



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

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

---

OGGO • NUMÉRO 038 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

**TÉMOIGNAGES**

**Le mercredi 5 octobre 2016**

—  
**Président**

**M. Tom Lukiwski**



## Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mercredi 5 octobre 2016

• (1000)

[Traduction]

**Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)):** Mesdames et messieurs la séance est ouverte. Merci de votre présence aujourd'hui.

Comme vous le savez sans doute, la ministre responsable de Postes Canada, l'honorable Judy Foote, a lancé un très vaste exercice de consultation sur l'avenir de la société d'État. Ce processus visant à nous faire une meilleure idée de ce que l'avenir peut réserver à Postes Canada comporte deux étapes. À l'étape un, un groupe de travail s'est vu confier le mandat d'évaluer la viabilité de Postes Canada, notamment du point de vue financier. Ce groupe a terminé son travail et présenté son rapport que nous avons examiné. L'étape deux consiste en une tournée du pays pour consulter les particuliers, les organisations et les collectivités urbaines et rurales, y compris les communautés éloignées et des Premières Nations, pour connaître leurs opinions et leurs suggestions quant à l'avenir de Postes Canada. C'est le but de notre présence ici aujourd'hui.

Notre façon de procéder est assez simple. Nous allons inviter chacun d'entre vous à nous faire une très brève déclaration d'ouverture de cinq minutes, après quoi les membres du Comité vous poseront leurs questions. Sans plus tarder, nous allons débiter.

Madame McGuire, comme vous êtes la première sur ma liste, c'est vous qui avez la parole pour les cinq prochaines minutes.

**Mme Penny Walsh McGuire (directrice exécutive, Greater Charlottetown Area Chamber of Commerce):** Merci beaucoup.

Monsieur le président, mesdames et messieurs, et honorables membres du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, bonjour. Merci de m'offrir l'occasion de témoigner devant vous pour discuter de l'avenir de Postes Canada, une question d'importance pour les PME de tout le pays, y compris les nombreuses faisant partie de la Chambre de commerce du Grand Charlottetown.

Notre chambre agit comme porte-parole des entreprises dans les dossiers économiques touchant la grande région de Charlottetown. Nous défendons les intérêts de nos membres et leur offrons des services en vue d'améliorer leurs perspectives d'affaires. Nous couvrons toute la région du Grand Charlottetown, ce qui comprend Stratford, Cornwall et la ville de Charlottetown elle-même. Nous comptons près d'un millier de membres au sein d'un réseau diversifié de secteurs industriels et de groupes professionnels.

Nous avons pris connaissance du document produit par votre groupe de travail indépendant. Nous aimerions vous exposer quelques-unes de nos observations préliminaires à ce sujet ainsi que quelques principes directeurs que nous estimons nécessaire de prendre en compte dans l'examen des activités et des services de Postes Canada en vue de leur adaptation à l'ère numérique.

Il ne fait aucun doute que votre Comité a une tâche importante à accomplir dans son évaluation de l'avenir de la Société canadienne des postes, d'autant plus que celle-ci doit trouver le juste équilibre entre la nécessité d'adopter des modes de fonctionnement financièrement viables et son engagement à offrir aux Canadiens les services postaux de qualité dont ils ont besoin. À première vue, et surtout à la lumière de l'examen mené par notre comité des politiques, nous estimons que la transition et l'adaptation sont des étapes incontournables pour Postes Canada. Il ressort clairement de l'examen mené par le groupe de travail que les opérations actuelles de la société d'État ne sont pas viables, et que ces difficultés ne pourront faire autrement que de s'envenimer avec l'évolution du monde numérique. Nous reconnaissons parfaitement que Postes Canada doit envisager de nouvelles options de fonctionnement pour continuer à élargir ses sources de revenus possibles et accroître considérablement ses gains d'efficacité.

Nous avons aussi noté l'affirmation du groupe de travail à l'effet que les entreprises comptent pour la plus grande partie des utilisateurs des services de Postes Canada. Les entreprises représentent la principale source de revenus pour la société d'État, et nous sommes d'avis qu'il ne faut pas perdre de vue l'importance de ce constat. Comme les entreprises sont les principales utilisatrices des services, leurs besoins doivent être pris en compte de façon appropriée.

Au nom des entreprises que nous représentons dans le Grand Charlottetown, et toujours par l'entremise de notre comité des politiques, nous vous recommandons vivement d'adopter certains principes directeurs dans la poursuite de votre étude.

La Chambre de commerce recommande aussi que le Comité continue de prendre en compte l'importance des services postaux offerts aux Canadiens, et plus particulièrement aux petites entreprises, et que les décisions qu'il prendra concernant l'avenir de Postes Canada soient fondées sur les principes d'une saine gestion financière.

Il est bien connu que de nombreuses petites entreprises continuent de se tourner vers le service postal pour des activités aussi essentielles que la facturation et la réception des paiements. Pour bon nombre de ces entreprises, la marge est mince entre un bénéfice et une perte. Dans la difficile conjoncture économique actuelle, la moindre augmentation de leurs coûts d'exploitation peut les placer dans une position périlleuse. Ces mêmes entreprises sont la pierre angulaire de l'économie canadienne et de nos collectivités, et chaque augmentation des coûts qu'on leur impose peut se traduire par une baisse de bénéfices, un report des embauches et des pertes d'emplois dans le reste de l'économie. Par conséquent, il faut se montrer très prudents avant de hausser les tarifs de Postes Canada, si tant est que cela est vraiment nécessaire.

On a pu noter dans le rapport du groupe de travail que la majorité des entreprises canadiennes sont favorables à un échelonnement des prix. Nous croyons qu'il serait bon que le comité se penche sur la question. Par ailleurs, le document de travail nous apprend également que, dans le contexte des changements envisagés à Postes Canada, les entreprises accordent une grande importance à la rapidité de livraison, à la fiabilité et au service à la clientèle.

Conformément au second principe déjà mentionné, la Chambre de commerce tient à souligner à quel point il est important d'asseoir l'avenir de Postes Canada sur les bases d'une saine gestion financière. Nous sommes conscients qu'une certaine forme de subventionnement pourrait être nécessaire à court terme pendant le processus d'adaptation pour permettre à la société d'État de continuer à offrir aux entreprises et aux Canadiens les services dont ils ont besoin et auxquels ils sont en droit de s'attendre. Au nom des entreprises que nous représentons, nous exhortons Postes Canada à continuer à chercher des moyens de réaliser des gains d'efficacité et de composer avec l'augmentation des coûts de livraison. Il va de soi qu'une rationalisation considérable des activités s'impose si la société d'État veut assurer sa survie à long terme. Une transition profonde est requise pour permettre à Postes Canada d'accéder à la viabilité financière.

● (1005)

Nous nous réjouissons des efforts déployés jusqu'à maintenant par le Comité pour consulter les Canadiens, et nous avons bon espoir que la sagesse collective de nos concitoyens et du milieu des affaires saura inspirer des solutions novatrices capables d'assurer le maintien de l'intégrité primordiale de cet important service public tout en lui procurant la souplesse requise pour s'adapter à un monde des communications en pleine évolution.

Merci encore une fois de nous avoir donné l'occasion de présenter le point de vue du milieu des affaires. Je serai ravie de répondre à toutes vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entendre Mme MacDonald. Vous avez cinq minutes.

**Mme Katharine MacDonald (propriétaire, Milk & Amber):** Bonjour à tous.

Je vous prie de m'excuser, mais je n'ai pas de notes écrites. Je ne les suis jamais de toute manière.

**Le président:** C'est très bien.

**Mme Katharine MacDonald:** Je tiens à remercier le président et les honorables membres du Comité de me permettre de prendre la parole aujourd'hui.

Je veux aussi remercier Penny d'avoir brisé la glace.

Je m'adresse à vous en ma qualité de propriétaire d'une petite entreprise. Je dirais même d'une microentreprise. Je suis également étudiante au deuxième cycle à l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard où je m'intéresse aux questions touchant les jeunes et les milieux ruraux. Je suis donc vraiment heureuse de pouvoir prendre la parole devant vous aujourd'hui à la fois en tant que propriétaire d'une petite entreprise et qu'universitaire qui étudie ces questions.

Je fais partie de l'organisation Etsy Artisans of PEI, un regroupement de petites entreprises de la province. Vous avez peut-être d'ailleurs déjà entendu parler d'Etsy, une entreprise qui permet aux artisans et aux manufacturiers de vendre plus facilement leurs produits en ligne.

Je fais donc partie de ce groupe qui compte une centaine de membres un peu partout sur l'Île-du-Prince-Édouard. Il est surtout constitué de jeunes, des femmes principalement, vivant dans des collectivités rurales. Le plus souvent, nous comptons sur Postes Canada pour l'envoi de nos colis. Bon nombre de nos entreprises n'ont pas pignon sur rue si bien que nos acheteurs viennent tous de l'extérieur, d'où l'importance de Postes Canada pour nous.

C'est un service primordial pour bon nombre d'entre nous, et nous le percevons comme un service public. Nous ne croyons pas nécessairement que la société d'État doive être administrée comme si elle était une entreprise privée. Nous la comparons plutôt à un service de traversier ou à une infrastructure publique. Nous devons être capables de mettre en marché nos produits, et nous considérons donc les services postaux comme étant aussi importants que les soins de santé ou les transports.

De mon point de vue d'étudiante de deuxième cycle s'intéressant aux questions touchant les jeunes et les milieux ruraux, je ne saurais trop insister sur l'importance primordiale que revêtent ces services pour les gens qui veulent vivre dans un secteur rural ou éloigné et lancer leur propre entreprise. J'estime par ailleurs qu'il est essentiel pour le développement rural et la rétention des jeunes sur l'île que ces services soient accessibles de façon égale et équitable.

Je n'ai guère vraiment autre chose à vous dire si ce n'est que les services postaux comme ceux qu'offre Postes Canada sont cruciaux en milieu rural. Ils le sont d'autant plus pour une île comme la nôtre étant donné qu'ils constituent l'un des rares liens que nous ayons avec la terre ferme.

Je vous implore donc de prendre en compte les répercussions de tous les changements proposés dans le document de travail pour les jeunes, les entreprises en milieu rural et les petites entreprises ainsi que les microentreprises de l'île.

Merci.

● (1010)

**Le président:** Merci beaucoup.

Si vous me permettez, madame MacDonald, je crois que vous en aviez pas mal à nous dire en fait et que vous vous en êtes très bien tirée.

Nous débutons le premier tour de questions avec M. Whalen qui dispose de sept minutes.

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

Je vous remercie toutes les deux d'être venues. C'est formidable d'avoir l'avis du milieu des affaires. Nous entendons les points de vue d'une grande diversité de groupes de Canadiens, soit des gens du milieu des affaires, de villages et de municipalités, soit des groupes représentant des aînés ou des personnes handicapées. Nous entendons aussi les syndicats, alors tous ces groupes nous donnent des perspectives différentes.

Je trouve très intéressante l'idée de donner aux Canadiens des régions rurales l'accès à une infrastructure de distribution de grande qualité pour qu'ils puissent vendre les produits émanant des régions rurales partout dans le monde.

Madame MacDonald, pouvez-vous nous parler un peu du volume de ventes de votre centaine de membres, des délais de livraison, notamment de ceux auxquels les acheteurs de Charlottetown s'attendent? Dites-nous si vous obtenez maintenant le type de service qu'il vous faut, et la façon dont le service devrait changer pour que vous puissiez continuer à soutenir la concurrence sur le marché mondial.

**Mme Katharine MacDonald:** C'est une belle série de questions.

Pour commencer, je constate un changement dans la façon dont les livraisons se font à partir des secteurs ruraux de l'île, à destination des centres se trouvant sur l'île et ailleurs. D'après ce que je comprends, les colis et les lettres ne sont pas triés sur l'île. Ils sont expédiés à l'extérieur puis reviennent pour être livrés. Cela me semble tout simplement inefficace, comme ce le serait pour une personne qui fait une maîtrise en arts dans le programme Island Studies.

Je remarque que mes collègues du groupe ont dit qu'ils constatent des retards dans leurs livraisons. Chaque jour compte, quand vous essayez de faire vivre au client une expérience positive.

Je suis désolée, c'était tout une série de questions.

**M. Nick Whalen:** Oui, c'est ce que je voulais. À quoi vos clients s'attendent-ils? Trouvez-vous que vous pouvez soutenir la concurrence avec quelqu'un d'Halifax qui vend à Charlottetown, alors que vous cherchez à vendre dans votre région ou à l'extérieur de l'île? D'où viennent vos ventes? Nous voulons avoir une idée de l'industrie dont votre centaine de membres fait partie.

**Mme Katharine MacDonald:** Les ventes de nos membres de l'île sont majoritairement destinées au continent, habituellement aux États-Unis, ainsi qu'à l'étranger. Dans mon cas, 1 % de mes ventes se font dans les Maritimes, et peut-être 10 % dans le reste du Canada. De 60 à 70 % de mes ventes se font aux États-Unis.

Nous vendons principalement à l'extérieur de l'île. Au cours des cinq dernières années à faire cela, j'ai remarqué que le temps d'attente a augmenté pour les clients.

Je ne peux pas dire si l'expérience des entreprises sur le continent est différente, mais je présume que oui, parce qu'il y a cette distance qui s'ajoute, pour l'Île-du-Prince-Édouard, qui est plus isolée. Je ne sais pas comment nous pourrions être plus concurrentiels, mais je pense que s'il se faisait du tri et du traitement sur l'île, cela accélérerait peut-être les choses.

• (1015)

**M. Nick Whalen:** D'accord. Divers groupes du pays nous ont aussi dit que leur région est une destination pour les ventes d'autres régions. Donc, vos ventes sont sortantes.

Madame Walsh McGuire, pourriez-vous nous parler un peu de la façon dont vos entreprises font concurrence avec les ventes en ligne qui viennent de l'extérieur et dont Postes Canada facilite la concurrence que d'autres personnes font aux entreprises locales?

**Mme Penny Walsh McGuire:** Les détaillants en ligne en particulier?

**M. Nick Whalen:** Exactement.

**Mme Penny Walsh McGuire:** Je n'ai pas de données précises pour la concurrence des détaillants en ligne. Je sais qu'un de nos membres, John Barrett, de Vesey's Seeds, va parler un peu plus de son expérience.

Comme Katharine l'a dit, nos membres nous ont un peu parlé des retards causés par les changements dans les activités de tri qui se font

à l'extérieur de l'île. Il faudrait consulter nos membres pour déterminer l'importance des effets de cela.

J'ai remarqué dans le rapport que le milieu des affaires est généralement satisfait du service de Postes Canada, à l'échelle nationale, mais je n'ai pas pris le pouls de nos détaillants en ligne au sujet du service.

**M. Nick Whalen:** Vous avez parlé de gestion financière, et je pense que l'une des principales raisons pour lesquelles on a créé ce groupe de travail, c'est pour qu'il oriente Postes Canada et détermine s'il faut ou non maintenir le modèle actuel, pour qu'il s'assure de son autonomie, de l'universalité des frais de service, ou qu'il fasse ressortir les changements à apporter au modèle.

Le groupe de travail a présenté diverses options s'accompagnant de coûts variés. Il y a du chevauchement et tout ne peut s'additionner. Vous n'obtenez pas tous les avantages d'une transition à la livraison un jour sur deux; si vous apportez un autre changement, il se peut que vous perdiez des revenus de l'autre côté.

Je sais que la conversion aux boîtes postales communautaires a causé beaucoup de controverse, ici. Certaines des conversions se sont faites après les élections, pendant la semaine qui a précédé l'imposition d'un moratoire par le premier ministre. D'après vous, qu'est-ce que les gens et vos membres penseraient d'une subvention de 400 millions de dollars à Postes Canada, au lieu de la transition complète aux boîtes postales communautaires à l'échelle du pays? Où trouve-t-on l'équilibre?

**Mme Penny Walsh McGuire:** En général, parmi les membres — encore là, c'est anecdotique, car nous n'avons pas mené de consultation comme l'a fait le groupe de travail —, la mise en place de boîtes postales communautaires a produit très peu d'effet sur le milieu des affaires. C'est bien plus une préoccupation qui touche les résidences.

J'ai souligné dans ma déclaration qu'il faudrait peut-être envisager des subventions à court terme, pendant qu'on travaille à changer les modes de fonctionnement de Postes Canada, mais notre comité sur les politiques a soulevé bon nombre des mêmes préoccupations que le groupe de travail. Quel est le plan à long terme pour Postes Canada, concernant ses opérations et ce qu'elles comportent, entre les frais généraux et les revenus?

**M. Nick Whalen:** De même, j'ai beaucoup entendu...

**Le président:** Votre temps est écoulé. Le temps passe si vite.

Monsieur McCauley, vous avez sept minutes.

**M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC):** En fait, c'est M. Kmiec.

**Le président:** Désolé. Oui.

Allez-y, monsieur Kmiec.

**M. Tom Kmiec (Calgary Shepard, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup d'être venues. Je suis ravi de voir quelqu'un de la Chambre de commerce. Hier, nous avons la Chambre de commerce de Sydney. Je suis un ancien de la Chambre de commerce, celle de Calgary. Il est toujours bon de voir des gens du milieu des affaires venir faire des exposés au Comité.

Comme l'a mentionné mon collègue, l'une des raisons pour lesquelles nous sommes là, c'est parce qu'il y aura un manque à gagner de 700 millions de dollars d'ici 2026. Il n'y a que deux façons de régler cela. Nous trouvons des moyens de faire des économies et des réductions, ou nous trouvons des moyens pour que Postes Canada génère de nouveaux revenus et fasse des profits.

Premièrement, vous avez toutes dit qu'il s'agit d'un service public dont vous êtes très fières. Vous aimez le service que vous obtenez jusqu'à maintenant. Accepteriez-vous de payer un impôt des sociétés plus élevé pour financer la subvention de Postes Canada tant qu'elle ne sera pas viable?

• (1020)

**Mme Katharine MacDonald:** Je dirais oui.

**Mme Penny Walsh McGuire:** Je pense qu'à court terme, en attendant qu'on trouve une solution pour rendre le modèle de Postes Canada plus viable, c'est un service qui est nécessaire au milieu des affaires. Cela ressort clairement dans le rapport. Nous avons très bien compris cela. Que ce soit pour les ventes en ligne, pour les ventes par catalogue ou simplement pour l'envoi de factures, de paiements ou d'accusés de réception, le milieu des affaires a besoin des services de Postes Canada.

Je pense qu'à court terme, si nous devons envisager... et pas seulement l'impôt des entreprises. Il faudrait aussi une taxe de vente. Oui, en effet, il faudrait envisager cela, mais nous voulons un modèle qui est axé sur le long terme ainsi que sur la viabilité à long terme de Postes Canada.

**M. Tom Kmiec:** Je pourrais poursuivre dans la même veine. Postes Canada est en ce moment la seule organisation à livrer du courrier de moins de 500 grammes. Cela est revenu souvent au sujet de la facturation des sociétés pour le commerce entre entreprises et de la facturation des membres. Dans l'Ouest, la facturation électronique est très courante, en particulier pour les entreprises. La Chambre de commerce de Calgary utilise la facturation électronique pour tous les frais d'adhésion. Dans l'organisation où je travaillais, et qui comptait 6 000 membres, nous utilisions la facturation électronique.

Est-ce quelque chose que votre organisation fait?

**Mme Penny Walsh McGuire:** Absolument, oui. Nous l'utilisons pour la facturation de nos membres ainsi que pour d'autres frais. Bon nombre de nos membres le demandent. En fait, nous constatons que les grandes sociétés ne veulent plus de factures par courrier.

**M. Tom Kmiec:** J'ai remarqué cela aussi.

Le monopole actuel est aussi une occasion, d'après moi. J'ai posé la même question à la Chambre de commerce de Sydney. En ce moment, les entreprises qui doivent envoyer du courrier — du vrai courrier — n'ont pas d'autre option. En cas d'interruption de travail, que feraient vos organisations? Que feriez-vous pour envoyer du courrier sans le service de Postes Canada, que l'interruption soit le fait des employés ou de l'employeur?

**Mme Penny Walsh McGuire:** Ce risque était bien présent au début de l'été. Nous distribuons un magazine trimestriel qui est traité comme un envoi lettre. Nous préparions une solution d'urgence pour l'envoi de notre magazine. Nous examinions en fait un modèle de livraison qui aurait demandé l'apport de ressources humaines très considérables.

**M. Tom Kmiec:** Alliez-vous utiliser un service de messagerie?

**Mme Penny Walsh McGuire:** Oui, nous allons opter pour une solution combinant des services de messagerie, nos employés et des bénévoles, pour la distribution.

**M. Tom Kmiec:** Est-ce que vous seriez pour l'élimination de ce monopole sur les enveloppes de 500 grammes ou moins afin que le milieu des affaires puisse trouver une solution, c'est-à-dire permettre au Uber de la livraison de lettres d'offrir un service parallèle?

Je vais vous donner un exemple. Le Comité a entendu parler d'un service en France qui s'appelle Relais Colis, et qui fournit la dernière étape de la livraison entre commerces. Si un colis ne peut être envoyé au moyen du service postal, ils vont le livrer à une entreprise locale. Vous leur indiquez ce que vous voulez. Ils vous envoient ensuite un message texte. C'est comme un service automatisé. C'est un service qui vient s'ajouter à leur service postal, qui n'a pas été privatisé.

Est-ce que ce serait intéressant pour le milieu des affaires ici?

**Mme Penny Walsh McGuire:** Même si nous représentons ce qui serait considéré comme étant un secteur urbain, nous avons beaucoup de membres dans des secteurs ruraux. Le Canada est une nation très rurale. Je pense que pour répondre à votre question, il nous faudrait comprendre ce que comporte la livraison dans les secteurs ruraux et savoir si cela exclurait certaines personnes de notre liste de distribution.

Pour ce qui est de l'adoption d'un modèle qui permettrait cela, je ne sais pas si nous pouvons dire oui ou non. Je pense qu'il faut comprendre qui serait exclu de cela ou quelles seraient les incidences pour nos membres ruraux et nos collectivités rurales, sur le plan de la livraison. Je n'ai pas de réponse ferme à cela.

**M. Tom Kmiec:** J'imagine que Postes Canada va devoir continuer à livrer le courrier comme elle le fait maintenant, mais le monopole cesserait, et les entreprises pourraient trouver un moyen ou une solution pour la livraison à destination de secteurs à fort volume de même que de secteurs à faible volume. Ce n'est qu'un petit peu plus de concurrence et d'innovation. Les microentreprises sont généralement très bonnes pour trouver des solutions.

• (1025)

**Mme Katharine MacDonald:** Étant donné que j'envoie rarement des lettres et que je n'envoie que de petits colis — ce qui n'est pas le cas de la majorité du groupe de fabricants et d'artisans que je représente —, je ne peux vraiment pas dire quel effet cela produirait.

**M. Tom Kmiec:** Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

**Le président:** Vous avez encore une minute.

**M. Tom Kmiec:** J'aimerais en savoir plus sur votre groupe. Vous avez mentionné Etsy, et je connais cela parce que ma femme s'en est servi dans le passé. Elle a aussi une microentreprise.

Nous essayons de savoir comment rendre Postes Canada viable pour les 20 à 30 prochaines années. Pour les plus jeunes — et je pense que vous et moi faisons partie de cette génération, avec mes excuses, Kelly —, tout est sur notre téléphone intelligent. J'ai un BlackBerry, alors je sais que je suis un luddite. Tout semble tendre vers la facturation électronique, la vente électronique, le commerce électronique. Il y a les colis, mais il y a aussi les lettres. Postes Canada fait bien son travail de livraison des lettres, en ce moment. Le problème, c'est que cette partie du service coûte beaucoup d'argent. Avez-vous une solution à nous donner? Est-ce qu'il y a quelque chose que votre organisation et les personnes avec lesquelles vous interagissez aimeraient voir et qui générerait des recettes supplémentaires pour Postes Canada, de manière à ce qu'elle demeure viable à l'avenir?

Postes Canada de l'avenir n'est pas celle que nous avons maintenant.

**Le président:** Vous devrez répondre très brièvement, madame MacDonald.

**Mme Katharine MacDonald:** Je n'ai aucune idée.

**M. Tom Kmiec:** Envoyez-moi un courriel.

**Le président:** Merci, madame.

Merci, Tom, d'avoir lancé votre jeunesse à la figure du président, encore une fois.

Monsieur Duvall, vous avez sept minutes.

**M. Scott Duvall (Hamilton Mountain, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci à vous d'être là. Vous vivez dans une magnifique province. J'aime beaucoup cela.

Vous avez mentionné, madame MacDonald, certains aspects du service de livraison dont vous êtes insatisfaite. Vous voyez du changement dans la livraison, qui prend peut-être un peu plus de temps. Je remarque que toutes les deux — Mme McGuire aussi —, vous avez dit la même chose. Est-ce que vos organisations accepteraient une légère augmentation pour obtenir un meilleur service? Qu'est-ce que vos membres souhaitent? Est-ce qu'il y a un prix pour un meilleur service? Veulent-ils un meilleur service sans devoir payer plus?

**Mme Penny Walsh McGuire:** Je pourrais répondre. Ce que notre comité a constaté, et ce qui est ressorti de nos discussions avec nos membres, c'est qu'ils voudraient qu'on évalue très soigneusement le principe des coûts accrus pour le recours aux services de Postes Canada. Comme on l'a signalé, nous traitons avec de petites entreprises aux marges de profits très minimes, ce qui peut mener à des pertes. Nous savons quels effets cela peut avoir si les changements sont importants.

Ce que nous envisagerions, ou ce que nous encouragerions le groupe de travail à examiner, c'est peut-être un modèle d'établissement des prix à niveaux multiples tel que celui qui est décrit dans le rapport du groupe de travail. Selon ce modèle, les utilisateurs qui veulent un meilleur service, plus rapide, ou de meilleure qualité — je ne sais pas qu'elle est la définition de qualité, mais je pense qu'il serait davantage question de rapidité —, auraient la possibilité d'être satisfaits au moyen d'un tel modèle. Encore là, nous voulons simplement comprendre ce que cela signifie et la façon dont cela toucherait en particulier nos membres et leurs entreprises.

**M. Scott Duvall:** D'accord.

**Mme Katharine MacDonald:** Même une petite augmentation du prix de base de l'envoi de colis et de lettres aurait des incidences sur

bien des personnes que je représente. Si quelqu'un a des revenus de quelques milliers de dollars, payer 12 \$ au lieu de 10 \$ pour un envoi équivalait à une grosse dépense au bout du compte. Cela devient un passe-temps coûteux, plutôt qu'une entreprise.

Je pense que s'il y avait plus de communication sur les changements apportés au service, cela aiderait, car nous pourrions alors communiquer cela à nos clients. Mais si nous pensons que nous ne sommes pas censés remarquer des changements dans le service et que ces changements se produisent, et si, en tant que commerçants, nous devons assumer la responsabilité de cela sans nous en apercevoir...

Simplement communiquer les changements dans la livraison serait utile.

**M. Scott Duvall:** Comme vous le savez, Postes Canada a pris la décision, avec le gouvernement précédent, de cesser la livraison du courrier à domicile et d'employer plutôt des boîtes postales communautaires. Ce changement a provoqué une grande angoisse chez nombre de personnes. Les prix que vous payez pour les enveloppes et les colis couvrent les frais du service offert par Postes Canada.

Or, lorsque la société a adopté les boîtes postales communautaires, elle a endossé ses responsabilités et elle a installé les boîtes postales, mais à des endroits difficilement accessibles pour les personnes à mobilité réduite. Il n'y a pas assez de places de stationnement; les gens ne peuvent pas accéder à leurs boîtes postales parce qu'ils doivent stationner sur l'emprise routière.

Par la suite, les gens commencent à appeler les fonctionnaires municipaux: ils veulent un lampadaire; il y a trop de déchets, mais pas de poubelles; les graffitis nuisent à l'image de leur entreprise. Tout cela est coûteux, et les coûts sont transférés aux contribuables municipaux, aux propriétaires des entreprises. Trouvez-vous cela juste que Postes Canada ait rejeté ses responsabilités sur vous pour épargner de l'argent et éviter le déficit?

• (1030)

**Mme Katharine MacDonald:** Je suppose qu'il y a un partage des responsabilités par rapport au service postal. Même si je comprends qu'il s'agit d'une société d'État relevant du gouvernement fédéral, je vois comment il pourrait y avoir un partage relativement au concept de pouvoir envoyer et recevoir du courrier — pas nécessairement toujours pour les coûts, mais aussi pour les responsabilités.

Est-ce que je trouve le transfert juste? Je présume que non. Je ne peux pas me prononcer sur les répercussions que le changement de la livraison du courrier à domicile aux boîtes postales communautaires a eu sur mon entreprise ou sur d'autres entreprises. À cet égard, je ne sais vraiment pas quel a été l'effet du changement.

**M. Scott Duvall:** D'accord.

**Mme Penny Walsh McGuire:** Nous n'avons pas reçu beaucoup de commentaires négatifs sur les boîtes postales communautaires de la part des gens d'affaires, principalement parce qu'une grande partie des livraisons dans les zones urbaines... Ils n'auraient pas remarqué de grands changements; ils se rendent probablement au bureau de poste. Je n'ai pas eu beaucoup de réactions à ce sujet.

Les boîtes postales ont été installées. Il s'agissait d'une nouvelle initiative, et en tant que société d'État, la Société canadienne des postes est responsable de leur entretien et de la communication. Elle doit également veiller à ce que le fardeau ne soit pas placé sur les épaules du gouvernement municipal, qui n'a vraiment pas besoin de ces répercussions et de ces obligations financières supplémentaires. Je ne savais pas qu'il y avait des répercussions importantes sur les gouvernements municipaux. Je n'ai rien entendu à ce propos ici, mais je crois certainement que Postes Canada a des responsabilités liées à la transition et à l'entretien, à court et à long terme.

**M. Scott Duvall:** Je veux juste...

**Le président:** Une question très brève, monsieur Duvall.

**M. Scott Duvall:** Je vais juste faire un commentaire. D'autres nous ont dit que les coûts élevés ont eu une incidence sur le conseil et sur la municipalité en raison des choses exigées. Il faut maintenant se demander qui paye: les contribuables ou vos entreprises? Soit Postes Canada paye, soit elle impose d'autres coûts qui vous seront transférés. Je veux simplement que vous y songiez.

Merci beaucoup.

**Le président:** Merci.

[Français]

Monsieur Ayoub, vous avez la parole pour sept minutes.

[Traduction]

**M. Ramez Ayoub (Thérèse-De Blainville, Lib.):** J'espère que vous me comprendrez bien.

[Français]

Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les gens de l'Île-du-Prince-Édouard de nous recevoir chez eux. C'est très agréable pour moi. Je viens de Montréal et c'est la première fois que je viens dans cette province.

Nous menons des consultations pancanadiennes à propos de Postes Canada. Est-ce la première fois qu'on vous consulte sur cette entreprise nationale de services? Avez-vous déjà eu l'occasion de discuter ou de partager vos positions à ce sujet?

• (1035)

[Traduction]

**Mme Penny Walsh McGuire:** Non.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** D'accord.

C'est donc un moment privilégié et qui n'a pas eu lieu dans le passé avant qu'on fasse des changements nationaux importants. Aujourd'hui, il est intéressant de voir les différentes perspectives, particulièrement celles de la chambre de commerce et de petites et moyennes entreprises.

Madame McGuire, j'aimerais avoir votre opinion en tant que représentante de PME. Lorsqu'il y a des problèmes de liquidités, de revenus ou de décroissance au niveau des services, quelles sont les étapes à envisager pour les régler? Pouvez-vous me résumer cela en deux ou trois étapes?

[Traduction]

**Mme Penny Walsh McGuire:** Je pense que la réaction des entreprises qui ont des problèmes de liquidités — et toutes les PME ont probablement déjà vécu une telle situation dans leurs divers cycles de vie —, c'est de suivre exactement le même processus que le groupe de travail de Postes Canada, c'est-à-dire essayer de trouver des façons d'augmenter les revenus ou de réduire les dépenses.

Comme notre comité l'a recommandé, je pense qu'il faut examiner les coûts et la durabilité à long terme. Nous connaissons les coûts indirects de Postes Canada, et nous savons qu'il faut trouver de nouvelles solutions pour produire des revenus, que ce soit une tarification progressive ou d'autres secteurs d'activités que le groupe de travail ont peut-être proposés.

J'ai remarqué qu'on avait beaucoup parlé des services bancaires commerciaux. Nos membres comptent de nombreuses banques commerciales. Selon le rapport, ce ne serait pas une possibilité dans toutes les collectivités canadiennes, mais il vaudrait peut-être la peine de l'examiner.

**M. Ramez Ayoub:** Dans de telles situations, on ne peut pas maintenir le statu quo.

**Mme Penny Walsh McGuire:** En effet.

**M. Ramez Ayoub:** Nous nous entendons là-dessus.

**Mme Penny Walsh McGuire:** Oui.

**M. Ramez Ayoub:** Je vais passer à autre chose.

J'ai très peu de temps; je tiens donc à faire valoir mon point de vue et à poser la bonne question.

[Français]

J'ai apprécié le parallèle entre le transport en commun et les entreprises de services. C'est une bonne comparaison, mais elle n'est pas parfaite. Dans les transports en commun, que ce soit l'autobus, le train ou le métro, le niveau de services n'est pas toujours le même selon qu'on vit au centre-ville où il y a une grande densité de population ou à l'extérieur de celui-ci.

Est-ce un modèle de services qui pourrait fluctuer selon les options choisies? Si je veux un service beaucoup plus rapide, j'en choisis un sur mesure qui coûte peut-être un peu plus cher, mais qui est plus rapide et qui me rapporte davantage. Comme entreprise, je suis prêt à le payer, mais je reçois un service en conséquence. Il y a aussi toujours le service de base. Ce modèle pourrait-il être étudié et être éventuellement offert aux entreprises partout au Canada?

Ma question s'adresse à l'une ou à l'autre des témoins.

[Traduction]

**Mme Katharine MacDonald:** Je vais raconter quelque chose très rapidement.

J'ai témoigné récemment devant un comité législatif permanent à un autre sujet, mais je me rends compte que les deux dossiers ont beaucoup de points en commun. La séance portait sur la fermeture du traversier pendant l'été. Je comprends que les gens des collectivités rurales et urbaines devraient avoir le même accès au service, peu importe leur lieu de résidence. Je ne sais pas comment on peut y arriver en distribuant les coûts de façon à ce que personne ne soit touché de manière disproportionnée par la hausse des coûts.

Pour répondre à la question que vous avez posée à Penny, j'ai parlé récemment à d'autres membres de mon groupe de propriétaires de petites entreprises. Ils m'ont dit que dans un premier temps, ils ont réagi à la hausse des prix des envois postaux en tentant d'augmenter la valeur des produits qu'ils fabriquent et qu'ils vendent; ainsi, chaque fois qu'ils doivent envoyer quelque chose par la poste, ils réalisent un plus grand profit sur le produit même. Je présume que de cette façon, les coûts sont plus proportionnels aux articles envoyés. Toutefois, ce n'est pas une méthode que tout le monde peut adopter facilement.



Dans un sens, ce n'est pas tout à fait juste pour les gens qui produisent de petits articles et qui veulent tout de même compter sur un service équitable, fréquent et rapide.

• (1040)

**M. Ramez Ayoub:** Je ne parlais pas de ne pas offrir de service ou d'offrir un service de mauvaise qualité. Je parlais d'offrir le bon niveau de service et peut-être un service de qualité supérieure à un prix plus élevé.

**Mme Katharine MacDonald:** Oui.

**M. Ramez Ayoub:** Ce modèle d'entreprise pourrait être une solution.

**Mme Katharine MacDonald:** Idéalement.

**M. Ramez Ayoub:** Madame McGuire, j'ai une autre question ou peut-être un commentaire. Je veux simplement confirmer une chose, parce que parfois, toutes sortes de solutions sont proposées. À l'heure actuelle, on ne parle pas de privatisation; ce n'est pas ce que nous voulons faire. Je veux simplement m'assurer que le gouvernement n'envisage pas cette solution en ce moment.

**Mme Penny Walsh McGuire:** Notre comité d'orientation a remarqué qu'on ne parlait pas de privatisation dans le rapport du groupe de travail.

Pour répondre à votre question au sujet d'un service amélioré et des frais d'un service amélioré — c'est essentiellement ce que vous proposez —, je crois que nos membres du milieu des affaires appuieraient cette proposition. En réalité, le secteur privé fonctionne actuellement de cette façon: on paye pour un service amélioré.

Je constate que la majorité des Canadiens et des gens du milieu des affaires sont satisfaits du service, mais de notre côté, nous avons remarqué un changement.

**Le président:** Merci beaucoup.

Il nous reste seulement deux intervenants. Ils auront droit à cinq minutes chacun.

Je donne d'abord la parole à M. McCauley.

**M. Kelly McCauley:** Merci de vous joindre à nous. C'est ma première visite à l'Île-du-Prince-Édouard. Je me suis maintenant rendu dans toutes les provinces.

**Une voix:** Bravo!

**M. Kelly McCauley:** Merci de nous accueillir.

M. Ayoub a parlé de privatisation toute la soirée hier. Je m'attendais donc à ce qu'il aborde le sujet.

Merci de votre présence. Vous avez donné de très bons témoignages toutes les deux.

Madame McGuire, vous avez mentionné les subventions. Nous avons remarqué que dans son mémoire prébudgétaire, la Chambre de commerce de l'Île-du-Prince-Édouard a parlé de veiller à ce que le gouvernement tienne son engagement de réduire les impôts. C'est un vrai...

**Mme Penny Walsh McGuire:** Contraste.

**M. Kelly McCauley:** Oui, et je vais m'adresser à vous aussi, madame MacDonald.

Nous voyons souvent cela; c'est la nature humaine: je veux ceci, je veux cela, mais je veux que cette personne-là paye. Malheureusement, nous commençons à manquer de personnes. Pour subventionner Postes Canada, nous devons augmenter les impôts, mais en même temps, vous demandez de réduire les impôts.

C'est la même chose avec la tarification: nous voulons un meilleur service, mais soit dit en passant, nous ne voulons pas payer parce que cela nuit à nos affaires.

**Mme Penny Walsh McGuire:** Oui, c'est un défi, et à mon avis, cela montre toute l'importance que le milieu des affaires et la population canadienne attachent à Postes Canada.

À propos du subventionnement à court terme, je pense que notre observation dans le rapport, c'est qu'il y a des préoccupations immédiates à court terme concernant les obligations relatives au régime de retraite, et il y a aussi des préoccupations graves à long terme qui nécessitent une solution en temps réel, puisque c'est un processus...

**M. Kelly McCauley:** Vous pensez davantage à...

**Mme Penny Walsh McGuire:** À court terme, comment pouvons-nous...

**M. Kelly McCauley:** Dans ce cas, envisageriez-vous une hausse à court terme du prix des timbres ou des services, si c'était pour surmonter deux ans de... Par la suite, une partie des coûts serait récupérée.

**Mme Penny Walsh McGuire:** Je n'ai pas vu le prix des timbres redescendre. C'est la seule préoccupation.

**M. Kelly McCauley:** Rien ne redescend.

Madame McGuire, à votre avis, qu'est-ce qui est plus important, par rapport à Postes Canada, pour les gens que vous représentez: la fiabilité ou un délai d'un jour ou deux? Certains sondages montrent que tout le monde veut un service gratuit d'un jour, mais accepte un délai de deux ou trois jours. Pour moi, c'est préférable de savoir que l'envoi sera certainement arrivé dans deux ou trois jours, plutôt que de penser qu'il arrivera peut-être demain.

Madame MacDonald, qu'est-ce qui est plus important, selon vous: une plus grande fiabilité ou une différence d'un jour ou deux?

**Mme Katharine MacDonald:** D'après moi, la fiabilité serait la priorité des gens. Je l'ai remarqué personnellement. J'en ai parlé à d'autres, et ils ont aussi remarqué qu'au cours des dernières années, le nombre de colis perdus ou brisés a augmenté. Dans ces cas-là, habituellement, ce sont les entreprises qui doivent payer. Je dirais la fiabilité. Tant qu'on peut être certain que l'envoi arrivera à destination, un jour ou deux de plus...

**M. Kelly McCauley:** Avec quels autres services que Postes Canada avez-vous fait affaire pour les colis? UPS? Pourquoi Postes Canada? Est-ce une question de prix?

**Mme Penny Walsh McGuire:** En tant que chambre liée au réseau national de chambres, nous faisons affaire avec Purolator et UPS. Nous offrons des avantages à nos membres par l'intermédiaire du réseau.

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

Madame MacDonald.

**Mme Katharine MacDonald:** Voulez-vous savoir si...

**M. Kelly McCauley:** Pour la livraison de colis. Vous avez mentionné que 60 % de vos ventes allaient aux États-Unis.

• (1045)

**Mme Katharine MacDonald:** Oui.

**M. Kelly McCauley:** Est-ce au moyen de Postes Canada?

**Mme Katharine MacDonald:** Toujours, oui.

**M. Kelly McCauley:** En raison des prix ou...

**Mme Katharine MacDonald:** Je suppose que j'ai beaucoup de bonnes raisons. C'est une question de principe, pour appuyer un service national.

**M. Kelly McCauley:** Continueriez-vous à utiliser un service même s'il coûtait plus cher, par principe? Vous avez mentionné que les prix étaient très importants, évidemment.

**Mme Katharine MacDonald:** Je pense que oui.

**M. Kelly McCauley:** Cet été, il y a eu une menace d'interruption de service de Postes Canada. J'ai reçu les courriels. Mon épouse est propriétaire d'une entreprise privée. Elle a reçu les lettres. La banque m'a harcelé pour que je sache que je serais tout de même payé, etc. Certains nous ont dit que ces avis avaient été envoyés pour nuire à Postes Canada et pour faire baisser son chiffre d'affaires. Selon moi, il s'agissait plutôt de messages importants, d'avertissements. Avez-vous reçu ces avis?

**Mme Katharine MacDonald:** Oui. Je les ai considérés comme des communications et non comme des tentatives d'influencer mon appréciation du service. Toutefois, je crois que c'est ce que certains de leurs membres ont pensé. Selon eux, ces messages n'ont pas été envoyés dans le but d'inspirer confiance.

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

**Le président:** La dernière intervenante est Mme Ratansi. Vous avez cinq minutes.

**Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.):** Merci de votre présence. Vous apportez un bel éclairage. Les petites et moyennes entreprises créent des emplois et elles favorisent la croissance économique, surtout les microentreprises parce que les étudiants finissent leurs études universitaires et se demandent ce qu'ils peuvent faire puisqu'il n'y a pas d'emplois. Je suis donc très contente. Quand j'étais comptable, j'aidais les petites et moyennes entreprises.

Je cherche une réponse brève à la question suivante: qu'est-ce qui vous a fait croire que Postes Canada serait privatisée? Quelqu'un pensait qu'elle serait privatisée, et je crois que vous avez dit dans votre déclaration que vous ne vouliez pas la privatisation. Elle ne sera pas privatisée — je vous le dis simplement. Si quelqu'un vous pose des questions au sujet de la concurrence avec Postes Canada, cela n'a rien à voir avec la privatisation. Réglons cela tout de suite.

Nous sommes ici pour obtenir des idées originales de votre part, de la part de tout le monde. En tant que petites et moyennes entreprises, vous avez de l'imagination parce que vous devez surmonter des obstacles et vous devez tout équilibrer. Nous n'étudions pas Postes Canada du point de vue du groupe de travail; c'est juste un document de travail que nous utilisons. C'est notre analyse qui comptera.

Regardez Postes Canada et dites-vous que, oui, les envois poste-lettres diminuent, le courrier publicitaire augmente, les colis augmentent, d'autres services comme la poste électronique et le commerce électronique augmentent. Si vous aviez le réseau logistique de Postes Canada, si vous aviez ses actifs — qui s'élèvent à environ 7 milliards de dollars —, comment en tiriez-vous parti? Personne ne sort des sentiers battus. Tout le monde s'arrête aux finances; on nous dit de penser d'une certaine façon. En tant que comptable, je vous ferais penser de cette façon parce que je proposerais des politiques comptables. Donnez-moi des réponses originales. Postes Canada a tellement de points forts. Qu'en feriez-vous? Comment en tirez-vous parti pour améliorer le service?

**Mme Katharine MacDonald:** J'ai notamment observé les infrastructures physiques ou géographiques monumentales, particulièrement les immeubles où loge Postes Canada. Dans l'Île-du-

Prince-Édouard, vous observerez que toutes les petites collectivités possèdent un bureau de poste. Avec le déclin de la population rurale, particulièrement dans l'île, le bureau de poste est parfois la seule entreprise qui subsiste en certains endroits. J'imagine que c'est en quelque sorte un lieu de rencontre rural. S'il fallait lancer une activité dans l'un de ces espaces physiques, services bancaires postaux ou autres commerces, ce serait une occasion en or.

**Mme Yasmin Ratansi:** On a fait peu de cas des services bancaires postaux en prétendant qu'il faudrait investir un milliard de dollars. Balivernes! Le Japon, l'Italie et la France ont tous eu les mêmes problèmes que Postes Canada et ils ont retourné la situation. Les actifs du Japon dans sa banque postale s'élèvent maintenant à 196 mille milliards de yens.

Je vous le demande, si vous n'avez pas de réponse maintenant mais que vous tenez à nous en communiquer une, faites-le, parce que nous devons trouver des solutions originales. Si le statu quo est inconfortable, changeons et posons-nous des questions: De quoi s'agit-il? Que faire de ce problème?

• (1050)

**Mme Penny Walsh McGuire:** Pour dire comme Katharine, on trouve dans les régions profondément rurales de partout au Canada d'énormes infrastructures, et, aussi, des PME se cherchent peut-être des locaux. Pourrait-on former des partenariats privé-public pour rentabiliser les infrastructures pour un service public cher à nos coeurs? Y a-t-il d'autres moyens d'en tirer des recettes comme la location ou d'autres options?

**Mme Yasmin Ratansi:** De plus, pour peupler les régions éloignées du Canada, il faut quelque chose, parce que nous sommes concentrés le long de la frontière américaine. Qu'allons-nous faire? Nous avons besoin de population. Allons-nous songer à en envoyer une partie dans des régions éloignées? À quelles sortes de services pensez-vous que l'infrastructure actuelle de Postes Canada pourrait servir?

**Mme Penny Walsh McGuire:** J'y songerais probablement en fonction des membres que nous représentes et du genre de services qu'ils pourraient fournir. Je suis sûre que des régions du Canada mal desservies par la fonction publique pourraient nouer des partenariats avec Postes Canada.

**Mme Yasmin Ratansi:** Si vous avez d'autres idées, nous allons les accueillir avec beaucoup de plaisir.

**Le président:** Je vous remercie toutes les deux pour vos exposés très utiles et vos points de vue très intéressants.

Je voudrais vous demander quelque chose en particulier, madame McGuire. Vous avez dit que vous pourriez devoir parler à vos membres de certains des problèmes soulevés ici. Si, à un certain moment, vous disposez de renseignements supplémentaires que vous souhaiteriez communiquer à notre comité, qui pourraient aider à nos délibérations, veuillez contacter directement notre greffière. Vous pouvez envoyer des documents. Quant à nous, nous déposerons notre rapport au Parlement, peut-être vers la fin de l'année. Si dans les semaines qui viennent vous obtenez des renseignements supplémentaires que vous voudriez présenter, vous pourriez le faire d'ici là et nous vous en serions très reconnaissants.

**Mme Penny Walsh McGuire:** Y a-t-il des délais pour la deuxième étape, après le rapport? Est-ce que le Comité a un délai à respecter pour la mise en oeuvre des modifications?

**Le président:** Je ne peux pas parler à la place du gouvernement, mais je ne suis pas certain que, en ce moment même, il prévoie de faire des modifications. Il voudra prendre connaissance de notre rapport, prendre le temps de l'analyser, ce qui vous procurerait plus de temps, j'en suis sûr, mais si vous voulez que des renseignements que vous possédez figurent dans notre rapport au Parlement, il serait bon de nous les communiquer dans les semaines qui viennent.

**Mme Penny Walsh McGuire:** Merci.

**Le président:** Merci à vous deux.

Nous suspendons la séance, le temps, pour les prochains témoins, de s'approcher.

Merci

• (1050) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1055)

**Le président:** Nous reprenons.

Je crois que tous les deux, messieurs, vous étiez présents et avez observé la première partie de la séance. Vous connaissez donc notre manière de faire. Je vous épargnerai les détails. Je vous rappelle seulement que nous vous demandons de faire une déclaration préliminaire très courte, de préférence de cinq minutes ou moins, après quoi les membres du comité vous questionneront. Nous espérons connaître votre point de vue sur l'avenir de Postes Canada.

Monsieur Barrett, vous êtes le premier sur ma liste. Vous avez cinq minutes.

**M. John Barrett (directeur des ventes, Marketing et développement, Vesey's Seeds Ltd.):** Merci.

Soyez les bienvenus dans l'île-du-Prince-Édouard. J'espère que l'importance de la salle où nous nous trouvons, à la veille du 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada, ne vous a pas échappé. Nous sommes dans la Salle commémorative, hommage aux Pères de la Confédération. Je vous souhaite un séjour agréable.

Depuis 1939, Postes Canada a joué un rôle indispensable dans les opérations et la réussite de notre entreprise, Vesey's Seeds Ltd. Actuellement, grâce à des services de livraison à domicile du courrier publicitaire et des envois poste-lettres, nous distribuons deux millions de catalogues et divers articles vendus chaque année. De même, notre entreprise expédie bien plus de 90 % de ses colis par le service Colis accélérés de Postes Canada. Pour les faire livrer, nous avons le choix, mais, pour la distribution de son catalogue et de sa documentation commerciale, nous dépendons uniquement du service poste-lettres existant de Postes Canada.

Lorsque les médias annoncent une menace de grève ou de grève surprise dans la livraison postale, notre entreprise en souffre doublement. D'abord, nous sommes obligés de trouver une solution de rechange pour l'expédition de nos colis. Dans l'immense majorité des cas, c'est plus coûteux qu'avec Postes Canada, parce que les transporteurs que nous trouvons majorent leur prix en raison d'une demande plus forte, profitant donc des clients comme nous qui dépendent de Postes Canada. Comme nos clients ont déjà acquitté les frais d'expédition et de manutention, toute majoration des coûts de livraison s'ajoute à nos frais.

Ensuite, quand le public perçoit qu'il y aura peut-être perturbation du service postal, le volume des ventes diminue. Beaucoup de nos clients vivent à la campagne et sont âgés. Ils continuent donc de commander par le courrier. De même, les clients craignent de ne pas recevoir leurs commandes à temps. Le problème est aggravé pour une entreprise comme la nôtre qui expédie des produits vivants: ils croient que, pendant la grève, les bulbes ou les plantes seront

immobilisés dans quelque local de Postes Canada où ils pourrissent. D'après moi, notre entreprise entretient d'excellents rapports de travail avec la direction et les membres du syndicat de Postes Canada. Le président lui-même a visité notre installation et nous avons passé beaucoup de temps, au fil des années, à discuter de l'avenir de Postes Canada avec lui et avec plusieurs autres membres de la haute direction de la société.

Je suis convaincu que Postes Canada est tout à fait consciente des pressions financières auxquelles elle est soumise et qu'elle a tenté de prendre les mesures nécessaires pour renouer avec les profits. Cependant, je crois que l'ingérence politique et les stratégies de la société ont nui à son image et à la rentabilité de ses clients et que cette ingérence a entravé sa modernisation et son efficacité. Je vous en donnerai deux exemples.

En ce qui concerne les bureaux de poste ruraux et les boîtes postales communautaires, on m'a demandé, il y a quelques années, de rencontrer une équipe de la haute direction de Postes Canada pour exprimer notre opinion sur la façon, pour la société, d'atteindre ses objectifs de compressions des dépenses. À l'époque, j'ai donné comme exemple un bureau de poste rural que je connaissais, où se trouvait un petit nombre de boîtes postales et qui employait deux personnes. J'ai expliqué que, quelques décennies auparavant, l'emplacement aurait été considéré comme rural, mais que, désormais, il fournissait un service à des clients qui régulièrement, sinon quotidiennement, fréquentaient un milieu urbain où se trouvaient toute une gamme d'emplacements où ils pouvaient ramasser des colis. Quand je leur ai expliqué à quel point il me semblait ridicule qu'un tel emplacement soit conservé par Postes Canada, les gestionnaires étaient complètement d'accord et m'ont expliqué que la situation se répétait dans des centaines d'endroits semblables dans le pays, ce qui coûtait à la société, en frais d'entretien, des millions de dollars par année. Quand je leur ai demandé pourquoi ils ne les fermaient pas, ils m'ont simplement répondu que dès qu'il semble qu'un tel endroit pourrait fermer, le député local cause un esclandre pour la perte de peut-être les deux emplois les mieux payés dans cette collectivité rurale. Si c'est vrai, ce dont je n'ai aucune raison de douter, cette ingérence doit cesser, et chaque député doit tenir compte de la situation générale du service de livraison de la poste par Postes Canada.

Les boîtes postales communautaires ont fini par devenir un enjeu politique pendant les dernières élections fédérales. Divers médias ont ratissé la campagne, à la recherche de vieilles bonnes femmes et de travailleurs postaux fâchés pour jeter de l'huile sur le feu quand la question de leur adoption est venue sur le tapis. À Charlottetown, dont une grande partie du centre urbain était desservie par des boîtes postales communautaires, une autre société d'État, Radio-Canada, a fait paraître cela comme si c'était la fin du monde et que c'était la première fois qu'on voyait ou qu'on entendait parler de la boîte postale communautaire. Eh bien oui, il y a eu des cas isolés de problèmes d'accès, mais la mise en oeuvre a fait l'objet de beaucoup d'exagérations. Voilà encore un autre exemple d'ingérence.

• (1100)

Je sais que vous essayez de me signaler qu'il est temps de conclure, mais j'ai une proposition pour vous.

Nous sommes une entreprise importante de commandes postales au Canada — en fait, je pense que Postes Canada nous a dit que nous étions son principal client du secteur privé dans le Canada atlantique —, et notre existence et notre rentabilité sont liées, bon gré mal gré, à la poursuite des services de Postes Canada et à leur abordabilité. Nous sommes donc naturellement inquiets pour l'efficacité de la société, la structure de ses prix ou la continuité de son service. Notre espoir serait qu'on supprime les menaces d'interruptions futures de travail et que les mesures nécessaires soient prises, bien avant la fin des conventions collectives, pour conclure un accord équitable pour toutes les parties, particulièrement les clients.

Pendant ces périodes d'incertitude, le volume des livraisons de Postes Canada diminue de façon spectaculaire, et tous les clients ne reviennent pas au bercail quand la menace de perturbation s'est dissipée. Manifestement, cela a des conséquences à long terme pour la société. À ce que je sache, la convention provisoire actuellement en vigueur expirera très bientôt, et nous encourageons le gouvernement à prendre les mesures requises pour éliminer la menace d'éventuelles perturbations du service.

**Le président:** Merci.

Monsieur Barrett, je vous encourageais à conclure, mais l'expérience nous a appris que même si votre mémoire comporte d'autres éléments que vous n'avez pas réussi à glisser dans vos remarques préliminaires, ils ressortiront peut-être à la faveur des questions de nos membres, et nous essayons d'y arriver le plus vite possible.

Monsieur Gaudet, vous disposez de cinq minutes.

**M. Scott Gaudet (vice-président, Section locale 129, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes):** Merci.

Tout d'abord, je signale que la séance a lieu sur les terres de la nation micmaque.

Mesdames et messieurs les membres du comité, je vous remercie de me donner l'occasion de donner mon point de vue de postier à cette étape de votre étude. Je travaille pour le bureau de poste depuis 2001. Pendant les quinze années et plus que j'y ai passées, j'ai vu de nombreux changements dans le service et un changement considérable dans le comportement de la direction.

Dans mon exposé, j'aborderai deux des principaux sujets d'inquiétude dans la situation actuelle du bureau de poste, c'est-à-dire les effets des changements de service sur les personnes âgées et la centralisation du tri postal et ses effets sur le service postal dans l'Île-du-Prince-Édouard.

En 2013, Deepak Chopra a annoncé aux Canadiens qu'il changeait les méthodes de livraison de leur courrier et il a appliqué des mesures draconiennes avec l'aide de ses homologues du gouvernement Harper.

La mise en oeuvre des boîtes postales communautaires a commencé sans consultation sérieuse du public ni du syndicat. Comment cela pouvait-il se produire? Qu'est-ce que cela signifiait pour moi et mes collègues? Le bureau de poste n'est pas financé par les contribuables. C'est une société de la Couronne financièrement viable. Comment cet individu pouvait-il mentir aux Canadiens sur les ondes de Radio-Canada en prétendant avoir consulté les personnes âgées et qu'elles voulaient obtenir ce service? Il laissait entendre que ces personnes avaient hâte d'affronter les tempêtes de neige de janvier pour aller chercher leur courrier. Si seulement elles pouvaient se rendre aux boîtes postales.

Je ne connais pas une seule personne âgée qui était d'accord avec Deepak. Le pourcentage de la population d'au moins 65 ans dans ma ville natale de Summerside était de 18,2 % en 2011, contre 14,8 %, la moyenne nationale.

À la faveur de mes contacts personnels je suis parvenu à connaître de nombreuses personnes âgées et leurs habitudes quotidiennes. L'hiver, chez nous, elles sont vulnérables à de nombreux dangers. Il m'est arrivé deux fois d'aider des femmes aveugles désorientées à l'extérieur. Une fois, en entrant dans un immeuble d'habitation pour aînés, j'ai senti une forte odeur de fumée. J'ai alerté les résidents. Des voisins avaient laissé la cuisinière allumée, et l'incendie débutait. Nous avons contacté les résidents à temps pour éviter une catastrophe. Voilà seulement quelques exemples de services supplémentaires que les postiers rendent à la communauté grâce à la livraison à domicile. Tous les jours, il y en a beaucoup d'autres au Canada. Demandez à n'importe lequel d'entre eux.

Dans les années 1980, l'Union des facteurs du Canada, maintenant le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, et Centraide Canada ont lancé un programme pilote, copié dans de nombreux autres pays, où le facteur intervenait en première ligne, dans un rôle d'appui, pour renseigner les fournisseurs spécialisés de services sur des personnes âgées en situation de besoin. J'ai donné plus de détails sur ce programme dans la documentation que j'ai communiquée au Comité.

Avec les technologies d'aujourd'hui, le bureau de poste devrait chercher à élargir ses services et non à sabrer dans ceux qu'il fournit déjà ni à majorer ses coûts. Il pourrait aller à domicile, vérifier l'état de vos parents âgés et immédiatement entrer en contact avec vous, votre famille ou des fournisseurs de soins de santé sur leurs besoins. Si le bureau de poste était bien géré, nous fournirions encore un service bancaire postal et je pourrais fournir des services aux personnes âgées à domicile, par exemple pour le paiement de factures, des virements et ainsi de suite. Beaucoup de pays membres du G20 fournissent un service bancaire postal. Pourquoi pas le Canada?

Les sociétés pharmaceutiques font partie des entreprises les plus riches du monde. Pourquoi ne pas collaborer avec elles pour mettre sur pied un programme d'assurance-médicaments qui permettrait de livrer des médicaments aux personnes âgées à domicile? Beaucoup de comptoirs postaux sont situés dans des succursales de Lawtons Drugs ou de Shoppers Drug Mart.

De 2008 à 2011, le bureau de poste a investi 2,5 milliards de dollars en immobilisations pour moderniser le système postal. Cet argent a servi à acheter des lecteurs optiques de caractères multilignes, de la mécanique.

Ici, chaque localité de l'île dotée d'un bureau de poste a assisté à une réduction spectaculaire des heures de service et des heures payées. En 2013, le bureau de poste a mis en oeuvre une machine centralisée de tri postal à Halifax, exactement à 300 kilomètres d'ici, c'est-à-dire à trois heures de route de ma ville natale de Summerside. Tout le courrier de l'île y est désormais envoyé par camion, puis il revient pour être livré. Il faut maintenant de trois à cinq jours pour toute l'opération qui prenait autrefois un jour.

L'empreinte carbone du camionnage du courrier entre l'Île-du-Prince-Édouard et Halifax est scandaleuse. Il faut agir de manière plus écologique. Dans mon dépôt, cette opération a coûté deux postes à temps plein.

Les entreprises locales ont souffert de ces changements. Le bureau de poste a une obligation envers ses propriétaires, le public. C'est une société d'État et non une organisation non gouvernementale, comme Deepak et ses copains le souhaiteraient.

Merci de m'avoir donné l'occasion de m'adresser à vous. Je suis prêt à répondre à vos questions.

•(1105)

**Le président:** Merci beaucoup à vous deux.

Nous passons à la période de questions.

Notre premier intervenant est M. Whalen. Vous avez sept minutes, monsieur.

**M. Nick Whalen:** Je vous remercie tous les deux de votre présence.

Alors que nous parcourons le pays, des thèmes similaires se dégagent de nos consultations, mais il n'y a pas de solution universelle pour régler les problèmes auxquels Postes Canada est confrontée. De plus, le type de service souhaité et la façon dont les gens sont touchés par les services de Postes Canada diffèrent légèrement d'une région à l'autre.

Monsieur Barrett, je commence par vous. Nous avons entendu parler de l'incidence négative de l'élimination du tri dans les collectivités sur le service que les entreprises peuvent offrir aux clients. Est-ce que c'est un problème pour votre entreprise, pour vendre aux gens sur l'île?

**M. John Barrett:** Non.

**M. Nick Whalen:** On nous a dit aussi que les services postaux américains offraient de meilleurs taux et que les normes de l'Union postale universelle qui étaient appliquées lorsque les Américains utilisaient les services postaux pour un envoi au Canada donnaient lieu à une situation désavantageuse pour les entreprises canadiennes. Est-ce que c'est un problème qui a nui à votre capacité de vendre aux États-Unis, par rapport aux Américains qui vendent leurs produits au Canada? Comment est-ce que cela vous affecte? Êtes-vous au courant de la situation?

•(1110)

**M. John Barrett:** Je suis au courant de la situation. Nous faisons des affaires aux États-Unis. Nous avons une entreprise aux États-Unis, à Hartford, au Michigan; j'en reviens tout juste. Nous y expédions des dizaines de milliers de colis.

Pour répondre directement à votre question, non, je ne vois pas cela comme un problème, notamment en raison de la nature de notre entreprise. Ce n'est pas comme si nous vendions des vêtements ou de l'équipement informatique. C'est beaucoup plus complexe d'expédier le type de produit que nous vendons au Canada à partir des États-Unis que des produits plus courants. Donc, même s'il y avait une différence dans les coûts de livraison, nous n'en serions pas affectés.

Pour nos activités aux États-Unis, nous utilisons un service qui serait excellent pour nous ici et pour d'autres entreprises aussi, j'en suis certain. C'est le système FedEx SmartPost; le plus efficace et le plus économique que j'ai pu trouver aux États-Unis. Il nous permet d'expédier des petits colis partout aux États-Unis. En termes simples, le service se veut une collaboration entre Federal Express et l'USPS. Lorsqu'une adresse est saisie dans le système, celui-ci détermine jusqu'où le colis sera transporté par FedEx et à quel point il sera remis à l'USPS pour une livraison à domicile. FedEx se charge de la cueillette et de la facturation et son système fait le partage des revenus entre les deux sociétés.

Si on pense à notre lien avec Purolator, notre pays accuse un grand retard par rapport aux États-Unis en ce qui a trait à l'élaboration et à la promotion d'un tel service. Si une entreprise privée comme FedEx peut s'associer à l'USPS, on pourrait penser que Postes Canada et sa société soeur Purolator pourraient facilement faire de même. Si un tel système était offert par Postes Canada, cela changerait notre façon d'expédier les colis en fonction de notre type d'activité.

À titre d'exemple, nous avons lancé un vaste programme de collecte de fonds dans l'ensemble du pays et nous avons expédié tous les produits vendus par les écoles ou les groupes participants. Nous avons expédié les produits en vrac sur des palettes, par l'entremise de compagnies de transport. Aux États-Unis, nous pouvons offrir un service sans tracas aux organisations et nous pouvons envoyer tous nos produits directement au domicile des clients. On ne peut toutefois pas le faire au Canada parce que c'est trop coûteux. Le système FedEx SmartPost est abordable. Nous aimerions voir...

**M. Nick Whalen:** C'est intéressant.

Le groupe de travail a notamment proposé de rationaliser davantage les opérations de traitement et d'accroître la synergie avec Purolator, ce qui permettrait de réaliser des économies de 82 millions de dollars par année. C'est sûrement parce que vous lui en avez parlé.

Lorsqu'on pense aux franchises — et je m'adresse plutôt à vous en tant que consommateur —, trouvez-vous qu'il y a une différence entre un comptoir de Postes Canada dans une autre entreprise comme Shoppers Drug Mart et un dépôt organisationnel? Est-ce que vous obtenez un meilleur service dans l'un ou dans l'autre? Quelle incidence le franchisage des opérations a-t-il eu sur votre entreprise? A-t-elle été importante?

**M. John Barrett:** Nous avons un échantillon important. Nous sommes partout au pays. Nous n'avons pas eu de plaintes au sujet du service. Nous jugeons la norme de service de livraison tout à fait acceptable. Au Canada, notre clientèle active compte 250 000 personnes. S'il y a un problème ou que le service est lent, elles vont nous le dire parce que ce sont elles qui paient les frais d'expédition et de manutention, mais ce n'est pas un problème pour nous. C'est très rare qu'on perde un produit. Il finit par être retrouvé.

**M. Nick Whalen:** Avez-vous remarqué une différence entre les franchises et les dépôts organisationnels en cas d'erreur?

**M. John Barrett:** Non, et on ne saurait pas de quel type de point de livraison il s'agit, de toute façon.

**M. Nick Whalen:** D'accord.

Monsieur Gaudet, au sujet du franchisage, comment se passe le transfert des employés d'un dépôt organisationnel vers un magasin Pharmaprix ou un autre partenaire? Quelle en est l'incidence sur vos membres? Est-ce qu'il a une incidence sur les niveaux de paie? Est-ce que vous représentez les personnes qui travaillent au comptoir de Postes Canada d'un magasin Shoppers Drug Mart? Qu'est-ce que tout cela représente pour les relations entre l'employeur et les employés?

•(1115)

**M. Scott Gaudet:** Une fois la franchise créée, il revient au franchisé de la doter. Le Syndicat des travailleurs et travailleuses des Postes perd un membre, qui passe au secteur privé. Les travailleurs non syndiqués qui travaillent dans les franchises sont beaucoup moins bien payés que les travailleurs syndiqués.

Je sais qu'à Summerside, dans les pharmacies Murphy's — une entreprise indépendante, mais similaire à d'autres comme Lawton's Drugs —, les travailleurs gagnent environ 17 \$ l'heure comparativement à 26 \$ l'heure pour les personnes qui travaillent dans les dépôts organisationnels. Bien sûr, cela a une incidence sur le nombre de membres, mais il se crée aussi une division puisque ces personnes font le même travail que les membres du STTP, mais sont beaucoup moins bien payées. Ils ont aussi beaucoup moins d'avantages sociaux. L'incidence sur nos membres est importante.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur McCauley, c'est votre tour, je crois. Vous avez sept minutes.

**M. Kelly McCauley:** Messieurs, je vous remercie de votre présence ici aujourd'hui. C'est une ville est splendide et je suis très heureux d'y être.

Monsieur Barrett, je vous remercie de vos commentaires. Je regarde votre site Web et j'ai déjà envoyé l'adresse à ma femme. Elle adore jardiner. Malheureusement, je tue toutes les plantes que je touche, alors je ne ferais que les gaspiller.

Vous avez dit que 90 % de vos colis étaient expédiés par Postes Canada. Est-ce que cela comprend le service de Purolator ou seulement les services postaux?

**M. John Barrett:** C'est Postes Canada.

**M. Kelly McCauley:** Et les 10 % restants sont envoyés par l'entremise de quels services?

**M. John Barrett:** Nous vendons divers produits et ils sont plutôt gros et lourds.

**M. Kelly McCauley:** D'accord, donc vous ne pouvez pas...

**M. John Barrett:** Nous avons recours aux services de FedEx Ground ou d'autres; c'est parfois même Purolator Routier. Nous devons expédier certains produits de cette façon.

**M. Kelly McCauley:** Je présume que vous utilisez les services de Postes Canada pour expédier 90 % de vos colis parce que la société offre les meilleurs taux?

**M. John Barrett:** Postes Canada offre un système de rabais aux entreprises clientes. Nous sommes chanceux d'avoir pignon sur rue ici pour deux raisons: d'abord, notre volume est relativement élevé, ce qui nous permet d'avoir des rabais plus importants; ensuite, nous expédions la marchandise vers l'ouest. Selon ce que je comprends, les camions de Postes Canada ne sont pas aussi pleins lorsqu'ils se déplacent d'est en ouest que lorsqu'ils se déplacent d'ouest en est. Si notre entreprise était située à Mississauga, nous n'aurions pas droit à un taux aussi avantageux. Donc, nous utilisons les services de Postes Canada pour le prix, mais, bien qu'UPS et toutes les autres entreprises cognent souvent à notre porte, nous sommes aussi très satisfaits du service.

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

Combien de produits expédiez-vous vers les États-Unis?

**M. John Barrett:** Nous expédions certaines marchandises vers les États-Unis, mais nous avons un centre de distribution aux États-Unis.

**M. Kelly McCauley:** Vous avez parlé du service de FedEx. Je regarde cela; c'est fantastique.

Nous avons entendu dire qu'aux États-Unis, on pouvait acheter trois sacs différents pour les colis. Il y a un sac pour les colis de moins de tel poids, un autre pour les colis de tel poids et un troisième sac pour un taux fixe partout au pays. Je crois qu'en Australie, on peut acheter un sac qui permet d'expédier un colis de  $x$  livres ou moins n'importe où.

Est-ce que de tels services pourraient vous aider ou êtes-vous satisfait des services actuels offerts à votre entreprise?

**M. John Barrett:** Nous avons expédié des produits au nom de certains partenaires américains et nous avons pu profiter d'un taux fixe pour les colis d'une livre ou d'un taux fixe pour un colis qu'on remplit autant qu'on le peut. Pour nos activités de base, chaque boîte a une taille et un poids différent. Nous ne sommes pas comme le centre de liquidation d'un éditeur, qui envoie 100 000 exemplaires d'un même produit. Ces programmes sont plus efficaces pour ce genre d'activités.

**M. Kelly McCauley:** D'accord. C'est intéressant, parce que vous êtes un client important, mais cela ne serait pas une bonne solution pour vous.

**M. John Barrett:** Non, ce n'est tout simplement pas pour nous.

**M. Kelly McCauley:** Imprimez-vous beaucoup de catalogues?

**M. John Barrett:** Oui.

**M. Kelly McCauley:** Où les envoyez-vous? Sur l'île, bien sûr, mais...

**M. John Barrett:** Non, nous faisons affaire avec deux grands imprimeurs: Lowe-Martin à Ottawa et St. Joseph à Toronto ou à Concord. Lorsqu'ils sont imprimés, environ 50 000 ou 60 000 catalogues sont envoyés vers nos entreprises de publipostage à Halifax pour répondre aux demandes quotidiennes, mais une grande partie des catalogues est envoyée directement dans les casiers. Les catalogues sont directement envoyés vers le centre principal d'acheminement de Toronto où ils sont intégrés au système. Ils ne passent donc pas par ici.

•(1120)

**M. Kelly McCauley:** Mais ils sont expédiés par Postes Canada.

**M. John Barrett:** Nous n'avons pas le choix.

**M. Kelly McCauley:** Êtes-vous satisfait du service que vous recevez?

**M. John Barrett:** Oui.

**M. Kelly McCauley:** Pour revenir rapidement à ce qui se fait en Australie, vous avez parlé du système FedEx. Est-ce que Postes Canada pourrait prendre d'autres mesures pour vous aider ou pour aider d'autres entreprises comme la vôtre...

**M. John Barrett:** Non.

**M. Kelly McCauley:** Qu'est-ce que la société pourrait vous offrir?

**M. John Barrett:** Je ne passe pas beaucoup de temps à me demander ce qu'elle pourrait m'offrir, mais...

**M. Kelly McCauley:** Pourquoi pas? Nous le faisons.

**M. John Barrett:** Le système FedEx SmartPost est celui qui nous aiderait le plus et qui entraînerait un changement important dans nos activités de base.

**M. Kelly McCauley:** Est-ce que vous échangez avec d'autres entreprises du Canada? Je sais que Postes Canada vous a beaucoup consulté parce que vous êtes un client important.

Avez-vous parlé avec d'autres associations ou d'autres entreprises de la façon dont nous pouvons améliorer les services?

**M. John Barrett:** Oui, c'est intéressant. Je suppose que c'est parce que nous sommes dans le domaine du jardinage, qui est sans prétention, mais nous sommes amis avec tous nos concurrents, tant au Canada qu'aux États-Unis.

On aborde tout le temps ce sujet. Vous savez, tout le monde vit des frustrations, et elles sont souvent associées au prix.

**M. Kelly McCauley:** C'est un des points qui ont été soulevés.

Nous avons entendu dire que les entreprises étaient prêtes à payer leurs timbres plus cher. Toutefois, dans nos sondages, les entreprises disent qu'elles ne veulent pas d'une augmentation du prix des timbres. Elles ne veulent pas non plus payer plus d'impôt pour subventionner ou compenser cela.

Êtes-vous du même avis ou est-ce que vous seriez prêt à payer plus...

**M. John Barrett:** La solution, ce n'est pas d'augmenter les prix. C'est de gérer l'entreprise de façon plus efficace.

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

**M. John Barrett:** S'il faut fermer les bureaux de poste ruraux, construire des boîtes postales communautaires, mécaniser davantage le traitement du courrier, alors faisons-le.

Si vos prix sont trop élevés, vous allez vous expulser vous-mêmes du marché. Postes Canada a failli nous perdre en tant que client à quelques reprises à cause de ses prix élevés, surtout que les représentants d'UPS font des pieds et des mains pour devenir notre fournisseur.

Il y a une ligne très mince et lorsqu'on la franchit, les coûts supplémentaires ont une incidence critique sur notre entreprise. Nous sommes assujettis à une augmentation automatique des prix chaque année. Je ne connais pas un seul autre fournisseur qui fait cela. C'est garanti. Cette augmentation est la chose la plus facile à prévoir dans notre entreprise.

**M. Kelly McCauley:** Oui.

**M. John Barrett:** Chaque année, au cours de la première ou de la deuxième semaine de janvier, on augmente le prix des envois Médiaposte avec adresse et on ne peut rien faire contre cela.

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

Une dernière question, rapidement.

Vous avez parlé de la perturbation des services au cours de l'été et j'aimerais avoir votre opinion. Avant, une mesure législative avait obligé les employés de Postes Canada à reprendre le travail. Cette fois-ci, on a laissé les choses aller.

S'il s'agit d'un service essentiel, croyez-vous qu'on doit imposer des mesures législatives pour forcer le retour au travail ou qu'on doit simplement laisser les choses aller?

**Le président:** Rapidement, si possible, monsieur.

**M. John Barrett:** D'après ce que je comprends, c'est que cette fois-ci, on n'a pas eu recours à un processus d'arbitrage exécutoire; on a eu recours à un arbitre à la dernière minute, alors qu'on aurait dû le faire des mois plus tôt. On connaissait la position de tout le monde depuis longtemps, et rien n'a bougé.

**M. Kelly McCauley:** Nous n'avons plus de temps, malheureusement.

**M. John Barrett:** Je comprends.

Merci beaucoup. Je vous remercie encore une fois de nous accueillir au Comité.

**Le président:** Monsieur Duvall, vous avez sept minutes.

**M. Scott Duvall:** Merci, messieurs. Je vous remercie du temps que vous nous consacrez aujourd'hui. Je vous en suis reconnaissant.

Monsieur Barrett, vous avez indiqué que vous considérez que cela devrait fonctionner de façon plus efficace, et je pense que nous sommes tous d'accord avec vous là-dessus. Vous êtes aussi d'avis qu'il y a eu de l'ingérence politique, selon ce que j'ai entendu, et que l'affaire a pris des proportions démesurées lorsqu'il a été question des boîtes postales communautaires.

Êtes-vous conscient que cela s'est produit dans l'ensemble du pays et que cette situation a suscité des protestations de l'ensemble des Canadiens?

**M. John Barrett:** Oh, oui, c'est certain. Ce que je veux dire, c'est que j'ai manifestement vu plus de reportages à l'échelle locale que de reportages provenant de Hamilton, par exemple, mais l'affaire a certainement été alimentée par les médias. Je pense que l'histoire entourant le déploiement de cette mesure d'économie a été montée en épingle.

• (1125)

**M. Scott Duvall:** D'accord.

Ce que je vais dire nous a été affirmé hier encore par certains politiciens qui ont fait du porte-à-porte et qui en font encore. Je sais que j'ai entendu ce commentaire pendant la campagne électorale, et plusieurs autres l'ont entendu aussi: les Canadiens craignent de perdre le service de livraison du courrier à domicile.

En fait, un parti en a fait un enjeu électoral et a promis de maintenir le service de livraison à domicile, parce que l'arrêt du service nuirait à beaucoup de gens. Je tenais à le préciser, parce que les gens disent tenir à ce service.

J'aimerais avoir vos commentaires. Selon vous, la décision devrait-elle être prise par la population ou par Postes Canada?

**M. John Barrett:** Comme M. MacAulay l'a indiqué aujourd'hui et lors de la séance précédente, les gens aimeraient avoir un service amélioré, mais ne veulent pas en assumer les coûts. Les gens auraient tendance à dire qu'ils aiment le service, mais qu'ils ne veulent pas payer pour l'avoir et qu'en plus, ils ne sont pas très heureux du prix actuel des timbres.

Je pense que Postes Canada est mieux placée pour juger des mesures à prendre pour éviter d'enregistrer la perte éventuelle d'un milliard de dollars qu'elle évoque. Je pense qu'elle est peut-être mieux placée que le Parlement et probablement en meilleure position que ses clients.

**M. Scott Duvall:** Concernant cette perte, je crois comprendre que Postes Canada a enregistré des profits pour 20 des 22 années. La société a projeté des pertes, mais a fait d'excellents profits se chiffrant dans les millions de dollars. Comment se fait-il que la société prévoie soudainement des pertes d'un milliard de dollars, à l'avenir, alors qu'elle n'a pas réussi à faire des prévisions exactes au départ...

**M. John Barrett:** Je pense que vous devriez poser la question à Deepak plutôt qu'à moi.

**M. Scott Duvall:** Très bien.

**M. John Barrett:** J'essaie de gérer notre entreprise, et non Postes Canada.

**M. Scott Duvall:** J'en conviens, mais vous faites des commentaires, vous faites des projections sur les pertes et cela vous préoccupe. Or, il n' a jamais eu de telles pertes.

**M. John Barrett:** Je suis préoccupé par les pertes, car les seules informations que j'ai me viennent des explications qui nous sont fournies par des gens comme le président et des vice-présidents de Postes Canada sur les pertes potentielles d'un montant quelconque et sur les causes. Ils nous demandent comment nous pouvons contribuer à leurs processus de décision sur les mesures qu'ils veulent mettre en oeuvre pour éviter ces pertes.

**M. Scott Duvall:** Très bien, merci.

Monsieur Gaudet, vous avez parlé plutôt des écarts de rémunération pour certaines personnes. Pourriez-vous simplement en dire plus à ce sujet? Quelle est la cause de ces écarts? S'agit-il du même syndicat, ou est-ce parce que ce sont des entreprises distinctes?

**M. Scott Gaudet:** Ce sont les travailleurs des franchises. Les gens qui travaillent dans un comptoir postal franchisé, comme dans un Pharmaprix ou chez Lawtons, ne sont pas syndiqués. Lorsque Postes Canada établit une franchise, l'embauche du personnel nécessaire relève du propriétaire franchisé, que ce soit Lawtons ou Pharmaprix. Les gens de Postes Canada se présentent sur les lieux, offrent la formation nécessaire et installent le système informatique, puis on s'entend sur le taux de rémunération du personnel. La rémunération du personnel relève des propriétaires franchisés, tandis que dans un bureau de poste, la rémunération est fixée dans la convention collective, qui doit être respectée. Donc, ces gens reçoivent un salaire bien moins élevé pour le même travail.

**M. Scott Duvall:** Monsieur Gaudet, comme vous le savez, Postes Canada a annoncé son intention de mettre fin au service de livraison à domicile et de faire la transition vers des boîtes postales communautaires, ce qui pose problème pour les gens qui ont des problèmes de mobilité. Postes Canada a créé un formulaire d'inscription pour que ces personnes puissent obtenir le service de livraison à domicile une fois par semaine, peut-être, plutôt que d'avoir à se rendre à une boîte postale communautaire. Toutefois, il semble qu'ils doivent prouver qu'ils sont handicapés, ce qui entraîne des coûts.

À votre avis, est-il juste que Postes Canada change soudainement les règles du jeu, dans des endroits où les gens ont déjà un service, puis qu'elle s'attende à ce que les gens justifient, à leurs frais, le maintien par Postes Canada d'un service de livraison à domicile, à raison d'une journée par semaine?

**M. Scott Gaudet:** Je livre le courrier chez bon nombre de personnes handicapées de ma communauté, et je pense qu'exiger qu'ils se manifestent et qu'ils fournissent des preuves sur l'incapacité dont ils sont atteints va à l'encontre de leurs droits en matière de respect de la vie privée. Je livre le courrier à des gens qui habitent dans un complexe appelé *Independence Place*. Ils ont choisi de s'y établir pour conserver leur autonomie. Que Postes Canada exige qu'ils prouvent qu'ils ont un handicap afin que nous puissions leur offrir le service à domicile, alors que le ciel ne nous tombe pas...

Comme vous l'avez indiqué, les bureaux de poste ont enregistré des profits considérables au cours de 19 des 22 dernières années. Demander à quelqu'un de prouver qu'il a un handicap revient à demander à un ancien combattant de prouver chaque année qu'il n'a plus deux jambes. Pourquoi quelqu'un qui cherche simplement à être autonome... La plupart des personnes handicapées auxquelles je

parle ne veulent pas être un fardeau et ne veulent pas se faire remarquer. Ces gens veulent simplement vivre leur vie et recevoir les services auxquels ils ont droit actuellement. Pour ces gens, la livraison à domicile est essentielle.

Je connais des gens qui sont confinés dans un fauteuil roulant et qui ont hâte que je me présente à leur porte tous les jours. Il s'agit d'un simple « Bonjour, comment allez-vous? », mais je suis presque sûr d'être la seule personne qui les salue au cours d'une journée, voire le reste de la semaine. Certaines personnes attendent le lundi avec impatience. Il y a même une dame qui m'attend à l'extérieur lorsqu'il fait beau. De temps à autre, elle me donne des biscuits, ce qui est plaisant, aussi.

Les gens ne devraient pas être tenus de prouver qu'ils ont un handicap lorsque le service est déjà offert. L'entreprise est rentable, a été rentable. Il n'est pas nécessaire de réparer ce qui n'est pas brisé. De toute évidence, Deepak fait la tournée des entreprises comme Vesey's Seeds, l'entreprise de M. Barrett. Nous sommes très fiers de livrer ses produits tous les jours. Ce sont de magnifiques magazines, très colorés, et ses petits colis sont beaux à voir.

Nous ne devrions pas cogner à la porte des gens pour leur dire: « Vraiment, vous avez un handicap? Avez-vous vraiment besoin de ce service? »

Le service a été créé pour que nous assurions une présence sur le terrain. Je suis un membre de ma collectivité et j'y joue un rôle d'observateur. Lorsqu'il y a un chien en liberté, je le vois. Je le remarque si un enfant laissé à l'extérieur sans supervision s'apprête à traverser la rue en courant. Comme je l'ai indiqué dans mon exposé, il y a deux dames aveugles sur mon itinéraire. Un jour, l'une d'entre elles est sortie, en pleine tempête, pour mettre ses ordures au chemin. Elle a été désorientée, est tombée au sol et a commencé à paniquer. Que lui serait-il arrivé si je n'avais pas été là à ce moment précis?

• (1130)

**Le président:** Le temps est écoulé.

**M. Scott Gaudet:** Merci.

**Le président:** Si vous n'êtes pas parfaitement bilingue, vous voudrez peut-être mettre les écouteurs pour l'audition de l'interprétation.

[Français]

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

**M. Ramez Ayoub:** Merci, monsieur le président.

Merci, messieurs, de nous accueillir dans votre belle île.

Monsieur Barrett, je suis allé voir votre site Internet et il est assez convivial. C'est impressionnant. Je ne connaissais pas votre entreprise, mais elle semble, sans faire de jeu de mots, être florissante et bien fonctionner. Vous utilisez les services de Postes Canada. Cela prouve qu'on est en mesure d'utiliser les services de Postes Canada pour rayonner dans le monde entier.

Vous avez du succès. Sans me donner de secrets, je voudrais connaître les conditions de travail qui existent dans votre entreprise par rapport à celles de vos concurrents. Comment considérez-vous vos employés comparativement à ce que font vos concurrents pour rester compétitifs et pour rester dans le domaine d'affaires que vous connaissez bien? Comment vous comparez-vous à vos concurrents?



[Traduction]

**M. John Barrett:** Je crois que vous avez posé deux questions. La première portait sur ce qui nous distingue de nos concurrents. Il y avait aussi quelque chose que je n'ai pas complètement saisi, qui était lié à la façon dont nous traitons nos employés comparativement à nos concurrents.

**M. Ramez Ayoub:** Oui, pour demeurer concurrentiels.

**M. John Barrett:** Pour demeurer concurrentiels?

Le fait d'être établi à York, à l'Île-du-Prince-Édouard, est probablement une des principales raisons pour lesquelles nous sommes concurrentiels. Nos coûts d'exploitation, nos taxes, nos frais de main-d'oeuvre, et tout le reste, seraient considérablement plus élevés si nous étions établis à Pacific Circle, à Mississauga, ou quelque part à Vancouver. Voilà pourquoi vous voyez certaines entreprises s'établir à l'Île-du-Prince-Édouard.

Nous sommes dans une situation unique. Bien que nous ayons plusieurs concurrents au Canada, nous sommes la seule entreprise à offrir la gamme complète d'articles de jardinage. Nous n'avons pas de concurrent direct, mais nous avons deux ou trois concurrents pour les bulbes, deux ou trois pour les semences et deux ou trois pour les outils.

• (1135)

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** Vous traitez vos employés d'une certaine façon et vous recourez à la concentration pour maintenir vos coûts. Vous les gardez au niveau le plus concurrentiel possible pour pouvoir faire des profits. Pour se maintenir, votre entreprise doit en effet faire des profits. Le point que je voulais soulever est que vous maintenez votre activité de base, soit les envois, les bulbes et ainsi de suite.

Je vais maintenant m'adresser à M. Gaudet.

Vous avez parlé des pharmacies Jean Coutu et Shoppers Drug Mart, qui sont des sous-traitants de Postes Canada. Vous avez même mentionné le salaire horaire, qui est de 16 \$ ou 17 \$ plutôt que de 26 \$. Or comme citoyens, nous allons à la pharmacie, nous faisons nos transactions postales et nous ne voyons guère de différence, mais le coût est moindre. Qu'est-ce que cela nous indique? Un tel salaire maintient-il ces gens sous le seuil de la pauvreté? S'agit-il d'emplois temporaires et précaires qui ne permettent pas aux gens de vivre convenablement et est-ce uniquement à Postes Canada que les employés sont rémunérés comme ils devraient l'être?

[Traduction]

**M. Scott Gaudet:** Je ne pense pas que le citoyen moyen connaît la différence du taux de rémunération offert dans une franchise comparativement à un bureau de poste de Postes Canada. Je pense que les gens se préoccupent davantage du service qu'ils reçoivent. La formation offerte aux employés d'une franchise n'est pas du même niveau que celle offerte dans un bureau de poste.

J'ai mentionné à quelques personnes qui travaillent dans des franchises que j'ai fait le même travail qu'elles, tout en étant payé 8 \$ ou 9 \$ de plus l'heure. Ces gens ont été stupéfaits d'apprendre que nous étions mieux payés qu'eux.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** Ce n'est pas pour vous mettre sur la sellette, mais je vais poursuivre ma question.

On parle aussi du service bancaire postal. Dans les banques, le salaire des caissiers est concurrentiel par rapport à celui offert par les

autres banques. Ce salaire n'est pas subventionné. D'une banque à l'autre, les conditions de travail sont sensiblement les mêmes.

Les syndicats parlent beaucoup de conserver les acquis, et c'est normal. Je peux comprendre cet aspect. Par contre, ils parlent aussi de s'orienter vers le service bancaire postal. Est-ce qu'on sous-entend que les mêmes conditions, qui sont supérieures à celles offertes par les banques, vont être appliquées et que cela va continuer à nécessiter des subventions?

Les services bancaires ne sont pas l'activité de base de Postes Canada, mais bien celle des banques. En fin de compte, on se dirige vers une activité bancaire et on va continuer à recourir à des subventions. Est-on toujours dans une spirale de subventions et de différences de coûts? Malgré ce que disent certaines études, on ne réussira jamais à atteindre le seuil de rentabilité. On peut croire ou non à une étude, et il est possible également que d'autres études démontrent le contraire.

Voyez-vous un peu en quoi cette situation est paradoxale?

[Traduction]

**Le président:** J'aimerais rappeler aux députés que le temps qui vous est accordé englobe les questions et les réponses.

Monsieur Gaudet, je vais vous accorder du temps pour répondre, brièvement, s'il vous plaît.

**M. Scott Gaudet:** Je ne suis ni comptable ni homme d'affaires.

Je pense que pour assurer la viabilité d'une entreprise, il est crucial d'offrir à ses employés un salaire qui leur permet de vivre. Lorsqu'on parle de services bancaires postaux, les recettes obtenues dans d'autres pays démontrent que le modèle fonctionne. Nous pourrions verser des salaires décentes pour offrir ce service au public. Je pense que les travailleurs méritent de recevoir un salaire juste pour leur travail.

• (1140)

**Le président:** Je dois vous interrompre ici. Je suis désolé, monsieur Gaudet.

**M. Scott Gaudet:** Très bien.

**Le président:** Nous passons maintenant à nos deux derniers intervenants, qui auront chacun cinq minutes.

Monsieur Kmiec, vous avez cinq minutes.

**M. Tom Kmiec:** Monsieur Gaudet, monsieur Barrett, je vous remercie d'être venus et d'avoir témoigné aujourd'hui. C'est la deuxième fois que je viens à l'Île-du-Prince-Édouard, et je suis heureux d'être de retour. J'ai travaillé avec une femme originaire de l'Île-du-Prince-Édouard, et elle avait l'habitude de tenir des propos élogieux sur tous les endroits que je devrais visiter à mon retour.

J'aimerais d'abord dire que le rendement d'une entreprise au cours d'une année précédente n'est pas un gage de son succès futur. Vous pourriez prendre comme exemple les sociétés Nortel, BlackBerry et Canada 3000. D'un trimestre à l'autre, Canada 3000 a connu du succès, et le dernier trimestre a entraîné l'entreprise vers la faillite.

J'ai évolué dans le monde des chambres de commerce et dans le monde des ressources humaines, où les salaires et les traitements étaient toujours, dans chaque entreprise, le poste budgétaire le plus coûteux.

Monsieur Barrett, j'aimerais revenir sur un point dont M. McCauley a parlé, soit le processus de négociation de Postes Canada. Tant l'employeur que les employés essaient d'en arriver à une entente. Ils essaient d'éviter une interruption de travail, mais c'est toujours une possibilité. La société a le monopole de la livraison de courrier, et les clients se retrouvent au milieu de tout cela et attendent de savoir ce qui va se passer. Qu'a fait votre entreprise au cours de l'été? Quelle sorte de planification avez-vous faite en prévision d'une possible interruption de travail?

**M. John Barrett:** Nous avons fait appel à d'autres services pour la livraison de certains de nos colis, en particulier avant l'expiration d'un avis de 72 heures ou avant la publication possible d'un avis. Donc, Postes Canada a perdu des revenus provenant de notre entreprise. Par contre, nos coûts ont été plus élevés.

Quant au délai pour les envois Médiaposte avec adresse, nous n'avions pas d'autre choix. Heureusement, nos envois étaient prévus en mai, à la mi-juillet et en août, et le courrier publicitaire a pu être envoyé. Nous n'avons pas de solution de rechange pour ce genre de choses.

Toutefois, je tiens à souligner, comme je l'ai indiqué dans mon mémoire, que les gens n'aiment pas passer des commandes lorsque l'incertitude règne au pays. Le catalogue que nous utilisons actuellement pour les commandes est en quelque sorte notre catalogue de bulbes d'automne. La saison s'étend du 1<sup>er</sup> mai jusqu'au 15 octobre, environ, et notre chiffre d'affaires pour ce catalogue a chuté de 10 % ou de 12 % cette année, tandis qu'on observait auparavant, pour ce même catalogue, une augmentation des ventes annuelles de l'ordre de 5 %, 6 %, 8 % ou 9 %.

Outre la menace d'interruption du service, je ne vois pas ce qui pourrait expliquer une telle baisse du chiffre d'affaires pour ce catalogue précis.

**M. Tom Kmiec:** Cela semble plutôt injuste. En tant que client, vous vous êtes retrouvé au milieu de tout cela...

**M. John Barrett:** Exactement.

**M. Tom Kmiec:** ... vous étiez entre les deux parties. Cependant, vous avez également mentionné dans votre exposé que les taux qui vous sont offerts augmentent chaque année. On parle de ce qui a le plus d'importance pour vous. Vous savez que les frais d'expédition du courrier publicitaire vont augmenter. Ne pouvez-vous pas conclure une entente? Postes Canada ne peut-elle vous faire une meilleure offre en raison du coût que vous devez assumer, essentiellement? C'est l'entreprise qui assume les coûts.

**M. John Barrett:** J'ai en effet un meilleur prix. Je suis au groupe tarifaire 11 — peu importe le nom —, soit le meilleur taux d'escompte au pays pour l'expédition de colis. Postes Canada n'a pas de marge de manoeuvre. Ce n'est pas comme une entreprise, où on peut vous faire un chèque ou vous offrir un rabais sur quoi que ce soit. Il y a certains règlements. Ce sont des frais de poste. Essentiellement, c'est un peu comme parler d'une devise.

Postes Canada n'a pas de marge de manoeuvre à certains égards, mais nous obtenons d'autres avantages, comme l'ajustement de volume, etc.

**M. Tom Kmiec:** Vous avez mentionné dans votre déclaration liminaire le service postal dans une région urbaine.

**M. John Barrett:** C'était dans une région rurale.

**M. Tom Kmiec:** C'était dans une région rurale, mais elle a un caractère urbain maintenant, comme si c'est un bureau de poste.

**M. John Barrett:** Non, ce n'est pas ce que j'ai dit, en fait. J'ai cité l'exemple d'un bureau de poste de très petite taille dans une région rurale dont la clientèle se rend régulièrement dans un centre urbain. J'imagine qu'à première vue, c'est un bureau de poste qui semble être superflu.

**M. Tom Kmiec:** D'accord. Merci de cet éclaircissement.

Plus de 40 % des services des comptoirs postaux de Postes Canada sont confiés en sous-traitance. Le reste fait partie de Postes Canada. Les immeubles lui appartiennent. Ce sont habituellement des bâtiments historiques. À l'heure actuelle, il y a un moratoire de 20 ans sur la fermeture de bureaux de poste ruraux. Les 20 ans se sont écoulés. Bon nombre de ces bureaux de poste ruraux se trouvent maintenant dans des régions urbaines.

Je vais vous donner des exemples: Brampton, Saskatoon et Halifax. Pensez-vous que c'est une bonne idée de réduire les coûts en ajustant ce moratoire pour permettre de réaliser des économies dans ces grands centres urbains afin de préserver certaines régions rurales qui peuvent avoir besoin du service?

● (1145)

**M. John Barrett:** Je ne suis pas certain de bien comprendre ce que vous dites. Vous dites que des économies devraient être réalisées dans la région urbaine pour maintenir les installations rurales. À première vue, il me semble qu'il faudrait plutôt faire le contraire. Je ne dirige pas Postes Canada, Dieu merci.

**M. Tom Kmiec:** Vous devriez peut-être le faire. Peut-être qu'on veut vous embaucher.

**Le président:** Merci beaucoup.

Notre prochaine intervenante est Mme Ratansi, pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci beaucoup. Je suis contente que vous dirigez votre entreprise, car elle se porte à merveille.

Fournissez-vous des semences au Canada et aux États-Unis?

**M. John Barrett:** Oui.

**Mme Yasmin Ratansi:** J'ai consulté votre site Web, et vous participez à ce que l'on appelle « Farmers Helping Farmers ».

**M. John Barrett:** Nous ne commercialisons pas nos produits dans d'autres pays que le Canada et les États-Unis. Nous avons des clients isolés ici et là, notamment au Japon. À la fin des saisons, nous faisons parvenir les semences qui n'ont pas atteint le taux de germination que nous voulons atteindre pour les vendre dans des pays comme le Kenya et la Tanzanie, par l'entremise de l'initiative « Farmers Helping Farmers », ou dans un autre pays du tiers monde, pour que des gens puissent produire de la nourriture plutôt que de gaspiller les semences.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci. C'est ce que nous voulions savoir. Il y a une analyse qualitative et une analyse quantitative. Dans l'analyse quantitative, nous examinons la situation financière de Postes Canada, les chiffres et le processus de réflexion. Dans l'analyse qualitative, nous examinons les répercussions concrètes sur la vie des gens. Je remercie votre entreprise d'aider des agriculteurs à améliorer leur sort et à avoir de meilleures récoltes, car cette aide contribuera à améliorer la viabilité de leurs exploitations, leur niveau de revenu et, par conséquent, leur potentiel économique.

J'ai une question pour vous à ce sujet. Vous avez probablement un excellent réseau de distribution. Vous avez également une équipe des ventes solide. Si vous vouliez apporter des changements, consultez-vous votre équipe des ventes ou apporteriez-vous les changements par décret?

**M. John Barrett:** Notre équipe des ventes est un catalogue imprimé.

**Mme Yasmin Ratansi:** Oh, c'est vrai? Comment créez-vous ce catalogue? Qui participe à sa création?

**M. John Barrett:** Ce sont les experts sur le terrain qui travaillent pour nous, mon évaluation de ce que fait la concurrence, les nouveautés dans le monde...

**Mme Yasmin Ratansi:** C'est donc un effort collectif auquel tout le monde participe. Ce n'est pas vous qui dites, « Voici ce que je veux dans le catalogue ».

**M. John Barrett:** C'est parfois le cas...

**Mme Yasmin Ratansi:** Eh bien, je suis contente que vous ne dirigez pas Postes Canada.

**M. John Barrett:** ... ou c'est mon épouse qui décide de ce qu'elle veut dans le catalogue.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. John Barrett:** Nous avons de très grandes équipes dans nos divisions du marketing et d'horticulture. C'est pourquoi nous exploitons une ferme expérimentale de 40 acres où nous faisons l'essai de nouvelles variétés que vous pourriez ne pas voir sur le marché avant quatre ou cinq ans. Nous avons des jardins expérimentaux en Hollande et aux États-Unis pour l'essai de nouveaux produits. Oui, c'est complexe, mais nous n'avons pas de vendeurs.

**Mme Yasmin Ratansi:** Quoi qu'il en soit, c'est correct, car là où je voulais en venir, c'est que nous devons sortir des sentiers battus. Oui, il y a une analyse quantitative pour évaluer la situation financière et examiner comment nous pouvons l'améliorer. Vous oeuvrez dans ce domaine; vous dites que vous avez atteint un plateau, et pour vous renouveler... Eh bien, Postes Canada doit le faire.

Tout le monde dit à quel point les choses vont mal. Ce n'est pas le cas. Vous en avez parlé. Il y a du potentiel, un réseau, de la logistique. Le Japon a en fait acheté la logistique de l'Australie. Si tout le monde souhaite acheter de la logistique, que pouvons-nous faire pour améliorer cette entreprise?

Nous avons entendu dire que les travailleurs ne sont pas consultés. Ce sont toujours les mêmes sujets qui reviennent. Des municipalités m'ont dit que Postes Canada ne les a pas consultées avant d'installer les boîtes postales communautaires. C'est ce qu'elles nous ont dit. Elle a dépensé tellement d'argent, des milliards de dollars, et a créé des problèmes au lieu d'apporter des améliorations.

Comment allez-vous procéder? Que feriez-vous si vous aviez un réseau et des avantages aussi merveilleux?

**M. John Barrett:** Comme vous le savez, les sociétés d'État sont de drôles d'entités.

**Mme Yasmin Ratansi:** Oui.

**M. John Barrett:** Dans le secteur privé, nous pouvons prendre une décision à midi, et elle sera mise en oeuvre à 14 heures, qu'elle soit judicieuse ou non. À 17 heures, si nous jugeons qu'elle n'a pas été fructueuse, nous pouvons changer d'idée le lendemain.

Il y a tellement de bureaucratie à Postes Canada, et il y a aussi l'important syndicat, comme celui que le secteur de l'automobile a. On ajoute à cela la surveillance parlementaire. À mon avis, il faut être complètement fou pour être membre de la haute direction à Postes Canada.

●(1150)

**Mme Yasmin Ratansi:** Elle a une charte à respecter, et c'est pourquoi les choses sont ainsi. Sa charte devra refléter la réalité du XXI<sup>e</sup> siècle, car on lui dit qu'elle doit être viable, doit financer ses régimes de pension et rendre des comptes comme s'ils allaient devenir insolubles, ainsi de suite. Ce sont des facteurs à considérer.

**M. John Barrett:** J'aimerais ajouter une chose.

En dépit de la position du syndicat à propos de Deepak, nous entretenons d'étroites relations avec Postes Canada depuis tellement longtemps que nous voyons vraiment l'intérêt d'améliorer les choses, et peut-être en pensant à plus long terme, plus loin, que nous l'avons fait dans le passé. Bien entendu, certaines contraintes lui sont imposées sur le plan financier.

Nous avons bon espoir qu'elle se dirigera dans la bonne voie.

**Le président:** Messieurs, merci de vos exposés et de votre présence ici aujourd'hui. Je vais vous faire la même offre que je fais à tous les témoins qui comparaissent devant nous. Si vous avez des renseignements additionnels que vous souhaitez porter à l'attention des membres du Comité, veuillez les faire parvenir le plus rapidement possible à notre greffière.

Nous suspendons la séance pour accueillir nos prochains témoins.

●(1150)

(Pause)

●(1155)

**Le président:** Chers collègues, si vous pouviez reprendre place à la table, je vous en serais reconnaissant.

Merci.

Bonjour, madame Carroll et monsieur Casey, et je vous souhaite la plus cordiale bienvenue de la part des membres du Comité. Il est inhabituel qu'un député soit assis là où vous êtes, mais je crois savoir qu'on vous a demandé de comparaître pour représenter la ville de Charlottetown, n'est-ce pas?

**M. Sean Casey (Charlottetown, Lib.):** Je pense que c'est exact.

**Le président:** Merci d'être venu.

Je suis certain que vous connaissez notre façon de procéder. Nous demandons à tous nos témoins de faire une déclaration de cinq minutes, puis nous passons aux questions de tous les membres du Comité. Nous comptons sur vous pour nous aider dans le cadre de nos délibérations sur l'avenir de Postes Canada.

Madame Carroll, je pense que je vais commencer avec vous. Si vous pouvez nous faire part de vos points de vue en cinq minutes ou moins, je vous en serais reconnaissant.

**Mme Marcia Carroll (directrice exécutive, The PEI Council of People with Disabilities):** D'accord. Ce sera difficile pour moi de m'en tenir à cinq minutes ou moins, mais je vais faire de mon mieux.

**Le président:** Merci.

**Mme Marcia Carroll:** Merci aux députés et aux membres du Comité de m'avoir invitée à témoigner aujourd'hui pour présenter les opinions des personnes handicapées à l'Île-du-Prince-Édouard en ce qui concerne Postes Canada. J'aimerais également souligner brièvement que nous sommes en territoire micmac, où vivent des membres de nos Premières Nations d'ici. Nous les remercions de nous permettre d'être ici aujourd'hui.

Je suis certaine que vous savez tous et que vous avez entendu dans vos consultations un peu partout au pays qu'il y a un peu moins de quatre millions de personnes handicapées au Canada. Il y a un peu moins de quatre millions de personnes handicapées au Canada, ou 3,77 millions pour être exacte. C'est une énorme communauté de Canadiens qui dépendent de la livraison du courrier à domicile. À l'article 4 de la Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées, sous la rubrique des obligations générales, on peut lire qu'aucune société ou aucun État partenaire ne s'abstiendra de se livrer à des actes ou de participer à des initiatives qui vont à l'encontre de la Convention des Nations Unies. Nous croyons, en tant qu'organisation et communauté, que l'élimination de la livraison du courrier à domicile aux personnes handicapées va directement à l'encontre de l'article 4 de cette convention.

Nous croyons que le service à domicile permet aux personnes handicapées d'être des citoyens à part entière dans cette province et ce pays. Il y a quatre secteurs clés où nous pouvons le constater. L'un d'eux est la sécurité. Les personnes handicapées sont extrêmement vulnérables dans nos collectivités. Elles sont plus vulnérables que les Canadiens physiquement aptes, et c'est deux fois plus vrai pour les femmes handicapées. La criminalité augmente aux boîtes postales communautaires, surtout lorsque le jour de la livraison des chèques approche. Il y a des éléments criminels dans notre société qui surveillent les boîtes postales le jour de la livraison des chèques et les personnes qui sont particulièrement vulnérables. Ce sont les premières personnes à devenir des victimes. Ce sont des personnes qui ont des problèmes de mobilité et des déficiences auditives. Elles n'entendent pas lorsqu'un individu s'approche derrière eux. Les criminels peuvent voler leurs chèques et voler des personnes souffrant de déficiences physiques qui ont du mal à ouvrir leur boîte postale communautaire.

Un autre point important pour lequel nous estimons que la livraison du courriel à domicile est essentielle est l'accessibilité. Les boîtes postales communautaires sont installées rapidement dans les collectivités. Il n'y a pas de consultation avec les dirigeants municipaux ou d'autres personnes. Les principes de conception universelle ne semblent pas du tout avoir été utilisés lorsque nous avons examiné où les boîtes postales seraient placées, la façon dont elles seraient placées et leur accès. Nous vivons tous dans ce pays. Nous savons tous à quoi un hiver au Canada ressemble, et si vous lisez l'Almanach des fermiers, nous allons avoir un autre hiver rigoureux cet année. Le déneigement, le déglacage et le gel des boîtes peuvent poser problème. Je sais que d'énormes efforts ont été déployés pour examiner les éléments de conception pour que les boîtes ne gèlent pas, mais il est difficile pour les personnes handicapées d'accéder aux boîtes postales.

Une autre situation qui survient, c'est que lorsque des gens se sentent particulièrement vulnérables ou estiment ne pas pouvoir accéder à leur courrier, ils perdent leur autonomie et leur dignité parce qu'ils doivent demander à d'autres d'aller chercher leur courrier pour eux, ce qui les expose à des fraudes financières et les rend plus vulnérables.

Nous croyons que nous devrions accroître les services que les bureaux de poste offrent, et non pas les diminuer. Nous avons vu cette tendance commencer dans un certain nombre de pays, dont la France, l'Italie et le Japon. Nous croyons que nos bureaux de poste locaux pourraient offrir des services bancaires, traiter des demandes de passeport, délivrer des permis de chasse et de pêche et faire des cartes-photo. Toutes sortes de services différents pourraient être offerts en collaboration avec nos bureaux de poste locaux. Nous savons également que nos services postaux canadiens sont les

services les plus écologiques au pays et sont essentiels pour assurer la livraison de colis et réduire les émissions de dioxyde de carbone. Nos précieux travailleurs des postes et facteurs font ces trajets à pied cinq jours par semaine, et ils le font avec rapidité et efficacité.

● (1200)

J'imagine que mon temps est écoulé, mais permettez-moi d'ajouter très rapidement que les travailleurs des postes sont perçus comme étant des gens qui assurent une surveillance dans les quartiers. Ils sont le premier point de contact avec les personnes handicapées car ils repèrent les maisons où les gens ne vont pas chercher leur courrier. Il y a peut-être un problème à l'intérieur, ou une personne est tombée et a besoin d'aide. Si nous supprimons ce service, nous briserons cette chaîne de sécurité.

Je crois que ce sont des principes fondamentaux qui nous guident et qui font du Canada un grand pays.

● (1205)

**Le président:** Merci...

**Mme Marcia Carroll:** Le service postal en fait partie.

**Le président:** Merci beaucoup. Je suis désolé, mais encore une fois, les cinq minutes sont écoulées.

**Mme Marcia Carroll:** C'est difficile.

**Le président:** Cinq minutes peuvent passer très rapidement.

**Mme Marcia Carroll:** Oui.

**Le président:** Comme nous l'avons constaté, je suis certain qu'une grande partie des renseignements que vous voulez transmettre au Comité seront communiqués durant la période des questions.

**Mme Marcia Carroll:** D'accord. C'est formidable.

**Le président:** Monsieur Casey, pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Sean Casey:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Chers collègues, j'aimerais d'abord demander à ceux d'entre vous qui ont un appareil devant eux de chercher sur Google « Plateforme du Parti libéral du Canada 2015 ». Le deuxième résultat sera un lien menant à la version PDF de la Plateforme du Parti libéral. Cliquez dessus.

Allez ensuite à la page 36. Vous verrez, en rouge, « Postes Canada », puis en caractères gras « Nous préserverons la livraison du courrier à domicile ».

Mesdames et messieurs, bienvenue à Charlottetown, berceau de la Confédération, et circonscription où personne ne reçoit son courrier à domicile. Cela est devenu réalité à Charlottetown six jours après l'élection du gouvernement libéral. Au cours de ces six jours, Postes Canada a déployé tous les efforts possibles pour installer ces boîtes postales communautaires. Elles poussaient partout, comme des pissenlits. Les gens faisaient des heures supplémentaires pour effectuer le travail.

À la fin de ce processus, vous formulerez des recommandations au gouvernement. Compte tenu de ce qui se trouve à la page 36, la question n'est pas « si » nous allons restaurer la livraison du courrier à domicile, mais « comment ». Il revient à vous de définir comment.

Au moment de prendre votre décision, je vous demanderais de ne pas oublier quelle était la situation le 19 octobre, et non six jours plus tard, car si vous choisissez de maintenir le statu quo imposé six jours après l'élection par l'entremise du moratoire, vous validerez un geste provocant et arrogant de la part de Postes Canada qui a trahi les électeurs de cette circonscription, dont 84 % ont voté pour les partis qui appuyaient la restauration de la livraison du courrier à domicile.

En vertu de l'article 22 de la Loi sur la Société canadienne des postes, et bien entendu de la Charte, le gouvernement peut donner certaines instructions à Postes Canada. Il est vrai qu'en tant que Société d'État, Postes Canada jouit d'une certaine autonomie. Mais, que ce soit par l'entremise d'une loi, d'une politique ou de réunions en personne entre le ministre et les cadres supérieurs de la Société d'État, j'aimerais que vos recommandations fassent en sorte que cette situation ne se reproduise plus — que Poste Canada ne puisse plus se moquer du gouvernement comme elle l'a fait dans les six jours qui ont suivi les élections.

Merci de m'avoir écouté. Je vous remercie d'être venu à Charlottetown. Je vous souhaite la meilleure des chances dans le cadre de vos délibérations. Amusez-vous bien dans notre belle ville.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant amorcer notre première série de questions.

Monsieur Whalen, encore une fois, vous serez notre premier intervenant.

**M. Nick Whalen:** Merci beaucoup d'avoir accepté notre invitation. Il est toujours agréable d'entendre le témoignage de gens qui représentent les intérêts de groupes de personnes âgées, de personnes handicapées ou d'autres groupes de personnes défavorisées. Leur expérience des services postaux et leur utilisation de ces services diffèrent des nôtres, tout comme leurs besoins.

Je suis également surpris de voir M. Casey ici. Son nom figure sur la liste depuis un certain temps, mais, fait intéressant, c'est habituellement M. Weir, au comité, qui soulève le point que soulève M. Casey aujourd'hui. Évidemment, je vais poser les mêmes questions à M. Casey que j'ai posées à M. Weir.

St. John's se trouvait dans la même situation que Charlottetown lors des élections. Nous avons demandé aux électeurs ce que cela signifiait pour eux lorsque nous leur disions que nous allions restaurer la livraison du courrier à domicile. Ils nous ont dit que le NDP avait défendu plus ardemment ce point lors de la campagne électorale.

Notre message était que nous allions imposer un moratoire, ce que nous avons fait six jours après les élections, et amorcer le processus de consultation actuel. Pourquoi Charlottetown aurait-elle droit à un traitement différent, simplement parce que les changements ont été apportés entre, disons, le 17 octobre, lorsque les trous ont été creusés, et le 26 octobre, lorsque l'installation des boîtes postales communautaires a été terminée, comparativement aux autres communautés où les boîtes postales communautaires ont été installées au mois d'août ou au mois de septembre?

● (1210)

**M. Sean Casey:** Je crois que nous devons tenir notre promesse. Tout au long de notre campagne, nous avons promis de restaurer la livraison du courrier à domicile. C'était l'une des raisons pour lesquelles les électeurs ont voté pour nous et les néo-démocrates. La raison pour laquelle les gens nous ont élus, et vous aussi, c'est pour que nous tenions nos promesses. Compte tenu de cette promesse explicite et du fait que l'on a constamment remis en question la sincérité de cette promesse, un résultat tout autre que la restauration de la livraison du courrier à domicile sera décevant.

**M. Nick Whalen:** Depuis quelques semaines, je répète au comité que nous avons effectivement tenu notre promesse. Une des premières choses que le premier ministre a dites, dès qu'il a été élu, c'est qu'il allait imposer un moratoire. Celui-ci a été imposé avant même l'assermentation des ministres. Il a dit également que des consultations seraient organisées afin de définir l'avenir de

Postes Canada. Ce processus est en cours. Je répète depuis plusieurs semaines que nous avons tenu notre promesse, que nous passons à la prochaine étape et que nous sommes ouvertes à toutes les possibilités.

Les données financières fournies par le groupe de travail sont très claires: à moins d'un changement, les conséquences financières pour la Société d'État seront si sévères, que celle-ci ne pourra pas être financièrement indépendante. Une des propositions est de trouver une façon d'économiser 320 millions de dollars supplémentaires par année. La Société d'État a déjà réalisé des économies de 880 millions de dollars grâce aux boîtes postales communautaires. Si nous ne poursuivons pas ce virage vers les boîtes postales communautaires, les citoyens de Charlottetown seront-ils ouverts à des augmentations d'impôts ou à d'autres formes de subventions pour aider au financement du manque à gagner de 400 millions de dollars?

**M. Sean Casey:** Tout gouvernement doit faire des choix.

Monsieur Whalen, vous dites que nous avons tenu notre promesse, mais il est écrit en caractères gras à la page 36: « Nous préserverons la livraison du courrier à domicile. » Le jour des élections, la livraison du courriel se faisait encore à domicile, mais ce n'est plus le cas. Je ne suis pas d'accord avec vous lorsque vous dites qu'en maintenant le statu quo, nous pouvons dire sérieusement que nous avons tenu notre promesse. Concernant les compromis financiers, Postes Canada est une société d'État. Toutefois, son mandat est d'offrir un service public, un service public qui tient à cœur à la population. Nous nous sommes engagés dans le cadre des dernières élections à restaurer la livraison du courrier à domicile.

Faudra-t-il faire des compromis? Évidemment. Cela fait partie du travail du gouvernement.

**M. Nick Whalen:** Différents groupes nous ont également parlé, dans le cadre de ce processus de consultation, de la relation entre la direction de Postes Canada et les employés, entre la direction de Postes Canada et le gouvernement et entre la direction de Postes Canada et le public. Selon vous, même si nous allons dans une nouvelle direction avec Postes Canada, une direction qui demande un élargissement plutôt qu'une compression des services, la direction actuelle de la société d'État pourrait-elle livrer la marchandise?

**M. Sean Casey:** Après ce qui s'est produit dans les six jours suivant l'élection, je n'ai aucune confiance en l'équipe de direction actuelle de Postes Canada. Le fait qu'elle se soit moquée du gouvernement et qu'elle ait adopté une attitude si arrogante et dédaigneuse alors que...

Vous êtes avocat, monsieur Whalen. Le concept de connaissance d'office vous est donc très familier. Tout le monde au pays savait que le nouveau gouvernement s'était engagé à restaurer la livraison du courrier à domicile. C'était clair, manifeste et bien connu. En se moquant ainsi du gouvernement, la direction de Postes Canada a miné complètement mon opinion quant à sa capacité à se comporter de manière responsable.

● (1215)

**M. Nick Whalen:** Merci.

Madame Carroll, j'aimerais parler de la peur et de la sécurité en ce qui a trait aux boîtes postales communautaires. J'ai posé cette question dans les différentes communautés que nous avons visitées. Votre organisation a-t-elle des statistiques ou a-t-elle recueilli des données sur les agressions ou les vols commis aux boîtes postales communautaires dans Charlottetown?

**Mme Marcia Carroll:** Non, nous n'avons pas cette capacité. Nous avons des renseignements anecdotiques, des gens qui nous ont appelés pour nous raconter leur histoire. Nous les encourageons toujours à communiquer avec les autorités policières. Notre rôle au sein de la communauté n'est pas de recueillir des données. Ce n'est pas notre mandat.

**M. Nick Whalen:** Selon vous, combien de fois par année une personne, un de vos membres, se...

**Mme Marcia Carroll:** Les boîtes postales communautaires ont été installées à Charlottetown depuis moins d'un an. Est-ce que cela fait déjà un an?

**M. Sean Casey:** Dans deux semaines.

**Mme Marcia Carroll:** D'accord. Donc, je dirais qu'entre 10 et 15 incidents nous ont été signalés depuis un an.

**M. Nick Whalen:** Avant cela, des boîtes postales communautaires avaient déjà été installées dans d'autres quartiers sur l'Île-du-Prince-Édouard. Votre organisation dessert toute l'île, n'est-ce pas?

**Mme Marcia Carroll:** Oui.

**M. Nick Whalen:** Il devait y avoir des boîtes postales communautaires ailleurs dans la province. Ce serait le cas, je crois, dans tout nouveau complexe domiciliaire construit dans les années 1990.

**Mme Marcia Carroll:** Oui, c'est exact.

**M. Nick Whalen:** Donc, quel est le taux d'agressions autour de ces boîtes postales communautaires.

**Le président:** Brièvement, s'il vous plaît.

**Mme Marcia Carroll:** Habituellement, nous recevons des appels concernant l'accès à ces boîtes postales, pas nécessairement pour signaler un crime.

**M. Nick Whalen:** Merci.

**Le président:** Monsieur McCauley, vous avez la parole pour sept minutes.

**M. Kelly McCauley:** Merci d'être venus. Monsieur Casey, merci de nous accueillir dans votre belle ville. J'ai le plaisir de la visiter pour la première fois.

Madame Carroll, merci de défendre les droits des personnes âgées et handicapées. J'ai aussi de l'expérience dans le domaine. Il est agréable de voir tant de gens participer à chacune de nos séances.

Je peux comprendre la nécessité de la livraison du courrier à domicile pour les personnes à mobilité réduite. Postes Canada livre quotidiennement le courrier aux boîtes postales communautaires. Des mesures d'accommodement peuvent être prises pour qu'une fois par semaine, le facteur livre le courriel au domicile d'une personne. C'est un service offert à l'échelle du pays, pas seulement ici. C'est le cas dans ma circonscription.

Êtes-vous au courant de cette option? Croyez-vous que cela pourrait être une solution de rechange ou un compris acceptables? Les boîtes postales communautaires sont de plus en plus une réalité au pays et ce service est offert au public.

**Mme Marcia Carroll:** Oui. Un des problèmes que l'on nous a signalé pour ce service concerne le certificat médical pour une personne handicapée et qui devrait pouvoir se prévaloir de ce service.

Devrait-on afficher une enseigne sur la maison pour dire qu'une personne handicapée habite là et qu'elle doit recevoir...

**M. Kelly McCauley:** Je crois que, dans le cadre de la réorganisation de la société d'État, il faudra trouver une meilleure façon de communiquer cette information. Il existe beaucoup de désinformation. Nous avons entendu des histoires selon lesquelles les gens doivent déboursier entre 300 \$ et 1 000 \$ pour obtenir un certificat médical attestant qu'ils doivent recevoir leur courrier à domicile, alors qu'aucun frais n'est nécessaire.

**Mme Marcia Carroll:** C'est exact.

**M. Kelly McCauley:** Si cette information était correctement transmise aux différents groupes, est-ce que cela aiderait?

**Mme Marcia Carroll:** Potentiellement. Le problème, c'est comment identifier les personnes handicapées.

**M. Kelly McCauley:** Elles doivent présenter une demande.

**Mme Marcia Carroll:** Eh bien, habituellement, pour cela, il faut un certificat médical qui stipule le handicap, mais maintenant, les médecins facturent de tels certificats à leurs patients.

**M. Kelly McCauley:** Je ne crois pas que ce soit nécessaire. Nous ferons certainement un suivi à ce sujet. Je crois qu'il suffit de mieux communiquer l'information, par l'entremise d'organisations comme la vôtre qui apportent tant de soutien.

J'aimerais revenir à une des questions de M. Whalen — j'aurais posé la même question — concernant la criminalité autour des boîtes postales communautaires que vous mentionnez. D'autres en ont parlé. Chaque fois que nous demandons si les gens ont des statistiques, et ils nous disent toujours: « Non, c'est quelqu'un qui nous en a parlé. » Je sais qu'il s'agit d'une source de préoccupation, mais les policiers ont précisé dans un journal local que ce n'est pas un problème. D'ailleurs, même la propreté des boîtes postales n'est pas un problème. Selon vous, est-ce simplement parce que les gens ne communiquent pas avec les autorités policières? Est-ce davantage une impression que les gens ont?

**Mme Marcia Carroll:** Oui, je crois que c'est davantage une impression. Bien souvent, selon ce que l'on nous raconte, les gens ont l'impression qu'ils vont se faire voler. Puis, une autre personne se pointe sur les lieux et la personne qu'ils craignaient s'en va. C'est le sentiment de vulnérabilité qui fait grimper la peur.

**M. Kelly McCauley:** Une brève question pour terminer, mais vous ne pourrez peut-être pas y répondre.

Des témoins nous ont parlé de la glace sur les trottoirs, notamment. J'ai un ami ici et il m'a fait visiter les environs. J'ai vu plusieurs boîtes postales communautaires et j'ai pris des photos. Elles sont toutes près d'un trottoir.

Avant l'installation des boîtes postales, qui nettoyait les trottoirs? Ce ne sont pas de nouveaux trottoirs.

**Mme Marcia Carroll:** Non.

**M. Kelly McCauley:** Qui était responsable du déneigement des trottoirs avant que ces boîtes postales ne soient installées?

**Mme Marcia Carroll:** Tout dépend de la communauté où vous vivez. À Charlottetown, c'est la ville de Charlottetown. Le personnel de déneigement nettoie d'abord les rues, puis les trottoirs. Encore aujourd'hui, ce n'est pas bien fait. Il y a plusieurs problèmes d'accessibilité dans cette ville et le déneigement des trottoirs est certainement du nombre. Ajoutez à cela que les gens doivent se rendre aux boîtes postales communautaires pour se prévaloir d'un service essentiel... ce n'est qu'un autre obstacle.

• (1220)

**M. Kelly McCauley:** On dirait que la ville doit assumer ses responsabilités, mais, si j'ai bien compris, le problème ne se limite pas aux boîtes postales communautaires. C'est chaque fois...

**Mme Marcia Carroll:** C'est dans tous les aspects, effectivement.

**M. Kelly McCauley:** Encore une fois, merci pour le travail que vous faites auprès de ces groupes.

Monsieur Casey, je vous souhaite la bienvenue. Je ne m'attendais pas à voir un autre député ici.

Nous entendons parler de différentes promesses. La dame contre qui j'ai fait campagne parlait de 100 % dans ses dépliants. Je sais que c'est différent de ce que l'on retrouve sur la page Web, mais elle proposait le retour à la livraison du courrier à domicile pour tous. Vous proposez quelque chose de semblable. Vous dites que le gouvernement devrait tenir sa promesse.

Que ferez-vous si votre parti ne tient pas sa promesse?

**M. Sean Casey:** Comme vous le savez, notre premier ministre a indiqué que tous les députés étaient libres de voter comme bon leur semble, sauf sur des questions qui se rapportent au budget, au programme électoral et à la Charte. Lorsqu'on regarde le programme électoral, à mon humble avis, tout vote au sujet de la livraison du courrier à domicile par Postes Canada sera soumis à la discipline du parti, étant donné que nous devons respecter nos engagements électoraux. Je ne pense pas que cela va poser un problème. Je vais voter conformément au programme électoral, et je ne crois pas qu'il y aura des sanctions ou des répercussions à l'échelle du Canada.

**M. Kelly McCauley:** Promettez-vous de rétablir la livraison du courrier à domicile si votre parti ne le fait pas, ou allez-vous voter selon la ligne du parti?

**M. Sean Casey:** Ce que nous avons dit, c'est que nous préserverions la livraison du courrier à domicile. C'est ainsi que je vais voter et, selon la politique du premier ministre, c'est ce à quoi il s'attend. Selon moi, c'est ce que va dicter le whip.

**M. Kelly McCauley:** Pour Charlottetown, vous avez fait campagne en faveur du rétablissement ou du maintien de la livraison à domicile et contre l'implantation des boîtes postales communautaires.

**M. Sean Casey:** C'est à vous, au gouvernement et à Postes Canada de déterminer ce que signifie préserver la livraison du courrier à domicile. Je suis persuadé que cela ne signifie pas de faire la conversion aux boîtes postales communautaires six jours après les élections. J'ignore la forme que cela prendra. C'est à vous de formuler des recommandations, et il y aura des mesures qui ressortiront de votre étude, mais ce n'est pas ce que nous avons en ce moment.

**M. Kelly McCauley:** D'accord. Est-ce que cela veut dire que vous ne respecterez pas votre parole?

**M. Sean Casey:** Il faut définir ce qu'on entend par livraison à domicile. S'agit-il du service qui était offert avant les élections, celui où 100 % des livraisons se faisaient à domicile? Est-ce la livraison du courrier un jour sur deux? Est-ce autre chose? Je crois que l'électorat fera preuve de patience et d'ouverture lorsqu'il s'agira d'accepter une autre option que la totalité des livraisons à domicile. C'est ce que je crois, mais pour l'instant, nous n'avons rien de tout cela.

**Le président:** Merci beaucoup.

**M. Kelly McCauley:** Je vais y revenir plus tard, car mon temps est écoulé.

**Le président:** Monsieur Duvall, vous disposez de sept minutes.

**M. Scott Duvall:** Merci à vous deux d'être ici aujourd'hui. Merci de nous accueillir dans votre magnifique province. C'est de toute beauté.

Madame Carroll, vous avez parlé des personnes handicapées, et je suis d'accord avec vous à tous points de vue. Ce que j'ai trouvé drôle — et je vois même cela dans le rapport —, c'est la possibilité que les personnes handicapées remplissent une demande pour pouvoir bénéficier de la livraison à domicile, mais à raison d'une fois par semaine.

À votre avis, est-il juste que tout le monde ait accès à la livraison quotidienne du courrier, du lundi au vendredi, alors que vous, parce que vous êtes handicapé, vous ne le recevez qu'une seule fois par semaine?

**Mme Marcia Carroll:** Je pense qu'il faudrait voir votre définition de la justice. Pour mon organisation et les gens que je représente, la livraison du courrier à domicile est un service fondamental qui doit être maintenu. Les gens doivent pouvoir recevoir leur courrier tous les jours dans le confort de leur foyer. C'est non seulement une question de dignité et d'autonomie, mais aussi de renforcement communautaire. C'est ce que nous faisons au Canada. Nous avons des services de livraison à domicile.

Est-ce que je trouve cela juste que l'on élimine ce service? Pas du tout. Est-ce que je considère que les personnes handicapées seront encore plus vulnérables qu'elles ne le sont déjà? Absolument.

• (1225)

**M. Scott Duvall:** Effectivement, puisque notre but dans la vie est d'éliminer les obstacles auxquels les gens sont confrontés et de rendre les services aussi accessibles que possible, et cela implique évidemment de prendre toutes les mesures nécessaires pour aider les personnes handicapées.

**Mme Marcia Carroll:** Tout à fait.

**M. Scott Duvall:** Monsieur Casey, je vous ai écouté très attentivement et j'aimerais, d'une part, dire quelque chose à propos de votre honnêteté et votre intégrité.

**M. Sean Casey:** Oui.

**M. Scott Duvall:** J'ai lu un extrait du document que vous avez préparé. Vous estimiez que les boîtes postales communautaires n'étaient qu'une situation temporaire. Je vous cite:

Nous nous sommes engagés, durant la période électorale, à préserver la livraison du courrier à domicile. C'est un engagement que nous maintenons. Nous n'avons pas pu tenir notre engagement en raison de la décision de Postes Canada. Par conséquent, l'étape suivante, ce sera que le nouveau gouvernement se penche sur le mandat de Postes Canada et respecte son engagement électoral de maintenir la livraison du courrier à domicile, et c'est ce que nous ferons.

Vous nous avez ensuite éclairés au sujet de votre programme électoral, et je vous en remercie.

Je vois toutefois deux énoncés différents. D'un côté, on parle de préserver la livraison du courrier à domicile. Il n'y a pas de doute là-dessus. Mais d'un autre côté, on veut examiner l'ensemble de la situation, rentabiliser Postes Canada et s'assurer que les gens obtiennent le meilleur service pour leur argent.

Ma question est donc la suivante: pourquoi le Comité s'attarde-t-il à la livraison du courrier à domicile, alors qu'il devrait uniquement se pencher sur ce qui ne va pas et formuler des recommandations à Postes Canada en conséquence? La livraison à domicile va de soi. Il n'y aura aucun changement. C'est ce que vous avez dit, si je ne me trompe pas, et c'est ce que votre gouvernement a affirmé dans son programme électoral. Par conséquent, pourquoi le Comité perd-il son temps à faire des recommandations au sujet du service de livraison à domicile lorsque votre gouvernement a déjà dit qu'il allait le maintenir?

**M. Sean Casey:** Je n'en ai aucune idée. Vous ne devriez pas.

**M. Scott Duvall:** Merci beaucoup. C'est une excellente réponse.

Ce qu'il faut savoir également, c'est que la conversion aux boîtes postales communautaires a entraîné des coûts. C'était la décision de Postes Canada et elle doit s'acquitter de ses obligations. Pourtant, cela a occasionné des coûts aux municipalités, qui ont été tenues de fournir des services à leurs frais, comme le déneigement, la collecte des déchets et l'éclairage de rue. J'ai entendu mon collègue demander: Mais qui le faisait auparavant? Eh bien, la ville assume ses responsabilités, et les citoyens assument les leurs. Les gens sont censés déneiger le trottoir en avant de leur résidence. Toutefois, la neige pourrait s'accumuler et former un banc de neige. Il incombe à Postes Canada de libérer l'accès, d'étendre du sel et de s'assurer que la zone est sécuritaire; ce n'est la responsabilité de personne d'autre. Cependant, tout cela coûte de l'argent. La société avait convenu que c'était la meilleure façon de procéder. Selon vous, est-il juste que les responsabilités de Postes Canada relèvent désormais des contribuables municipaux, alors qu'ils paient déjà pour ces services?

**Mme Marcia Carroll:** Non, je ne crois pas. Nous voyons cela constamment; on refile toujours plus de responsabilités à la plus petite forme de gouvernement. C'est inacceptable. Je défends les intérêts communautaires; je ne suis pas une femme d'affaires. Toutefois, je considère qu'il y a moyen de réaliser des économies au sein de Postes Canada, et pas nécessairement en réduisant le nombre de travailleurs des postes.

À titre de société, Postes Canada devrait miser davantage sur la croissance que sur la réduction. Comment peut-elle devenir une entreprise plus solide? Comment peut-elle utiliser un meilleur modèle d'affaires tout en respectant ses engagements à l'égard de ses employés et de ses services? Elle devrait peut-être diminuer le nombre de ses cadres intermédiaires ou supérieurs; je l'ignore. Ce sont des éléments auxquels il faudrait réfléchir. Il ne s'agit pas ici d'apporter des changements radicaux sans tenir de consultations — surtout avec les personnes qui sont les plus touchées, c'est-à-dire les plus vulnérables de notre société.

**M. Scott Duvall:** Monsieur le président, je n'ai plus d'autres questions, mais comme M. Casey l'a dit, je me demande si le Comité peut vérifier s'il a le mandat de discuter du maintien du service de livraison à domicile, alors que le gouvernement a déjà pris un engagement à cet égard.

• (1230)

**Le président:** Le Comité a pour mandat de tenir des consultations et non pas de donner des directives.

En toute honnêteté, à mon avis — et je suis dans le domaine depuis longtemps —, le résultat final sera en grande partie une décision politique. À ce moment-là, le gouvernement aura des choix à faire, des choix difficiles.

Cependant, en ce qui concerne le Comité, monsieur Duvall, sachez qu'il tiendra compte des points de vue de tous ceux qui ont comparu devant lui au moment de rédiger son rapport.

**M. Scott Duvall:** D'accord.

**Le président:** Je cède maintenant la parole à M. Ayoub.

[Français]

Vous avez la parole pour sept minutes.

**M. Ramez Ayoub:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les deux témoins et je remercie également mon collègue de nous recevoir.

Dans un premier temps, je veux m'adresser à Mme Marcia Carroll.

Je vous remercie de votre travail pour la défense des intérêts des aînés et des personnes qui ont des invalidités. Tout le monde n'a pas une limitation fonctionnelle, mais nous pouvons tous un jour nous retrouver dans cette situation.

J'ai beaucoup pensé à ces personnes lorsque les changements ont été effectués à Postes Canada et lorsque cette dernière a imposé son plan en cinq points. Il n'y a pas eu de consultation et d'information à ce sujet et cela a été fait à la dernière minute. J'étais maire d'une municipalité qui a perdu son service de livraison à domicile. Je peux vous dire que j'ai vécu la situation de très près. Par contre, M. Casey l'a vécu de manière spéciale à Charlottetown, soit six jours après une élection fédérale. Cela s'est fait extrêmement rapidement.

Plusieurs témoins nous ont parlé de personnes qui ont des besoins particuliers. Considérant que 32 % des livraisons de courrier se font à la porte et que 68 % se font dans des boîtes postales communautaires, dans des édifices où il y a de nombreux logements ou autrement, est-ce qu'un service sur mesure pour les personnes à mobilité réduite et pour celles ayant des besoins particuliers pourrait éventuellement être offert par Postes Canada?

[Traduction]

**Mme Marcia Carroll:** Je suis désolée; j'ai eu de la difficulté à vous entendre.

Parlez-vous d'un service de ligne téléphonique ou d'un service de première ligne?

**M. Ramez Ayoub:** Je parlais d'un service sur mesure, un service particulier ou adapté pour les personnes handicapées. Y a-t-il moyen de pallier la perte de ce service de livraison de courrier à domicile?

**Mme Marcia Carroll:** On pourrait examiner la question sous divers angles. Postes Canada pourrait-elle prendre des mesures d'adaptation afin que les personnes handicapées puissent bénéficier d'un service adapté? Oui, absolument, mais si on prend la question du point de vue des droits de la personne, si on rétablit le service de livraison à domicile, les personnes handicapées bénéficieraient du même service que n'importe qui d'autre qui reçoit son courrier à la porte. Par conséquent, on ne ferait pas de distinction; on n'aurait pas besoin d'un écriteau à l'extérieur de la maison; et il n'y aurait pas de demandes à remplir pour obtenir ce service. Ce serait le même service pour tout le monde. C'est le principe même de l'égalité des droits; tout le monde jouit des mêmes droits.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** Est-ce qu'il y a des personnes qui ont des invalidités qui font partie des 68 % de Canadiens dont le courrier n'est pas livré à domicile? Y a-t-il des gens avec des besoins particuliers qui se retrouvent dans cette situation? Je suppose que c'est le cas.



[Traduction]

**Mme Marcia Carroll:** Oui. Il y a des gens qui vivent dans des collectivités où on trouve des boîtes postales communautaires depuis longtemps. La plupart de ces boîtes postales, avant que la ville de Charlottetown ne perde son service de livraison à domicile, se trouvaient dans des banlieues. Les gens qui vivent en banlieue possèdent habituellement une voiture, alors ils peuvent se rendre aux boîtes postales communautaires. Le problème, c'était plutôt l'accès, le déneigement, le retrait des déchets, la sécurité, le manque d'uniformité dans la conception et l'emplacement des boîtes. C'est ce qui posait problème, mais ce n'est pas tout le monde qui bénéficiait de la livraison à domicile.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** Merci.

Monsieur Casey, il est inhabituel que vous comparaisiez devant nous. Par contre, vous avez vécu une situation similaire à celle de beaucoup d'autres gens.

Le plan de Postes Canada n'a pas été mis en oeuvre comme cela avait été prévu au départ. Un moratoire a été imposé et nous en sommes bien heureux. À l'heure actuelle, nous avons le privilège de pouvoir nous interroger sur les services de Postes Canada. C'est un exercice qui n'avait pas été fait depuis bien des années. Nous examinons les perspectives d'avenir de Postes Canada.

Que pensez-vous du fait que 68 % des gens ne reçoivent pas leur courrier à domicile alors que 32 % le reçoivent encore. Il y a une inégalité du service offert à cet égard. Est-ce qu'on doit revenir à un seul type de services — selon ce que vous en pensez et selon la plateforme du parti — et faire en sorte que 100 % des livraisons de courrier se fassent à domicile? Comment voyez-vous les choses à cet égard?

• (1235)

**M. Sean Casey:** Je vous remercie, monsieur Ayoub, de votre question.

C'est au Comité de recommander comment notre promesse sera réalisée. La promesse est claire, à savoir que nous allons sauver et rétablir la livraison du courrier à domicile. C'est vrai et vous avez raison. Avant le 19 octobre, soit avant l'élection fédérale, il y avait peut-être ici le tiers ou la moitié des foyers qui devait utiliser les boîtes postales communautaires. Six jours plus tard, il n'y avait plus ici que des boîtes postales communautaires.

**M. Ramez Ayoub:** Permettez-moi de vous interrompre. Effectivement, il y a eu une conversion. Mais entre sauver et rétablir quelque chose, il y a une marge de différence.

**M. Sean Casey:** Oui, absolument.

**M. Ramez Ayoub:** Il y a aussi les gens qui ont perdu la livraison du courrier à domicile. Il y a des gens qui étaient contre auparavant et il y a des gens qui, en fin de compte, ont perdu le service et n'ont pas vu de différence. C'est pour cela que je me penche sur la question des personnes qui ont des handicaps, comme en a parlé Mme Carroll.

**M. Sean Casey:** Oui.

**M. Ramez Ayoub:** Peut-être que le service à domicile est extrêmement important pour eux et c'est quelque chose qui devrait continuer.

Dans le cadre de la séance d'aujourd'hui, nous devons nous pencher sur des recommandations pour améliorer le service et conserver la qualité de ce que Postes Canada offre comme service. Jusqu'à maintenant, il n'y a pas ce qu'on appelle communément *a one size fits all*.

**M. Sean Casey:** D'accord.

**M. Ramez Ayoub:** C'est ce que je peux conclure rapidement puisque le temps à ma disposition est presque écoulé?

Comme nous en avons discuté avant votre intervention, il y a différents types de services, et ce, même du côté des entreprises. Il y a une multitude de...

[Traduction]

**Le président:** Votre temps est écoulé.

[Français]

**M. Ramez Ayoub:** C'était le commentaire que je voulais formuler. Merci.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Casey, je pense que M. Ayoub a soulevé un point très important. Vous voudrez peut-être mettre les pendules à l'heure en nous disant si, selon vous, le gouvernement s'est engagé à rétablir ou à préserver la livraison du courrier à domicile.

**M. Sean Casey:** À la page 34, on dit « préserver ».

**Le président:** D'accord, merci.

Nous allons maintenant entreprendre une série de questions de cinq minutes. Monsieur Kmiec, la parole est à vous.

**M. Tom Kmiec:** Merci à vous tous d'être ici aujourd'hui.

Monsieur Casey, je sais que nous avons eu des échanges vigoureux à la Chambre par le passé sur la pratique consistant à nommer les juges dans le Canada atlantique, mais je ne vais pas vous en parler aujourd'hui. Nous pourrions le faire officieusement à un autre moment.

**M. Sean Casey:** Vous devrez en discuter avec M. Nicholson.

**M. Tom Kmiec:** Excellent. J'en suis ravi. Je n'ai d'ailleurs toujours pas consulté le compte rendu de son intervention d'hier.

J'aimerais adresser deux questions à Mme Carroll et trois questions à vous, monsieur Casey.

Je vais commencer par vous, monsieur Casey. Je n'ai que cinq minutes.

Le 19 octobre dernier, pourquoi n'avez-vous pas appelé le premier ministre pour lui demander de cesser les changements?

**M. Sean Casey:** Il était occupé.

**M. Tom Kmiec:** D'accord.

Êtes-vous heureux des progrès qui ont été accomplis jusqu'à maintenant pour préserver la livraison du courrier à domicile? Cela fait déjà presque un an et, à ma connaissance, on a suspendu les changements, mais rien d'autre n'a été fait.

Êtes-vous satisfait des progrès du gouvernement jusqu'à présent?

**M. Sean Casey:** Pas du tout.

**M. Tom Kmiec:** Enfin, croyez-vous que le gouvernement a préjugé des conclusions du Comité? Je vous pose la question, parce que vous siégez à titre de secrétaire parlementaire de la ministre de la Justice, et vous êtes plus proche du gouvernement que quiconque dans cette salle. Les conclusions du Comité ne sont pas influencées par ce que souhaite le gouvernement ni par ce qui figure dans son programme électoral. Étant donné que je ne suis pas membre, je ne suis pas lié par les décisions antérieures.

Croyez-vous qu'on a préjugé des conclusions du Comité?

**M. Sean Casey:** J'aurais bien voulu.

Compte tenu de votre mandat, cela n'a visiblement pas été le cas, mais il l'aurait fallu. Je ne comprends pas pourquoi on laisserait au Comité la latitude de formuler une recommandation qui va à l'encontre du programme, mais il semble que vous ayez cette latitude.

• (1240)

**M. Tom Kmiec:** Êtes-vous satisfait du travail de la ministre Foote?

**M. Sean Casey:** Pardon?

**M. Tom Kmiec:** Êtes-vous satisfait du travail de la ministre Foote?

**M. Sean Casey:** C'est une question difficile.

J'en ai discuté avec elle à plusieurs reprises. Je ne suis pas heureux de la façon dont le dossier progresse. Est-ce que je dois la blâmer personnellement? Je ne crois pas.

**M. Tom Kmiec:** D'accord.

Merci, monsieur Casey.

Madame Carroll, je vous remercie de votre présence.

Nous avons entendu de nombreuses organisations de personnes âgées. J'apprécie toujours recueillir différents points de vue.

Je viens d'une grande circonscription urbaine de Calgary où on trouve surtout des boîtes postales communautaires. Certaines d'entre elles ressemblent aux vôtres, c'est-à-dire qu'elles sont installées sur les trottoirs. D'autres sont situées à un point central. Certaines ont un toit, des murs et un excellent éclairage. Il y en a qui ont été très bien conçues ou qui ont été simplement construites par le concepteur puis installées avec l'aide de Postes Canada.

Croyez-vous que l'implantation des boîtes postales communautaires est un problème insurmontable, lorsqu'on parle d'une ville comme Charlottetown?

**Mme Marcia Carroll:** Je ne suis pas urbaniste, alors il est difficile pour moi de répondre à cette question.

Ce que je peux vous dire, toutefois, c'est que cela crée des problèmes insurmontables pour les gens que je représente. Les personnes handicapées ont beaucoup de mal à aller chercher leur courrier, particulièrement en hiver. Elles se sentent vulnérables face à ces boîtes postales et surtout lorsqu'elles doivent demander à des aidants naturels ou des membres de leur famille de recueillir leur courrier à leur place. Cela représente une perte de dignité et d'autonomie, alors qu'on avait un système qui fonctionnait parfaitement bien: la livraison du courrier à domicile.

**M. Tom Kmiec:** Puis-je poser une question complémentaire? Il y a beaucoup de personnes âgées dans ma collectivité. Les collectivités à l'ouest de Calgary Shepard sont dans une pente. Il y en a six, et elles sont toutes en pente, alors manifestement, les aînés qui y vivent ont de la difficulté à se rendre à leurs boîtes postales communautaires. Ils le font, parce qu'ils n'ont pas le choix. Si on veut être juste et équitable envers tous les aînés, ne devrions-nous pas tous leur offrir le service de livraison à domicile?

**Mme Marcia Carroll:** Idéalement, oui.

**M. Tom Kmiec:** On étendrait le service à tous les endroits où on trouve actuellement des boîtes postales communautaires.

**Mme Marcia Carroll:** Oui. Cela ne serait probablement pas une bonne décision d'affaires, mais c'est la décision que je prendrais.

**M. Tom Kmiec:** D'accord. J'ai une autre question, si le temps me le permet.

**Le président:** Il vous reste une minute.

**M. Tom Kmiec:** Si Postes Canada, les organisations de personnes âgées et les municipalités locales se réunissaient et s'entendaient sur l'emplacement des boîtes postales communautaires, l'éclairage, le déneigement et le déglçage, l'installation de bacs de recyclage pour les dépliants, et peut-être l'installation d'un toit, comme on a fait à Douglas Glen à Calgary, est-ce que ce serait une solution que des groupes comme le vôtre pourraient appuyer?

**Mme Marcia Carroll:** Si c'est la recommandation formulée par votre Comité et la démarche que vous avez décidé d'adopter, nous nous engagerons à participer à ce processus. Pensons-nous qu'il s'agit de la bonne solution? Certainement pas.

**M. Tom Kmiec:** D'accord.

**Le président:** Madame Ratansi, vous avez les cinq dernières minutes.

**Mme Yasmin Ratansi:** J'aimerais remercier les deux témoins d'être ici aujourd'hui. Connaissez-vous le taux de pauvreté ou le taux de chômage à Charlottetown?

**Mme Marcia Carroll:** Je ne le connais pas. Je sais que les personnes handicapées qui vivent dans cette province sont 50 % plus susceptibles d'être au chômage ou d'être sous-employées; il y a 20 000 personnes handicapées là-bas.

**Mme Yasmin Ratansi:** D'accord, 20 000 personnes sur une population de...?

**Mme Marcia Carroll:** Une population de 140 000 habitants.

**Mme Yasmin Ratansi:** D'accord. Cela représente donc près du cinquième de la population.

En ce qui concerne la livraison du courrier à domicile, la plupart des personnes handicapées habitent-elles dans un édifice ou leur courrier est-il livré à leur porte ou au bout d'une allée?

**Mme Marcia Carroll:** Les personnes handicapées de l'Île-du-Prince-Édouard sont comme vous et moi. Elles vivent dans un large éventail de situations différentes.

**Mme Yasmin Ratansi:** D'accord. Vous avez raison.

Monsieur Casey, je suis très surprise d'entendre dire que Postes Canada a fait preuve d'une telle arrogance lors de l'installation des boîtes postales communautaires.

**M. Sean Casey:** Je suis heureux que vous ayez entendu cette histoire.

**Mme Yasmin Ratansi:** Je suis surprise, car je croyais que nous collaborions de bonne foi avec la Société. Pourquoi les gestionnaires sont-ils devenus aussi arrogants, et pourquoi pensent-ils qu'ils peuvent lever le nez sur le gouvernement?

**M. Sean Casey:** Je ne sais pas. Comme je l'ai dit, je crois qu'ils doivent fournir des explications.

**Mme Yasmin Ratansi:** D'accord. La prochaine fois que nous parlerons aux représentants de Postes Canada, nous pourrions leur poser la question.

**M. Sean Casey:** Tout à fait.

**Mme Yasmin Ratansi:** Est-ce parce que son contrat avait été renouvelé et qu'il pensait pouvoir s'en tirer, étant donné que personne ne pouvait le congédier?

**M. Sean Casey:** Je n'en ai aucune idée.

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

**M. Sean Casey:** Je ne connais pas le président, et même si je le connaissais, je suis sûr que je ne pourrais pas lire dans ses pensées.

**Mme Yasmin Ratansi:** Notre Comité formulera plusieurs recommandations, et nous espérons qu'elles ne seront pas trop politiques, mais plutôt fondées sur les faits. Nous étudions l'analyse quantitative qu'ont examinée les intervenants de Postes Canada et les membres du groupe de travail, et nous nous disons qu'ils soutiennent que ce n'est pas durable sur le plan financier, etc., et tout le monde la conteste. Mais le fondement de leurs calculs peut être différent si on examine la situation sous un autre angle. Si nous proposons une solution différente, croyez-vous que les gestionnaires actuels seront en mesure de la mettre en oeuvre ou est-il possible qu'ils la rejettent?

• (1245)

**M. Sean Casey:** C'est extrêmement difficile à prévoir, mais j'aimerais répéter ce que j'ai dit plus tôt. Après ce que nous avons observé et vécu ici au cours des six jours suivant l'élection, la direction de Postes Canada ne m'inspire aucunement confiance.

**Mme Yasmin Ratansi:** Les syndicats nous ont dit qu'ils ont eu des idées créatives, mais que personne ne veut les écouter. Nous avons tenté de déterminer s'il existait un terrain d'entente entre les travailleurs et la partie patronale, afin de trouver une solution pour faire avancer les choses. Nous devons non seulement favoriser la stabilité sur le plan quantitatif ou financier, mais nous devons également tenir compte des facteurs qualitatifs, car nous devons créer des emplois et progresser. Avec tous les points positifs et les occasions à saisir, quelles sont certaines des options que peut utiliser Postes Canada pour se réinventer et assurer sa durabilité? Oui, certaines de ces occasions présentent des défis. Qu'en pensez-vous?

**M. Sean Casey:** Eh bien, tout d'abord, je dirais que je ne suis pas certain d'être la bonne personne pour répondre à cette question. Je crois que le groupe de travail a accompli du très bon travail, et que cela devrait orienter votre réflexion, ainsi que les témoignages que vous recueillez des intervenants qui comparaissent devant le Comité.

Je dirais qu'à mon avis, il est important de prendre du recul et de voir la forêt, c'est-à-dire de reconnaître tout d'abord qu'il ne s'agit pas d'une entreprise privée. L'objectif de la Société n'est pas de faire des profits, et ce ne devrait pas l'être. C'est un service public. Maintenant, il s'agit de savoir combien nous voulons payer pour profiter de ce service public et quels sont les compromis à faire pour obtenir le niveau de service que nous voulons.

Je crois que d'autres sources pourraient vous fournir de meilleurs conseils sur la façon d'y arriver, mais je pense que la question philosophique sur le rôle que devrait jouer Postes Canada est fondamentale, et que la réponse, c'est que l'objectif de la Société n'est pas de réaliser des profits, et qu'elle ne devrait pas être une entreprise quasi privée dont l'objectif est de faire des profits.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

**Le président:** Merci.

Madame Carroll, monsieur Casey, merci beaucoup.

Cette discussion a été très informative et instructive, du moins en ce qui me concerne. Je vais vous faire la même proposition qu'à tous nos témoins. Si vous souhaitez présenter des renseignements supplémentaires aux membres du Comité, veuillez faire parvenir vos commentaires et vos mémoires directement à notre greffière. Nous déposerons un rapport au Parlement vers la fin novembre ou au début décembre, je crois. Si vous pouviez nous envoyer ces commentaires, ces recommandations ou ces suggestions — si vous en avez — le plus rapidement possible, nous vous en serions reconnaissants.

Encore une fois, nous vous remercions de votre participation.

Nous vous remercions d'avoir comparu devant le Comité. Monsieur Casey et madame Carroll, vous vivez dans une très belle province.

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>