



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 040 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le vendredi 7 octobre 2016

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le vendredi 7 octobre 2016

• (0930)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): Mesdames et messieurs, nous allons débiter. Je tiens tout d'abord à remercier nos témoins.

Avant d'aller plus loin, je dois dire un petit mot d'ouverture. Comme je suis persuadé que vous le savez tous, la ministre responsable de Postes Canada, l'honorable Judy Foote, a lancé de très vastes consultations sur l'avenir de Postes Canada.

La première étape de ce processus était la nomination d'un groupe de travail dont le mandat était d'examiner la viabilité et la durabilité financières de Postes Canada. Le groupe a terminé son travail et a soumis son rapport, et nous avons eu l'occasion de discuter avec les membres du groupe de travail.

La deuxième étape du processus de consultations consiste à faire le tour du Canada pour discuter avec des particuliers, des organismes, de petites et grandes municipalités rurales, urbaines et éloignées et des collectivités des Premières Nations pour avoir une idée des points de vue des Canadiens d'un peu partout au pays quant à l'avenir de Postes Canada et surtout essayer d'entendre leurs recommandations à cet égard. Voilà pourquoi nous sommes ici aujourd'hui.

La procédure que nous suivrons pour la réunion de ce matin est très simple. Nous demanderons à tous les témoins de faire un très bref exposé de cinq minutes et moins. Si vous voulez avoir une idée du temps où vous êtes rendus durant votre exposé, je vais faire un signe pour vous indiquer qu'il vous reste une minute lorsque quatre minutes se seront écoulées. Nous essaierons de voir si c'est possible de terminer votre exposé dans le temps imparti.

Si ce n'est pas possible de terminer votre exposé de cinq minutes, ne vous inquiétez pas. Selon notre expérience, les séries de questions et de réponses sont vraiment le moment où l'échange d'information se fait. Je suis persuadé que vous serez en mesure de nous faire part de tous les renseignements voulus durant les séries de questions et de réponses.

Maintenant que ce bref mot d'ouverture est fait, nous allons pouvoir débiter. J'ai une liste.

Monsieur Cusson, vous êtes le premier sur la liste. Vous avez cinq minutes. Vous avez la parole.

[Français]

M. Alexandre Cusson (maire, Ville de Drummondville, Union des municipalités du Québec): Merci beaucoup, monsieur le président.

Mesdames et messieurs membres du Comité, au nom de l'Union des municipalités du Québec, je vous remercie de nous entendre aujourd'hui.

Nous avons déposé notre mémoire dans les deux langues officielles. Il paraît volumineux, mais c'est parce que nous y avons joint les résolutions des différentes municipalités membres.

Dans le cadre de cette consultation, l'UMQ veut, dans un premier temps, proposer des mesures pour respecter les compétences fondamentales des municipalités en matière d'aménagement du territoire et d'urbanisme. Dans un deuxième temps, l'UMQ souhaite proposer une réflexion sur une éventuelle diversification des services offerts par Postes Canada afin de dynamiser l'économie des régions et favoriser l'occupation du territoire.

Dans le paragraphe 19(1) de la Loi sur la Société canadienne des postes, on retrouve le passage suivant: « La Société peut par règlement, avec l'approbation du gouverneur en conseil, prendre toute mesure utile à l'efficacité de son exploitation ».

Dans l'exercice de ses fonctions, il n'y a toutefois aucune disposition législative qui oblige la Société canadienne des postes à se soumettre aux compétences municipales en matière d'aménagement du territoire. Néanmoins, selon l'UMQ, Postes Canada a d'importantes responsabilités à l'endroit des citoyens ainsi qu'à l'endroit des municipalités.

L'aménagement du territoire est une composante fondamentale du pouvoir des municipalités. Plusieurs grands principes guident la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, notamment que l'aménagement est une responsabilité publique, que les pouvoirs en aménagement sont partagés entre les différents intervenants et que l'aménagement nécessite une concertation des choix et des actions de la part des intervenants.

En fait, en étant responsables de l'aménagement de leur territoire, les municipalités ont des responsabilités importantes, dont celle de veiller à la protection et au bien-être de la population. Par exemple, par l'entremise d'un plan d'urbanisme, les municipalités agissent sur le développement harmonieux de leur territoire en s'assurant d'une cohérence entre les choix d'intervention dans les dossiers sectoriels, en définissant des politiques d'intervention en matière d'implantation d'équipements et d'infrastructures et en coordonnant les interventions et les investissements des services municipaux.

Le milieu municipal québécois est très diversifié. Les besoins et les enjeux sont spécifiques à chaque municipalité et à chaque région. Aucune région n'est pareille et les élus municipaux sont les mieux placés pour agir, car ils connaissent intimement leur territoire et leurs citoyens.

On s'inquiète de la mise en place de projets d'envergure qui ne tiennent pas compte des particularités locales et qui soit fait sans consultation, autant auprès du milieu municipal que de la population, qui risqueraient de mettre en péril tout projet de restructuration mis de l'avant par Postes Canada.

Afin d'établir une collaboration constructive avec les municipalités, l'UMQ souhaite une réforme en profondeur de la Loi sur la Société canadienne des postes. Ce chantier aurait pour effet d'obliger légalement Postes Canada à consulter en bonne et due forme, d'une part, les municipalités et les citoyens et, d'autre part, à respecter les compétences des municipalités en matière d'aménagement du territoire et d'urbanisme. Ainsi, dans le cadre de son projet de restructuration, Postes Canada pourrait détenir tous les outils pour générer une relation gagnant-gagnant en minimisant les impacts sociaux, environnementaux et économiques.

Ces dispositions, fondées sur des principes d'engagement, de transparence et d'intérêt public, viseraient les actions entreprises par Postes Canada qui génèrent des impacts majeurs et sensibles pour les communautés.

Présentement, une obligation similaire est incluse dans le paragraphe 43(3) de la Loi sur les télécommunications. Ce paragraphe se lit comme suit : « Il est interdit à l'entreprise canadienne et à l'entreprise de distribution de construire des lignes de transmission sur une voie publique ou dans tout autre lieu public — ou au-dessus, au-dessous ou aux abords de ceux-ci — sans l'agrément de l'administration municipale ou autre administration publique compétente ».

Récemment, le conseil d'administration de l'Union des municipalités du Québec a adopté une résolution afin que des modifications soient aussi apportées à la Loi sur la radiocommunication pour l'implantation de tours de télécommunications.

En fait, notre recommandation est d'obliger légalement la Société à consulter les municipalités et les citoyens lorsqu'il est question de fixer les conditions de transmission postale des objets, de prévoir la fermeture de bureaux de poste, la suppression de circuits de livraison parcouru par facteur ainsi que d'obliger légalement la Société à respecter les compétences des municipalités en matière d'aménagement du territoire. Il s'agit de convenir par des ententes les conditions d'installation des équipements lorsqu'il est question de régir les caractéristiques, l'installation et l'utilisation des contenants ou dispositifs qui sont prévus. C'est notre recommandation principale.

Nous avons une autre recommandation dans laquelle nous demandons à Postes Canada d'évaluer la possibilité de diversifier ses services compte tenu qu'elle détient au pays davantage de points de service que n'importe quel autre service de proximité. Cela contribuerait à maintenir une économie régionale forte.

Je vais terminer en vous disant tout simplement que, pour nous, le service postal est un service important et indispensable pour la population. C'est en établissant un partenariat fort que nous réussirons à préserver un lien avec Postes Canada et à consolider ce lien de fierté.

• (0935)

Nous souhaitons qu'en établissant un partenariat fort, nous puissions préserver ensemble un lien avec Postes Canada et continuer d'en être fiers.

Merci beaucoup.

Le président: Merci.

Monsieur Esch, la parole est à vous

M. Hervé Esch (directeur général et secrétaire-trésorier, Municipalité de Ristigouche-Sud-Est): Bonjour et merci, monsieur le président

Je m'appelle Hervé Esch et je suis le directeur général de la municipalité de Ristigouche-Sud-Est. Mon témoignage sera davan-

tage consacré à des observations à propos de ce que j'ai constaté sur le terrain.

Ristigouche-Sud-Est une petite municipalité de 165 habitants. Nous n'avons pas de bureau de poste chez nous. Nous dépendons d'un bureau postal qui est situé à 15 kilomètres. Il y a un autre bureau qui se trouve à 7 kilomètres.

Postes Canada représente, pour une petite municipalité comme la nôtre, un service public essentiel. Les citoyens sont très attachés à ce service. Dans le cadre de la réorganisation de Postes Canada, il me paraît intéressant de pouvoir élargir l'offre de services des bureaux qui pourraient devenir, par exemple, des points de service ou de relais de Service Canada. C'est le réseau qui est le mieux représenté dans tout le Canada et sur tout le territoire.

Parmi les options à l'étude, il y en a certaines auxquelles il faut selon moi faire attention. Par exemple, on parle de la conversion aux boîtes postales communautaires. Les populations des villages éloignés sont souvent vieillissantes et nous essayons de leur rendre la vie la plus confortable possible en leur permettant d'être le plus longtemps possible chez elles. Autant, d'une part, il y a un intérêt pour les boîtes postales communautaires, autant, d'autre part, certaines personnes auraient besoin de conserver le service à domicile. Pour élargir les possibilités de services des bureaux de poste, l'ensemble des points soulevés peuvent être intéressants et permettre de pérenniser les activités et de minimiser les coûts.

En conclusion, je dirais que Service Canada est un service essentiel et qu'il doit être pérennisé.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Thériault, vous avez la parole et vous disposez de cinq minutes.

M. Louis Thériault (vice-président, Politiques publiques, Conference Board du Canada): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie d'avoir invité le Conference Board à se présenter devant vous aujourd'hui. Je représente l'institution à titre de vice-président, Politiques publiques.

Le Conference Board est l'organisme de recherche indépendant le plus important au Canada en ce qui touche le nombre d'employés et les revenus. Nous sommes non partisans et nous faisons de l'analyse qui s'appuie sur les faits. Nous sommes reconnus en grande partie pour nos analyses économiques.

Je suis ici dans le contexte d'une étude que le Conference Board a préparée en 2013. J'ai examiné l'étude encore une fois en détail et une grande partie de ce que l'on a fait en 2013 est toujours pertinent aujourd'hui. Je l'ai d'ailleurs présentée au groupe de travail plus tôt cette année. Le travail qui a été accompli par ce groupe de travail est, dans l'ensemble, cohérent avec celui que nous avons mené en 2013.

Je vais répondre à vos questions dans quelques minutes, mais j'aimerais simplement dire que la raison pour laquelle nous avons entrepris cette étude est qu'après 16 années de surplus budgétaire, Postes Canada sentait de la pression sur le plan financier et devait corriger le tir. La pression est toujours là. Des éléments de structure sont en place. Il y a un contexte plus large. Ce qui est difficile en ce qui a trait à Postes Canada, où les grandes questions ou les modèles d'affaires commencent à être ébranlés par l'innovation, est de savoir s'adapter et évaluer l'impact des différentes mesures qui sont possibles. Cela permettrait de faire en sorte que Postes Canada soit rentable à long terme sur le plan financier, tout en offrant les services auxquels s'attendent les Canadiens.

Notre travail a été de mettre en perspective les différentes solutions possibles. Dans le cadre du travail effectué par le groupe de travail, en particulier par Ernst & Young, il y a eu un exercice semblable à celui que le Conference Board avait entrepris en 2013 pour mesurer l'impact financier des boîtes communautaires, la conversion des bureaux de Postes Canada en bureaux franchisés et ainsi de suite. Nous avons donc une série de six scénarios qui touchent, entre autres, la question des salaires et de la livraison de courrier tous les deux jours. En somme, nous mettons en perspective l'impact possible de ces différentes mesures. C'est un effort et un apport empirique et objectif pour mettre en perspective le potentiel des différentes solutions susceptibles d'être envisagées.

Il y a eu des progrès et des changements depuis trois ans. J'ai remarqué que les tendances lourdes étaient déjà en place dans le domaine du commerce électronique et la baisse du courrier transactionnel. Il y a aussi la pression du Régime de pensions de Postes Canada qui impose une charge importante sur ses opérations. Ces tendances se sont dans certains cas accélérées, entre autres en ce qui concerne les colis. C'est le côté positif de tout cela. En fait, il y a eu une croissance dans ce secteur d'affaires, qui a augmenté plus rapidement que prévu.

À l'échelle internationale, on observe qu'il y a des tendances et de l'innovation, mais nous n'y avons pas touché dans le cadre de nos travaux. Par ailleurs, j'encouragerais le groupe de travail, s'il est encore temps et si cela est encore possible, à explorer les avenues qui ne sont pas nécessairement celles que l'on observe ou que l'on considère à l'heure actuelle. En matière d'innovation, il y en a de toutes les sortes.

Le Conference Board fait des travaux sur la question des véhicules autonomes, par exemple. Au Canada, à l'heure actuelle, il y a tout un débat sur la livraison du courrier en utilisant les technologies de conduite autonome sur les trottoirs, mais ce sont des éléments dont je n'ai pas entendu parler. Il y a aussi les services électroniques de Postes Canada. Dans certains pays, comme la Finlande, on observe beaucoup d'innovations dans les services électroniques qui sont conjugués avec la livraison du courrier à domicile. Ce sont des options qui n'ont pas selon moi été discutées et le potentiel de celles-ci mérite aussi d'être évalué.

Je vais m'arrêter ici pour le moment.

Je vous remercie.

• (0940)

[Traduction]

Le président: Monsieur Anderson, allez-y. Vous avez cinq minutes.

M. John Anderson (analyste, Bureau national, Centre canadien de politiques alternatives): Merci.

Je ferai mon exposé en français, mais je suis prêt à répondre à vos questions en anglais.

En fait, j'avais soumis à l'époque un exposé à l'intention du groupe de travail. J'ai été très déçu du rapport du groupe de travail sur Postes Canada, parce que je trouve que le groupe de travail s'est trop concentré sur les moyens de réduire les services et de réaliser des économies plutôt que sur la manière d'élargir l'offre de services de Postes Canada. Le rôle principal de Postes Canada est d'offrir des services publics aux Canadiens, et ce rôle est toujours valide.

Dans d'autres pays, les citoyens ont accès à beaucoup plus de services fédéraux, provinciaux et municipaux dans les bureaux de poste. Ma fille habite au Royaume-Uni et elle vient d'obtenir son passeport au bureau de poste. Qui plus est, ses empreintes digitales

ont été prises au bureau de poste. D'autres pays y offrent des services à large bande ou mobiles, notamment au Royaume-Uni, en France et en Italie. Le Royaume-Uni offre des services à large bande et des lignes terrestres. Le plus important, c'est l'offre de services bancaires postaux et de services financiers. Je ne crois pas que le rapport ait rendu justice à cette possibilité.

Premièrement, le rapport n'a pas examiné des pays très similaires au Canada, comme le Royaume-Uni, la France, l'Italie et la Suisse, où des services bancaires postaux sont offerts. Dans tous ces pays, les services bancaires postaux sont très profitables et génèrent une grande partie des revenus du système postal dans ces pays. Tous ces pays ont un système bancaire concentré comme le nôtre. Chacun de ces pays a plusieurs grandes banques, comme je l'ai souligné dans mon exposé, dont vous devriez avoir copie. Parmi les 50 plus grandes banques au monde, il y en a quelques-unes au Canada, en Suisse, au Royaume-Uni, etc., mais les services bancaires postaux y connaissent tout de même du succès.

Le nombre de succursales bancaires a considérablement chuté. Le rapport a examiné les cinq dernières années, et leur nombre a légèrement augmenté au cours de cette période. Cependant, si nous remontons jusqu'en 1990, nous constatons une diminution de 20 % du nombre de succursales bancaires au Canada. Nous en avons perdu un grand nombre. Leur nombre est passé de 7 964 à 6 348 en 2015. Du côté des coopératives de crédit, la situation est encore plus désastreuse; il y a une diminution d'environ 26 % depuis 2002. Le nombre de succursales a grandement diminué.

J'ai réalisé une étude sur la disponibilité des services bancaires dans les collectivités où il y a un bureau de poste, et les banques et les coopératives de crédit n'ont pas de succursales dans 45 % des collectivités rurales canadiennes où il y a un bureau de poste. Bref, lorsque nous entendons que les banques accomplissent un excellent travail, c'est faux; les banques battent en retraite et se réfugient dans les grandes villes et les activités plus rentables. C'est la fonction des banques en tant qu'institutions à but lucratif. Dans ces collectivités, le bureau de poste a réellement la possibilité d'offrir des services financiers.

Je crois que l'étude réalisée par le groupe de travail montre que 7 % des Canadiens s'ouvriraient un compte à la première occasion et que 22 % d'entre eux en ouvriraient probablement un. Ce n'est pas peu dire. Même si seulement 7 % des Canadiens ouvraient un compte dans une banque postale, cela représenterait beaucoup de gens. Elle deviendrait du jour au lendemain l'une des principales banques au Canada. Cela suscite un grand intérêt. Pas moins de 600 municipalités se sont dites favorables aux services bancaires postaux, ce qui est énorme. Cela inclut de grandes villes, comme Toronto et Victoria, ainsi que bon nombre de petites collectivités, dont un grand nombre au Québec.

Je pourrai revenir plus tard sur certains de ces aspects, mais je tiens à répéter que les services bancaires postaux sont une réelle possibilité. Je crois que cela aurait été pertinent que le groupe de travail examine la façon d'y arriver.

J'aimerais faire valoir un dernier point avant de conclure mon exposé. Les banques et les coopératives de crédit ont des succursales dans seulement environ 56 des 615 réserves, et nous venons de mettre à jour ces données. Il est réellement possible d'offrir des services bancaires postaux dans les réserves.

Je crois qu'il serait pertinent que le bureau de poste interroge des personnes en France, au Royaume-Uni, en Suisse et en Italie, par Skype par souci d'économie, pour leur poser des questions sur les banques postales et les autres services. Ce serait important que le comité mette la main sur l'étude de Postes Canada qui recommandait d'offrir des services bancaires postaux, mais qui n'a jamais été rendue publique. Si cette étude pouvait être publiée, ce serait aussi merveilleux.

Je vais m'arrêter là.

• (0945)

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

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

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

Monsieur Cusson, je vous remercie de votre présence parmi nous aujourd'hui. Je suis toujours très heureux de revenir à Québec, qui est la ville de mes premières années.

Sans plus tarder, je vais utiliser les sept minutes qui me sont allouées pour vous poser des questions. Je vous demande de me donner des réponses relativement brèves.

Monsieur Cusson, vous représentez l'Union des municipalités du Québec. Vous demandez tout particulièrement que les municipalités du Québec participent au processus de prise de décisions concernant l'implantation et tout changement aux services que Postes Canada peut offrir à la population.

Cette nouvelle résolution de l'UMQ fait suite à une décision que Postes Canada a prise sans vous consulter. C'est ce que je comprends pour l'avoir vécu. Si vous aviez été consultés, est-ce que les solutions ou les modifications apportées auraient pu être sensiblement les mêmes, sauf avec quelques petites variantes? La consultation aurait peut-être permis d'expliquer les raisons qui expliquent certains développements.

M. Alexandre Cusson: En effet, je crois que les gens des municipalités comprennent bien les situations.

Nous demandons que notre champ de compétences soit respecté. Prenons, par exemple, le cas où Postes Canada décide d'installer une boîte multiple dans un secteur et choisit l'emplacement sans consulter la ville, comme cela s'est fait précédemment.

La ville peut avoir des préoccupations concernant la circulation, la présence d'une école à proximité et d'autres éléments du genre. Nous connaissons la dynamique de nos quartiers et de nos villes et nous sommes convaincus que nous ne pouvons qu'améliorer la situation que si nous travaillons ensemble.

M. Ramez Ayoub: Je constate que cela n'a pas été toujours le cas. Il semble y avoir eu certaines consultations. Postes Canada nous dit qu'il y a eu des consultations, mais pas d'une façon constante dans toutes les municipalités et avec les différents intervenants.

M. Alexandre Cusson: Nous considérons qu'il n'y a pas eu de consultations.

M. Ramez Ayoub: Vous considérez qu'il n'y en pas eu du tout.

M. Alexandre Cusson: Exactement.

M. Ramez Ayoub: D'accord.

Ma prochaine question s'adresse à M. Thériault.

Vous avez participé à une étude en 2013. Vous avez été consulté l'été dernier par le groupe de travail chargé d'établir un constat de la situation.

Concernant les chiffres dont nous avons entendu parler et, plus particulièrement, l'étude de Ernst & Young que l'UMQ conteste, qu'avez-vous à dire concernant l'exactitude des chiffres cités?

• (0950)

M. Louis Thériault: Notre première constatation est que le défi est énorme.

Des changements sont apportés au modèle d'affaires qui, comme je l'ai mentionné plus tôt, favorisent des gains sur le plan de l'efficacité tout en maintenant le service. Il reste par la suite à déterminer quel est le service auquel s'attendent les Canadiens et à voir comment ajuster le modèle d'affaires pour fournir ce service.

Lorsqu'on analyse les chiffres et l'aspect mathématique à cet égard, on voit qu'il faut absolument donner un coup de barre majeur. La pérennité financière de Postes Canada est vraiment à risque. Donc, des scénarios...

M. Ramez Ayoub: On nous montre depuis quelques années les chiffres de Postes Canada et, à quelques exceptions près, il y a peu d'années où Postes Canada a été rentable. Comment la Société des postes a-t-elle fait pour se garder à flot considérant les faibles profits des dernières années? Il semble inévitable que nous atteindrons un déficit de 700 millions de dollars en 2026.

M. Louis Thériault: L'année 2013 a été la deuxième année où Postes Canada affichait un déficit d'exploitation. Dans le scénario de base que nous avons produit à l'époque, en incluant certains des changements prévus dans l'initiative de transformation du service postal, soit ce qu'on appelle en anglais le *Postal transformation initiative* mis en place par Postes Canada, celui-ci présentait un gain. Je crois que le scénario de base était sans l'intervention de l'initiative de transformation. Pour vous donner une idée de l'ordre de grandeur des chiffres, nous avons prévu des pertes de 1,3 milliard de dollars en 2020 sans l'initiative et de 1 milliard de dollars avec l'initiative. L'initiative permettait de sauver 300 millions de dollars au chapitre des pertes. C'est sans compter le fait que le déficit de solvabilité du fonds de pension était mis de côté en raison d'une entente spéciale. Cela montre le défi et son ordre de grandeur. C'était nouveau. Il y avait une tendance, mais les pressions et les changements structurels au niveau du marché des postes ont fait en sorte que nous parlions de gros chiffres.

M. Ramez Ayoub: Dans votre étude, avez-vous fait une comparaison pour ce qui est des conventions collectives et des avantages sociaux? On sait que la masse salariale est le principal poste de dépenses de Postes Canada. Est-ce que vous avez comparé les revenus et les services des pendants internationaux de Postes Canada? Comment se compare Postes Canada par rapport aux services des postes qu'on retrouve dans d'autres pays?

M. Louis Thériault: On n'a pas fait de comparaisons au chapitre de la structure de coûts avec celles d'autres services postaux.

M. Ramez Ayoub: Cela devrait-il être fait?

M. Louis Thériault: En fait...

M. Ramez Ayoub: Cela pourrait donner une idée de la masse critique et du poids.

M. Louis Thériault: Dans ce genre d'exercices, le défi est toujours d'avoir un ordre de grandeur étant donné qu'il y a beaucoup de solutions possibles. Nous avons ici six scénarios et aucun de ceux-ci n'a réussi à combler l'écart sur le plan financier. On se rend compte qu'il faut voir large. Il y a une série d'initiatives à considérer.

M. Ramez Ayoub: Monsieur Thériault, je dois vous interrompre, parce que je veux poser une question à M. Anderson.

Monsieur Anderson, vous avez parlé du service bancaire postal. On entend beaucoup parler de nouvelles sources de revenu et c'est positif. Justement, il faut élargir nos horizons et c'est une option à considérer.

Par contre, je m'inquiète de la rentabilité du service bancaire postal alors que les banques ont délaissé ce service dans les régions parce qu'il n'était pas suffisamment rentable. Qu'est-ce qui va faire que ce service sera rentable pour Postes Canada alors qu'il ne l'était pas pour les banques?

Je ne sais pas si les salaires et les avantages sociaux dans les banques sont comparables à ceux de Postes Canada puisque je n'en ai pas fait l'analyse. J'ai quand même de la difficulté à comprendre comment nous pourrions arriver à ne pas subventionner ce service dans les régions alors que les banques l'ont délaissé parce qu'il n'était pas rentable.

[Traduction]

Le président: J'ai compris, mais je sais que d'autres questions porteront sur cet aspect.

Une réponse extrêmement brève.

[Français]

M. John Anderson: La première chose est que le Conference Board n'a pas étudié les services bancaires postaux en 2013. Cette étude ne faisait pas partie de son mandat.

Toutefois, si on regarde ce qui se passe actuellement dans d'autres pays, par exemple, au Royaume-Uni, on voit que les banques ont abandonné les régions rurales et que les gens font leurs transactions bancaires au bureau de poste. La clientèle est là. Cela coûte beaucoup plus cher dans une banque qu'à Postes Canada de garder une succursale ouverte et de payer des employés. Le bureau de poste a déjà des employés, une place d'affaires et de l'espace pour offrir des services bancaires.

• (0955)

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Kmiec, vous avez sept minutes.

[Français]

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

Je suis un député de l'Ouest du pays. Je vais donc pratiquer mon français aujourd'hui.

Je remercie tous les témoins de leur contribution à nos travaux.

Monsieur Esch, ma question porte sur le Protocole du service postal canadien ainsi que sur le moratoire sur la fermeture des bureaux de postes en milieu rural.

Le Comité a appris que plusieurs régions rurales ont leur bureau de poste dans un centre communautaire. Je comprends cela. Toutefois, il existe encore des bureaux de poste ruraux à Saskatoon, à Brampton et à Halifax. En raison d'un moratoire, Postes Canada ne

peut pas fermer des bureaux de poste dans ces villes pour réaménager son service.

Que pensez-vous d'une suggestion que le Comité pourrait faire qui consisterait à fermer des bureaux de poste dans des régions devenues urbaines — le Canada s'est urbanisé au cours des 20 dernières années — pour financer le service postal dans les régions rurales?

M. Hervé Esch: Cela pourrait être une solution intéressante à considérer. Comme je l'ai mentionné, Postes Canada est souvent le dernier représentant de services publics dans les régions rurales. J'ai aussi entendu parler de services bancaires. Je peux personnellement témoigner que ce service pourrait être vraiment intéressant. Par exemple, dans ma région, la succursale de la caisse populaire a été fermée, laissant trois municipalités sans services bancaires. Certains résidents doivent parcourir 25 kilomètres pour aller faire leurs transactions au guichet automatique le plus près. Il serait intéressant que les bureaux de poste offrent une gamme de services en région rurale.

M. Tom Kmiec: D'accord.

Si vous me le permettez, Monsieur Anderson, je vais apporter une correction à une des statistiques que vous avez mentionnées.

Selon les témoignages que nous avons entendus, ce serait 60 % des répondants qui considèrent que l'offre de services bancaires dans les bureaux de poste constitue une mauvaise idée, alors que 38 % considèrent que le potentiel est bon à cet égard. De ces 38 %, 7 % ont répondu qu'ils utiliseraient peut-être les services bancaires dans les bureaux de poste et seulement 2,7 % des répondants ont dit avoir l'intention d'utiliser ces services s'ils étaient offerts. Donc, le pourcentage de répondants intéressés est beaucoup moins que 7 %. Par ailleurs, pour offrir des services bancaires dans ses bureaux de poste, Postes Canada devra investir d'énormes sommes d'argent dans la structure et dans l'informatique. Une banque, c'est beaucoup plus que des édifices et des employés.

D'après vous, est-ce que 60 % des Canadiens sont contre l'idée que Postes Canada prenne un tel risque financier dans le but de ramener sa pérennité financière?

M. John Anderson: La présidente du groupe de travail sur l'examen de Postes Canada, Mme Bertrand, a commis une erreur dans sa présentation devant le Comité. C'est 7 % de tous les Canadiens qui vont ouvrir un compte et non 7 % de gens qui sont en faveur des services bancaires postaux. Si vous relisez le rapport, vous verrez qu'elle a commis une erreur à cet égard. C'est 7 % de tous les Canadiens qui vont ouvrir un compte, — ce sont les chiffres — et 22 % de gens sont intéressés à en ouvrir un.

M. Tom Kmiec: Il y a une autre question que j'ai posée aux représentants des syndicats dans différentes villes à propos des compétences des employés.

Il y a 50 000 employés à Postes Canada. Avant d'instaurer des services bancaires postaux, il faudrait leur offrir de la formation pour développer leurs compétences en ce domaine. Avez-vous fait une analyse des compétences des employés de Postes Canada?

M. John Anderson: Cela se retrouve dans le grand rapport qui est encore confidentiel.

Postes Canada a produit un rapport de 800 pages dans lequel ces questions sont abordées. Le rapport conclut qu'il est possible d'offrir des services bancaires et que ce serait une option gagnante pour les deux parties. Cela a été fait en Grande-Bretagne par un gouvernement conservateur et en France par un gouvernement socialiste. Les deux pays offrent des services bancaires postaux, et ce, de différentes manières. Le coût n'est pas énorme.

J'ai interrogé le vice-président des services bancaires postaux en Angleterre et il m'a dit que 300 personnes s'occupent de ce secteur au siège social. Des partenariats ont été établis avec une banque en particulier pour livrer les services. Dans n'importe quel bureau de poste au Royaume-Uni, vous pouvez vous servir d'une carte bancaire en provenance d'une autre banque. Vous pouvez non seulement retirer de l'argent, mais en déposer aussi. C'est un modèle...

• (1000)

M. Tom Kmiec: J'ai une autre question à vous poser.

Le service qui est offert en Angleterre est un bon exemple, mais la poste a été privatisée dans ce pays. Au Canada, nous savons que cela poserait un énorme risque. Le déficit de Postes Canada serait, d'ici 2026, de 700 millions de dollars. À votre avis, serait-ce une bonne idée, puisque les membres du syndicat sont en faveur des services bancaires postaux — selon ce que j'ai entendu en comité —, d'utiliser l'argent du syndicat pour financer la création des services bancaires postaux?

M. John Anderson: En Angleterre, les bureaux de poste n'ont pas été privatisés. C'est le service de livraison qui l'a été. Il y a deux compagnies des postes. Une est étatique et l'autre est privée. Celle qui offre les services bancaires postaux n'a pas été privatisée. C'est une compagnie de la Couronne. C'est le premier aspect à mentionner.

L'autre est que le service de livraison de la Royal Mail, que dirige l'ancienne présidente de Postes Canada, Mme Moya Greene, est privé. Bien sûr, il n'est pas question d'offrir tous les services dès demain. Il faut le faire graduellement. Postes Canada offre déjà certains services financiers, et il n'est pas vrai que les employés n'ont aucune formation en ce domaine. Les Canadiens peuvent se procurer des mandats-poste et des cartes de crédit dans les bureaux de poste. En somme, je crois qu'il faut étendre les services et le faire comme cela a été fait au Royaume-Uni. Les services ont été offerts graduellement dans une région à la fois.

[Traduction]

Le président: Le temps est écoulé, mais Mme Trudel poursuivra peut-être dans la même veine.

Bon retour au Comité.

[Français]

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

Je remercie les témoins de leurs présentations. C'est très apprécié.

Monsieur Anderson, je vais profiter des sept minutes qui me sont allouées pour vous poser des questions.

Je suis d'accord avec vous sur le fait que le rapport est incomplet et que nous y retrouvons de fausses informations. Je voudrais vous entendre à propos du rapport qui a été déposé.

Quelle est votre opinion, à la suite des recherches que vous avez effectuées, quant à ce qui devrait se retrouver dans un rapport et ce qui ne devrait pas s'y retrouver, à savoir ce qui représente un non-sens pour la direction de Postes Canada? De plus, parlez-moi de l'impact des services bancaires postaux et de la fermeture de bureaux de poste dans les milieux ruraux. Quelle direction devrions-nous prendre à ce sujet? J'aimerais que vous précisiez davantage ce que vous avez dit dans votre présentation.

M. John Anderson: J'ai fait une étude sur la fermeture des bureaux de poste en région rurale. Elle est disponible en français et en anglais. J'espère qu'elle vous sera distribuée. J'ai aussi fait des sondages auprès de maires de municipalités où il y avait eu un bureau de poste, mais où celui-ci était fermé depuis plus de 20 ans.

Or il s'avère que ces fermetures ont causé d'énormes problèmes dans les régions rurales.

Le Canada, comme l'Australie, est l'un des pays les plus urbanisés du monde. De plus en plus de gens habitent dans les grandes villes, ou autour de celles-ci, et les services dans les régions rurales sont abandonnés. Selon moi, c'est ridicule. Le bureau de poste est l'un des services clés. Plusieurs maires m'ont écrit, notamment celui de Boulter, en Ontario, et m'ont dit que le fait de ne plus avoir de bureau de poste était un désastre, entre autres en raison du grand nombre de personnes âgées. Celles-ci sont en effet plus nombreuses dans les régions rurales.

On continue à fermer les bureaux de poste dans les régions rurales, par toute sorte de moyens, même si ce n'est pas théoriquement permis. On utilise une foule d'excuses pour continuer à les fermer, mais c'est un service public. Je pense qu'il faut les garder ouverts.

À propos de ce que Postes Canada pourrait faire, ce n'est pas si complexe que cela. Je pense que nous devons prendre en considération ce que font des pays dont la taille est à peu près la même. Je pense ici à la France, au Royaume-Uni, à l'Italie et même à la Suisse. Ces pays ont décidé d'offrir d'autres services. Il faut commencer par les services financiers. Tous ces pays en offrent, et ce, chacun selon son modèle. C'est donc dire que diverses méthodes existent.

Un gouvernement conservateur pourrait trouver une façon d'offrir des services financiers, qui différerait de celle du gouvernement libéral ou du NPD. L'important est que tous ces services financiers sont profitables. Au Canada, de grandes compagnies comme Loblaw, Canadian Tire, Rogers et Walmart ont toutes investi le domaine bancaire. Elles n'ont pas déboursé d'énormes sommes pour ce faire, mais elles offrent maintenant des services qui sont rentables.

Le bureau de poste pourrait choisir les services qu'il veut offrir. Certains services pourraient être offerts par le bureau de poste, par l'entremise de sa propre banque, et d'autres pourraient être offerts conjointement avec des caisses ou des banques existantes. Loblaw, par exemple, a son propre service de cartes de crédit alors que certains comptes bancaires appartiennent à la CIBC.

Nous pourrions suivre des modèles de ce genre. Je crois que diverses possibilités s'offrent à Postes Canada. En ce qui concerne les prêts sur salaire, il serait possible d'offrir dans les bureaux de poste des produits pouvant remplacer ceux de Money Mart, par exemple, qui impose des taux de 600 %. Des services beaucoup moins chers pourraient être offerts. Il se peut que cela ne rapporte pas beaucoup, mais il n'est pas nécessaire de faire autant d'argent que Money Mart. Après tout, on parle ici d'un service. Il faut simplement que ce soit profitable, et ça le sera. Pour bénéficier d'un prêt sur salaire, il faut avoir un emploi ou une source de revenus. Autrement, on ne peut pas obtenir ce genre de prêts.

Ce serait profitable et les taux d'intérêt seraient les mêmes que ceux payés par les Canadiens pour leurs cartes de crédit. Ce ne serait pas un taux de 600 %. Je pense que cela représente une possibilité énorme. En France, par exemple, les banques postales ont établi des liens avec les municipalités et leur consentent des prêts. Elles se sont concentrées là-dessus ainsi que sur les institutions d'économie sociale, entre autres les coopératives.

Au Canada, nous pouvons choisir sur quels services et sur quelle partie de l'industrie nous voulons nous concentrer. Tout cela est selon moi profitable. J'ai indiqué des chiffres, mais je pense qu'en France et en Italie, plus de 100 % des profits viennent des services financiers.

•(1005)

Cela veut dire que d'autres services ont perdu de l'argent. Les services financiers ont donc permis de continuer à livrer le courrier. On l'a fait parce qu'on disposait des revenus des services financiers.

Mme Karine Trudel: À la suite du dépôt du rapport du groupe de travail, on a vu qu'on a choisi l'année 2011 pour établir la moyenne, alors qu'en 2011, il y a eu le paiement au chapitre de l'équité salariale et le lock-out. C'était la seule année où il y a eu un déficit. Que pensez-vous de cela? Pourquoi se sont-ils basés sur cette année?

M. John Anderson: Je pense que c'est une exagération de ce qui se passe. De façon générale, c'est une compagnie rentable. C'est vrai qu'il y a des pertes en ce qui a trait à la livraison du courrier, mais c'est aussi vrai qu'il y a eu une augmentation des revenus pour la livraison des colis.

Par ailleurs, on a commencé à offrir certains services — comme la livraison dans la même journée — dans certaines grandes villes comme Toronto, et ces services sont très profitables. À la longue, si on ajoute d'autres services, ce sera profitable.

•(1010)

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Monsieur Lightbound, vous avez la parole.

Bienvenue au Comité.

[Français]

M. Joël Lightbound (Louis-Hébert, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

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

M. Joël Lightbound: Merci.

J'aimerais revenir aux propos de M. Anderson.

Vous parliez des compagnies qui offrent des services bancaires. On se souviendra que même Canadian Tire imprimait de l'argent. Il faut le faire!

Plus sérieusement, je m'adresse maintenant à vous, monsieur Cusson. Dans votre recommandation n°3, il est écrit que l'UMQ suggère à Postes Canada d'évaluer les différents services qui pourraient être offerts par les bureaux de poste.

Quelle est la teneur des discussions auprès de vos membres relativement aux services bancaires qui pourraient être offerts par Postes Canada?

M. Alexandre Cusson: On n'a pas parlé spécifiquement de l'un ou l'autre des services. Nous sommes d'avis que compte tenu du fait que Postes Canada est partout et que c'est souvent le dernier service offert dans une plus petite municipalité ou dans les régions éloignées, il pourrait être avantageux d'y greffer d'autres services, comme des services fédéraux, des services d'assurances ou des services bancaires.

Comme nous ne sommes pas des spécialistes dans ce domaine, nous recommandons qu'une analyse sérieuse soit faite pour voir quels sont les services rentables que nous pourrions offrir à la population, mais nous ne nous sommes pas penchés sur chacun de ces services.

M. Joël Lightbound: Par exemple, y a-t-il une pression exercée sur les maires de petites municipalités pour qu'on fasse une évaluation à ce sujet? On voit les impacts que cela représente. Par

exemple, M. Esch parlait des Caisses Desjardins qui se retirent de certaines municipalités.

M. Alexandre Cusson: Plusieurs décisions provinciales, fédérales ou commerciales qui ont été prises au cours des dernières années ont fait très mal aux petites municipalités dans des régions éloignées ou même parfois à des petites municipalités situées près de grands centres. On observe le départ de services gouvernementaux et de services bancaires. À un moment donné, même les écoles ferment leurs portes. Pour la vitalité de ces communautés, il est fort important d'y conserver des services. Ce leadership pourrait être exercé entre autres par la Société canadienne des postes. Cela contribuerait assurément à la vitalité des territoires.

M. Joël Lightbound: Monsieur Esch, je m'adresse maintenant à vous.

Un peu plus tôt, vous avez répondu à une question sur l'offre de services bancaires dans les petites municipalités comme Ristigouche-Sud-Est. Vous parliez d'une étendue de 25 kilomètres.

Pouvez-vous nous décrire un peu quelle est l'offre de services bancaires dans une municipalité comme la vôtre en ce moment?

M. Hervé Esch: Dans une petite municipalité comme la mienne, il n'y a absolument aucun service. Comme je le disais, on n'a même pas de bureau de poste. Le premier est à 7 kilomètres et celui qui nous dessert est à 15 kilomètres.

Un peu plus tôt, je parlais de municipalités près de la mienne qui sont situées un peu à l'écart de la route 132, soit sur une route qui ne mène qu'à la dernière municipalité. Cela s'arrête là. On appelle cela la région des Plateaux. Sur ces plateaux, il y a trois municipalités. Il y avait un bureau de poste central. L'année dernière ou il y a deux ans, la caisse Desjardins a décidé de fermer...

M. Joël Lightbound: Vous parlez de la caisse.

M. Hervé Esch: Les municipalités environnantes ont toutes adopté une résolution demandant à la caisse Desjardins de revenir sur sa décision. Cela n'a pas été fait.

On a parlé plus tôt de la population vieillissante dans ces municipalités. C'est d'autant plus important que les services soient près de ces gens. Il leur est plus difficile de se déplacer. Ils sont déjà à l'écart des grands centres. Le bureau de Postes Canada est vraiment le seul endroit où l'on pourrait rassembler toutes sortes de services.

M. Joël Lightbound: Par exemple, s'il y avait un service bancaire dans un bureau de Postes Canada dans les environs de ces trois municipalités, elles auraient des services. Elles auraient au moins accès à un service bancaire.

M. Hervé Esch: C'est exact.

M. Joël Lightbound: En ce moment, c'est à une distance de 25 kilomètres. N'est-ce pas?

M. Hervé Esch: Oui, dans le cas de la municipalité la plus éloignée, on parle d'une distance de 25 kilomètres.

M. Joël Lightbound: Monsieur Anderson, j'ai beaucoup apprécié votre présentation. Je dois vous dire que je suis très favorable à l'idée d'un service bancaire offert par Postes Canada. Les profits qui ont été générés en Suisse, en Nouvelle-Zélande, en France, en Italie et au Royaume-Uni sont assez impressionnants. Si cela fonctionne partout ailleurs, pourquoi cela devrait-il échouer ici?

J'aimerais que vous me parliez du modèle qui serait le plus porteur à cet égard. Si vous avez regardé ce qui se fait sur le plan international, quel serait le meilleur exemple à suivre pour le Canada?

M. John Anderson: C'est une question difficile. Toutefois, à mon avis, Postes Canada devrait ouvrir une banque. Ce n'est pas difficile à faire. Walmart, Canadian Tire et Rogers Communications l'ont fait. Une compagnie comme Postes Canada peut ouvrir une banque.

Le gouvernement fédéral possède déjà de l'expertise à cet égard. La Banque de développement du Canada, la BDC, Exportation et développement Canada, EDC et Financement agricole Canada existent déjà.

• (1015)

M. Joël Lightbound: La BDC est très rentable.

M. John Anderson: Ces trois institutions au sein du gouvernement fédéral ont une expertise bancaire. On peut donc faire appel à certaines personnes qui y travaillent pour aider Postes Canada.

On doit aussi conclure des partenariats en ce qui a trait à l'offre de certains services. Prenons l'exemple de la Suisse. Pour beaucoup de services, PostFinance est la banque suisse. Toutefois, si vous voulez une hypothèque, elle sera offerte par une banque privée. Si vous voulez investir à la bourse, c'est aussi par l'intermédiaire d'une institution privée. On peut donc conclure des partenariats pour certains services avec d'autres institutions.

Il est préférable de commencer prudemment. On peut commencer avec certains services. On peut faire des essais dans certaines régions en offrant quelques services. Si cela fonctionne, on peut alors élargir l'offre.

M. Joël Lightbound: En Suisse, par exemple, dans le cas des hypothèques, le service postal devient un intermédiaire entre l'institution privée et...

M. John Anderson: C'est exact. On n'a pas besoin d'ouvrir une banque demain et d'offrir tous les services partout au Canada. On peut procéder graduellement.

M. Joël Lightbound: Je vous arrête tout de suite, parce qu'il me reste peu de temps et que j'ai une dernière question à vous poser.

Vous avez piqué ma curiosité quand vous avez parlé des réserves. Vous disiez que, sur plus de 600 réserves au Canada, seulement 56 d'entre elles disposaient de services bancaires.

M. John Anderson: C'est exact. Il y en a dans des municipalités comme Saskatoon. C'est le cas de la First Nations Bank of Canada.

M. Joël Lightbound: Combien d'entre elles ont accès à des services postaux?

M. John Anderson: C'est la majorité.

[Traduction]

Le président: Monsieur Lightbound, votre temps est écoulé.

Il nous reste encore deux intervenants qui auront chacun cinq minutes.

Monsieur McCauley, vous pouvez y aller en premier.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Bonjour, messieurs. Je vous remercie de nous accueillir dans votre charmante région. C'est un plaisir d'être de retour à Québec.

Monsieur Thériault, au cours des dernières semaines, nous avons vu des membres du STTP réfuter chaque jour ici les données de votre rapport. Nous savons qu'Ernst & Young a confirmé l'évaluation financière que vous aviez réalisée. D'où croyez-vous que les données des membres du STTP proviennent, étant donné qu'elles sont radicalement différentes de ce que vous avez présenté?

M. Louis Thériault: La réponse courte est que des changements ont été mis en oeuvre par Postes Canada. Par conséquent, nos

prévisions pour 2020 ne tiennent plus la route. La transformation des services postaux comportait des changements graduels, notamment les boîtes postales communautaires. Certains scénarios qui avaient été mis de l'avant et dont nous avons tenu compte dans notre analyse en 2013 se sont concrétisés. Voilà pourquoi le...

C'était un scénario à l'époque pour tout simplement illustrer les pressions qui étaient exercées.

M. Kelly McCauley: Est-ce juste de dire que les résultats positifs du dernier exercice et des deux premiers trimestres découlent des changements apportés dans le cadre du Plan d'action en cinq points, des boîtes postales communautaires et de l'augmentation du tarif des timbres?

M. Louis Thériault: C'est exact. L'augmentation des tarifs, la main-d'oeuvre, les services, les boîtes postales communautaires... Nous avons tenu compte de ces éléments dans le scénario.

M. Kelly McCauley: Je sais que nous n'avons pas de moratoire concernant l'adoption de mesures par Postes Canada pour réaliser des économies, et je sais également que c'est difficile d'y voir clair. Cependant, si nous mettons un frein à cela et que nous ne faisons rien d'autre, croyez-vous que les prévisions pour 2026 d'Ernst & Young que nous retrouvons dans le rapport seraient toujours valides et qu'il y aurait un manque à gagner d'environ 750 millions de dollars?

M. Louis Thériault: Oui. Je crois que tout le monde essaye d'éviter la question du régime de retraite. C'est quelque chose que nous avons mis de côté en présumant que la question se réglerait d'elle-même, mais nous devons nous en occuper.

M. Kelly McCauley: Lorsque nous avons discuté avec les membres du groupe de travail, ils nous ont dit soutenir le Plan d'action en cinq points, mais ils ont ajouté que cela n'allait pas suffisamment loin.

Par exemple, comme ils ont dit que cela n'allait pas suffisamment loin, que feriez-vous pour éponger les possibles pertes que réaliserait Postes Canada?

M. Louis Thériault: Le transfert complet...

M. Kelly McCauley: Je présume que la solution n'est pas les services bancaires postaux.

M. Louis Thériault: Non. Dans les faits, dans les six scénarios que nous avons proposés en ce qui concerne la rémunération, c'était irréaliste. Cela se voulait seulement une manière de montrer l'ampleur du défi. En ce qui a trait à la livraison un jour sur deux, je sais qu'Ernst & Young a affirmé que cela permettrait de réaliser un faible gain. Je comprends que c'est lié à l'exigence relative à l'infrastructure de base et à la nature à coût fixe du milieu.

En fait, certains investissements dans l'infrastructure seraient requis pour réaliser des gains dans le secteur des colis, ce qui signifie que certaines économies ne seraient pas nécessairement à la hauteur de ce que nous avons prévu.

• (1020)

M. Kelly McCauley: D'accord.

M. Louis Thériault: Il faut tenir compte d'un aspect dynamique dans tout cela. Les changements apportés ont donné des résultats. Au final, que ce soient des services bancaires postaux ou d'autres solutions, je crois que la principale conclusion du rapport est qu'il n'y a aucune solution unique qui est facile à mettre en oeuvre et que ce n'est pas cumulatif. Voilà l'autre élément qu'il ne faut pas perdre de vue.

Nous examinons tous les possibles changements que peut apporter Postes Canada. Il y a une synergie, ou ces mesures peuvent avoir des effets qui se chevauchent. Il y a donc...

M. Kelly McCauley: Elles ne sont pas indépendantes.

M. Louis Thériault: Elles ne sont pas indépendantes ou cumulatives au fil du temps. Elles sont complexes. Voilà la principale conclusion. Il y a également un autre aspect, et je tiens très clairement à le faire valoir, parce que c'est le pain et le beurre du Conference Board et que je suis moi-même économiste de formation. Lorsque de telles questions difficiles sont posées, de nombreuses solutions sont proposées. Le véritable défi est de mesurer le changement réel qu'aura une solution au fil du temps.

Nous examinons les scénarios; nous faisons des prévisions; et nous en avons une idée de l'ampleur, mais nous devons ensuite faire le suivi à long terme et changer de cap. Les contraintes exercées sur la structure de base sont sans précédent.

M. Kelly McCauley: De manière générale, êtes-vous d'accord avec les chiffres présentés par le groupe de travail?

M. Louis Thériault: Dans l'ensemble, je dirais que oui. J'aurais en fait aimé que le groupe de travail quantifie des éléments de la stratégie d'établissement des tarifs, par exemple, et passe en revue les coûts liés à la main-d'oeuvre ou au régime de retraite. D'autres aspects ont été mentionnés, mais je crois que ces éléments mériteraient que nous nous y attardions davantage.

En ce qui concerne ce qui a été évalué, c'est passablement similaire, à l'exception de la livraison un jour sur deux, mais je comprends que certains éléments structureux à ce sujet n'avaient pas été annoncés.

M. Kelly McCauley: Merci beaucoup.

Le président: Madame Ratansi, vous serez notre dernière intervenante. Vous avez cinq minutes.

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): Merci beaucoup. Étant donné que je n'ai que cinq minutes, je vais me concentrer sur MM. Thériault et Anderson.

En ce qui a trait au Conference Board du Canada, nous pouvons voir la confusion qui règne, parce que le syndicat dit une chose et que vous en dites une autre. Tout le monde réfute ce que dit l'autre. Lorsque vous avez évalué les activités et les états financiers de 2013 — et vous l'avez aussi fait pour 2012 et 2011 —, avez-vous tenu compte des anomalies, du règlement en matière d'équité salariale et de l'établissement d'entrepôts pour le commerce électronique au coût de 2,1 milliards de dollars, alors que le volume de courrier diminuait? J'ai déjà été expert-comptable; je sais ce dont je parle. Pouvez-vous me dire si vous en avez tenu compte?

M. Louis Thériault: Oui. En fait, le volume d'activités, les tarifs, la structure de coûts qui était...

Mme Yasmin Ratansi: Avez-vous tenu compte des coûts irrécupérables en immobilisations de l'ordre de 2,1 milliards de dollars?

M. Louis Thériault: Les coûts irrécupérables pour...?

Mme Yasmin Ratansi: C'était de l'ordre de 2,1 milliards de dollars...

M. Louis Thériault: À quoi cette somme a-t-elle servi précisément?

Mme Yasmin Ratansi: Postes Canada a converti des entrepôts en super entrepôts. Le courrier électronique y était acheminé, et cela a

créé une certaine confusion relativement aux routes, etc. En avez-vous tenu compte?

M. Louis Thériault: Je vais devoir regarder de plus près ce qu'il en est, mais je peux vous revenir avec une réponse à ce sujet. En ce qui a trait à l'exercice de modélisation, je n'en étais pas responsable à l'époque, mais j'ai révisé le travail et je suis évidemment prêt à le défendre. C'était ainsi que nous avons présumé que le réajustement des coûts se faisait, et il faut le faire ainsi, tout en reconnaissant...

Mme Yasmin Ratansi: Eh bien, je l'espère.

M. Louis Thériault: C'est un peu une évidence...

Mme Yasmin Ratansi: Par conséquent, vous aviez prévu que les exercices à venir seraient déficitaires; or, Postes Canada a réalisé des profits, et voilà le problème que nous avons sur les bras. Nous aimerions savoir la manière dont tout le monde a réalisé ses analyses.

Dans le cas d'une société où il y a un passif au titre du régime de retraite, recommandez-vous de modifier la charte de Postes Canada? Il faut en tenir compte dans le calcul de solvabilité. Cela ne fait pas partie des obligations actuelles de Postes Canada, mais ce sont des obligations à long terme, lorsque des employés prendront leur retraite dans 30 ans, par exemple. Postes Canada doit en tenir compte dans ses calculs conformément aux normes internationales d'information financière.

Bref, proposez-vous de l'éliminer?

M. Louis Thériault: Je ne peux pas le proposer parce que je n'ai pas fait les calculs qui doivent être faits, et que ce n'est pas mon rôle. Mon rôle est de partir de l'analyse...

Mme Yasmin Ratansi: Mais votre travail est de...

M. Louis Thériault: Je ne fais que souligner une évidence. Si vous changez cela — le répit qu'ils ont à l'heure actuelle, le report —, cela changerait assurément la nature même de la viabilité financière de Postes Canada au grand complet.

Mme Yasmin Ratansi: Et cela est vrai, car aucune de vos entreprises ne s'attend à devenir insolvable, n'est-ce pas? Elles se disent: « Eh bien, voici les possibilités qui s'offrent à moi et voici les problèmes que je dois régler. Voici comment j'envisage les ouvertures; je vais transformer mes problèmes en occasions favorables. »

M. Louis Thériault: Les règles ont leur raison d'être.

Mme Yasmin Ratansi: Oh, bien sûr, absolument...

● (1025)

M. Louis Thériault: Avant de modifier la charte, j'insiste sur le fait qu'il faut être très prudent, étant donné que l'aspect solvabilité de ces régimes de pension...

Mme Yasmin Ratansi: ... le gouvernement serait tenu de l'absorber.

M. Louis Thériault: ... est mesuré en fonction du rapport entre fonctionnement et solvabilité à long terme. Ces règles sont en place pour de très bonnes raisons, et vous devez être très prudent avant de vous aventurer de ce côté.

Mme Yasmin Ratansi: Dans ce cas, voici ma question. En examinant les problèmes de Postes Canada dans une perspective qualitative, avez-vous tenté de trouver comment il serait possible de transformer ces problèmes en occasions favorables? Je sais que M. Anderson a pensé au concept de services bancaires postaux, et que cela a connu un vif succès. Tout dépend de la façon d'envisager les choses. Le verre est-il à moitié vide ou à moitié plein? C'est votre perception qui détermine les résultats.

M. Louis Thériault: Ce que vous dites est vraiment important. Nous revenons donc à la nécessité d'assurer que nous — comme nous l'avons fait en ce qui concerne les coûts... Je confirme à nouveau et sans réserve que notre mandat était simplement d'envisager de nouvelles façons de diminuer les coûts. Nous n'avons pas vraiment porté d'attention particulière aux recettes, mais il y a des options à envisager de ce côté-là. Encore une fois, je ferais remarquer que ces options relèvent davantage de la spéculation, car on ne sait pas... Des services bancaires postaux...

Mme Yasmin Ratansi: D'accord, nous sommes toujours dans la spéculation. Soit dit en passant, j'ai aussi procédé à la mise sous séquestre de banques, alors je sais qu'il y a de la spéculation de tous les côtés...

M. Louis Thériault: Les choses doivent être évaluées plus en détail.

Mme Yasmin Ratansi: D'accord. Monsieur Anderson...

Le président: Très rapidement.

Mme Yasmin Ratansi: ... si Postes Canada décide de se lancer dans les services bancaires, à quels problèmes doit-elle s'attendre?

M. John Anderson: Comme je l'ai dit, je crois qu'elle devra examiner la façon de procéder à une mise en oeuvre graduelle et systématique du processus et s'abstenir de s'y jeter à corps perdu. Ce serait une erreur que de précipiter les choses. Ce serait une erreur qu'elle se dise: « D'accord. À partir de demain, nous allons offrir des services bancaires postaux partout au pays, etc., avec toute la gamme de services bancaires. »

De plus, il pourrait être risqué pour la société de ne pas s'associer aux détenteurs du savoir-faire fédéral dans le domaine des banques — les trois institutions fédérales qui sont dans ce domaine — ainsi qu'avec les banques et les caisses populaires, qui pourraient d'ailleurs offrir certains services. En procédant de la sorte, Postes Canada parviendrait à alléger considérablement les difficultés possibles, car elle serait en terrain connu. Le vice-président des services financiers du Royaume-Uni a proposé de venir ici pour nous montrer comment démarrer. C'était un peu comme une blague, du moins, en partie, mais ce qu'il faut retenir, c'est qu'il y a un savoir-faire à l'étranger dans ce domaine et que nous devrions nous en servir. Il ne s'agit pas d'une chose dont nous ne connaissons rien. Non, il y a beaucoup de savoir-faire dans ce domaine.

Le président: Merci beaucoup.

Messieurs, je vous remercie de votre présence. Sachez que nous apprécions que vous ayez pris du temps pour venir ici malgré vos journées et de vos agendas chargés.

J'aimerais vous signaler une dernière chose. Si vous avez quelque information additionnelle qui pourrait, selon vous, intéresser le Comité, nous vous saurions gré de la transmettre directement à notre greffière. Nous allons nous assurer d'en prendre connaissance et d'en tenir compte dans notre rapport définitif. Si vous avez effectivement de l'information additionnelle à nous transmettre, je vous inviterais à nous la faire parvenir au cours des deux prochaines semaines, car nous sommes sur le point de commencer la rédaction de la version préliminaire de notre rapport.

Merci encore. Vos exposés ont été formidables.

Nous allons interrompre nos travaux pendant quelques minutes afin de permettre à notre prochain groupe d'experts de prendre place.

• (1025)

(Pause)

• (1035)

Le président: Mesdames, messieurs, membres du Comité, je demanderais à tout le monde de bien vouloir prendre place à la table.

Merci.

Nous souhaitons la bienvenue à nos experts de ce matin.

Nombre d'entre vous ont assisté à la première partie de la séance, mais je ne sais pas si c'est le cas de tous. D'entrée de jeu, je vous signale que cet exercice est une consultation, laquelle se présente sous la forme d'une période de questions à laquelle participeront tous les membres du Comité. Mais avant cela, je vais demander à chacun de vous de nous livrer une déclaration préliminaire de cinq minutes ou moins, ce qui permettra aux membres du Comité de prendre connaissance des enjeux que vous souhaitez soulever.

Le Comité souhaite qu'on lui fasse des recommandations, des propositions et des observations concernant l'avenir de Postes Canada.

Nous sommes très heureux de vous avoir tous ici, ce matin. Les premiers sur ma liste sont Mme Gagnon et M. Godbout.

Je crois comprendre que vous allez partager votre temps de parole. Alors, allez-y. Vous avez cinq minutes.

[Français]

Mme Judith Gagnon (présidente, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées): Merci beaucoup, monsieur le président.

D'entrée de jeu, je vais vous présenter notre association.

Celle-ci se consacre à la défense des droits des personnes âgées. Elle existe au Québec depuis plus de 35 ans. Les personnes que nous représentons sont de toutes catégories confondues. Nous défendons beaucoup les âgés vulnérables étant donné que notre association est la seule à défendre de façon exclusive les droits des personnes âgées.

Notre vision du vieillissement, qui est positive, vise à maintenir le pouvoir d'agir des personnes âgées. Pour ce qui est de nos revendications, elles consistent à venir en aide aux personnes âgées, particulièrement celles qui sont en situation de pauvreté et d'isolement.

Or en 2013, nous n'avons pas aimé la décision qu'a prise Postes Canada de mettre fin à la livraison du courrier à domicile dans les milieux urbains, et ce, afin de faire des économies. Cette mesure a un impact majeur sur les personnes âgées, surtout celles qui sont en situation de vulnérabilité. Certaines personnes âgées sont incapables d'aller chercher leur courrier à l'extérieur et sont par conséquent très heureuses de le recevoir à domicile. Si la livraison du courrier à domicile était abolie, elles en seraient les premières victimes. Certaines personnes qui sont moins mobiles devraient faire appel à d'autres personnes pour les aider. Il pourrait y avoir des cas d'abus dans certaines situations.

Je vais vous parler brièvement du Québec. C'est une société qui vieillit très rapidement et il faut en tenir compte. La proportion des personnes de 65 ans et plus, qui est de 17,6 % aujourd'hui, atteindra environ 26 % en 2031. La pyramide d'âge est incroyable. Pourtant, l'espérance de vie se prolonge et le nombre de personnes vivant seules augmente également. C'est un fait très important. Les régimes publics sont insuffisants. Savez-vous que près de la moitié des Québécois de 65 ans et plus reçoivent le Supplément de revenu garanti?

Ils ne sont vraiment pas riches. Le premier constat est que les services de proximité ont subi des compressions. C'est incroyable. Partout au Québec, les services de proximité ont été réduits, tarifés ou coupés. Les services à domicile sont sous-financés et des guichets bancaires sont fermés. Si la livraison du courrier à domicile est abolie, cela va affecter énormément les régions éloignées. Que va-t-il se passer? Certains endroits vont subir une dévitalisation.

Les aînés sont vulnérables face aux conditions météorologiques. S'ils doivent aller chercher leur courrier dans des boîtes postales, qu'il fait froid et qu'il y a de la glace, ils peuvent faire une chute. Parle-t-on ici de services publics adéquats pour cette population? Je n'en suis pas certaine. C'est aussi une pression supplémentaire sur les proches aidants, qui en subissent déjà assez.

Pour ce qui est de la littératie numérique, seulement 32 % des aînés de 65 ans et plus utilisent Internet. C'est donc dire que les autres ne l'utilisent pas et que cela ne fonctionne pas dans leur cas.

Notre première recommandation est que Postes Canada prenne en compte les besoins d'une population vieillissante en rétablissant et en maintenant un service de livraison à domicile. Le but est d'aider les personnes aînées à demeurer chez elles le plus longtemps possible et d'améliorer par le fait même leur qualité de vie.

Nous ne comprenons pas pourquoi le gouvernement fédéral crée autant de programmes pour aider à briser l'isolement des aînés. Il investit plusieurs millions de dollars ici et là, notamment pour le soutien à domicile. Or la poste est un service à domicile qui aide à vaincre l'isolement. Elle s'ajoute aux autres services. Une certaine cohérence dans les mesures est donc nécessaire.

On assiste à une exclusion de plus en plus prononcée des personnes aînées et à une perte du rôle social des facteurs. Cela peut sembler curieux, mais pour des gens isolés qui ne voient personne, voir arriver leur facteur est quelque chose d'important. On pourrait peut-être même faire jouer un autre rôle aux facteurs sur le plan social.

• (1040)

Nous parlons d'exiger une preuve de trouble médical pour que les citoyens qui en sont atteints puissent continuer à recevoir leur courrier à domicile.

[Traduction]

Le président: Madame Gagnon, je m'excuse, mais je vais devoir vous interrompre. Nous avons déjà dépassé le temps qui vous était alloué. Nous savons toutefois pour l'avoir constaté maintes et maintes fois que tous les enjeux que les témoins n'ont pas le temps de couvrir durant leur exposé finissent par être abordés lors de la période de questions. Nous devons néanmoins passer au prochain intervenant, car nous voulons nous assurer qu'il restera assez de temps pour permettre à tous les membres du Comité de poser des questions.

Notre prochain expert est M. Collomb d'Eyrames.

[Français]

Vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Olivier Collomb d'Eyrames (directeur général, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03): Merci, monsieur le président.

Bonjour. Je m'appelle Olivier Collomb d'Eyrames. Je travaille au Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03, qui couvre la région de la Capitale-Nationale, Québec, Charlevoix et Portneuf. Je suis accompagné de M. Simon April, du Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap. Le

Comité, qui est membre de notre regroupement, représente des personnes aux prises avec des difficultés motrices.

Je suis heureux d'être arrivé à temps pour entendre la fin de la présentation précédente. Effectivement, nous nous posons aussi des questions sur la cohérence des mesures gouvernementales. Nos questions vont dans le même sens que celles de l'AQDR.

Une vaste consultation a été lancée par le gouvernement fédéral au sujet d'une éventuelle loi canadienne sur l'accessibilité. C'est intéressant. Ce qui vient d'être dit nous permet de voir l'impact que peut avoir Postes Canada, soit le maintien de la vitalité dans les communautés ou la diminution d'autres services. Cette question est au coeur de notre réflexion.

Je vais vous donner un exemple concret, soit le service de transport adapté. Celui-ci est, dans bien des cas, contenu dans un territoire et n'en sortira pas. Si des services sont abolis parce que Postes Canada se désengage face à une collectivité, les personnes seront encore plus dépendantes de leurs proches aidants ou devront payer une fortune pour pouvoir se déplacer.

Le développement durable étant un autre grand enjeu de l'actuel gouvernement fédéral, je souligne que la quantité de pollution générée est beaucoup plus basse quand un service est concentré à un endroit et que les gens peuvent s'y rendre parce qu'il est situé à proximité. À notre avis, il est un peu plus économique qu'une personne fasse du covoiturage pour distribuer du courrier plutôt que tout le monde aille chercher son courrier chacun de son côté. Il ne faut pas, il me semble, un doctorat pour comprendre cela.

Nous sommes maintenant en présence d'un gouvernement fédéral qui veut prendre des mesures pour faciliter l'accessibilité des personnes handicapées à des services. Au Québec, nous avons parfois un peu de mal à voir ce que veut faire le gouvernement fédéral, étant donné la manière dont les compétences sont réparties. Or le gouvernement fédéral peut vraiment faire quelque chose au sujet de Postes Canada. Cette fois-ci, il ne peut pas invoquer les champs de compétence des provinces et multiplier les discussions. Il semble y avoir là un instrument à utiliser.

Selon nous, les solutions proposées par l'Union des municipalités du Québec sont très intéressantes. Il se trouve que je viens de la France et que la poste, là-bas, c'est la banque postale, les services et le lien de proximité. Ce sont des aspects dont Judith a parlé plus tôt. Pour ce qui est du rôle du facteur, on pourrait même penser à la livraison de médicaments ou à l'acheminement de formulaires. Ce sont des possibilités à explorer.

Par ailleurs, nous nous sommes beaucoup interrogés sur ce qui a été diffusé dans les médias il y a trois ans, à savoir la volonté d'abolir la livraison du courrier à domicile. Or il y avait déjà des boîtes postales communautaires dans plusieurs régions, notamment dans bon nombre de quartiers qui se développent. Pour notre part, c'est sur la démarche à faire pour avoir accès à ce service que nous nous questionnons. Il faut que ce soit le plus léger possible. Il faut souligner que dans bien des cas, au Québec, il faut payer le médecin pour qu'il rédige les quelques lignes que comporte un certificat médical. Si la personne a de la chance et que le médecin remplit le certificat correctement du premier coup sans avoir à le recommencer, le coût sera de 50 \$ ou 75 \$.

On demande déjà aux gens de remplir des formulaires, notamment pour le crédit d'impôt destiné aux personnes handicapées et les cartes de l'INCA, dans le cas des personnes aveugles. Des preuves d'admissibilité au transport adapté peuvent aussi être demandées. Il est possible de ne pas toujours demander à ces personnes de remplir des formulaires. L'allègement réglementaire est une des bonnes idées qu'a proposées le gouvernement précédent. Ce serait bien de la conserver.

Je vais maintenant vous soumettre, à la volée, quelques petits points particuliers.

Il serait temps de vérifier ce qu'il advient de la livraison des documents rédigés en braille. En vertu d'une exemption, la livraison des documents rédigés en braille est gratuite. Or nous avons entendu dire que, lorsqu'un document écrit à la main se retrouvait dans une grosse pile de documents rédigés en braille, cela entraînait une importante perte de temps, du fait qu'il fallait tout vérifier.

Il y a aussi le problème des trottoirs encombrés par des boîtes postales. Le fait que les boîtes postales soient à proximité facilite la vie, mais si elles encombrent les trottoirs, les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ne peuvent plus circuler, ce qui est inqualifiable. Postes Canada devrait émettre une politique disant que, si l'espace libre est inférieur à 1,75 mètre, il faut dégager la voie. Sinon, cela empêche les gens de circuler.

Je crois avoir couvert l'ensemble des questions que je voulais soulever.

Je vous remercie.

• (1045)

Le président: Monsieur April, vous avez la parole et vous disposez de cinq minutes.

M. Simon April (agent de projet et responsable des communications, Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap): Merci, monsieur le président.

J'accompagne M. Collomb d'Eyrames. C'est la même présentation, mais j'ajouterais simplement ceci.

On m'a demandé combien de fois j'avais moi-même mis une lettre à la poste. Je me suis rendu compte que je ne l'avais jamais fait parce que les boîtes postales me nuisent. Je ne peux pas déposer moi-même une lettre, et ce, depuis bien longtemps. C'est un peu difficile. C'est la même chose pour les boîtes communautaires.

Pourquoi ne pas réserver la première rangée des boîtes communautaires aux personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite? Pourquoi, comme pour tout le monde, les mettre un peu partout à des endroits où on ne peut pas se rendre?

Le président: Merci beaucoup.

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

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être ici parmi nous ce matin.

Je suis toujours très sensible aux questions relatives aux personnes retraitées ou préretraitées et aux personnes à mobilité réduite.

M. Olivier Collomb d'Eyrames: Nous avons des limitations.

M. Ramez Ayoub: Nous devons prendre des décisions relativement à Postes Canada. Nous devons faire des recommandations à la suite de nos consultations. C'est pourquoi nous cherchons à bien connaître les besoins et à identifier des solutions. Nous sollicitons votre opinion pour connaître des solutions. Vous avez défini

plusieurs besoins et plusieurs problématiques. J'aurais aimé connaître les solutions susceptibles d'être apportées.

Parlons de l'accompagnement. Il a été question d'offrir la livraison à domicile à certaines personnes ayant un certificat du médecin. Si ce genre de solutions ne vous convient pas, quel genre de solutions favorisez-vous pour permettre de conserver le service à domicile pour ces personnes?

M. Claude Godbout (responsable du comité Revenu et fiscalité, Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées): Monsieur le président, tout d'abord, j'aimerais faire un premier commentaire.

Je ne suis pas sûr qu'on doive limiter les mesures d'exception à des gens qui auraient un certificat du médecin. En effet, certaines personnes n'ont pas nécessairement un handicap qui leur donne droit à des permissions spéciales.

Pensons simplement aux personnes âgées. Quand c'est glissant ou quand il y a du verglas, les personnes âgées ont autant de difficulté à aller chercher leur courrier dans les boîtes postales que les gens qui ont un handicap. Il ne faut pas se limiter à la notion d'un billet du médecin. C'est la première prudence dont il faut faire preuve.

Nous n'avons pas étudié en détail toutes les avenues proposées dans le mémoire. Toutefois, nous pouvons en imaginer quelques-unes. Par exemple, si je me fie à ce qui a été dit, on mentionnait plus tôt que Postes Canada prévoyait un déficit accumulé d'environ 700 millions de dollars au cours des dix prochaines années.

En même temps, si je me souviens bien, il était écrit dans le même document que le fait de livrer le courrier une journée sur deux ferait économiser 75 millions de dollars par année. On a déjà une solution. Je ne dis pas qu'il faut une seule solution, mais cela illustre qu'il y a un moyen de faire quelque chose. Ce n'est pas la seule et il faut faire attention.

Nous ne proposons pas que ce soit partout ainsi. Cependant, il y a un moyen d'agir. Il est important que les aînés aient les services d'un facteur à domicile une journée sur deux plutôt que de ne pas en avoir du tout. Il faut voir la grande différence qu'il y a entre l'une et l'autre option.

Par ailleurs, il y a aussi des occasions à considérer. Par exemple, je demeure dans un immeuble où il y a plusieurs logements. Il y a deux ans, Postes Canada nous a offert d'avoir des boîtes à colis. L'idée était que le facteur qui livrerait les lettres pourrait aussi livrer de petits colis et même des colis assez volumineux. Les gens pourraient ainsi recevoir des colis en même temps que des lettres. Or cela n'a pas été fait. On a dû appeler pour demander cette boîte à colis, mais on ne l'a jamais eue. Je présume que ce serait pas mal plus efficace.

Présentement, un facteur vient livrer les lettres et, deux ou trois heures plus tard, quelqu'un d'autre vient livrer les colis. Ce ne sont pas de gros colis, mais de petits colis. Or, cela pourrait se faire en une seule opération. Il y a donc des économies à faire à cet égard.

Un peu plus tôt, on a parlé de villes comme Halifax qui ont un milieu urbain différent des milieux ruraux. On ne s'est pas penché sur les détails des solutions à considérer.

Pour conclure, j'aimerais renchérir sur ce que Mme Gagnon a dit à cet égard. La ministre de la Santé, Mme Philpott, a récemment mis l'accent sur le besoin relatif aux soins à domicile. Or on ne peut pas l'encourager les soins à domicile et réduire en même temps les services.

•(1050)

M. Ramez Ayoub: On nous a dit cela à plusieurs reprises. La question n'est peut-être pas agréable à poser ou à entendre, mais je vais quand même la poser.

Une personne aînée, retraitée ou préretraitée n'est pas à la maison 24 heures sur 24. Selon mon expérience en matière de service public, car j'ai été maire auparavant, les aînés veulent rester chez eux, mais ils ne veulent pas être isolés chez eux.

M. Claude Godbout: Vous avez raison.

M. Ramez Ayoub: On veut les sortir de l'isolement en utilisant certains moyens. On veut aussi réduire les déplacements dans le cas des gens qui doivent recevoir des soins. C'est la raison d'être des soins à domicile. Les personnes aînées ne veulent pas nécessairement se faire catégoriser en tant qu'aînées, notamment dans ce contexte de compressions. Elles veulent sortir, faire leur épicerie ou du magasinage.

Je suis tout à fait favorable au maintien à domicile, mais quand vous dites que le facteur répond à tous ces besoins, je trouve que c'est un peu vague. Expliquez-moi quel est le lien entre le rôle du facteur et le maintien des gens à domicile.

Mme Judith Gagnon: Vous avez parfaitement raison de dire que les aînés ne restent pas tous à la maison et n'y sont pas piégés. Il reste que certains d'entre eux le sont, du fait qu'ils souffrent de maladies chroniques, sont plus vieux ou moins capables de sortir.

M. Ramez Ayoub: D'accord, mais le mot important ici est « certains ». On ne parle donc pas de tous les aînés.

Mme Judith Gagnon: Oui, vous avez raison.

M. Ramez Ayoub: On a parlé d'un certificat du médecin, ce qui n'est peut-être pas la solution idéale. Je ne suis pas ici pour juger des solutions, mais plutôt pour trouver des pistes de solutions. Il est question de préciser des besoins pour que les gens puissent se qualifier et continuer à recevoir leur courrier pendant un certain temps. Or certains aînés sont heureux de se rendre à la boîte postale. Cela leur donne l'occasion de prendre une marche.

Ce genre de solutions pourrait-il être exploratoire?

Mme Judith Gagnon: Oui, cela pourrait constituer une solution, mais pas avec la certification médicale. Je trouve que c'est inacceptable. Nous craignons que cela crée différentes classes d'aînés. Il faut comprendre que nous vieillissons tous. À un moment donné, ce sera notre tour et nous deviendrons plus vulnérable.

M. Ramez Ayoub: Il ne me reste que 30 secondes, mais vous pourrez vous exprimer en répondant à d'autres questions.

Votre position est que la livraison à domicile devrait être offerte à tous. Idéalement, ce serait votre solution.

Est-ce que je vous mets des mots dans la bouche?

Mme Judith Gagnon: C'est un peu cela, monsieur.

M. Ramez Ayoub: Peu importe le coût...

Mme Judith Gagnon: Oui, mais...

M. Ramez Ayoub: ...et le service serait subventionné à l'échelle nationale.

Mme Judith Gagnon: Des ajustements pourraient être faits. Comme M. Godbout le disait plus tôt, le courrier pourrait ne pas être livré tous les jours.

M. Ramez Ayoub: Il y a une certaine ouverture de votre part à ce sujet.

Mme Judith Gagnon: Oui.

M. Ramez Ayoub: D'accord.

Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup

Monsieur McCauley, vous avez sept minutes.

M. Kelly McCauley: Merci de vous être joints à nous aujourd'hui, et merci du travail bénévole que vous faites auprès des aînés et des handicapés ainsi que des efforts que vous déployez à les défendre.

Monsieur Collomb d'Eyrammes, quelle remarquable idée vous avez eue de donner ces précisions concernant les formulaires qui doivent être remplis et soumis à Postes Canada pour recevoir le courrier à la maison sur une base hebdomadaire. C'est mieux que de demander à ces personnes de remplir le formulaire et de se procurer un certificat médical, étant donné ce qu'elles ont déjà dû obtenir pour le stationnement et d'autres choses semblables. C'est l'une des grandes raisons pour lesquelles nous allons sur le terrain: pour prendre connaissance des idées de ce type. Merci beaucoup. J'ai été très heureux d'entendre cela. J'ai bien l'intention de vous voler votre idée, ultérieurement.

L'une des choses dont nous avons entendu parler — et ma question s'adresse à vous tous —, c'est que Postes Canada pourrait encourir des pertes de 750 millions à — potentiellement — 1,2 milliard de dollars par année si les choses ne changent pas ou si la société ne poursuit pas sur sa lancée de devenir de plus en plus autosuffisante. Il est bien sûr ici question d'argent pris à d'autres services, comme les soins à domicile et l'assurance-maladie.

Croyez-vous que c'est la bonne façon de procéder? Cet argent doit venir d'ailleurs et, à terme, il provient de la réduction des services aux aînés ou aux handicapés. Je sais que c'est une question délicate. Ce n'est pas une solution. Croyez-vous que nous devons chercher d'autres façons de nous procurer cet argent?

[Français]

M. Olivier Collomb d'Eyrammes: Pour ce qui est de votre première question, il y a 12 ans que je travaille au Québec auprès de personnes aux prises avec des incapacités, et il y a 12 ans qu'on nous fait le coup de l'austérité. On nous dit que c'est au bas de l'échelle, auprès des plus vulnérables, qu'il faut faire des économies. Pourtant, les coûts continuent à augmenter. Il y a de l'argent, étant donné que la masse salariale augmente en permanence. Vous nous parlez des choix, mais normalement, une entreprise essaie de prévoir déjà des mesures d'optimisation à l'interne. Je ne connais pas la structure et le nombre de gestionnaires que compte l'organisation. Je ne sais rien des contrats informatiques, qui ne sont peut-être pas bons.

Le fait que Postes Canada fasse l'effort à l'interne...

•(1055)

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Pourrait-on dire sans se tromper que l'on devrait demander à Postes Canada de régler son problème plutôt que de regarder ailleurs?

[Français]

M. Olivier Collomb d'Eyrammes: Oui. Il faut d'abord faire le ménage à l'interne avant de supprimer des postes.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Est-ce que cela est juste pour [Note de la rédaction: inaudible]?

[Français]

M. Olivier Collomb d'Eyrames: Oui.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Allez-y, monsieur Godbout.

[Français]

M. Claude Godbout: Mon commentaire ira dans le même sens.

Il y a des éléments à considérer chez Postes Canada avant de réduire les services de manière trop draconienne. Des ajustements peuvent être apportés aux services, comme je l'ai mentionné tout à l'heure, que soit des ajustements à la marge ou de nouveaux services. Je parlais des boîtes à colis. Il y a selon moi une possibilité intéressante de ce côté.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Oui, je comprends.

Postes Canada fera la livraison une fois par semaine pour les aînés et les handicapés qui ne peuvent en avoir. Croyez-vous qu'une livraison hebdomadaire est adéquate?

Monsieur April, pour peu qu'on le lui demande, la société peut attribuer des cases à une hauteur convenable aux personnes qui en ont besoin. L'une des choses que nous avons entendues, c'est que la disponibilité de ce service n'est pas suffisamment annoncée.

Une fois par semaine, est-ce assez?

[Français]

M. Simon April: Je dirais une fois par semaine, selon la raison de l'incapacité. Je ne pourrais pas vous répondre précisément à ce sujet. Il faut rendre les boîtes communautaires accessibles. C'est une constatation qui provient de la communauté des personnes handicapées.

Le manque d'accessibilité est un problème qui touche non seulement Postes Canada, mais qui est répandu de façon générale. Ce que nous essayons de prôner, c'est l'intégration de toutes les fonctions de Postes Canada dans une loi pour les personnes handicapées, comme celle dont on parle. Cela voudrait dire, entre autres, d'ajuster la hauteur des comptoirs dans les bureaux de poste. Une politique d'accessibilité est donc nécessaire tant pour Postes Canada que pour le gouvernement dans son ensemble.

M. Olivier Collomb d'Eyrames: Monsieur le député, posez-vous la question.

Est-ce que vous accepteriez que votre courrier vous soit livré une fois par semaine? Je crois que se poser la question, c'est y répondre. Pourquoi les personnes handicapées seraient-elles traitées différemment du reste de la population? Posez la question aux gens en général. Est-ce qu'une fois par semaine est une norme acceptable? Si c'est mon...

[Traduction]

M. Kelly McCauley: Beaucoup diraient oui, mais pas tout le monde, et c'est la raison pour laquelle nous sommes ici. Peut-être qu'il faudrait que ce soit deux fois par semaine. Je ne suis pas certain. Voilà pourquoi je pose la question.

Beaucoup ont dit qu'une fois par semaine suffisait étant donné l'ampleur de la réduction, mais tout le monde n'est pas de cet avis. Voilà pourquoi nous posons la question.

Madame Gagnon.

[Français]

Mme Judith Gagnon: Selon nous, deux fois par semaine, ce serait quand même bien. Une fois par semaine, ce n'est pas suffisant parce que, parfois, des comptes ou des factures sont livrées. Comme cela a été mentionné précédemment, il y a des gens qui n'utilisent pas Internet. S'ils ne reçoivent le courrier qu'une seule fois par semaine, ils risquent de rater l'échéance pour le paiement de leurs comptes. Deux fois par semaine pourrait convenir. À notre avis, ce serait acceptable.

• (1100)

M. Olivier Collomb d'Eyrames: J'aimerais ajouter qu'une partie des personnes qui ont des limitations ont besoin de quelqu'un pour les aider à lire le courrier ou pour ouvrir une enveloppe. Il est possible que la personne puisse lire mais qu'elle n'ait pas la dextérité nécessaire pour ouvrir le courrier. Il est aussi possible que la personne soit aveugle et qu'elle puisse ouvrir l'enveloppe, mais...

[Traduction]

M. Kelly McCauley: D'accord.

[Français]

M. Olivier Collomb d'Eyrames: Si le courrier n'est livré qu'une fois par semaine, imaginez la gymnastique à faire pour la personne qui a besoin d'un aidant qui n'est pas là tout le temps. Ce serait vraiment mieux qu'il soit livré deux fois ou trois fois par semaine. Il faudrait aller chercher l'argent nécessaire ailleurs. C'est tout.

[Traduction]

M. Kelly McCauley: C'est une bonne réponse. Merci.

Le président: Merci.

[Français]

Madame Trudel, vous avez sept minutes.

Mme Karine Trudel: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leurs présentations. Ce fut très intéressant.

Madame Gagnon, monsieur Godbout, est-ce que les personnes que vous représentez dans les collectivités rurales, soit les personnes retraitées, vous ont fait part de l'impact de la fermeture des bureaux de poste et des effets négatifs que cela peut avoir sur eux?

Par ailleurs, au début de la séance du Comité, on a aussi parlé de l'Internet. De plus en plus, nous nous dirigeons vers les services par Internet. Je mentionnais que ce n'est pas encore tout le monde qui a un compte bancaire en ligne et qui effectue des transactions en ligne. Est-ce que les membres de votre association utilisent l'Internet? Je ne veux pas nécessairement connaître le pourcentage de gens qui l'utilisent. Cependant, pouvez-vous me dire s'ils sont très actifs sur Internet en ce qui concerne les transactions, pour payer des factures reçues par courrier ou pour se servir d'un compte bancaire?

Mme Judith Gagnon: Je vais répondre à votre première question au sujet des régions rurales.

Vous tombez bien à cet égard. Au cours des deux derniers jours, nous avons eu une rencontre à Rivière-du-Loup avec des gens de partout au Québec. Certains d'entre eux, qui provenaient d'une région rurale, nous ont dit que la fermeture d'un bureau de poste dans une région a un impact incroyablement terrible. C'est encore une chose qui diminue la vitalité des régions rurales.

Il est facile de diminuer la vitalité des régions rurales. Le bureau de poste représente quelque chose d'important pour ces régions. La livraison du courrier est un service public. Déjà, des caisses populaires ont fermé à certains endroits. Les aînés sont choqués de cela. Ils se demandent même s'ils vont pouvoir rester dans leur région si on commence à leur enlever tous leurs services. C'est une grande interrogation qu'ils ont.

Comme je vous le disais lors de ma présentation, beaucoup de gens plus vieux sont réticents à utiliser Internet. N'essayez pas de leur mettre cela dans la tête. Ils ne veulent pas l'utiliser et ils connaissent d'autres personnes qui ne veulent pas l'utiliser non plus. On essaie de changer les choses à ce sujet. Il y a beaucoup de programmes pour améliorer les connaissances, mais les gens sont réticents à utiliser Internet. Il va rester une grande proportion de ces gens qui ne voudront pas utiliser Internet.

M. Claude Godbout: Je vais faire un autre commentaire à ce sujet.

Dans le mémoire, on dit que 32 % des aînés utilisent Internet et que, de ce nombre, 44 % font des transactions pour payer leurs factures. Cela ne représente pas une grande proportion d'aînés qui paient leurs factures par ce moyen. Quarante-quatre pour cent de 32 %, cela représente environ 15 % ou 16 % des gens de 65 ans et plus qui utilisent Internet pour faire leurs transactions.

Donc, il ne faut pas se faire d'illusion et penser que cela pourrait être la solution magique, d'autant plus qu'on sait qu'Internet n'est pas nécessairement accessible dans les résidences pour personnes âgées. Dans ces résidences, les personnes sont logées dans des chambres plutôt que dans des appartements. Même pour celles qui vivent dans un appartement qui n'est pas dans une résidence, cela représente des coûts importants. Pour utiliser Internet ou faire des transactions, cela prend une connexion Internet, un ordinateur et, souvent, une imprimante pour imprimer les relevés. Il faut aussi faire la mise à jour des différents logiciels. Cela peut représenter facilement de 50 \$ ou 60 \$ par mois.

On a dit que 45 % des Québécois qui reçoivent la Sécurité de la vieillesse reçoivent aussi le Supplément de revenu garanti, ce qui veut dire que ces individus gagnent moins de 17 000 \$. Il leur est impossible de payer des frais de 60 \$ ou de 70 \$ par mois seulement pour recevoir des comptes. Il ne faut pas s'imaginer qu'Internet sera la solution partout. Il faut voir comment les gens âgés peuvent avoir le service sans nécessairement être obligés de se connecter.

• (1105)

Mme Karine Trudel: Monsieur Collomb d'Eyramès et monsieur Simon, vous avez parlé tout à l'heure des certificats des médecins. Je trouve que c'est une bonne idée. Les personnes à mobilité réduite, par exemple, peuvent avoir de la difficulté à se faire reconnaître comme telles et à payer pour un tel certificat.

L'idée de fusionner des services est une bonne idée. C'est la première fois que je l'entends.

Revenons aux certificats des médecins. On a dit que les aînés qui ont un âge avancé ont de la difficulté à se déplacer. Je donne souvent l'exemple de Mme Tremblay — c'est vraiment son nom —, au Saguenay. Elle a 90 ans et elle doit prendre un taxi pour aller chercher son courrier l'hiver et même l'été, parce qu'elle ne sort pas beaucoup. Elle prend le taxi pour aller à l'épicerie et elle revient chez elle en taxi. Elle doit donc payer des frais supplémentaires.

Qu'est-ce que Postes Canada ou le Comité devraient formuler comme recommandations pour faciliter la vie de nos aînés à cet égard?

M. Olivier Collomb d'Eyramès: Il faudrait, par exemple, regarder du côté du formulaire d'impôt, parce que ce ne sont pas toutes les personnes handicapées qui ont le crédit d'impôt pour déficiences graves. Nous considérons qu'un aîné qui craint de faire une chute se fatigue plus rapidement. Certaines personnes font partie de notre groupe à ce sujet.

On ne regarde pas non plus vos programmes et vos critères. C'est vous qui les faites et vous avez certainement de très bonnes raisons, notamment financières, de ne pas trop modifier vos critères. À notre avis toutefois, il ne sert à rien de demander une autre preuve aux personnes dont les limitations très importantes sont déjà reconnues.

Par contre, nous sommes très sensibles à ce que propose l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées pour trouver des moyens en vue d'aider les aînés à obtenir une preuve de condition médicale. Encore une fois, il y a le développement durable, la prévention, l'audit de potentiel piétonnier et le programme pour aînés au chapitre de la prévention des chutes. D'un côté ou de l'autre, c'est comme si on disait en fait à la personne de faire une chute et de se casser la hanche pour obtenir son billet du médecin. Nous n'avons pas de solutions pour les personnes qui sont dans les zones grises.

Par contre, ce qu'on sait d'expérience et à travers les branches en vertu de ce que nous disent nos militants les plus anciens — puisque nous avons aussi des militants qui sont âgés de 80 ans —, c'est que l'association a toujours considéré que, sur la question du handicap, le gouvernement fédéral a une acceptation plus large parce qu'il a une sensibilité différente qui vient entre autres de l'Ontario qui a reconnu certaines limitations bien avant le Québec, notamment au niveau des troubles d'apprentissage. Le fédéral a toujours eu une vision du handicap et de la limitation fonctionnelle qui est beaucoup plus généreuse que celle du Québec.

À notre avis, il faut que tous les mécanismes de certification existants soient automatiquement appliqués. Il faut aussi qu'on trouve des solutions pour les aînés. Un médecin devrait pouvoir attester qu'une personne de 70 ans est à risque si elle fait une chute. C'est une préoccupation dont il faudra tenir compte. Cela risque de coûter très cher à Postes Canada parce que cela fait longtemps qu'il y a des gens qui ne reçoivent plus le service. Maintenant qu'ils savent qu'ils peuvent remplir un formulaire, ils vont le remplir afin d'obtenir le service, et c'est tant mieux.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Lightbound, vous avez la parole pour sept minutes.

M. Joël Lightbound: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins de leur présence parmi nous aujourd'hui. Ma première question s'adresse à Mme Gagnon.

Dans votre présentation, vous avez parlé du rôle social du facteur. J'aimerais savoir ce que peut représenter ce rôle pour les aînés.

Je siége à nouveau au sein du Comité à titre de remplaçant. J'ai rencontré des représentants du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes qui suggéraient de demander au facteur de vérifier si la personne aînée est chez elle, si elle est en mesure de répondre à la porte, si elle est toujours vivante, consciente et ainsi de suite. Le rôle du facteur pourrait ainsi être bonifié.

J'aimerais connaître votre opinion à ce sujet. Comment pourrions-nous bonifier le rôle du facteur par rapport à ce qu'il fait actuellement?

Mme Judith Gagnon: Pour les personnes qui sont isolées, l'arrivée du facteur qui vient déposer le courrier à leur porte peut constituer une source d'espoir et de présence humaine. Sans être un intervenant du milieu, le facteur peut observer des choses en passant, remarquer une situation anormale dans le logement et la signaler.

Il existe des programmes pour briser l'isolement des aînés et pour aider à soutenir les aînés. On pourrait ajouter à la tâche du facteur la fonction de surveillance et de signalement de conditions qui leur semblent anormales aux endroits où ils livrent le courrier.

Il y a quelque chose à faire à ce niveau puisque le facteur côtoie en quelque sorte les gens en leur assurant un service de proximité. Pourquoi ne pas utiliser cette proximité pour faire jouer un autre rôle au facteur?

Au sein de notre organisme, nous entendons souvent parler de programmes de vigile pour les aînés, soit des gens qui se rendent à leur domicile pour vérifier s'ils vont bien. Le facteur pourrait tout autant assurer cette fonction en concertation avec d'autres ressources au moment où il livre le courrier. Le facteur constitue une ressource de proximité importante. Cela constituerait un ajout important dans l'ensemble des services offerts aux aînés.

Il y a certainement lieu d'ajouter quelque chose à la fonction du facteur, que ce soit d'observer ce qui se passe, de signaler des choses au besoin et de garder l'oeil ouvert. Il y aurait peut-être des petites choses importantes à ajouter pour briser l'isolement des aînés vulnérables et améliorer le service qui leur est offert.

• (1110)

M. Claude Godbout: Revenons à votre question.

Vous avez parlé d'une rencontre avec des représentants syndicaux. Parmi les hypothèses de solutions envisagées, on propose de changer le régime de retraite des employés de Postes Canada. On passerait d'un régime à prestations déterminées à un régime à cotisations déterminées. Nous pensons que ce n'est pas une solution porteuse à long terme.

Le rapport d'Amours mentionnait d'ailleurs ceci:

La tendance observée depuis plusieurs années consiste à offrir aux travailleurs nouvellement embauchés des régimes de retraite dans lesquels ils doivent assumer seuls les risques. On assiste en effet à la transformation de nombreux régimes à prestations déterminées en régime à cotisations déterminées, ou à l'ajout d'un volet à cotisation déterminée pour les services futurs. Cette tendance est regrettable sur le plan intergénérationnel.

Les travailleurs nouvellement embauchés ne bénéficient pas du même niveau de sécurité financière que leurs collègues plus anciennement à l'emploi de l'entreprise.

On empêche les nouveaux travailleurs de bénéficier d'un régime de qualité [...].

Plus loin dans le rapport, on mentionne qu'il est beaucoup mieux de procéder à une restructuration ou à une réforme du régime à prestations déterminées — quitte à ajuster les prestations — que de changer le régime. En effet, on peut lire ce qui suit:

Bien loin d'abandonner ce type de régimes, il faut donc aller à contre-courant des tendances que l'on observe aujourd'hui et assurer leur pérennité et leur viabilité.

Je n'ai pas écrit cela. Ce sont les membres du comité d'experts du rapport d'Amours, des gens bien connus de la Caisse de dépôt et placement du Québec, qui l'ont écrit. Alban d'Amours est un ancien président du Mouvement des caisses Desjardins. Ce sont tous des spécialistes.

Cette hypothèse n'est peut-être pas la meilleure compte tenu de la structure de notre société. Si la société a une certaine robustesse, c'est en partie à cause des régimes à prestations déterminées, quitte à ce qu'ils soient restructurés.

M. Joël Lightbound: Je vous entends, monsieur Godbout.

Je vous remercie.

M. Claude Godbout: Nous pensons aux aînés, mais nous pensons aussi aux jeunes.

M. Joël Lightbound: Je suis jeune et je pense aussi beaucoup aux aînés.

Je voudrais céder la parole à M. Collomb d'Eyrammes. J'ai constaté que vous vouliez intervenir sur le rôle social des facteurs.

M. Olivier Collomb d'Eyrammes: Je donnais un exemple à ce sujet.

Il fut un temps où Postes Canada avait un concours qui s'appelait Les Pelles d'or. On incitait les gens à entretenir le passage menant à leur domicile pour éviter qu'un facteur ne tombe et ne se blesse. Il n'a pas intérêt à faire une chute, pas plus qu'une personne âgée qui veut aller chercher son courrier.

C'est un exemple. On voit comment encore une fois Postes Canada, en se souciant d'éviter que ses employés ne se blessent, veut qu'on déneige les trottoirs et l'accès aux boîtes postales. C'est aussi un aspect de ce lien social parce que les employés de Postes Canada travaillent dans les rues des villes.

Par ailleurs, dans un quartier comme Limoilou par exemple, ils peuvent avertir qu'ils ne livreront plus le courrier parce que l'escalier est dangereux. C'est peut-être une autre forme de pression sur le propriétaire. En effet, parfois, quand une personne âgée qui habite au deuxième étage le demande, on ne veut pas l'écouter. C'est un bel exemple de lien social et d'un aspect d'inclusion.

M. Joël Lightbound: D'accord.

[Traduction]

Le président: Allez-y, très rapidement s'il vous plaît.

[Français]

M. Simon April: Je voulais ajouter une chose par rapport à ce que Mme Trudel disait à propos de Mme Tremblay, qui prenait un taxi pour aller chercher son courrier. Par expérience, les taxis pour les personnes en fauteuil roulant n'existent presque pas. Ce sont donc des mesures un peu contradictoires. Surtout en région, ce service n'existe vraiment pas. Ce n'est donc pas une solution. La solution que nous proposons est de prendre le transport adapté pour aller chercher notre courrier. Nous pouvons passer deux heures et demie à trois heures pour aller chercher une enveloppe.

• (1115)

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Kmiec, vous avez la parole et vous disposez de cinq minutes.

M. Tom Kmiec: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être venus nous rencontrer aujourd'hui. Je vais continuer à poser mes questions en français.

Je suis un député de l'Ouest du pays. Je vous demanderais donc de faire preuve d'un peu d'indulgence et de me laisser le temps de poser mes questions.

Le Comité a pour but d'aider Postes Canada à trouver une façon de réduire son déficit prévu de 700 millions de dollars d'ici 2026, et ce, d'après les rapports financiers qui nous ont été fournis.

Il y a deux façons de le faire: ou on rationne le service, ou on trouve de nouveaux services rentables que Postes Canada pourrait offrir. J'entends aujourd'hui que vous voulez beaucoup de services publics pour les aînés et pour les gens handicapés.

J'ai posé une question à des gens d'une autre province lors d'une autre réunion du comité. Quand vous considérez les services publics, que ce soit les services municipaux, provinciaux ou fédéraux, où se situe à cet égard le service postal pour les aînés et les personnes handicapées? Par exemple, la santé publique est-elle plus importante? On sait que tous ces services sont financés par les mêmes contribuables, qui payent pour tout cela. On doit savoir ce qui est plus important et ce qui est moins important. On allouera moins d'argent pour les aspects qui sont moins importants.

Monsieur Godbout et madame Gagnon, vous pouvez commencer.

Mme Judith Gagnon: M. Godbout va commencer et je parlerai par la suite.

M. Claude Godbout: Il ne faut pas faire des choix entre des services essentiels. La santé est un service essentiel et l'accès au courrier nous paraît aussi essentiel. C'est un service public. Ce n'est pas pour rien que Postes Canada a un monopole.

Il faut voir comment les deux peuvent être combinés afin qu'il y ait une synergie. On peut tirer un avantage de l'un et de l'autre. Il y a des choix qui sont moins essentiels, mais il y en a qui sont essentiels. Choisir parmi les choix essentiels, ce n'est pas préférable. Il faut voir comment on fournit ces services, quitte à les fournir de manière plus intégrée ou de façon différente. Il ne faut pas offrir un faux choix entre le médecin ou la livraison du courrier à domicile, car les gens se retrouveraient alors devant un dilemme. Il ne faut pas poser de faux dilemmes. Il faut voir comment on peut agir pour fournir ces deux services publics aux aînés de la façon la plus efficace possible. Soit on rend Postes Canada plus efficace, soit on fait en sorte qu'elle offre de nouveaux services. Il faut voir comment on peut modifier les services, plutôt que de les rationaliser.

Mme Judith Gagnon: M. Godbout l'a exprimée à sa manière, mais j'ai la même opinion que lui.

Cela n'a pas d'allure. Il faudrait donc qu'on classe les services du plus important au moins important et qu'on coupe au niveau le plus bas. Je dis non à cette perspective. Cela fait partie d'un continuum de services publics. Il faut rationaliser et intégrer les services, mais il ne faut pas les classer par ordre de priorités et supprimer ceux qui sont au bas de la liste. Nous sommes vraiment contre cela.

M. Tom Kmiec: Monsieur Collomb d'Eyrames, voulez-vous ajouter quelque chose à ce sujet.

M. Olivier Collomb d'Eyrames: Comme je vous l'ai dit, l'austérité dure depuis 12 ans. Qu'est-ce qu'on fait? Ce qui n'est absolument pas nécessaire, c'est le salaire des hauts dirigeants. Pour notre part, nous voulons des facteurs sur le terrain et des gens aux guichets. Si vous me demandez ce qui est le moins nécessaire, je suis désolé, mais selon nous, c'est le salaire des hauts dirigeants. Si vous posez la question de cette manière, on ne peut pas donner cette réponse. Où fera-t-on des coupes? Devrait-on développer quelque chose de nouveau? Selon moi, on devrait plutôt optimiser les services.

M. Tom Kmiec: Quelle sorte de partenariats avez-vous actuellement avec le gouvernement provincial qui pourrait servir d'exemple au gouvernement fédéral dans la livraison de services aux groupes que vous représentez? Différents organismes nous ont dit avoir un partenariat avec leur municipalité. Postes Canada pourrait donc s'inspirer d'un tel partenariat pour la prestation de ses services.

J'ai discuté un peu de cela avec M. McAuley. Par exemple, lorsqu'une personne aurait 75 ans, Postes Canada lui demanderait si elle veut un service à domicile ou un service amélioré automatique. Plutôt que de lui demander à nouveau si elle est handicapée, si elle a rempli sa déclaration de revenus et si elle reçoit un crédit d'impôt pour personne handicapée, elle recevrait automatiquement ce service.

Avez-vous des exemples de ce type de partenariats?

• (1120)

Mme Judith Gagnon: Je ne répondrai pas exactement à cela. Je dirai toutefois qu'au Québec, il y a beaucoup de services ou de partenariats. Vous avez probablement déjà entendu parler de « Municipalité amie des aînés », qui est propre au Québec. En vertu de cette initiative, la municipalité qui adapte ses services aux aînés devient une municipalité amie des aînés. Elle doit intégrer différentes gammes de services pour aider les aînés. Il y aurait peut-être lieu de lier Postes Canada à ce type de programmes.

Il y a d'autres initiatives porteuses développées au Québec par les travailleurs du milieu et le ministère de la Famille pour aider les aînés vulnérables et isolés. On va un peu partout dans des quartiers pour visiter les aînés. Il y aurait peut-être moyen de faire quelque chose avec tout cela. Je ne sais pas comment on pourrait s'y prendre, mais il y a déjà des choses qui existent à cet égard.

Le président: Merci.

Madame Ratansi, vous avez cinq minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Bonjour à toutes et à tous.

Je vais m'exprimer en anglais car c'est plus facile pour moi.

[Traduction]

J'ai une question pour vous, monsieur Godbout. Vous avez dit que Postes Canada était une entreprise et un service. Sur son site Web, la société annonce qu'elle a consulté 46 collectivités. L'une d'elles était la ville de Québec. Avez-vous pris part au processus de consultation?

[Français]

M. Claude Godbout: Non.

Mme Yasmin Ratansi: Qu'en est-il pour vous, monsieur Collomb d'Eyrames?

M. Olivier Collomb d'Eyrames: Non.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Monsieur April?

[Français]

M. Simon April: Non.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Ce qu'ils ont dit ensuite, c'est que « les Canadiens attachent de l'importance aux services postaux et reconnaissent la nécessité du changement ». Le changement.

Si vous n'avez pas pris part au processus de consultation, étiez-vous au courant des modifications que Postes Canada comptait apporter à son service?

[Français]

Madame Gagnon?

Mme Judith Gagnon: Vous parliez de la réduction des services postaux?

Mme Yasmin Ratansi: Oui.

Mme Judith Gagnon: En décembre 2013, il a été annoncé qu'il y aurait des réductions du service à domicile. À l'AQDR nationale, nous avons dit non à cela. Nous avons mené une campagne auprès de nos membres et il y a eu une levée de boucliers. Nous n'étions absolument pas d'accord avec cela.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: La seule consultation dont vous avez eu conscience était cette lettre ou cet avis qui vous a été envoyé pour vous annoncer que la livraison à domicile allait être remplacée par des boîtes postales communautaires, n'est-ce pas?

[Français]

Mme Judith Gagnon: Oui.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Combien y a-t-il d'ânés dans votre circonscription qui vivent de façon autonome dans leur propre maison ou dans des résidences pour personnes âgées? Avez-vous une idée des chiffres à ce sujet?

[Français]

Mme Judith Gagnon: Oui, je connais la proportion. Environ 76 % des personnes demeurent à domicile et les autres vivent en résidence privée, utilisent des ressources intermédiaires, sont dans un CHSLD ou dans des endroits où il y a plus de sécurité.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: Celles qui vivaient dans leur maison recevaient-elles toujours le courrier à domicile ou non?

[Français]

Mme Judith Gagnon: Oui.

Mme Yasmin Ratansi: Oui.

[Traduction]

D'accord. Monsieur April, recevez-vous votre courrier à domicile ou, vous aussi, dans une boîte postale communautaire?

M. Simon April: C'est une boîte postale communautaire.

Mme Yasmin Ratansi: D'accord. Donc, vous avez toujours eu une boîte postale communautaire?

[Français]

M. Simon April: Quand je vivais en région, je recevais le courrier à la porte de mon domicile.

Cependant, il n'y a pas assez de services en région pour y vivre. Je ne pourrais même pas aller travailler si j'y étais encore. Je suis donc venu demeurer en ville et j'ai perdu le service de courrier à domicile. J'ai donc sacrifié quelques services pour en avoir d'autres.

[Traduction]

Mme Yasmin Ratansi: En pensant à l'avenir de Postes Canada et à la façon d'assurer que ce service soit stable et viable sur le plan financier, quelles solutions auriez-vous à proposer? Qu'aimeriez-vous voir pour les ânés? Quels services additionnels Postes Canada devrait-elle leur offrir tout en continuant à faire de l'argent? Sur quoi la société pourrait-elle faire cet argent? Je sais que M. Collomb

d'Eyrammes a formulé quelques suggestions relativement aux services bancaires qu'offrent les postes françaises, et nous savons que ce sont des services qui fonctionnent bien là-bas et ailleurs dans le monde.

Quels autres services auriez-vous à proposer, et croyez-vous que les personnes âgées seraient enclines à les utiliser?

• (1125)

[Français]

M. Olivier Collomb d'Eyrammes: Comme je vous l'ai dit précédemment, la présentation de l'UMQ était très intéressante. Pour en apprendre davantage, nous importons des fichiers sur Internet et faisons des copier-coller de l'information sur la situation qui existe dans d'autres pays. Cependant, il est très difficile d'importer un modèle. Il faut prendre au sérieux la recommandation de l'UMQ d'examiner plus précisément la situation.

Prenons l'exemple de la France et de l'histoire des postes françaises. À certains égards, cela pourrait se comparer au modèle Desjardins au Québec. Il serait imprudent de prendre le modèle français et de l'importer ici sous prétexte que, en France, des bénéfices sont réalisés. En fait, nous ne savons pas du tout comment cela fonctionne là-bas.

La Suisse est un autre bel exemple. Il y a là sept millions d'habitants, comme au Québec. La Suisse est plus petite en superficie que le Québec. Alors, parfois, lorsqu'on importe des modèles, il faut faire attention. L'idée de creuser la question est importante.

J'aime beaucoup ce que vous dites, à savoir qu'il ne faut pas apprendre à la lecture du journal qu'un comité se penche sur un sujet et que cela fait trois ans qu'il le fait. Il faut communiquer directement avec l'AQDR et examiner les services, consulter les groupes et tenir cette enquête que proposait l'UMQ. Cette idée nous semble très intéressante et nous croyons que si vous voulez le faire rapidement, en incluant les enjeux d'accessibilité des personnes handicapées, en tenant compte de la loi, du développement durable et ainsi de suite, cela permettrait d'avoir une vision à ce sujet. Il ne s'agit pas de considérer seulement l'aspect financier, mais aussi la qualité de vie. Cela a aussi une valeur financière. Je pense notamment à la diminution des gaz à effet de serre. Nous croyons que ce comité devrait poursuivre rapidement son travail en vue d'étudier ce que les gens ont à dire et ce qu'ils en pensent ici, au Canada.

Le président: Merci beaucoup, mesdames et messieurs.

[Traduction]

Merci à chacun de vous d'avoir pris le temps de venir nous voir malgré vos horaires bien remplis. Je rappelle la chose suivante à tous nos experts: si vous avez des renseignements additionnels que vous voudriez porter à l'attention du Comité pour l'aider dans ses délibérations, nous vous saurions gré de les faire parvenir à notre greffière afin que nous puissions les intégrer à notre matériel de présentation avant la rédaction du rapport définitif. Si vous pouviez le faire d'ici les deux prochaines semaines, ce serait grandement apprécié.

Merci encore d'avoir été là.

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>