



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 031 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 27 septembre 2016

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 27 septembre 2016

• (1410)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): Chers collègues, mesdames et messieurs, je crois que nous allons commencer, même si un de nos témoins n'est pas là. Pour être justes envers les témoins qui sont là, nous allons commencer.

M. Aaron Wudrick, de la Fédération canadienne des contribuables, devait comparaître à titre de témoin. Cependant, je crois qu'il a peut-être de la difficulté à trouver la salle, comme cela a été le cas pour nous. Nous allons tout de même commencer, et, s'il se présente, nous allons assurément l'intégrer dans le cadre des témoignages. Donc, plutôt que de retarder toutes les procédures de l'après-midi, nous allons commencer.

Monsieur Sinclair, je ne sais si vous avez suivi les procédures, mais, essentiellement, notre démarche est assez simple. Nous allons vous demander de présenter une déclaration préliminaire. Nous avons demandé aux témoins de s'en tenir à une déclaration de cinq minutes ou moins, si possible. S'ensuivra une série de questions des membres du Comité.

Nous avons prévu une séance d'une heure. Si M. Wudrick arrive entretemps, nous lui permettrons de présenter sa déclaration et, comme je l'ai dit, nous l'intégrerons dans le cadre du processus de questions et de réponses.

Cela dit, monsieur Sinclair, la parole est à vous. Veuillez nous présenter votre déclaration préliminaire.

M. Art Sinclair (vice-président, Greater Kitchener Waterloo Chamber of Commerce): Merci beaucoup, monsieur le président, et merci aux membres du Comité.

Je suis un représentant du milieu des affaires locales. Je m'appelle Art Sinclair et je suis vice-président de la Greater Kitchener Waterloo Chamber of Commerce. Nous vous remercions d'avoir inclus notre municipalité dans votre tournée. J'ai examiné votre horaire et je constate que vous ne restez pas ici très longtemps, ce qui signifie que vous ne serez pas à même de constater notre accueil et notre offre d'hébergement touristique excellente, ici même, dans la grande région de Kitchener-Waterloo. J'espère vous accueillir à nouveau à un moment donné à l'avenir, parce que nous avons d'excellents restaurants et d'excellents établissements d'hébergement touristiques ainsi que de très bonnes entreprises dans notre collectivité.

J'ai examiné le rapport présenté au gouvernement au cours des deux ou trois dernières semaines sur Postes Canada. Je crois que le rapport a été intitulé *Postes Canada à l'ère du numérique*. Je veux formuler quelques commentaires généraux au sujet de certains des faits saillants et certains des enjeux qui suscitent le plus l'intérêt de notre milieu des affaires. J'imagine que, ensuite, vous allez poser des

questions sur les aspects plus précis que vous avez définis comme étant cruciaux dans le cadre de votre étude.

Comme je crois l'avoir mentionné à quelques personnes ici présentes au cours des dernières minutes, toutes les chambres de commerce et conseils commerciaux du Canada se sont réunis à Regina il y a deux semaines dans le cadre de notre assemblée générale annuelle. Dans le cadre d'une de nos séances, nous avons rencontré Mme Bertrand, la présidente du groupe de travail responsable de l'examen de Postes Canada. Comme vous le savez peut-être, elle est aussi présidente-directrice générale de la Fédération des chambres de commerce du Québec. Mme Bertrand a présenté un bref exposé durant le Congrès annuel de la Chambre de commerce du Canada et elle a dit une chose particulièrement mémorable qui, selon moi, est très intéressante. Elle a dit que, au 21^e siècle, Postes Canada doit adopter un modèle d'affaires du 21^e siècle. Je crois que cet argument est formulé à plusieurs occasions dans le rapport. Selon moi, il s'agit de l'élément clé à prendre en considération: en ce 21^e siècle, Postes Canada a besoin d'un modèle d'affaires du 21^e siècle. Mme Bertrand l'a dit très clairement.

Je vais maintenant passer en revue certaines des choses qui présentent évidemment de l'intérêt à nos yeux en tant que milieu des affaires. Le rapport souligne qu'il y a un certain nombre d'entreprises un peu partout au Canada qui passent à l'ère numérique. L'aspect central, ici, au sujet des technologies numériques, c'est que le terme « publipostage », une méthode qu'un certain nombre d'entreprises utilisaient avant, est en train de céder sa place à Internet et d'autres formes de technologies permettant de cibler plus directement les clients. Bien sûr, un des importants défis que Postes Canada devra surmonter à l'avenir, c'est la concurrence associée aux technologies numériques.

Mme Bertrand a aussi récemment souligné dans les médias que, après l'examen de Postes Canada, son comité a constaté que la transition du courrier aux colis qu'a effectuée Postes Canada était désastreuse. Elle a déclaré que, si la plupart des Canadiens savaient la rapidité à laquelle... Ils ne le savent pas. Je crois que beaucoup de personnes seraient surprises de connaître la rapidité à laquelle Postes Canada procède à la transition. C'est un élément clé à prendre en considération à l'avenir.

L'autre chose concerne toute cette question du modèle d'affaires du 21^e siècle pour une organisation du 21^e siècle. Dans le cadre de l'analyse des technologies en constante évolution, je crois que l'expression utilisée ici était « technologies perturbatrices ». Certains d'entre nous au sein du milieu des affaires trouvent l'expression « technologies perturbatrices » ironique, particulièrement ici, où il y a un certain nombre d'entreprises de TI en démarrage qui mettent au point de nouvelles technologies, dépensent des centaines de milliers de dollars, voire des millions, pour mettre au point de nouvelles technologies. Ces technologies arrivent sur le marché, et on les qualifie de perturbatrices. Ce peut être décourageant. Dans toute cette question des technologies qui minent les activités de Postes Canada, il a été dit à plusieurs reprises dans le rapport que Postes Canada livre moins de courrier à plus d'adresses.

Du point de vue des affaires, c'est une question sur laquelle nous nous penchons très souvent. On en revient à la notion générale de productivité. Ce n'est pas seulement un défi pour Postes Canada, c'est un défi pour toutes les entreprises du Canada. De quelle façon pouvons-nous accroître notre efficacité? Je crois que le groupe de travail a visé dans le mille en constatant qu'il s'agissait d'un des principaux défis à l'avenir. Puisque Postes Canada livre moins de courrier à plus d'adresses, de quelle façon l'organisation peut-elle composer avec cette situation à l'avenir?

• (1415)

À ce sujet, ce qui a été dit aux pages 43 et 57 nous intéresse tout particulièrement.

À la page 43, Ernst & Young a conclu: « que Postes Canada est aux prises avec un avenir financier incertain. Le modèle actuel n'est plus viable à moyen et à long terme à la lumière de pertes annuelles projetées qui s'élèveront à plus de 700 millions de dollars d'ici 2026 ». On souligne aussi que les coûts continuent de croître puisque plus de 170 000 nouvelles adresses s'ajoutent chaque année au réseau de livraison... Les volumes de marketing direct ont commencé à diminuer, car les entreprises utilisent des canaux numériques pour joindre leurs clients. Les volumes de colis ont crû, mais les revenus générés ne permettront pas de couvrir l'augmentation des coûts de l'organisation dans d'autres domaines.

De plus, à la page 57 du rapport, il est mentionné ce qui suit:

Le modèle opérationnel actuel de la Société ne génère pas de bénéfices ni de flux de trésorerie suffisants pour financer la transformation requise afin de passer d'une entreprise axée sur la livraison de courrier à une entreprise axée sur la livraison de colis, et encore moins pour demeurer une entreprise autosuffisante au terme de la transformation.

Sans entrer dans les détails, je crois que c'est crucial d'un point de vue global. C'est difficile de définir un modèle durable tout en répondant aux besoins de tous les groupes d'intervenants.

Mon dernier point concerne les négociations au cours des derniers mois entre le STTP et Postes Canada.

Je crois que nous avons tous vu les nombreux rapports dans les médias au sujet de l'impact d'un possible arrêt de travail non seulement pour le milieu des affaires canadien, mais pour les Canadiens en général. Je crois qu'on s'est beaucoup intéressé à la question de savoir quel pourcentage, quelle proportion ou quel secteur du milieu national des affaires serait le plus touché par une interruption de travail chez Postes Canada.

Le président: Veuillez conclure rapidement si possible, monsieur.

M. Art Sinclair: J'ai une dernière remarque.

Vous avez probablement entendu dire que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante a déclaré que 98 % de ses membres utilisent encore Postes Canada. Ma recommandation au

Comité serait donc la suivante: tandis que vous continuez à évaluer l'impact de Postes Canada et des nouvelles activités et du réalignement de l'organisation sur le secteur des affaires, vous devez tenir compte des répercussions sur les petites entreprises.

Merci beaucoup.

Le président: Merci, monsieur.

Nous allons commencer une série de questions de sept minutes.

Nous allons commencer par Mme Ratansi.

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): Merci d'être là et de nous rappeler ce que le groupe de travail a dit. Les membres du groupe de travail ont comparu devant le Comité, et nous avons discuté de leurs constatations avec eux. Essentiellement, c'est un document de travail préparé par le groupe de travail.

Notre mandat est d'écouter des représentants de tous les segments de la population. Malheureusement, la direction de Postes Canada a fait preuve d'arrogance en ne menant pas de consultation, et c'est la raison pour laquelle nous devons maintenant aller un peu partout au pays pour faire le travail qui aurait dû revenir à la Société canadienne des postes.

Vous avez rappelé ce que le groupe de travail a dit, mais en tant que représentant d'une chambre de commerce, pouvez-vous me dire ce que vos membres vous disent quant à savoir s'ils utilisent Postes Canada, la fréquence à laquelle ils ont recours aux services de la Société et dans quelle mesure ils voient une synergie entre eux et Postes Canada?

• (1420)

M. Art Sinclair: Encore une fois, ce sont des représentants du secteur des petites entreprises qui nous ont parlé. Les plus grandes entreprises — par exemple, un de nos principaux employeurs et membres est BlackBerry — font tout par voie électronique.

C'est intéressant lorsqu'on réfléchit à la définition d'une petite entreprise. Je crois que, de façon générale, une petite entreprise est une entreprise qui compte 100 employés ou moins, une moyenne entreprise en compte de 100 à 500 et une grande, plus de 500.

Mme Yasmin Ratansi: Et qu'avez-vous appris du secteur des petites entreprises?

M. Art Sinclair: Ces entreprises nous disent qu'elles utilisent encore Postes Canada.

Mme Yasmin Ratansi: Est-ce que ces entreprises aiment le service ou est-ce qu'elles aimeraient qu'il y ait certaines modifications apportées au modèle de service?

M. Art Sinclair: Vous savez, certaines entreprises se plaignent du temps qu'il faut pour envoyer un paquet, disons, de Kitchener à Halifax.

Leur principale considération concerne les chèques. Ce qui les préoccupe, c'est si elles envoient une facture et qu'elles attendent un chèque.

Mme Yasmin Ratansi: L'une des recommandations formulées par le groupe de travail concernait la livraison un jour sur deux. Les entreprises nous disent que ce ne sera pas approprié pour elles.

Qu'en pensez-vous?

M. Art Sinclair: Je crois qu'il est question dans le rapport de la possibilité d'adopter une tarification échelonnée qui permettrait, en fait, d'avoir des types de tarification différents selon les services offerts.

Mme Yasmin Ratansi: Non, une des suggestions formulées par le groupe de travail et un des éléments du plan en cinq points de Postes Canada concernent la livraison un jour sur deux. Lorsque nous avons posé une question à ce sujet aux entreprises, elles ont refusé cette solution. Elles ont dit qu'elles ne peuvent pas se le permettre parce que la livraison rapide des chèques et des factures est importante pour elles.

On dirait que nous sommes devant un dilemme, parce que nous écoutons tout le monde. Postes Canada recommande quelque chose, et le groupe de travail affirme que c'est une bonne recommandation. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait être un bon compromis?

M. Art Sinclair: Je dois admettre moi aussi que la livraison un jour sur deux n'est pas viable. Je crois que nous avons besoin d'un service quotidien régulier.

Je dirais, et je le dis à la lumière de certains commentaires, que les gens paieront si le service est concurrentiel. Si les gens obtiennent un bon service et si ce service est compétitif, ils y penseront, parce que, bien sûr...

Mme Yasmin Ratansi: Il n'y a pas de compétition au sein du système de livraison postale parce que Postes Canada est une société d'État et que c'est son travail. La Société a déjà l'environnement logistique et l'infrastructure en place. Si on devait permettre la concurrence, suggèreriez-vous que la Société soit privatisée?

M. Art Sinclair: Je parlais de la concurrence pour la livraison des colis. Le compétiteur, c'est Purolator. Dans le milieu des affaires, particulièrement des entreprises qui offrent des services en ligne, lorsque les gens commandent des choses sur Internet, il y a un certain nombre d'options permettant de livrer les marchandises aux clients.

Mme Yasmin Ratansi: C'était intéressant, parce que lorsque nous avons parlé de la situation financière incertaine de Postes Canada... Nous avons reçu une professeure qui a réalisé un examen complet de la situation. Elle a déclaré qu'Ernst & Young avait fait état d'un déficit prévu de 63 millions de dollars. Cependant, durant le premier trimestre, on note des profits de 45 millions de dollars, pour une différence de 108 millions de dollars.

En raison des différences d'une personne à l'autre, le syndicat n'accepte pas les chiffres. Nous n'avons pas encore pris le temps d'examiner les chiffres. Au bout du compte, ce sont les chiffres de Postes Canada. En ce qui a trait à la durabilité, il y a une importante division entre ceux qui croient que Postes Canada est durable et ceux qui pensent le contraire. De plus, l'organisation verse 650 millions de dollars en salaire à ses cadres. Il faut trouver un juste équilibre dans tout ce dossier.

L'auteure a aussi formulé un commentaire intéressant: elle a dit que la direction de Postes Canada manque d'imagination. Elle n'arrive pas à sortir des sentiers battus. Elle ne pense qu'à couper les coûts salariaux.

Vous étiez à la chambre de commerce. Il y a là beaucoup d'entreprises créatives et novatrices. Quelles pourraient être certaines des solutions novatrices permettant à Postes Canada de trouver son équilibre en tant qu'entreprise et service?

M. Art Sinclair: J'ai certains antécédents en ce qui concerne le gouvernement. Il y a 20 ans, il y a eu un tournant fondamental quant à la façon dont les gouvernements nord-américains fonctionnent. Ce n'était pas seulement ici, avec Paul Martin à Ottawa, et Mike Harris, en Ontario, mais même aux États-Unis, avec Bill Clinton.

Je crois que nous avons adopté un paradigme selon lequel le gouvernement ne pouvait plus tout faire pour tout le monde. Les

gouvernements ont cerné quelles étaient leurs priorités. De quoi le gouvernement doit-il s'occuper? Qu'est-ce qu'il faut laisser au secteur privé?

Je crois qu'il est là, le principal défi pour Postes Canada à l'avenir. Quelles sont les principales activités? Quelles sont les priorités? Qu'est-ce que Postes Canada fera? Qu'est-ce que Postes Canada fait bien? De quelle façon Postes Canada peut-il assurer la prestation de ses services de façon économique? Quels services faut-il laisser à Purolator ou aux compétiteurs du secteur privé dans le domaine de la distribution des colis?

• (1425)

Mme Yasmin Ratansi: Dans le cadre de l'examen opérationnel, il aurait fallu considérer Postes Canada comme une entreprise, mais aussi comme un service, parce que c'est un symbole. C'est Postes Canada qui fait le dernier bout de chemin, ce dernier bout de chemin où il n'y a plus de route, Postes Canada y va et livre le courrier.

Notre pays est très grand, et il faut tenir compte des zones éloignées. Si nous voulons garder les Canadiens connectés, il faut trouver des façons novatrices d'assurer la pertinence de Postes Canada.

M. Art Sinclair: Je suis d'accord avec ce que vous dites. Dans votre analogie, vous avez parlé du dernier bout de chemin. Le modèle que nous connaissons le mieux, ici, dans la province de l'Ontario, c'est Hydro Ontario. Il y a 100 ans, sir Adam Beck, qui, en passant, a grandi dans la région de Kitchener-Waterloo, mais qui est connu comme venant de London, où il a déménagé lorsqu'il était jeune homme...

Hydro Ontario — ou le gouvernement de l'Ontario — a décidé que, en tant que service public, il fallait acheminer de l'électricité partout en Ontario en tant que facteur de développement économique. C'était il y a 100 ans, et comme tous les gens ici présents qui viennent de l'Ontario le savent, nous avons actuellement de graves problèmes de distribution électrique en Ontario en raison des coûts, de la production et de la question de notre compétitivité économique.

C'est le principal défi. De quelle façon peut-on servir tout le monde de façon économique? C'est la même chose pour les transports au Canada. Il y a des zones éloignées qui doivent être servies, mais les aéroports ne peuvent pas le faire par eux-mêmes sans un genre de subvention. Selon moi, c'est la question qu'il faut se poser.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur McCauley, vous avez sept minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Monsieur Sinclair, merci d'être là aujourd'hui. En tant qu'ancien résident de Kitchener, je dois dire que je suis heureux d'être de retour...

M. Art Sinclair: Eh bien, je suis ravi que vous soyez de retour, monsieur.

M. Kelly McCauley: C'est vraiment très beau.

Nous avons beaucoup parlé, évidemment, de Postes Canada et du financement, et nous avons rencontré une foule de... groupes d'intérêt et de pression qui disaient en vouloir plus. Ils en veulent plus, mais ils ne veulent pas payer plus. Ils en veulent plus, mais il faut refiler la facture à quelqu'un d'autre.

Les résultats des travaux du groupe de travail sont fondés sur la notion d'autonomie de Postes Canada. Vous représentez des créateurs d'emplois, des gens d'affaires de la région; j'aimerais connaître votre opinion: les entreprises veulent-elles maintenir les services actuels tout en étant prêtes à payer plus pour les timbres ou en payant des coûts plus élevés? Ou croient-elles plutôt que les contribuables en général devraient subventionner les entreprises pour maintenir les bas prix? Ou encore, estiment-elles que nous devrions continuer à chercher des solutions de rechange?

M. Art Sinclair: Oui, c'est un bon point.

Permettez-moi de vous parler d'un ancien membre du conseil de notre chambre de commerce, une personne qui a oeuvré dans le secteur de la fabrication durant des années. Il disait toujours — et plus particulièrement au sujet des taxes foncières municipales, parce que celles-ci ont tendance à augmenter chaque année — « Si je paie plus, on devrait m'en donner plus ». Selon moi, c'est l'approche adoptée par beaucoup d'entreprises. Si elles paient plus, elles en veulent plus. Cette idée d'avoir à payer plus pour le statu quo est difficile à accepter pour beaucoup d'entreprises.

Pour revenir sur votre dernière question, les gens paieront un prix élevé pour de bons services ou s'il y a des preuves tangibles que les services sont améliorés. Connaissez-vous certaines des mesures utilisées pour évaluer les entreprises? Combien de temps leur faut-il pour livrer mon produit au client? Où se situe le coût par rapport à celui des compétiteurs? À quelle vitesse peuvent-ils me renvoyer des choses? Les entreprises évaluent toutes ces mesures.

Si, au bout du compte, Postes Canada peut prouver au milieu des affaires et aux contribuables en général qu'il améliore la prestation des services, alors je crois que les gens soutiendront la société. On en revient au point que j'ai soulevé tantôt au sujet du réalignement des services gouvernementaux durant les années 1990. Je travaillais pour le gouvernement provincial à ce moment-là, pour le gouvernement de l'Ontario, et nous avons commencé à faire ce qu'on appelle de la planification opérationnelle. Jusqu'à ce moment-là, personne ne le faisait. Et maintenant, chaque ministère du gouvernement ontarien, chaque administration municipale, tout le monde a un plan d'activités.

Quel est l'élément central d'un plan d'activités actuellement? Ce sont les données sur le rendement. De quelle façon vous améliorez-vous comparativement à l'année dernière? Je crois qu'un des principaux éléments dont il faudra tenir compte à l'avenir concerne les mesures du rendement de Postes Canada et le besoin de prouver au milieu des affaires, que ce soient les petites entreprises, ici, en Ontario, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon ou encore en Colombie-Britannique... Si vous améliorez votre rendement, nous vous soutiendrons.

Je crois que le groupe de travail a aussi souligné la sentimentalité liée à Postes Canada. D'un point de vue personnel, voulez-vous encore envoyer des cartes à Noël? Voulez-vous encore envoyer des cadeaux? Je crois que c'est un point intéressant. Je crois que c'est là une particularité de Postes Canada. C'est un service public différent.

• (1430)

M. Kelly McCauley: Eh bien, ce que nous constatons à la lumière de l'enquête qu'ils ont réalisée, et c'était une très grande enquête, c'est que les gens veulent continuer à envoyer du courrier. Ils ne veulent pas payer plus pour des timbres. Ils ne veulent pas payer plus d'impôts pour soutenir Postes Canada. Personne ne veut donner de l'autre côté, et on ne peut pas pousser et tirer en même temps.

Malheureusement, une bonne partie des commentaires que nous entendons, c'est « Donnez-nous-en plus, donnez-nous-en plus, mais,

en passant, c'est quelqu'un d'autre qui devrait payer ». Au bout du compte, il y a un payeur: les contribuables, les entreprises et le grand public.

M. Art Sinclair: Oui, au Canada, il y a trois ordres de gouvernement et un seul contribuable.

M. Kelly McCauley: Oui.

Je comprends votre point de vue, et je dois dire que je suis très heureux d'être à Kitchener, le siège de BlackBerry.

Lorsqu'on parle d'interruption et qu'on réfléchit à tout ce qui se passe actuellement chez Postes Canada... Nous avons vu BlackBerry passer de presque rien aux plus hauts sommets pour ensuite redevenir quasiment rien. Les choses ne peuvent pas rester inchangées pour toujours. C'est une importante leçon pour qui tente de garder les choses telles qu'elles sans jamais les rajuster, qu'il s'agisse de la main-d'oeuvre, des plans d'activités ou de quoi que ce soit d'autre.

M. Art Sinclair: Je crois que c'est une autre leçon importante pour Postes Canada.

On entend constamment parler des BlackBerry, de Tom Jenkins, à OpenText. Les principales entreprises technologiques affirment que, une fois qu'une entreprise met fin à l'innovation, elle est aussi bien de fermer ses portes. Il faut constamment innover, particulièrement, par exemple, dans le marché de BlackBerry. On propose un nouveau produit, et deux mois plus tard, nos compétiteurs proposent quelque chose qui, selon eux, est mieux, et beaucoup de clients affirment aussi préférer ce nouveau produit. C'est un environnement dans lequel se trouvent beaucoup d'entreprises, pas seulement dans les secteurs des TI, mais partout. Il faut constamment innover si on ne veut pas se laisser distancer.

Je crois que c'est une leçon importante que doit tirer Postes Canada et tout autre organisme du gouvernement aussi. Il faut être novateur ou vous vous faites dépasser. Dans la situation actuelle, si Purolator et tous les compétiteurs font preuve d'innovation et disent: « Voici ce que nous offrons à nos clients » et que Postes Canada maintient le statu quo, la société restera à la traîne.

Le président: Merci.

Monsieur Weir, vous avez sept minutes.

M. Erin Weir (Regina—Lewvan, NPD): Monsieur le président, je suis frappé de constater que nous discutons actuellement avec un témoin alors qu'il y en a quatre qui attendent l'heure suivante. Je me demande s'il serait possible ou souhaitable de permettre à un autre résident de participer durant le segment actuel.

Le président: Monsieur Weir, je pense que, puisque nous avons commencé cette section, je prévoyais permettre à chaque membre du Comité de poser des questions à M. Sinclair, après quoi nous aurions pu accueillir le prochain groupe de témoins. Et maintenant, vous n'avez plus de temps... Non.

M. Erin Weir: D'accord. Cela m'est égal de sacrifier une partie de mon temps pour cette raison. Je voulais seulement éclaircir la situation.

Monsieur Sinclair, vous avez mentionné l'importance d'améliorer les services si on augmente le coût des timbres. Selon moi, un aspect d'un bon service serait la livraison à la porte. J'aimerais savoir si vous avez des réflexions à formuler sur tout le débat de la livraison à domicile et des boîtes postales communautaires.

M. Art Sinclair: Pas vraiment. Du point de vue du milieu des affaires... Je crois que, de façon générale, c'est une question qui concerne davantage le domaine résidentiel. Il y a peut-être beaucoup d'entreprises qui perdraient la livraison à la porte. De mon point de vue, ce n'est pas un des enjeux auxquels Postes Canada...

M. Erin Weir: C'est en un enjeu qui vous laisse plus ou moins froid.

Je voulais aborder un autre enjeu parce que vous avez cité le rapport du groupe de travail qui a pris très au sérieux le fait que Postes Canada accuse un important passif non capitalisé du régime de pensions, et que cette situation exige toutes sortes de compressions et de restructurations. Bien sûr, ce calcul est fondé sur une évaluation de la solvabilité, qui est une hypothèse assez extrême dans le cadre de laquelle il faut liquider un régime de pensions et verser toutes les prestations d'un coup. Un autre témoin a dit ce matin que, si on traitait cette situation comme s'il s'agissait d'une entreprise en croissance, en fait, on constaterait que le régime de pensions de Postes Canada est en situation de surplus. À l'échelle provinciale, en Ontario, le gouvernement a permis à des régimes de pensions à financement conjoint de ne pas faire de paiements de solvabilité. Selon vous, serait-il aussi raisonnable pour le gouvernement d'adopter une approche similaire dans le cas de Postes Canada?

• (1435)

M. Art Sinclair: C'est difficile pour moi de répondre parce que je ne suis pas actuaire et je ne connais pas beaucoup les mécanismes liés aux fonds de pension.

Ce que je peux dire, c'est qu'il y a une préoccupation au sein du milieu des affaires. Je crois que c'est un domaine relativement auquel beaucoup d'entreprises se diront: « Eh bien, il y a de graves problèmes ici » parce que, comme vous le savez, il y a eu un débat important au Canada au cours des dernières années, et, en Ontario, il y a eu tout un déficit, parce que le gouvernement ontarien voulait un régime provincial. Beaucoup de nos membres en ont parlé, et particulièrement David Chilton, que certains d'entre vous connaissent peut-être parce qu'il a déjà participé à l'émission *Dragons' Den*. Il en sait pas mal au sujet des régimes de retraite. Il a pris la parole devant notre chambre de commerce il y a environ trois ou quatre mois. Il a affirmé que l'enjeu le plus important dans le cadre du débat sur les pensions dont on a fait fi à tort, c'est l'écart entre les régimes de pensions du secteur public et du secteur privé.

J'ose imaginer que certains de nos employeurs examineraient la situation de Postes Canada et diraient que c'est problème et qu'il faut le régler parce que, de façon générale, les régimes de pensions du secteur privé sont beaucoup moins généreux que ceux du secteur public, et nous avons fait fi de cette situation au cours des deux ou trois dernières années. Au sein de la province de l'Ontario, nous nous sommes demandé qui cotise et qui ne cotise pas au régime de retraite de l'Ontario, mais nous sommes en quelque sorte passés à côté du débat sur l'écart entre les régimes de pensions du secteur public et du secteur privé.

M. Erin Weir: En général, les employeurs du secteur privé n'offrent pas de régime de pensions, alors il s'agit de savoir si on élimine les régimes de pensions du secteur public afin que personne n'en ait ou si en tente de les offrir à tout le monde. J'imagine que c'est un débat plus général qui dépasse la situation de Postes Canada.

M. Art Sinclair: Selon moi, c'est ce que répondrait le milieu des affaires: le problème, c'est l'écart entre les régimes de pension publics et privés.

M. Erin Weir: Assurément.

Un autre sujet abordé par notre Comité, c'est la possibilité d'utiliser l'infrastructure de Postes Canada, son réseau de bureaux partout au pays, pour pénétrer dans des secteurs d'activités différents. Je me demande si vous avez réfléchi à la possibilité d'offrir des services financiers dans les bureaux de poste.

M. Art Sinclair: Oui, et j'ai trouvé l'idée très intéressante. Ma réaction initiale a été de me demander si — et je crois que le milieu des banques dirait la même chose — le secteur a besoin de plus de compétition, particulièrement venant du gouvernement. Je crois qu'on a mentionné la possibilité d'un certain type de partenariat avec Purolator. Dans le milieu des affaires, nous sommes favorables aux PPP, les partenariats public-privé, dans le domaine de l'infrastructure. C'est une excellente idée. Ce serait peut-être approprié pour assurer la prestation des services.

Mais, là encore, il y a l'autre côté de la médaille. Je sais qu'un de nos députés locaux a organisé des rencontres prébudgétaires à plusieurs occasions et il accueillait souvent des représentants du milieu des banques dans des zones rurales de la région de Waterloo. Nous comptons trois villes et quatre cantons ruraux, alors notre économie est très diversifiée ici. La question souvent posée par le milieu des banques dans les régions rurales de l'Ontario est la suivante: pourquoi est-ce que le gouvernement prête de l'argent aux agriculteurs par l'intermédiaire de la Société de crédit agricole? Selon moi, c'est premièrement parce que le gouvernement fédéral fait de l'argent. La réaction traditionnelle des milieux bancaires est la suivante: « Eh bien, les agriculteurs peuvent obtenir des prêts des banques, alors pourquoi le gouvernement du Canada est-il présent dans le secteur d'activités des prêts aux agriculteurs? » Certains agriculteurs viendront et diront: « Eh bien, vous savez, je suis allé voir la Banque Royale, et elle a refusé de me prêter de l'argent, alors je me suis tourné vers la Société de crédit agricole, qui, elle, a accepté ». Selon moi, il y a donc certains arguments qui le justifient.

Postes Canada doit-elle être de la partie lorsque le secteur privé n'a pas besoin de compétition? En ce qui concerne la possibilité que Postes Canada pénètre dans le domaine des services bancaires, j'ai lu le rapport et je n'étais pas exactement convaincu. Il y a beaucoup plus de questions que de réponses. Bien sûr, c'est un document de travail préliminaire, mais je tiens à faire une mise en garde: à l'avenir, il faudrait faire attention quant à savoir qui Postes Canada veut concurrencer. Je crois que c'est quelque chose de très important dont il faut tenir compte.

Pour revenir à ce que j'ai dit tantôt, lorsqu'on cerne les domaines de priorité pour Postes Canada et tout autre organisme gouvernemental, il faut, au bout du compte, se demander si le gouvernement du Canada, le gouvernement de l'Ontario ou même la municipalité régionale de Waterloo doit se trouver dans un domaine où il y a déjà un intervenant. Je crois que ce sera une question centrale à l'avenir.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Whalen, vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

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

Merci d'être là, monsieur Sinclair. C'est une très belle période de l'année, ici, à Kitchener-Waterloo, et je vous souhaite un excellent Oktoberfest la fin de semaine prochaine.

M. Art Sinclair: Oh, ne vous en faites pas.

M. Nick Whalen: Je suis désolé de ne pas pouvoir être là. C'est toujours un plaisir.

Nous réfléchissons à l'avenir et examinons le rapport du groupe de travail, et ce dernier dresse un tableau assez sombre. Même si le rapport se trompe de quelques points de pourcentage, les marges sont très minces pour une entreprise à haut revenu, c'est donc très risqué. Si nous devons réfléchir aux possibilités futures, j'ai réfléchi à certaines des choses dont nous avons parlé durant des réunions précédentes du Comité, des possibilités d'élargir les services offerts. Les gens ont parlé de la possibilité que Postes Canada livre le courrier le soir et la fin de semaine et que l'organisation aille dans la direction opposée et offre des solutions plus intéressantes dans le domaine du commerce électronique. Il y a peut-être une occasion à saisir du point de vue de la logistique de l'acheminement et de la livraison.

Croyez-vous que vos membres tireraient profit de ces types de services, des services de logistique de la livraison ou d'arrière-boutique? Y a-t-il des entreprises de commerce électronique, ici, dans la région de Kitchener-Waterloo qui aimeraient que Postes Canada offre plus de services?

• (1440)

M. Art Sinclair: Oui, je le crois bien, simplement si, de façon générale, les services étaient concurrentiels sur le plan des coûts et conviviaux, si Postes Canada offrait un service que Purolator n'offre pas ou qu'elle offrait à des heures différentes. Je ne devrais probablement pas utiliser Purolator comme exemple tout le temps, il y a d'autres...

M. Nick Whalen: Eh bien, Purolator appartient à 92 % à Postes Canada, alors c'est une situation intéressante.

M. Art Sinclair: Oui, si Postes Canada comble un besoin du marché qui n'est actuellement pas comblé, alors je crois que, assurément, nos membres utiliseraient ce service.

M. Nick Whalen: Et que diriez-vous si c'est un domaine qui est comblé par des marchés étrangers, mais où il n'y a pas de joueurs au pays? Quel type de tolérance au risque croyez-vous que nous devrions prévoir ou que vos membres accepteraient d'accorder à Postes Canada dans le domaine de la logistique de la livraison, un service qui n'est peut-être pas offert au Canada, mais qui l'est déjà au sud de la frontière?

M. Art Sinclair: De notre point de vue, nous avons beaucoup d'entreprises en démarrage dans le secteur des TI ici. Elles affichent un niveau très élevé de tolérance au risque, probablement le plus élevé du Canada. Alors, bien sûr, le risque fait partie de notre quotidien. Si des organismes du gouvernement veulent commencer à prendre des risques, alors je crois que beaucoup d'intervenants du milieu des affaires n'y verraient pas de problème: c'est une des réalités du milieu des affaires.

Dans notre groupe, nous possédons une tolérance élevée au risque, alors si Postes Canada veut se lancer...

Nous discutons assez régulièrement avec les universités, et celles-ci sont beaucoup plus tolérantes au risque maintenant qu'elles l'étaient il y a 30 ou 40 ans. Elles se lancent dans un paquet d'initiatives et prennent beaucoup de risques. Encore une fois, je ne sais pas, notre groupe est peut-être un peu différent de celui dans d'autres collectivités canadiennes, mais si Postes Canada veut commencer à prendre ce genre de risques... Je crois que vous avez soulevé un point intéressant: si d'autres pays offrent ces services, eh bien, qu'est-ce qu'ils font bien et que fait-on de mal? Et peu importe ce qu'ils font bien, c'est ce que nous ferions ici, au Canada.

M. Nick Whalen: Ce ne sont pas toutes les régions du pays qui les obtiennent selon une institution de recherche de classe mondiale

comme la vôtre, mais il y a des collectivités agricoles dans ce que vous appelez la grande région de Kitchener-Waterloo. Y a-t-il des lacunes en matière de prestation de services sur le terrain? Constatez-vous — comme nous l'avons vu dans d'autres régions de l'Ontario — que les banques arrêtent d'offrir certains services locaux et que les gens doivent se déplacer de plus en plus loin pour obtenir les services quotidiens dont ils ont besoin ou diriez-vous que l'accessibilité des services est encore assez bonne dans la région?

M. Art Sinclair: Nous sommes assez bien servis dans la région. Comme je l'ai déjà dit, nous comptons trois villes: Kitchener, Waterloo et Cambridge, et quatre cantons: Wellesley, Wilmot, Woolwich, les trois W, et North Dumfries. Il y a trois villes et quatre cantons ruraux.

En général, la prestation des services ici... et je crois qu'il en est généralement ainsi partout dans les zones rurales du Canada et de l'Ontario, dans les zones rurales, plus les gens vivent près d'un centre urbain, meilleures sont leurs chances de bénéficier d'une bonne prestation de services. C'est vrai pour tout, de l'éducation aux soins de santé. Je crois qu'il est bien connu que, au Canada, plus on est près d'un centre urbain, meilleure sera la qualité des soins de santé dont on bénéficiera.

Plus précisément, pour nous, ce n'est pas un gros problème. À l'ouest d'ici, par exemple, dans le comté de Huron, qui est situé sur les berges du lac Huron, il y a un grave problème, parce qu'il n'y a pas de grand centre urbain. Par conséquent, la prestation des services dans cette municipalité est beaucoup moins intéressante, et on parle pas mal ici de tous les portefeuilles fédéraux, provinciaux et municipaux.

M. Nick Whalen: Si on regarde l'histoire de Postes Canada, la société livrait directement le courrier et a donné accès à la planète aux collectivités rurales partout au Canada pendant les deux ou trois premières centaines d'années de son existence, avant de se ramifier et de devenir une société privée devant assurer son autonomie. Postes Canada a-t-elle un rôle d'édification de la nation à jouer en offrant des services de commerce électronique, de logistique et de télécommunications dans ces zones rurales afin qu'elles aussi puissent participer à l'économie mondiale comme peut le faire la région de Kitchener-Waterloo?

M. Art Sinclair: Bien sûr, ce serait possible, mais il y a une condition. Il faut être novateur. Il faut être en avant de la compétition, et pas derrière. Nous parlons constamment de la culture de l'innovation dans la région de Waterloo. Comme je l'ai dit en répondant à une question précédente, il faut avoir une telle culture qui mise toujours sur l'innovation et qui comprend que simplement continuer à faire ce qu'on fait aujourd'hui, ce n'est pas assez. Il faut aller de l'avant.

Je crois que, comme c'est le cas dans le milieu des affaires, le client a toujours raison. Il faut toujours avoir le portefeuille de l'innovation à l'oeil. Par conséquent, si Postes Canada est un de ces innovateurs, nous sommes enchantés.

• (1445)

M. Nick Whalen: Monsieur Sinclair, je ne sais pas si vous le savez, mais Postes Canada possède trois filiales qui offrent des modèles d'affaires légèrement différents à même l'organisation: une entreprise de logistique, puis Innovapost, qui, si je ne m'abuse, offre certains services de publipostage direct, et Purolator, qui livre concurrence dans le secteur des colis. Croyez-vous que cette compétition interne, au sein même de l'organisation, est une bonne chose, ou croyez-vous que cette situation soulève des préoccupations éthiques concernant l'auto-guérison?

M. Art Sinclair: Y a-t-il des préoccupations éthiques liées au fait que le gouvernement est présent dans un domaine où se trouve aussi le secteur privé? Tant que le gouvernement est compétitif, parce que, traditionnellement — et je sais que nous avons eu de graves problèmes à ce sujet au sein du gouvernement provincial — parfois, le gouvernement provincial ou le gouvernement fédéral entre dans un domaine et offre des prix plus bas que ses concurrents. Purolator offre un service pour 10 \$, puis, tout d'un coup, Postes Canada l'offre pour 5 \$. C'est là que commence le débat éthique.

Si on parle de 1 \$ ou de 50 ¢, alors d'accord, les règles du jeu sont équitables, mais lorsqu'une organisation gouvernementale comme Postes Canada offre un service pour la moitié du coût de ses compétiteurs du secteur privé, les problèmes commencent, et le secteur privé s'y opposera.

M. Nick Whalen: Merci beaucoup, monsieur Sinclair.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Brassard, vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

M. John Brassard (Barrie—Innisfil, PCC): Merci, monsieur le président.

Monsieur Sinclair, j'ai vraiment aimé l'exposé que vous nous avez présenté aujourd'hui et la façon dont vous avez répondu aux questions. L'une des expressions que j'ai entendu le président d'IBM utiliser lorsqu'il a parlé à Barrie, innover ou mourir. Vous avez dit quelque chose de similaire.

Durant notre tournée pancanadienne, nous nous intéressons entre autres aux domaines où Postes Canada pourrait innover. Nous nous trouvons sans contredit au centre d'une des régions les plus novatrices du Canada. À la lumière de votre expérience, ici, de quelle façon faut-il procéder? Où sont certains des domaines et quelles sont certaines des choses que Postes Canada peut faire pour innover et devenir plus compétitive à l'avenir?

M. Art Sinclair: Je connais certains domaines. J'examine la liste que le groupe de travail a dressée. Une des choses dont il est question, c'est la franchisation. En règle générale, je sais que certaines personnes ont conclu des arrangements similaires avec le gouvernement provincial pour assurer la délivrance des permis de conduire et des cartes d'assurance maladie, et on m'a dit que c'est non pas nécessairement un contrat de franchise à proprement parler, mais plutôt une entente de quasi-franchisage.

C'est une des choses mentionnées sur la liste: Postes Canada convertirait en franchises 800 de ses bureaux de poste qui traitent les volumes les plus importants. En fait, selon moi, il serait plus juste de dire que ces bureaux seraient convertis en quasi-franchises, parce que le lien qu'une entreprise a avec le gouvernement n'est pas le même qu'avec un franchiseur. On m'a dit, par exemple, que McDonald a des règles très précises en vertu de toutes les lois pertinentes sur le franchisage — les lois provinciales et fédérales — et sur la façon dont l'organisation interagit avec ses franchisés.

Encore une fois, d'après mes interactions avec certaines personnes qui assurent la prestation privée de services gouvernementaux, pour les permis de conduire, par exemple, c'est un assez bon modèle. Il y a des gens qui oeuvrent, essentiellement, en vertu d'un arrangement public-privé avec le gouvernement. Ils disent que c'est un assez bon modèle.

Les bureaux sont maintenant ouverts plus longtemps que lorsque le ministère des Transports s'occupait de la délivrance des permis dans des bureaux gouvernementaux. Les bureaux sont maintenant ouverts le samedi, ce qui n'était pas le cas quand le ministère ontarien des Transports était aux commandes. Selon moi, c'est donc une

possibilité. Je dis simplement que Postes Canada a indiqué qu'elle pourrait peut-être ainsi faire des économies.

Revenons à la liste, il est écrit ici « rationalisation accrue des opérations de traitement », ce qui permettrait de faire des économies de 66 millions de dollars. Je crois qu'il y a des millions d'experts de l'organisation. Nous avons une excellente synergie, ici, à Waterloo. D'un côté, l'Université de Waterloo abrite des techniciens, et, de l'autre, au bout de la rue, l'Université Wilfrid Laurier possède des gens d'affaires. Nous avons vraiment d'excellentes synergies. L'Université Laurier offre maintenant un programme pour former les gens afin qu'ils puissent oeuvrer dans le domaine des TI.

De quelle façon peut-on utiliser ce modèle d'affaires au sein de Postes Canada, pour réunir de bonnes compétences de gestion — comme on l'a mentionné plus tôt — et les toutes dernières technologies? C'est ce que nous faisons ici dans la région de Waterloo, dans nos universités: les TI à l'Université de Waterloo et les compétences de gestion et les gestionnaires à l'Université Laurier, et ils aident beaucoup d'entreprises de la collectivité dans ces deux domaines, la gestion et l'innovation. Si vous appliquez une telle structure à Postes Canada, on pourrait réaliser des économies considérables.

• (1450)

M. John Brassard: Mon fils est récemment diplômé de l'Université Laurier.

M. Art Sinclair: C'est une excellente école. Ça ne date pas d'hier, mais je suis moi aussi un diplômé de cette université.

M. John Brassard: Cela ne remonte quand même pas à si loin, monsieur Sinclair.

Vous avez parlé de mesures du rendement. L'un des principes des modèles d'affaires et du développement des entreprises consiste à s'assurer qu'on choisit les bonnes personnes pour gérer les entreprises et à constamment examiner les mesures, pour trouver continuellement des façons de s'améliorer. À la lumière de votre expérience, ici, dans la région de Kitchener-Waterloo, avez-vous constaté un certain niveau d'amélioration au sein de Postes Canada au fil des ans? Les entreprises l'ont-elles constaté ou, encore, ne sont-elles pas en mesure de dire qu'elles sont satisfaites de Postes Canada?

Le président: Veuillez répondre brièvement s'il vous plaît.

M. Art Sinclair: Je dirais qu'elles sont neutres. Je ne peux pas dire que j'ai entendu beaucoup de plaintes ni de commentaires allant dans un sens ou dans l'autre. Je dirais que c'est neutre, mais on ne peut se contenter d'être corrects. Je crois que c'est ce qu'il ne faut pas oublier.

M. John Brassard: Je suis d'accord avec vous. Merci, monsieur. [Français]

Le président: Monsieur Ayoub, vous avez la parole pour cinq minutes.

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

Monsieur Sinclair, je vous remercie d'être parmi nous.

En vous écoutant, j'ai des sentiments partagés. Il est rafraîchissant d'entendre un homme d'affaires parler avec autant de passion sur l'efficacité. Comme vous le savez sûrement, il est question ici d'une entreprise qui n'est pas strictement commerciale. C'est une entreprise gouvernementale qui a une conscience sociale et qui offre des services dans tout le Canada.

Voyez-vous les services commerciaux séparés des services de livraison du courrier? Devrait-on gérer Postes Canada de façon différente et laisser le côté du service de livraison du courrier, qui est un service résidentiel plus traditionnel? Voulez-vous séparer ces deux services?

[Traduction]

M. Art Sinclair: Merci.

Je dirais que c'est un modèle d'affaires auquel on pourrait réfléchir, soit la séparation de l'aspect résidentiel et des services commerciaux. Comme je l'ai mentionné plus tôt — j'en reviens encore au document de référence —, le groupe de travail a mentionné dans son rapport que Postes Canada est une entreprise ou une société qui est associée à une certaine sentimentalité ou qui a peut-être tout simplement une aura sentimentale. C'est différent de, disons, BlackBerry ou du fabricant Aliments Maple Leaf. C'est un service comme les transports, au Canada. Comme vous l'avez mentionné aussi, il faut servir tout le Canada. Ce ne peut pas être seulement pour nous, ici, dans la région de Kitchener-Waterloo ou en Ontario. Il faut adopter un modèle qui permet de servir tout le Canada. Je suis d'accord; c'est une possibilité que nous envisagerions, soit de distinguer, au sein de Postes Canada, la livraison résidentielle des services aux entreprises.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Quand une entreprise s'éloigne de son activité principale, le secteur qui fonctionne bien va aider celui qui fonctionne moins bien. Dans un service public comme Postes Canada, il est un peu difficile d'imaginer de séparer les deux services et d'aller vers un marché qui est déjà compétitif et où il y a déjà un monopole.

J'ai de la difficulté à voir le côté commercial dans une entreprise de service public. Vous avez parlé de prise de risques pour une entreprise, mais c'est tout à fait différent dans le cas d'une entreprise gouvernementale. Une entreprise privée cherche à faire des profits. Plus elle prend de risques, plus elle peut faire des profits. Plus on prend de risques, plus il est possible de faire de l'argent, mais on risque quand même de tomber de haut. Cela ne sera jamais le cas de Postes Canada.

Le rôle de ce comité est d'entendre des gens nous suggérer des solutions qui soient viables et non pas des solutions théoriques. Nous voulons qu'on nous propose des solutions qui pourraient être applicables demain matin. Malheureusement, aujourd'hui, on n'a pas proposé de solutions viables à court terme, à moins de changer complètement la philosophie d'un service public tel que Postes Canada.

Qu'en pensez-vous?

● (1455)

[Traduction]

M. Art Sinclair: Vous avez soulevé deux ou trois points. Pour ce qui est de l'idée qu'un secteur d'une organisation fasse des profits, tandis qu'un autre n'en fait pas et qu'on tente d'équilibrer le tout, je crois que le milieu des affaires accepterait une telle situation. En fait, ce pourrait être le cas dans le cadre de beaucoup de services publics. On accepte de légères pertes; les entreprises affichent des pertes, malheureusement. Je crois que vos arguments sont valides et, en fait, un service public est différent d'une organisation privée qui offre des services publics. Je crois que, de façon générale, la population canadienne veut un certain type de prestation de services. Je crois qu'une des choses qui ont peut-être été mentionnées dans le rapport — et je l'ai peut-être manquée —, c'est qu'il y a des enjeux générationnels ici. Il y a des gens, des personnes âgées, qui n'ont pas

grandi avec toutes les technologies que les autres personnes utilisent, et ces personnes ont tendance à vouloir continuer d'utiliser Postes Canada. Selon moi, c'est la raison pour laquelle il faut penser à plus long terme et à plus court terme, mais vous avez raison, à court terme, il y a certains défis importants.

Le président: Merci.

Monsieur Sinclair, voilà qui conclut la discussion. Je vous remercie beaucoup d'avoir pris l'avion seul pour venir nous rencontrer aujourd'hui.

M. Art Sinclair: Je ne vais pas produire une note de frais.

Le président: D'accord.

Monsieur Sinclair, comme nous le rappelons toujours aux témoins du Comité, si, à l'avenir, vous avez d'autres renseignements au nom de votre organisation, des renseignements qui, selon vous, pourraient intéresser le Comité tandis que nous poursuivons nos travaux, n'hésitez pas à nous les transmettre directement ou à les envoyer à la greffière. À l'inverse, si certains des membres du Comité ont d'autres questions à vous poser, j'espère que vous nous permettrez de communiquer directement avec vous afin que nous puissions vous demander de répondre à certaines de nos questions aussi.

Merci beaucoup de votre présence.

Nous allons interrompre nos travaux pendant environ deux minutes. Je demande au prochain groupe de témoins de bien vouloir s'avancer, et nous tenterons de reprendre les travaux le plus rapidement possible.

● (1455)

(Pause)

● (1500)

Le président: Merci beaucoup. Chers collègues et chers témoins, je crois que nous allons commencer. Vous étiez probablement dans la salle et vous avez écouté le premier exposé présenté par M. Sinclair.

Pour récapituler, le ministre nous a demandé d'organiser des consultations partout au pays auprès de Canadiens, y compris des municipalités, des organisations et d'autres intervenants touchés par Postes Canada et ses services. L'objectif est de leur demander comment ils entrevoient l'avenir de Postes Canada, ce qu'ils veulent obtenir de Postes Canada et de quelle façon ils voient Postes Canada évoluer à l'avenir.

Le Comité a déjà reçu un rapport d'un groupe de travail sur la viabilité financière et la durabilité de Postes Canada. Nous allons réunir ce rapport ainsi que les commentaires et les réponses aux questions obtenues durant notre tournée canadienne. Le rapport final sera ensuite préparé et présenté au Parlement avant la fin de l'année.

Vos observations et vos commentaires seront très appréciés, et ils compteront pour beaucoup dans le rapport final que nous présenterons au Parlement.

Cela dit, je sais que vous connaissez le processus. Nous demandons à tous les témoins de présenter une déclaration préliminaire d'un maximum de cinq minutes, après quoi nous passerons directement aux questions des membres du Comité. Si nous pouvons être tous sur la même longueur d'onde à ce sujet, je vous en serais très reconnaissant.

Je vois sur ma liste que M. Green est le premier à présenter sa déclaration préliminaire.

M. Matthew Green (conseiller, Ville de Hamilton): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis certainement heureux de comparaître officiellement. Pour le compte rendu, je m'appelle Matthew Green et je suis conseiller municipal du quartier 3 de la ville de Hamilton, dans ce qui est essentiellement Hamilton Centre.

J'ai bien aimé l'occasion d'être ici et d'entendre M. Sinclair, qui a souligné des points assez convaincants sur ce sujet précis. Je suis sûr que, durant votre tournée pancanadienne, vous allez rencontrer beaucoup de personnes très respectées — des experts dans leur domaine — pour parler de questions liées au travail, à l'actuariat et aux régimes de pension et de l'analyse de la rentabilité de Postes Canada. Je ne suis en aucun cas un expert dans ces domaines, mais je suis un expert du quartier 3. En tant que conseiller municipal du quartier 3, je suis un expert des questions touchant les gens dans ma collectivité.

Je suis ici plus précisément pour vous parler des services bancaires postaux en tant que solution de rechange intéressante aux services de prêt sur salaire.

M. Sinclair, président ou directeur exécutif de la chambre de commerce, nous a parlé aujourd'hui du besoin d'innovation. Nous avons lu dans le rapport du groupe de travail que la perturbation du marché a ébranlé le système de livraison postale de Postes Canada et, par le fait même, son analyse de rentabilisation. Je suis issu du milieu des petites entreprises et je suis élu depuis peu alors j'ai vraiment aimé les commentaires liés au fait que l'innovation et la compétition étaient des sources de perturbation.

J'aimerais faire valoir ici que la possibilité pour Postes Canada d'offrir des services bancaires postaux est bel et bien un élément de perturbation du marché. Cependant, c'est un perturbateur inversé dans un domaine que je considère comme étant pas mal un cartel mené par les banques.

Dans un rapport récent, nous avons appris que, des 15 entreprises les plus rentables au Canada, les 5 premières sont toutes nos banques. C'est une immense occasion d'affaires, une occasion pour l'entrepreneuriat, une possibilité pour la société d'État qu'est Postes Canada d'entrer dans le marché en fournissant à la fois une conscience sociale, comme un membre du Comité l'a dit aujourd'hui, et des services à certaines des personnes les plus marginalisées. Pour ce qui est du rapport du groupe de travail, il soulève chez moi quelques préoccupations quant au libellé et à certaines citations utilisées pour présenter les choses: « Selon » l'association bancaire... « Selon l'Association canadienne des prêteurs sur salaire... » c'est un peu troublant lorsqu'on voit ces groupes de lobbyistes décrire eux-mêmes l'intérêt des Canadiens.

Hamilton a la particularité d'abriter les bureaux de l'Association canadienne des prêteurs sur salaire. En fait, c'est M. Stan Keyes, qui était président lorsque j'ai présenté une motion à la ville de Hamilton et que nous avons fait un pas historique en devenant la première municipalité de l'Ontario à délivrer des permis liés aux établissements de prêts sur salaire.

Le groupe de travail a dit qu'il y a plus de banques que jamais alors que nous savons que les banques abandonnent massivement le centre-ville des grandes villes. Comme vous l'avez dit, nous savons que Postes Canada, grâce à son infrastructure, peut répondre à ce besoin puisque l'infrastructure est déjà en place. En fait, Hamilton s'enorgueillit d'avoir sur son territoire le tout premier Tim Hortons du Canada... dans notre quartier.

Nous savons que la seule organisation encore plus canadienne et plus expansive que Tim Hortons, c'est Postes Canada. L'organisation compte plus de succursales et plus de bureaux qu'il n'y a de Tim Hortons dans la ville. C'est un fait important.

Quatre cent quatre-vingt-neuf succursales bancaires ont fermé en Ontario. Les emplois sont précaires. Les taux du programme Ontario au travail et du POSPH stagnent, ce qui a créé une situation où, à la fin du mois, nos résidents les plus vulnérables n'ont nulle part où aller, ce qui les oblige à se tourner vers le secteur des prêts sur salaire.

J'aimerais faire valoir ici même aujourd'hui que l'industrie du prêt sur salaire est une industrie prédatrice encadrée par la loi. Les intervenants de cette industrie ciblent les collectivités des centres-villes sous-servies où se trouvent les personnes les plus vulnérables. Ils diront dans les rapports de leur groupe de travail intéressé qu'il faut avoir un compte bancaire, un emploi et un revenu pour avoir accès au service. Ce n'est absolument pas vrai. En fait, ce que nous avons constaté, à Hamilton, c'est que les utilisateurs les plus fréquents étaient des personnes qui participaient déjà au POSPH ou au programme Ontario au travail.

Les intervenants disent que le taux qu'ils offrent à nos Canadiens s'élève à 23 % durant la période d'émission des prêts à court terme, mais, en réalité, monsieur le président et membres du Comité, on parle plus d'un taux d'intérêt annualisé qui s'approche de 546 %. C'est de l'extorsion. C'est du prêt usuraire. C'est une excellente occasion pour Postes Canada d'entrer sur ce marché et de fournir, avec une conscience, en tant que société d'État, une solution de rechange intéressante à ce que je considère comme une industrie prédatrice.

• (1505)

Vous avez l'infrastructure, la technologie et le savoir-faire au sein des divers secteurs du gouvernement canadien qui s'occupent des banques de développement et autres entités. Ces intervenants possèdent l'expertise nécessaire pour mener ce projet à terme.

Merci de m'avoir accordé cinq minutes. Je répondrai volontiers à vos questions.

Le président: Merci beaucoup.

Nous avons ensuite Mme Lunau.

Mme Cindy Lunau (conseillère, Ville de Milton): Merci.

Bonjour, monsieur le président, et bonjour mesdames et messieurs. Je suis à la fois honorée et heureuse de comparaître devant le Comité cet après-midi. Franchement, j'ai été surprise par votre aimable invitation. Je ne fais pas partie d'un groupe de lobbying et je ne suis pas une citoyenne qui a une préoccupation bien précise. Personnellement, je n'ai eu que de bonnes expériences avec Postes Canada.

Ce que je pense, c'est que le fait que je représente des résidents ruraux depuis près de deux décennies et l'expérience que j'ai acquise en tant que conseillère municipale de la ville de Milton — collectivité canadienne qui affiche la plus forte croissance — m'ont peut-être offert un point de vue unique sur certains des défis auxquels sont confrontés actuellement les citoyens et Postes Canada.

Pour commencer, en tant que conseillère en zone rurale et personne qui vit en zone rurale, je dois dire que la livraison du courrier au bout de l'entrée est essentielle pour la plupart des résidents des zones rurales. C'est commode, oui, mais c'est aussi l'endroit le plus sécuritaire où ramasser son courrier. Lorsque les boîtes aux lettres au bout des entrées ne respectaient pas les normes ou n'étaient pas sécuritaires pour ses camionneurs, j'ai travaillé en étroite collaboration avec Postes Canada pour trouver des sites sécuritaires où installer des boîtes postales communautaires. Cependant, ces boîtes postales présentent certains défis, surtout en ce qui concerne le déneigement et l'accès. Il n'y a pas suffisamment d'endroits en zone rurale pour accueillir une grande quantité de boîtes postales communautaires. Par conséquent, la livraison à l'entrée reste essentielle.

Il aurait été préférable que les sites dans notre zone rurale soient reculés de quelques pieds de plus — si vous réfléchissez aux normes qu'il faut peut-être appliquer dans vos sites —, mais les bureaux de poste de village sont absolument essentiels. Il doit y avoir un bureau local où poster du courrier, recevoir des colis, acheter des timbres et avoir accès à tous les autres services postaux qui y sont offerts.

La plainte la plus fréquente qu'on me transmet en tant que conseillère en zone rurale concerne la confusion touchant les adresses. Les adresses ne correspondent tout simplement pas aux limites municipales. Ma division rurale est servie par cinq bureaux de poste, soit ceux de Campbellville, Acton, Milton, Rockwood... en fait, il y en a six, si on inclut quelques personnes servies à partir du bureau de Guelph. C'est une situation qui prête à confusion, surtout pour ceux qui arrivent des zones urbaines et pour les fournisseurs de services. Personnellement, j'ai une adresse à Rockwood, mais je paie les impôts de Milton. Même les représentants d'Élections Canada s'y perdent le jour des élections.

Mais, voyons le bon côté des choses: ma prime d'assurance automobile est calculée à un taux inférieur parce que mon assureur considère que je suis de l'extérieur de la RGT.

Pour ce qui est de la situation en milieu urbain, en tant que conseillère, j'ai constaté que l'arrêt de la livraison à domicile et son remplacement par des boîtes postales communautaires a créé beaucoup de situations malencontreuses dans certains quartiers habités. En plus de ne pas être aussi commode que la livraison à domicile, de nombreux sites ne sont tout simplement pas pratiques ou ne sont pas adéquats pour l'accès à pied ou en voiture.

Le personnel municipal peut fournir un très bon soutien pour trouver les meilleurs emplacements possible, des endroits qui permettent un accès public, des trottoirs et du stationnement, mais ce n'est pas toujours ce qui a été fait lorsqu'on voit où ces boîtes postales communautaires ont été installées. En général, dans le cas des nouvelles subdivisions, on a réfléchi un peu à l'emplacement des boîtes, mais ce n'est souvent pas le cas dans les situations de réaménagements.

On se plaint aussi souvent des déchets. Je crois que, en travaillant en collaboration avec les municipalités, vous pourriez voir à ce que des contenants de recyclage couverts soient installés à proximité des boîtes postales communautaires.

Pour certaines personnes, la livraison à domicile n'est pas seulement une question de commodité; et il faut absolument prendre des mesures d'adaptation pour ces personnes, peut-être en utilisant un service de messagerie — ne serait-ce que deux fois par semaine — pour livrer les chèques et le courrier personnel aux personnes qui en ont besoin. On pourrait envisager une telle solution.

Je serais heureuse de répondre à toutes vos questions et j'aimerais bien avoir l'occasion de vous offrir l'hospitalité de Milton, si jamais vous venez nous rendre visite.

• (1510)

Si vous me permettez un court aparté, en tant que représentante élue à beaucoup plus petite échelle que vous, je vous suis vraiment reconnaissante du travail et des efforts que vous déployez non seulement pour représenter vos circonscriptions, mais aussi pour représenter tous les Canadiens dans ce dossier. Je vous félicite du temps que vous prenez loin de vos autres tâches et de vos familles en tant que membres du Comité.

Il nous tarde de connaître les nombreuses améliorations, tandis que Postes Canada est aux prises avec ses défis.

Le président: Merci beaucoup, madame Lunau. Au nom du Comité, je vous remercie de vos aimables paroles au sujet de notre travail. Que ce soit à petite ou à grande échelle, la fonction publique reste l'une des causes les plus nobles à laquelle toute femme ou tout homme peut se consacrer au Canada, alors nous vous remercions.

Je souhaite la bienvenue à M. Faruzel.

Nous allons commencer par Mme Bilodeau.

J'ai demandé aux témoins de bien vouloir limiter leur déclaration préliminaire à un maximum de cinq minutes. Je vais essayer de vous prévenir lorsqu'il vous restera une minute si votre temps est presque écoulé, puis nous passerons aux questions des membres du Comité.

Nous allons donc commencer par Mme Bilodeau. Vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

Mme Ann Bilodeau (directrice générale, KW Habilitation): Je tiens moi aussi à remercier le groupe non seulement de m'avoir permis à moi, mais de nous avoir permis à nous tous de parler de Postes Canada. Je suis moi aussi reconnaissante du travail que fait Postes Canada et des services que l'organisation offre dans notre collectivité. J'ai hâte d'entendre parler des nouveaux changements qui seront apportés et de ce que tout le monde fait actuellement. C'est bien d'entendre parler d'innovation.

Je comparais actuellement en tant que témoin en raison du travail que je fais auprès des personnes handicapées. Je suis directrice générale de KW Habilitation, un important fournisseur dans notre collectivité qui offre des services aux adultes et aux enfants handicapés. Je participe aussi très activement à l'échelle provinciale au secteur des services de développement. Je crois pouvoir vous fournir dans une certaine mesure le point de vue de ma collectivité, mais je crois aussi que ce point de vue reflète beaucoup celui de toute la province de l'Ontario.

Lorsqu'il est question de la relation entre les personnes qui ont une déficience intellectuelle et Postes Canada — j'ai posé la question à certaines des personnes que nous soutenons — automatiquement, ils pensent aux cartes de Noël et aux cartes de fête, parce que c'est probablement la chose la plus importante dans la vie de plusieurs d'entre eux. Ce qui est intéressant, cependant, c'est que la technologie s'est elle aussi immiscée dans notre vie. Beaucoup de personnes utilisent maintenant Skype et des ordinateurs, alors — semble-t-il — ce n'est plus aussi important de nos jours.

L'autre aspect qui est très important, c'est, bien sûr, le POSPH, mais, maintenant, les chèques sont déposés directement dans les comptes bancaires, alors on ne s'inquiète plus trop de la rapidité de la poste. La possibilité de la livraison du courrier un jour sur deux n'est pas quelque chose qui préoccupe beaucoup les gens.

Les boîtes postales communautaires peuvent être une préoccupation, surtout lorsque les conditions météorologiques sont défavorables. Beaucoup de personnes ne peuvent pas utiliser de clé. Ce peut aussi être problématique si la zone n'a pas été déneigée durant l'hiver. C'est un problème d'accessibilité.

Nous sommes favorables à cette idée de carrefour communautaire, que ce soit grâce à des franchisés ou à Postes Canada. Ces endroits finissent par devenir un lieu communautaire où les gens peuvent se présenter et se parler. Nous voyons aussi cette possibilité comme un lieu de socialisation au sein de la collectivité, un endroit où les gens peuvent se parler plutôt que d'être toujours devant un ordinateur. Cet aspect humain est, bien sûr, le bienvenu dans notre domaine.

Beaucoup des citoyens que nous soutenons ont aussi des handicaps physiques, alors, encore une fois, la question de l'accessibilité se pose.

Pour nous, il est encore important que les gens sortent de chez eux. Qu'on mise sur la livraison à la porte ou à un endroit où les gens peuvent se rendre, tant que c'est une solution facilement accessible, c'est à coup sûr une priorité centrale.

Je voudrais me faire l'écho de certains commentaires déjà formulés par mes deux collègues qui étaient ici, plus particulièrement au sujet des services bancaires. Même en tant que simple citoyenne, je suis préoccupée. Si Postes Canada doit entrer dans ce marché, il faut s'assurer que ce sera plus abordable pour tous les Canadiens. On ne sait pas ce qui se passe sur le terrain, et pour les personnes handicapées, c'est encore plus difficile. C'est quelque chose que je ressens moi aussi, en tant que simple citoyenne.

Merci beaucoup de m'avoir donné l'occasion d'être ici aujourd'hui. Si vous avez des questions précises à me poser, je serais heureuse d'y répondre.

• (1515)

Le président: Merci beaucoup. Je suis sûr que nous aurons des questions.

Monsieur Faruzel, vous avez cinq minutes.

M. Edward Faruzel (directeur exécutif, Kitchener Waterloo Access Ability): Merci beaucoup de m'accueillir cet après-midi.

Je m'appelle Edward Faruzel. Je suis directeur exécutif d'un organisme sans but lucratif appelé KW Access Ability. Notre organisme vient en aide aux adultes qui ont des handicaps physiques, alors nous offrons des services à des personnes dans des situations similaires aux clients de Mme Bilodeau, mais pas exactement.

Les personnes qui ont des handicaps physiques représentent environ 15 % de la population. Selon nous, ce pourcentage est un peu bas, parce qu'on parle ici seulement des gens qui ont déclaré par eux-mêmes qu'ils avaient un handicap physique. Vu le vieillissement de la population, le pourcentage est destiné à augmenter, et il est donc important de répondre aux besoins de ces personnes. Je vous remercie de me permettre de vous transmettre leurs préoccupations.

Les principales préoccupations qu'ont nos membres concernent les boîtes postales communautaires et le fait qu'il est difficile d'y avoir accès. Beaucoup de personnes sont en fauteuil roulant ou utilisent des marchettes et ont parfois de la difficulté à sortir de chez elles, surtout durant l'hiver. L'accès à ces boîtes postales communautaires peut être assez hasardeux, et, par conséquent, le maintien du service à la porte est donc important pour elles. Le besoin de compter sur un service cinq jours par semaine n'est probablement pas aussi criant pour eux, mais le simple fait de recevoir son courrier directement chez soi est définitivement en haut de leur liste de priorités.

Beaucoup de personnes qui ont des handicaps physiques s'appuient sur quelqu'un qui les aide, comme des préposés aux services de soutien, et le fait que leur courrier soit livré directement chez eux leur facilite la vie. Les préposés qui les soutiennent peuvent les aider, et ils n'ont pas à envoyer quelqu'un aller chercher leur courrier pour eux. Vous savez, il y a aussi une crainte associée à la sécurité et à la confidentialité lorsqu'on envoie quelqu'un chercher notre courrier. Qui sait ce qui peut se produire sur le chemin du retour.

Je ne veux pas prendre trop de votre temps, mais je serai moi aussi tout à fait prêt à répondre à vos questions.

• (1520)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Faruzel. Je suis sûr que mes collègues auront des questions à vous poser.

Nous allons commencer la série de sept minutes par M. Whalen.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur le président.

Merci à vous tous d'être là. Tandis que nous sillonnons le pays et que nous tenons nos réunions à Ottawa, nous rencontrons des témoins qui représentent des intérêts similaires aux vôtres. Tout le monde a son propre point de vue. Il n'y a pas de solution universelle pour répondre aux besoins des utilisateurs de Postes Canada ou aux besoins des différentes collectivités, alors je vous remercie beaucoup.

Je tiens à souligner une chose à M. Faruzel au sujet d'un service offert par Postes Canada — on n'en fait peut-être pas assez la publicité — dans le cadre duquel les gens peuvent bénéficier d'une livraison directement chez eux s'ils respectent certains critères médicaux ou liés à l'âge et aux capacités. Toutes les personnes qui ont besoin d'une livraison à la porte peuvent en bénéficier. Nous avons entendu des plaintes au sujet des motifs pour lesquels on peut demander ce service et au sujet du rôle que Postes Canada doit jouer dans le maintien des dossiers médicaux et tout le reste, mais ce service est disponible. Si vos membres ont de la difficulté relativement à Postes Canada, il est possible pour eux de recevoir leur courrier chez eux une fois par semaine.

Je suis préoccupé par l'avenir de Postes Canada. Le rapport du groupe de travail n'a pas brossé un tableau reluisant de ce qui attend l'organisation. Même si on applique toutes les recommandations, selon les prévisions financières du groupe de travail, Postes Canada ne sera tout de même pas autosuffisante dans 10 ans. Il y a une nouvelle idée qui a piqué ma curiosité. M. Green a parlé aujourd'hui des services bancaires postaux et du lien avec les services de prêt sur salaire. Vous êtes notre deuxième témoin de la journée qui aborde ce sujet, mais je veux vous interpeller rapidement quant à la nature du modèle de prestation et des changements qui pourraient être nécessaires afin de voir si vous serez encore en faveur de ce modèle.

Votre collectivité de Hamilton est une zone urbaine. Une recherche rapide sur Internet m'apprend qu'il y a environ 20 bureaux de Postes Canada. Je ne vois aucun local gouvernemental. Tous les bureaux sont dans des pharmacies, des stations d'essence ou des locaux à l'université.

De quelle manière concevez-vous la prestation de services bancaires par Postes Canada dans les endroits où l'organisation n'a aucun local et où elle ne fait que louer un tout petit espace à ses partenaires franchisés?

M. Matthew Green: Je crois qu'il y a encore des occasions d'offrir des produits à faible coût, et j'ai entendu dire plus tôt qu'il fallait peut-être discuter avec les banquiers et fixer certains prix pour s'assurer de ne pas être trop compétitifs. Eh bien selon moi, on ne peut avoir le beurre et l'argent du beurre. À l'échelle internationale, au Royaume-Uni, on parle de 25 % des ventes des postes, de 36 % des revenus en France, de 67 %, en Italie, et de 71 % en Suisse.

Je sais qu'il y a des défis à surmonter lorsqu'on veut pénétrer dans un nouveau secteur d'activités et qu'on vient perturber l'ordre établi, mais il ne fait aucun doute que les sociétés de prêt sur salaire ont trouvé des façons de baisser les coûts. À Hamilton, il y a une surreprésentation. Par conséquent, lorsqu'on me parle de perturbation des marchés, je demande quels marchés? Nous savons qu'il s'agit d'un marché de plusieurs milliards de dollars et que les montants sont faramineux. Il faut penser aux coûts indirects. Si on décide que l'expansion est une bonne chose, que ce soit dans des petits marchés de détail, où se trouvent vos points de vente et certains de vos franchisés, qui sont omniprésents dans les centres urbains, ou dans les quartiers ruraux, où l'infrastructure est déjà là...

J'ai participé l'année dernière à une conférence où j'ai entendu des représentants d'une collectivité autochtone parler du besoin de services bancaires dans certains de nos territoires où l'infrastructure est là. Il était aussi question de certains problèmes d'adresses. Lorsque nous luttons contre les boîtes postales communautaires dans nos quartiers, d'autres affirmaient qu'ils adoreraient les avoir.

Il y a de bons arguments à tirer des expériences internationales, et j'ai l'impression que le groupe de travail a rejeté cette idée en bloc. Je dois dire — pour prendre la défense du groupe de travail — qu'on a demandé aux membres du groupe d'envisager des solutions déjà assorties de plans d'affaires. Vu le court délai d'exécution, on n'a pas demandé aux membres du groupe de travail d'élaborer de nouveaux plans d'affaires. Je crois qu'il y a des notes à ce sujet selon lesquelles, si on veut envisager n'importe laquelle de ces options, il faudra élaborer des plans d'affaires. Je crois qu'on peut se tourner vers les plans déjà produits dans d'autres pays.

• (1525)

M. Nick Whalen: En tant que jeune personne — j'imagine que vous vous considérez comme un millénaire — utilisez-vous les services bancaires physiques? Vous rendez-vous dans une succursale?

M. Matthew Green: Oui. Comme la plupart des Canadiens, en fait, je paie les taux de services bancaires les plus élevés qui soient...

M. Nick Whalen: Vous réalisez vos transactions bancaires sur place?

M. Matthew Green: Oui. Je suis propriétaire d'une petite entreprise. Au bout du compte, il faut bien encaisser des chèques et déposer de l'argent en espèces. Ces choses se font toujours, et lorsqu'on utilise un guichet automatique, tout est gelé. Je me suis toujours demandé pourquoi ils procédaient ainsi. Je crois que c'est les trois jours d'intérêts qu'ils aiment recueillir avant de vous donner votre argent.

Une autre chose qui est intéressante, c'est que les banques facturent aux petites entreprises des frais de dépôt en numéraire. Notre système bancaire est complètement hors de contrôle. J'ai parlé d'un cartel tantôt parce que tout est arrangé. Le secteur privé ne peut pas avoir le beurre et l'argent du beurre. Si nous voulons un système bancaire ouvert, alors ouvrons-le.

M. Nick Whalen: Il y a différentes options, mais je veux approfondir celle-ci, vous semblez bien informé à ce sujet.

Pour ce qui est des différentes options de prestation du service, parce que, comme vous l'avez dit, vous choisiriez de tirer parti des connaissances actuelles du gouvernement, il y a aussi le modèle des services bancaires privés, comme les Services financiers le Choix du Président, qui offrent des services bancaires à leurs clients. Selon vous, quel modèle Postes Canada devrait-elle envisager?

M. Matthew Green: Je crois qu'il existe un modèle hybride. L'innovation est au coeur de toutes les possibilités, et la possibilité qu'offre ce marché est immense. Le Centre canadien de politiques alternatives a présenté un très bon argument à ce sujet. Je suis sûr que le document a été présenté et qu'il s'appuyait sur des recherches universitaires et une méthode rigoureuse, mais...

Oh, je suis désolé.

M. Nick Whalen: Ça va.

M. Matthew Green: ... en ce qui a trait à cette solution de rechange, je ne peux que vous dire ce que je constate dans ma collectivité. Lorsqu'on voit des gens pris dans un cycle de violence économique... J'ai été dur en parlant des banques, mais les pratiques de prêt à des conditions abusives dans le secteur des prêts sur salaire sont bien pires.

Merci.

M. Nick Whalen: Très rapidement, madame Lunau.

En ce qui a trait à la transition, vous êtes déjà passés dans votre collectivité d'une livraison à domicile aux boîtes postales communautaires. Avez-vous l'impression que votre collectivité a été consultée de façon appropriée?

Mme Cindy Lunau: Lorsqu'il y a un délai à respecter, parfois on prend des raccourcis, et je crois que c'est ce qui est arrivé ici. Pour ce qui est des changements apportés au système de livraison en zone rurale, je crois que les gens ont été très bien consultés. On faisait littéralement l'aller-retour sur les routes pour déterminer si les exigences de temps et de distance pour les chauffeurs étaient respectées. J'aime ma chauffeuse, et je veux qu'elle soit en sécurité afin qu'elle puisse continuer à livrer le courrier.

Il y a eu de très bonnes consultations sur cet aspect des choses. Lorsqu'il a été question d'installer des boîtes postales communautaires dans des quartiers bien établis, je crois qu'il y a eu moins de consultations. Je ne peux pas vous en parler précisément, parce que ce n'est pas mon secteur et que, en zone urbaine, certains... Je peux vous dire d'expérience que le travail aurait pu être mieux fait. Souvent, les boîtes apparaissaient tout simplement. Lorsque j'ai parlé à notre directeur du génie... Parfois, les boîtes apparaissaient. La ville n'était absolument pas au courant, et vous savez qui se fait appeler en premier.

Le président: Nous avons déjà entendu cela auparavant. Merci beaucoup. Je crois que vous avez très bien répondu à la question de M. Whalen. Merci.

M. McCauley, vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

M. Kelly McCauley: Comme Batman, elles sont tout simplement apparues.

Pour commencer, merci beaucoup à vous quatre. J'ai bien aimé écouter chacun de vous. Je vous en remercie.

Cindy, merci de vos commentaires. C'était très aimable, mais, pour vous rendre la pareille, vous êtes beaucoup plus près des gens. Je vous félicite, et je vous félicite tous pour votre service à la collectivité.

J'ai été heureux d'entendre ce que vous avez dit. On nous a dit qu'il devait y avoir plus de consultations auprès des municipalités au sujet des boîtes postales communautaires. J'ai obtenu certains renseignements de Postes Canada, qui affirme avoir réalisé pas mal de consultations. On dirait bien qu'il devrait y en avoir encore plus, mais je suis heureux d'apprendre qu'ils ont fait ça avec vous.

Croyez-vous que, si on améliore un peu la communication avec le... C'est quelque chose qu'on a déjà entendu au sujet des quartiers bien établis. Ma circonscription est composée à moitié de résidences qui datent de la Deuxième Guerre mondiale; l'autre moitié sont de nouvelles constructions. C'était très facile dans un tout nouveau quartier. Le parc est ici, l'école est là et, boum, voici les boîtes postales. C'est plus difficile dans les plus vieux quartiers. Croyez-vous que — je ne dis pas que quand on veut on peut —, grâce à de meilleures consultations et à une meilleure planification dans votre région, les emplacements des boîtes postales auraient pu être meilleurs dans les quartiers plus vieux?

• (1530)

Mme Cindy Lunau: Il y a toujours place à l'amélioration, mais je dirais que, du moins au sein de notre service du génie et de la planification, les gens sont tout à fait prêts à recevoir un appel téléphonique ou à participer à une réunion. Cela rendra-t-il les résidents heureux? C'est peu probable. C'est comme si tout le monde veut la commodité, mais pas dans sa cour.

Lorsqu'il y a un changement quelconque, la crainte est toujours un problème, mais je crois qu'il y a encore place à plus de consultations. On peut toujours en faire plus, mais, à un moment donné, il faut passer à l'action. Je le comprends.

Je crois que le plus gros problème dans certains quartiers matures, c'est que les gens ont toujours fait attention à leur terrain, et lorsqu'il commence à y avoir des déchets, ils sont vraiment en colère.

M. Kelly McCauley: On dirait bien que Milton a une solution, et on a offert d'installer des bacs de recyclage.

Mme Cindy Lunau: Oui. Je me souviens d'avoir été membre d'un groupe; c'était probablement il y a 20 ans. J'ai rencontré un groupe de travail qui tentait de déterminer ce à quoi les boîtes postales communautaires devaient ressembler. Je me rappelle d'avoir parlé de la possibilité d'installer une boîte de dépôt quelconque. Ça ne s'est jamais fait, bien sûr, mais la possibilité est encore là pour le recyclage. La plupart des collectivités procèdent maintenant au ramassage des bacs bleus.

M. Kelly McCauley: Nous manquons de bon sens parfois. Merci.

Monsieur Faruzel — et Ann aussi — merci d'être là.

De toute évidence, il y a des difficultés. Nous avons discuté des problèmes d'accès aux boîtes postales. Cette solution ne fonctionne pas pour tout le monde. M. Whalen a mentionné que Postes Canada a un système en vertu duquel les facteurs livrent le courrier à la boîte postale quatre jours par semaine, puis, le cinquième jour, ils ramassent tout ce qu'il y a là et le livrent à domicile.

Est-ce adéquat? Est-ce qu'une fréquence de deux fois par semaine serait mieux ou est-ce hors de question? Est-ce suffisant pour régler la plupart de vos problèmes, voire tous vos problèmes?

M. Edward Faruzel: Oui, un tel système serait assurément utile. Deux fois par semaine serait probablement mieux, mais une fois par semaine serait excellent pour beaucoup de personnes.

Je suis heureux d'en entendre parler. Je crois que Postes Canada devrait promouvoir ce service davantage.

M. Kelly McCauley: Vous avez tout à fait raison. Nous tous au sein du gouvernement devons mieux promouvoir ce service.

Est-ce la même chose pour vous, madame Bilodeau? Êtes-vous du même avis? Voulez-vous partager vos pensées?

Mme Ann Bilodeau: En fait, c'est pareil pour moi. La seule chose qu'il ne faut pas oublier, c'est que si vous étiez quelqu'un... à la maison et que vous recevez seulement votre courrier une semaine sur deux...

M. Kelly McCauley: Mais ils le font chaque semaine...

Mme Ann Bilodeau: ... Ou même une fois par semaine. Il faut penser aux dates de paiement des factures, parce que, beaucoup de personnes ont encore des échéances à respecter. C'est la seule chose qui me vient à l'esprit. Dans le cas de beaucoup des personnes que nous soutenons, elles bénéficient d'un soutien, alors la livraison une fois par semaine, c'est parfait, et ça ne leur causerait probablement pas de problème. Selon moi, c'est quelque chose de tout à fait possible.

Nous sommes au courant de la livraison... L'état de santé est l'une des conditions. Je l'ai vu ici, aussi. Lorsque la marijuana sera légale, se sera un autre domaine auquel il faudra réfléchir.

M. Kelly McCauley: Le groupe de travail a déclaré dès le début, dès le premier commentaire, que ce n'était pas son intention.

Mme Ann Bilodeau: Je sais, mais vous vous occupez de l'aspect médical maintenant, alors c'est quelque chose que vous avez déjà fait.

Merci d'avoir formulé le commentaire.

M. Kelly McCauley: Monsieur Faruzel, les émetteurs de factures aiment procéder deux fois par semaine. Est-ce pour reproduire les dates de facturation ou est-ce simplement parce qu'une livraison deux fois par semaine serait préférable? Avez-vous le même genre de préoccupations de votre point de vue?

M. Edward Faruzel: Oui, définitivement. L'autre aspect de la chose, c'est qu'arrive-t-il si la personne n'est pas chez elle? Est-ce que le facteur laisse tout simplement le courrier sur le perron?

• (1535)

M. Kelly McCauley: Je ne sais pas. Vous avez raison, parce que beaucoup de nouvelles maisons n'ont même pas de boîte aux lettres.

M. Edward Faruzel: Exactement.

M. Kelly McCauley: Je ne sais pas. Vous avez réussi à me clouer le bec aujourd'hui. Vos cadeaux d'adieu se trouvent à l'arrière.

Nous allons devoir le découvrir. Je vais envoyer une note à Postes Canada. Merci beaucoup.

Monsieur Green, je vous remercie de votre éloquence et de votre passion. Je ne crois pas comme vous que les services bancaires postaux sont une panacée pour tous les problèmes de Postes Canada, mais vous nous avez donné matière à réflexion.

Je ne m'attends pas à ce que vous ayez une réponse, parce que ce n'est que le début d'une longue discussion sur les services bancaires postaux, mais — comme Andrew Coyne ou quelqu'un d'autre l'a dit — pouvez-vous imaginer la première fois où Postes Canada viendra reprendre possession du véhicule de quelqu'un ou refusera d'encaisser un chèque?

Ce n'est pas rien. Il y a eu des études à ce sujet, et le Comité décidera peut-être qu'il faut en faire encore d'autres à ce sujet.

Je veux souligner que j'ai apprécié votre passion et vos commentaires à ce sujet.

M. Matthew Green: Merci beaucoup.

Je rejette la prémisse selon laquelle le fait de retirer quelque chose et d'ensuite offrir aux collectivités une légère amélioration d'un service est la solution au problème. J'appuie la livraison du courrier à domicile. Hamilton a la particularité d'avoir été la première municipalité à déposer une poursuite contre Postes Canada en raison de la façon dont elle est venue dans notre ville et dans nos vieux quartiers et a bloqué des droits de passage, contourné les processus de planification et essentiellement utilisé son pouvoir fédéral pour bafouer les droits de la municipalité. Je me refuserais respectueusement à dire que la solution réside dans le fait d'éliminer le service, puis de revenir en disant : « si nous vous l'offrons une ou deux fois », alors que la livraison à domicile, compte vu la rentabilité des années précédentes, est toujours une solution de rechange viable.

Le président: Merci.

Monsieur Weir, vous avez sept minutes.

M. Erin Weir: J'aimerais revenir sur le dernier point, car je crois que tous les témoins ont parlé de l'importance de la livraison du courrier à domicile. Il est un peu étrange que nous ayons même cette conversation, étant donné que nous avons un gouvernement fédéral qui a été élu en promettant de la rétablir.

Il y règne une certaine confusion au sein du comité concernant ce que le Parti libéral a proposé au cours des dernières élections. J'ai consulté le programme du Parti libéral sur mon iPad, et la section sur Postes Canada commence ainsi, en caractères gras : « Nous préserverons la livraison du courrier à domicile. Nous reviendrons sur la décision de Stephen Harper de mettre fin à la livraison du courrier à domicile au Canada. »

Je crois que la proposition du gouvernement qui s'est fait élire est claire pour presque tout le monde, et je me demande s'il y a des témoins qui aimeraient parler des attentes que nous devrions avoir du gouvernement fédéral dans l'avenir.

M. Matthew Green: Oui. Je suis entièrement d'accord.

Le processus consultatif est important. Il permet d'imaginer ce dont Postes Canada pourrait avoir l'air et donne la possibilité de mettre fin aux effets perturbateurs ou de mettre en lumière les possibilités d'innovation qui vous ont déjà été présentées aujourd'hui.

Je dirais que c'est le mandat du Parti libéral et qu'il s'est fait élire grâce à ce programme. Il a la responsabilité de faire ce qu'il a dit qu'il ferait, c'est-à-dire rétablir le service de livraison du courrier à domicile.

Je devrais aussi noter, pour le compte rendu, que je dis cela sans partisanerie. Je n'ai aucune carte de parti politique.

M. Erin Weir: Merci beaucoup.

Une voix: Je voudrai peut-être vous en vendre une après la séance.

Des voix: Oh, oh!

Le président: Nous ne le permettrions pas.

M. Erin Weir: Juste pour revenir au sujet du service bancaire postal, monsieur Green, vous avez mentionné que le groupe de travail avait rejeté l'idée d'emblée. J'ai aussi été déçu de cet aspect du rapport.

Une des préoccupations du groupe de travail est qu'il n'y a peut-être pas de marché pour le service bancaire postal. Je me demande si vous pourriez parler un peu des gens de votre quartier. S'ils avaient la possibilité d'utiliser des services financiers de base comme l'encaissement de chèques au bureau de poste, les utiliseraient-ils?

M. Matthew Green: Merci beaucoup.

Merci, monsieur le président, je suis passé à l'offensive contre le secteur bancaire et l'industrie des prêts abusifs telle que je la vois. Lorsqu'on reçoit un appel et qu'on apprend qu'une famille doit prendre la décision d'acheter de la nourriture ou de payer son loyer parce qu'à la fin du mois elle est aux prises avec de multiples instruments de prêts sur salaire, on sait que quelque chose ne va pas. Nous avons entendu ici ce qui doit être fait en bonne conscience. Pour ce qui est d'avoir un service public — nous sommes tous des fonctionnaires —, je crois que Postes Canada a la possibilité d'offrir... Particulièrement aux personnes qui n'ont pas accès à des services et à des services bancaires.

Il est très difficile pour une personne vivant avec un revenu fixe ou se trouvant dans une situation précaire — le POSPH, le programme Ontario au travail — de joindre les deux bouts à la fin du mois. Il existe une possibilité ici de fournir ces instruments avec — nous avons parlé de carrefours communautaires — des services complets qui fournissent des mesures de soutien aux personnes, comme des services consultatifs en matière de dettes, et qui leur procurent les possibilités qui ont fait l'objet de discussions aujourd'hui.

Il semble que Postes Canada offre de nombreux services auxiliaires, mais pas... Si nous avons ici des défenseurs des droits des personnes à mobilité réduite qui ne savent pas que celles-ci peuvent recevoir leur courrier directement à domicile, il y a un grave problème. On a une occasion de réinventer la façon dont nous offrons ce service d'une manière novatrice et d'aborder particulièrement la précarité de nos institutions financières aujourd'hui.

N'oubliez pas — j'ai utilisé le mot « cartel » et c'est précisément ce que c'est — qu'il s'agit d'un système fermé. Ce n'est pas un marché libre. La déclaration a été faite par le groupe de travail que le secteur bancaire travaille pour les Canadiens. Je demanderais pour qui. Même les gens de la « classe moyenne » — pas les personnes de la classe moyenne qui gagnent 200 000 \$ par année, je veux dire la vraie classe moyenne — doivent payer des taux exorbitants pour accéder à leur propre argent en raison de frais au guichet automatique, pour aller voir un caissier au comptoir — des frais sur des frais. C'est dégoûtant.

Voilà une possibilité pour Postes Canada de se conduire honorablement et d'occuper cet espace de manière fructueuse afin de soulager des Canadiens partout au pays.

● (1540)

M. Erin Weir: Votre impression est qu'il y a des gens dans vos quartiers, des propriétaires de petite entreprise qui apprécieraient un tel service de Postes Canada et l'utiliseraient s'il était offert.

M. Matthew Green: Absolument.

Un aspect qui a été soulevé concernait la possibilité qu'on doive saisir des biens.

On n'a qu'à regarder les prêts étudiants pour voir comment le gouvernement s'en prend à ma génération, la soi-disant génération Y. Avec le respect que je vous dois, le gouvernement évolue déjà dans ce secteur. Il fait beaucoup d'argent sur le dos de l'éducation actuellement, et il le fait grâce au régime de prêt d'études. Avec cette occasion particulière, il convient de noter que non seulement, en plus de quitter nos collectivités, vont nous retirer nos cartes de crédit et nos hypothèques.

Hamilton a un des marchés immobiliers les plus dynamiques, particulièrement dans mon quartier, où se trouvent de magnifiques maisons victoriennes et où vont beaucoup de gens venant de Toronto et d'ailleurs. Les banques vont se charger de nos hypothèques, mais elles n'offriront pas des possibilités commerciales aux petites entreprises dans notre collectivité.

Nos quartiers du noyau central de la ville sont sur une liste noire. On ne peut même pas contracter une hypothèque pour un édifice commercial dans mon quartier. Je le sais parce que j'ai essayé et j'ai dû me tourner vers un prêteur de catégorie B. Il existe de nombreux moyens différents.

Je ne dis pas que vous devez proposer des prêts commerciaux parce que nous avons la BDC. Je ne dis pas qu'il faut évoluer dans ce secteur. Cependant, si nous parlons d'un modèle d'entreprise, de marché libre et de technologies perturbatrices, alors abordons tous les aspects. Examinons toutes les possibilités.

M. Erin Weir: Je crois que l'analogie des prêts étudiants est très bonne.

Une des raisons pour lesquelles les services financiers sont tellement viables pour le gouvernement fédéral est que celui-ci a beaucoup de pouvoir pour ce qui est de recouvrer de l'argent par l'intermédiaire de l'Agence du revenu du Canada. Ne serait-ce pas un autre avantage pour le service bancaire postal et les prêts sur salaire offerts par le bureau de poste, du fait qu'on risque beaucoup que les gens ne remboursent pas leur prêt?

Le président: Une réponse de 30 secondes, si vous le pouvez, monsieur.

M. Matthew Green: La réponse à la question est: oui, absolument.

Il existe une responsabilité morale de le faire, car on laisse les gens à la merci de ce que j'appelle la violence économique de cette industrie prédatrice si on ne le fait pas.

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

Monsieur Ayoub, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous. Je vais retourner les compliments à Mme Lunau à propos du service aux citoyens. Pour avoir été conseiller municipal et maire, je connais très bien la proximité.

Je veux aussi remercier les organismes. En effet, le tissu social et la force d'une communauté se créent grâce à votre présence et vos préoccupations au sujet de services publics tels que Postes Canada.

Cela dit, notre tournée nous amène à traiter de consultations qui n'ont pas eu lieu et, par conséquent, d'information qui n'a pas été divulguée au public et aux municipalités touchées. On peut voir les conséquences de cela: de mauvaises installations, des citoyens mécontents et un service qui se dégrade.

Je suis un peu surpris d'entendre qu'une ville va entamer des poursuites contre Postes Canada.

Est-ce pour des motifs monétaires?

À ce sujet, vous avez peut-être lu le rapport. On nous a dit que Postes Canada allait faire face à un déficit de 700 millions de dollars au cours des dix prochaines années si rien n'était changé. C'est beaucoup d'argent.

M. Green parle de banque postale, ce qui ferait sortir Postes Canada de son secteur d'activité principal. J'ai aussi entendu la

suggestion voulant que la Société devienne un fournisseur de services Internet et de télécommunications. J'ai toujours des doutes lorsqu'il s'agit d'améliorer un service fonctionnel dont certaines parties sont bonnes. Si vous étiez là plus tôt, vous avez pu entendre parler du côté affaires, la livraison de colis, qui fonctionne bien.

J'aimerais vous entendre parler de votre ouverture au changement. Nous n'avons guère abordé cet aspect jusqu'à maintenant.

À quel point êtes-vous ouverts au changement, en matière de services, considérant que le statu quo n'est plus viable pour Postes Canada?

Nous avons parlé des journées de livraison. Dans le rapport, on a même parlé d'imposer des frais pour faire la livraison à domicile. Le prix des timbres a déjà été augmenté.

Comment votre communauté réagit-elle?

Y a-t-il eu des pétitions, des gens sont-ils venus vous voir?

Comment a-t-on réagi au changement?

• (1545)

[Traduction]

M. Matthew Green: Merci beaucoup.

Monsieur le président, une municipalité qui intente une poursuite contre Postes Canada le fait certainement sous une pression importante de ses résidents. La façon dont Postes Canada est entrée dans notre municipalité sans consultation témoigne d'une répugnance à travailler avec notre collectivité. Alors, pour les personnes âgées, pour toutes les raisons que vous avez entendues aujourd'hui ici — les personnes handicapées, les problèmes que cela causait; les boîtes communautaires placées dans des droits de passage, créant des angles morts et forçant les gens à prendre des raccourcis; et la façon dont elle est entrée dans notre municipalité —, la situation a créé une énorme pression. J'ai l'impression qu'on s'est précipité avant les élections — ou en raison d'impératifs politiques quelconques — pour remplir ce mandat et ensuite se retirer.

Mais, certainement, en tant que Canadiens, je crois non seulement que nous sommes ouverts au changement, mais qu'une telle démarche serait bien accueillie si on explique de façon convaincante en quoi l'idée de permettre à une institution qui a été rentable d'offrir des services bancaires postaux — conformément à sa charte, selon ce que je comprends — est judicieuse.

À l'égard de cette société, la responsabilité fiduciaire incombe aux actionnaires — c'est-à-dire le gouvernement, donc, par extension, nous — d'exploiter toutes les possibilités offertes par la charte de cette société de la Couronne pour faire en sorte qu'elle soit rentable. Oui, c'est un élargissement de la mission, mais c'est dans la charte, et selon moi, pour une raison, en me fondant sur des exemples internationaux 50 et plus... 70 % en Nouvelle-Zélande. Alors, il y a des cas probants partout dans le monde qui montrent que le service est non seulement viable, mais offre énormément de valeur à l'entreprise.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Je vous remercie.

[Traduction]

Madame Lunau.

Mme Cindy Lunau: Merci.

Je prédirais aussi que la prestation de certains services bancaires par Postes Canada serait largement acceptée. Si vous cherchez une façon de rationaliser, j'avancerais qu'une livraison aux deux jours serait acceptable pour la plupart des gens, parce qu'il y a de moins en moins de courrier à délai de livraison critique chaque jour. La plupart de ces documents sont transmis en ligne. Du moment que ces dates sont fixées, on sait que c'est lundi, mercredi, vendredi, mardi, jeudi ou samedi, je crois qu'on trouverait cela très acceptable.

Quant aux frais postaux, les personnes qui dépendent le plus des timbres et du service postal sont celles qui peuvent le moins faire face à des augmentations des frais, parce que ce sont ces personnes qui n'ont peut-être pas accès à des services bancaires modernes et à des services de paiement modernes. Elles ne possèdent peut-être pas un ordinateur. Elles n'ont peut-être pas accès à Internet pour effectuer leurs transactions bancaires en ligne. Ce sont des personnes qui veulent envoyer par la poste des cartes d'anniversaire et des paiements par chèque. J'avancerais qu'augmenter le coût du timbre occasionnerait des difficultés bien réelles à de nombreuses personnes; ce ne serait peut-être pas le cas si on augmentait les frais de service de colis. Mais l'accessibilité quotidienne de première ligne, je dirais qu'elle est cruciale.

• (1550)

Le président: Merci.

Nous allons maintenant faire des interventions de cinq minutes, et nous commencerons par M. Brassard.

M. John Brassard: Merci, monsieur le président.

Je désire d'abord présenter mes excuses aux trois autres témoins parce que je vais me concentrer sur M. Green et certains de ses commentaires d'aujourd'hui. Je vais essayer d'être concis parce que je veux entendre ce que vous avez à dire sur la question.

C'est ma première journée au sein du Comité aujourd'hui. J'ai rencontré des gens du STTP par le passé, et une partie du message que j'entends même aujourd'hui, de la part d'autres témoins et ce que j'entends du STTP semble contredire ce que vous dites. Plus précisément, c'est le fait qu'une incursion de Postes Canada dans le secteur bancaire serait plus acceptable ou plus utile aux gens des zones rurales qui ne bénéficient pas actuellement de services d'institutions financières qu'à ceux des zones urbaines.

Vous dites que Postes Canada est en mesure de subvenir aux besoins en services bancaires dans ces zones urbaines. Je vais vous donner des exemples. Dans les collectivités des Premières Nations, des 615 collectivités des Premières Nations en 2014, seulement 54 avaient une banque ou une caisse populaire. Depuis 1982, 2 000 collectivités ont perdu leurs institutions financières, alors la tendance semble toucher davantage les zones rurales que les zones urbaines.

Je crois que ce qui m'inquiète dans ce que vous avancez, avec tout le respect que je vous dois, c'est que vous semblez vouloir que Postes Canada subventionne ce qui existe déjà dans les centres urbains pour ce qui est d'options en matière d'institutions financières. J'aimerais que vous me précisiez ce point afin que les membres du Comité ainsi que moi-même comprenions mieux. Les gens vivant dans des zones urbaines, contrairement aux collectivités rurales ou aux collectivités des Premières Nations, ont accès à ces options offertes par ces institutions financières, qui forment, je vous le rappelle, un secteur fortement réglementé au Canada. Veuillez me préciser ce point.

M. Matthew Green: Merci.

Monsieur le président, j'aimerais préciser au député que je ne suis pas ici au nom du STTP. Je suis ici au nom des résidents du quartier trois...

M. John Brassard: Je comprends cela.

M. Matthew Green: ...et je parle précisément des défis que je constate dans le noyau central de la ville. Je ne sais pas d'où le député a obtenu cette information, mais je vais parler précisément de Hamilton.

Si nous retournons 20 ans dans le passé, nous constatons qu'il n'y avait pas de sociétés de prêts sur salaire en 1995 à Hamilton, mais 38 succursales bancaires. Il n'y a maintenant que 13 succursales bancaires en tout dans la basse-ville de Hamilton, et nous avons un nombre disproportionné de ces entreprises de prêts sur salaire, tellement que j'ai présenté une motion au conseil afin de forcer ces entreprises à obtenir un permis. Pour vous donner ne serait-ce qu'une idée de leur nombre, certaines intersections ont trois ou quatre entreprises de prêts sur salaire. Il y a une distinction à faire avec les services bancaires. On a les banques classiques, qui ont quitté les zones rurales et sont allées en général s'installer dans les centres commerciaux linéaires de certaines banlieues, et puis on a les entreprises de prêts sur salaire qui offrent des services aux collectivités négligées par les banques.

C'est encore un secteur très rentable, sans aucun doute, et je ne demande pas la charité. J'avance qu'il y a une raison pour laquelle l'industrie des prêts sur salaire est omniprésente dans les centres urbains. Les arguments en faveur d'une intervention de Postes Canada à ce chapitre dans les zones rurales sont toujours là, et je soutiens cela. Je dirais que ce qui manque aux rapports, ou peut-être ... Si je suis ici aujourd'hui, c'est pour vous expliquer de façon convaincante pourquoi le noyau central des villes connaît un exode massif des grandes banques. L'inaccessibilité des services bancaires fait que les gens se retrouvent dans une situation où ils paient plus cher pour obtenir moins de services.

Le président: Vous avez environ une minute pour la question et la réponse, monsieur Brassard.

• (1555)

M. John Brassard: D'accord.

Nous savons, à la lumière des statistiques actuelles, que le rapport de la dette au revenu du pays est d'environ 1,65 dollars. Croyez-vous que certains de ces prêteurs prédateurs sont peut-être là pour cette raison et que ce n'est nécessairement pas la faute des banques?

M. Matthew Green: La Loi concernant les prêts sur salaire — en dépit des lois fédérales le prêt à 60 % est usuraire — permet à ces prêteurs de venir dans le noyau central des villes et de consentir des prêts selon un taux d'intérêt annualisé de 546 %. C'est un secteur rentable, et c'est pourquoi ils sont là.

M. John Brassard: Je veux vous remercier pour votre témoignage d'aujourd'hui. C'était intéressant d'entendre certains de vos commentaires, de même que ceux des autres témoins. Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Brassard.

Notre dernière intervention sera celle de madame Ratansi. Vous avez cinq minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Merci à tous d'être ici aujourd'hui. J'aimerais préciser que notre programme électoral visait à mettre fin aux façons de faire — c'est-à-dire l'absence de consultation — du gouvernement de M. Harper lorsqu'il s'est penché sur le cas de Postes Canada et a décrété l'arrêt de la livraison du courrier à domicile. Nous voulons entendre les Canadiens, et c'est notre façon de les écouter. Il y a des processus à multiples volets. Nous avons dit à Postes Canada de cesser ce qu'elle faisait. Nous savons qu'elle agissait avec arrogance dans son approche. Certaines des municipalités n'ont pas été consultées, et d'autres, comme Hamilton, contestent cela.

Nous avons entendu des représentants d'entreprises, du secteur des organismes sans but lucratif et d'organisations de la société civile. Essentiellement, nous essayons de gérer l'environnement et de gérer Postes Canada comme une entreprise afin qu'elle soit durable en tant que société de la Couronne. Personne d'entre vous ne veut d'augmentation de taxe, n'est-ce pas? Si la société n'est pas durable, alors que faisons-nous? Comment le faisons-nous?

Les syndicats nous contesteront, et ils ont dit que les chiffres mis de l'avant par Postes Canada ne reflètent pas la réalité. C'est notre travail de les examiner. Notre travail consiste à vous écouter, et ensuite, peu importe les suggestions que vous formulez, à les remettre en question, car cela fait aussi partie de notre travail.

Nous avons écouté Postes Canada l'entreprise et Postes Canada le service. Elle fournit des services à toutes les catégories de personnes. Vous êtes satisfaits des services, c'est ce que nous avons constaté.

Monsieur Green, j'aimerais vous poser une question. Lorsque vous avez contesté Postes Canada, ou que vous l'avez poursuivie devant les tribunaux, deviez-vous entretenir ou nettoyer les boîtes postales communautaires?

M. Matthew Green: Oui, absolument. Elles ont causé énormément de problèmes, à cause de la manière désordonnée dont elles ont été... Je siège au comité de planification, et il y a habituellement un processus à suivre lorsque des services publics comme celui-là, sont mis en place, et on n'en a pas tenu compte. Nous étions vulnérables aux obstructions de droits de passage et aux angles morts. Ce n'était pas...

Mme Yasmin Ratansi: Y a-t-il eu aussi des dégâts?

M. Matthew Green: Oui, il y a aussi eu des dégâts.

Mme Yasmin Ratansi: D'accord.

Voici ma question : si Postes Canada revient et vous dit qu'elle aimerait vous consulter, seriez-vous d'accord pour collaborer avec elles, avec la direction actuelle qui vous a traités si cavalièrement? Seriez-vous d'accord pour collaborer avec la société?

M. Matthew Green: Je dirais que j'appuie la livraison du courrier à domicile, d'abord et avant tout. Si les consultations portent sur la façon de l'éliminer et que le gouvernement fédéral traite les municipalités comme des enfants des provinces et nous dit « nous le faisons quand même », alors, à tout le moins — sous la contrainte et au nom du maintien du service à domicile —, nous disons que Postes Canada devrait adhérer aux principes de planification des municipalités locales.

Mme Yasmin Ratansi: Mais nous ne sommes pas ici pour vous dire que nous allons mettre fin à la livraison du courrier à domicile. Il

y a des options avancées par Postes Canada et le groupe de travail, ils disent: « Nous analysons l'aspect financier, mais nous allons aussi étudier l'aspect social ». S'ils disaient: « C'est d'accord, nous livrerons le courrier à domicile tous les deux jours —exemple—, et aux entreprises chaque jour », serait-ce un type de consultation qui...? Je ne fais que lancer des idées. Seriez-vous intéressés? Aimerez-vous que la livraison du courrier à domicile survive?

M. Matthew Green: Merci, monsieur le président, certainement. Je suis toujours ouvert à des conversations et à des consultations continues et à la participation du public à ce processus. Je crois que les membres du Comité trouveraient cela instructif s'ils posaient cette question au public.

Mme Yasmin Ratansi: J'ai une autre question, et elle porte sur le raisonnement appliqué. Tout le monde disait... Selon un des universitaires qui ont témoigné, la solution avancée par Postes Canada a trouvé une solution — son plan en cinq points —manquait d'imagination. C'est comme si une société faisant faillite en disait qu'elle allait se privatiser.

Le groupe de travail, avec tout le respect que je lui doit, avait un mandat limité. Notre mandat est de dire que, si nous voulons être imaginatifs, et si la société doit passer par sa quatrième révolution, et si les services bancaires postaux sont une solution selon vous... En tant que personne qui a été chargée de mandats de séquestres à l'égard de banques dans une autre vie, je me pose beaucoup de questions quant à savoir dans quel cadre nous allons gérer tout cela. Au total, 489 banques ont fermé leurs portes dans votre région. Pourquoi? Pourquoi ont-elles fermées?

Ai-je terminé?

• (1600)

Le président: Oui, assurément, avec tout le respect que je vous dois.

Monsieur Green, je vous demanderais — ainsi qu'aux autres témoins —, si vous pouvez aider Mme Ratansi à ce chapitre ou avez d'autres informations à fournir au comité qui, selon vous, nous seraient utiles au cours de nos délibérations, de bien vouloir le faire en les présentant directement à la greffière.

Monsieur Green, j'ai trouvé votre témoignage extrêmement intéressant, presque fascinant. À titre d'exemple de chose que vous voudrez peut-être présenter à la greffière, vous pourriez nous dire quelle forme exactement prendraient ces services bancaires: s'agirait-il d'une banque offrant tous les services, avec des possibilités d'investissement, des prêts hypothécaires et des prêts commerciaux; ou s'agirait-il d'une gamme de services bancaires allégée? Ce sont des types de réponses ou de suggestions que nous serions certainement ouverts à étudier.

Je vous encouragerais tous, si vous avez d'autres idées ou suggestions qui ressortent de votre région en particulier sur la façon dont vous voyez l'avenir de Postes Canada, à bien vouloir les présenter à notre greffière. Le comité vous en serait très reconnaissant.

Merci à tous. Vos témoignages étaient merveilleux. Nous en sommes reconnaissants. Nous vous remercions d'avoir pris le temps de venir ici cet après-midi pour nous parler.

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>