrirait des accommodements aux personnes handicapées, aux aînés, et ainsi de suite. Or, vous me dites qu'il est difficile d'obtenir une lettre autorisant cet accommodement. Comment Postes Canada va-t-elle aviser les aînés, à moins qu'ils ne vivent dans une résidence pour aînés? Comment va-t-elle aviser les personnes handicapées? Le savez-vous? Pouvez-vous nous donner votre avis là-dessus?

[Français]

M. Richard Lavigne: Il sera très difficile de déterminer le type de besoins. Dans d'autres secteurs, il est souvent très difficile d'obtenir des évaluations médicales ou sociales. Nous en demandons déjà à beaucoup de gens pour beaucoup de choses, et voilà que la poste va s'ajouter à tout cela. Ce qui nous inquiète, c'est qu'en plus d'exiger un certificat, Postes Canada pourrait invoquer toutes sortes de prétextes pour ne pas le respecter.

Or aucun mécanisme ne va nous permettre d'en appeler d'une décision qui, à notre avis, n'est pas juste. Je ne crois pas que, pour le moment, Postes Canada ait la capacité ou les compétences médicales et sociales pour déterminer quelles adaptations sont requises pour les personnes aux prises avec des limitations données. Ce serait rêver en couleur que de croire que tout va se faire facilement.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

Monsieur Ratnani, votre point de vue sur le service de livraison des colis était très différent, car vous avez mis l'accent sur Purolator. Comment voyez-vous l'avenir? Un autre témoin a indiqué que nous en étions à la quatrième révolution, celle du commerce électronique, et que Postes Canada devait saisir l'occasion. Qu'en pensez-vous? Postes Canada fait affaire dans le domaine de la logistique et dispose du meilleur réseau de distribution.

M. Hicham Ratnani: Oui, je suis tout à fait d'accord. Même si la majorité des transactions commerciales se font dans les magasins, on ne peut nier les statistiques. Nous constatons une hausse considérable des achats faits en ligne, que ce soit à partir d'un ordinateur personnel ou d'un appareil mobile, surtout chez la jeune génération. Amazon a annoncé qu'il vendra bientôt des voitures. En d'autres termes, tous les biens et services seront vendus en ligne, et c'est donc une occasion en or pour Postes Canada d'innover dans ce secteur.

Il est intéressant de constater les changements qui ont été apportés à Purolator et à SCI, et je me demande comment tout cela s'imbrique. Purolator offre un service très intéressant, tout comme SCI. Je crois qu'il y a parfois une confusion au sein de Postes Canada et, en tant que client, je l'ai déjà ressenti et je l'ai exprimé. Il y a maintenant la possibilité de réunir tous ces facteurs et d'avancer afin de livrer une concurrence à plus grande échelle. Le marché étranger offre également de belles occasions. Le Canada pourrait devenir un exportateur encore plus grand de ses produits formidables, et c'est là où Postes Canada pourra contribuer davantage à l'économie d'aujourd'hui.

• (1135)

Le président: Merci beaucoup.

Je dois d'abord vous demander si vous seriez prêt à répondre à des questions, si jamais les membres du Comité souhaitent vous poser des questions supplémentaires. Avons-nous la permission de vous téléphoner?

Une voix: Monsieur le président...

Le président: Monsieur, je vous en prie.

Ensuite, que les témoins sachent que s'ils ont des renseignements supplémentaires à transmettre au Comité, ils peuvent passer par notre greffière.

Enfin, j'aimerais vous indiquer qu'un site Web sera opérationnel plus tard cet après-midi, et vous y verrez un questionnaire et un sondage en ligne auxquels tous les Canadiens pourront répondre. C'est un sondage à questions fermées, mais tout le monde aura l'occasion de fournir des commentaires supplémentaires. Nous voulons qu'un nombre maximal de Canadiens de partout au pays remplissent ces sondages et questionnaires.

Une voix: [Note de la rédaction: inaudible]... monsieur. Pourquoi ne pas mettre la question aux voix maintenant et ajouter deux minutes...

Le président: Nous manquons de temps, monsieur. Nous devons nous rendre à Blainville...

Une voix: [Note de la rédaction: inaudible]

Le président: Monsieur, vous n'avez pas le droit de parole.

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>