



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 045 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 19 octobre 2016

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mercredi 19 octobre 2016

• (1000)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): Mesdames et messieurs, nous allons commencer la séance, car il est 10 heures.

Je souhaite la bienvenue à nos témoins. Je vous remercie beaucoup d'être ici.

Comme vous le savez, la ministre responsable de Postes Canada, l'honorable Judy Foote, a mis en branle un très vaste processus de consultation au sujet de l'avenir de Postes Canada. Ce processus comporte deux volets. Le premier consistait à mettre sur pied un groupe de travail, qui avait pour mandat d'examiner la viabilité financière de Postes Canada. Le groupe de travail a terminé ses travaux et il a présenté son rapport. Nous avons eu d'ailleurs l'occasion d'interroger les membres du groupe de travail.

Nous en sommes actuellement au deuxième volet, et c'est la raison pour laquelle vous êtes ici aujourd'hui. Notre comité se rend un peu partout au pays pour s'entretenir avec des Canadiens, des organismes et des municipalités afin de connaître leurs points de vue sur l'avenir de Postes Canada. De façon plus importante, nous voulons obtenir des suggestions quant à ce que devrait faire Postes Canada dans l'avenir et ce qu'elle pourrait faire pour continuer à offrir le service qu'elle offre depuis une centaine d'années.

Le déroulement de la réunion est très simple. Chacun d'entre vous pourra faire une courte déclaration liminaire, et j'entends par « courte », cinq minutes ou moins. Ensuite, les membres du Comité vous poseront des questions.

Sans plus tarder, nous allons passer au premier témoin, c'est-à-dire M. Lambrecht. La parole est à vous, monsieur, pour cinq minutes ou moins.

M. Alexander Lambrecht (président, Fédération du travail des Territoires du Nord): Je remercie le Comité. Je vous souhaite la bienvenue à Yellowknife, et j'espère que vous aimerez votre très courte visite ici.

La Fédération du travail des Territoires du Nord est heureuse d'avoir l'occasion de participer à l'étude sur Postes Canada. J'aimerais tout d'abord souligner que nous nous trouvons sur le territoire traditionnel du peuple déné. *Mahsi cho*. Nous le remercions.

La FTTN a été créée en 1980. Elle compte plus de 10 000 membres qui font partie de plus d'une dizaine de syndicats des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Nous nous employons à protéger les droits des travailleurs des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ainsi qu'à défendre leurs intérêts, notamment pour assurer leur sécurité et leur bien-être; à protéger et à renforcer les institutions démocratiques et à obtenir la pleine reconnaissance de la jouissance, des droits et des libertés auxquels nous avons parfaitement droit; et à promouvoir la paix et la liberté dans le monde.

Nous savons que le Comité a pour mandat de recueillir des points de vue et des renseignements et de déterminer différentes orientations futures pour Postes Canada en vue d'aider le gouvernement fédéral à atteindre l'objectif qu'il s'est fixé de s'assurer que les Canadiens reçoivent un service de qualité de la part de Postes Canada, à un prix raisonnable. La FTTN s'intéresse particulièrement à la protection des droits des travailleurs, à la viabilité et à l'amélioration des services publics ainsi qu'à l'uniformisation des règles du jeu pour l'ensemble des industries afin d'éliminer la cupidité et l'intérêt personnel puisqu'ils vont à l'encontre des intérêts de la population.

Postes Canada a enregistré des profits pendant 19 des 21 dernières années. L'année dernière seulement, elle a réalisé des profits nets de près de 100 millions de dollars. Il n'y a pas de raison pour que ces sommes ne soient pas réinvesties dans nos communautés. En fin de compte, Postes Canada est un service public qui peut en faire davantage grâce à son vaste réseau. Il ne faut pas faire fi du potentiel de Postes Canada.

Sans trop entrer dans les détails techniques, je vais parler de quelques options qui pourraient être selon moi véritablement profitables pour le Nord, c'est-à-dire à la fois pour les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut. Une grande partie de ce que je vais proposer se fonde sur l'article que j'ai rédigé en juin dans notre journal local et qui s'intitule « Labour Views ». J'y relatais l'histoire de Postes Canada, car j'estime que très peu de Canadiens connaissent vraiment toute l'histoire de Postes Canada, surtout celle du tout début.

En 1981, lorsque la Loi sur la société canadienne des postes est entrée en vigueur, le ministère des Postes du Canada a cessé d'exister. Depuis, Postes Canada a évolué et a modernisé ses activités. Cependant, au cours des dernières années, elle a eu recours à de nombreuses tactiques pour réduire ses dépenses, accroître ses revenus et éliminer les services dont dépendent les Canadiens et les entreprises pour recevoir leur courrier, notamment leurs factures, leurs chèques de pension, leurs lettres, des colis provenant d'amis et de membres de la famille, etc. Malgré ces tactiques, les travailleurs de Postes Canada ont veillé à ce que les Canadiens reçoivent un service de la plus grande qualité possible, même si Postes Canada essayait de convaincre les Canadiens qu'elle éprouvait des difficultés financières, alors qu'elle enregistrait des profits année après année.

Que pouvons-nous faire pour sauver Postes Canada et créer des services à l'intention des Canadiens qui habitent dans des régions éloignées? Les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut comptent 58 communautés, c'est-à-dire 33 dans les Territoires du Nord-Ouest et 25 au Nunavut, accessibles uniquement par avion. Ce ne sont pas toutes ces 58 collectivités des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut qui bénéficient de services bancaires postaux. Ce que pourrait faire Postes Canada dans un grand nombre des collectivités éloignées du Nord, c'est instaurer des services bancaires postaux abordables et accessibles, car de tels services n'existent pas actuellement dans de nombreuses petites communautés.

Nous avons déterminé que des services bancaires postaux seraient profitables dans les petites communautés, particulièrement pour les personnes à faible revenu, les Autochtones, les ruraux, les travailleurs migrants ainsi que les personnes qui sont forcées de s'adresser à des prêteurs sur salaire ou de payer des frais élevés dans les grandes banques.

Ce que nous voulons, c'est que Postes Canada publie l'étude sans aucune censure afin que les Canadiens puissent constater les véritables avantages que pourrait procurer Postes Canada.

Je vais m'arrêter là.

• (1005)

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur Lambrecht. Comme je l'ai mentionné plus tôt, je suis certain qu'un grand nombre des autres points que vous avez dans votre déclaration seront soulevés durant la période des questions. En outre, votre déclaration a été transmise au Comité, qui en tiendra compte lors de la rédaction de son rapport final.

La parole est maintenant à M. O'Reilly.

Monsieur O'Reilly, vous disposez de cinq minutes.

[Français]

M. Kevin O'Reilly (membre de l'Assemblée législative, lac Frame, Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest): Merci, monsieur le président.

Bienvenue à toutes et à tous à Yellowknife.

[Traduction]

J'habite à Yellowknife depuis plus de 30 ans. J'ai siégé au conseil municipal de Yellowknife, et je suis actuellement député à l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest. Je représente l'une des sept circonscriptions de Yellowknife. J'ai personnellement visité 29 des 33 communautés des Territoires du Nord-Ouest. Je suis depuis longtemps philatéliste, car je m'intéresse à l'histoire des postes, et je suis membre de plusieurs organismes philatéliques. Je suis également bénévole au sein de la Société royale de philatélie du Canada et je siége au conseil d'administration de la Postal History Society of Canada. Même si je ne m'exprime pas aujourd'hui au nom de ces organismes, je les ai tout de même consultés lorsque j'ai préparé mon exposé.

J'ai également siégé pendant six ans au comité consultatif sur les timbres-poste de Postes Canada et j'ai rédigé de nombreux articles sur l'histoire des postes dans le Nord canadien et participé à des expositions à l'échelle nationale et internationale. J'ai joint à mon exposé mon curriculum vitae philatélique et j'ai transmis le tout à votre greffière.

Il y a quelques points que j'aimerais aborder avec vous aujourd'hui. En premier lieu, j'aimerais parler de l'importance du service postal public dans les Territoires du Nord-Ouest, et ensuite,

je vais faire quelques observations au sujet du soutien aux organismes philatéliques du Canada.

Je vais donc d'abord dire quelques mots au sujet de l'importance du service postal public dans les Territoires du Nord-Ouest. Comme le témoin précédent l'a souligné, les Territoires du Nord-Ouest comptent de nombreuses communautés rurales et éloignées, dont certaines ne sont pas accessibles par la route. Un certain nombre de nos petites collectivités n'ont même pas de bureaux de poste. À titre d'exemple, la réserve Hay River, qui compte 325 habitants, n'a pas de bureau de poste, et Edzo, une municipalité d'à peu près 500 habitants située à environ une heure de Yellowknife, n'a pas non plus de bureau de poste.

Quoi qu'il en soit, je sais que Postes Canada a l'obligation d'assurer un service universel et je crois qu'il faut vraiment qu'elle demeure un organisme public pour faire en sorte que tous les résidents du Nord aient accès à des services universels et abordables.

Le témoin précédent a aussi parlé de l'absence de services bancaires dans un grand nombre de nos petites collectivités nordiques, et j'estime que c'est une lacune que Postes Canada peut et devrait combler.

Je pense également que Postes Canada pourrait contribuer à revitaliser le programme Nutrition Nord. Jadis, il y avait le Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste pour l'ensemble du Nord canadien. Ce programme a été remplacé par un programme de subvention au commerce de détail des aliments, mais je crois que Postes Canada pourrait soutenir la revitalisation du programme Nutrition Nord afin que les aliments soient plus abordables.

J'aimerais maintenant aborder la question du soutien aux organismes philatéliques, si vous me le permettez, monsieur le président. J'ai passé en revue le rapport annuel de 2015 de la Société canadienne des postes, et je n'ai pu y trouver qu'une seule rubrique « autre », à laquelle correspondait la somme de 518 millions de dollars. Je n'ai pas été en mesure de trouver le montant des recettes provenant de la vente des timbres. J'ai examiné le rapport du groupe de travail, et j'ai remarqué que le mot « philatélie » n'y figure nulle part.

Je suis d'avis que Postes Canada doit réinvestir dans les organismes philatéliques du pays afin de promouvoir le Canada dans le monde et de célébrer notre patrimoine. À mon avis, Postes Canada a très peu réinvesti les revenus provenant de la vente des timbres dans les organismes philatéliques. À l'échelon local, il serait utile que les bureaux de poste gardent en stock des timbres commémoratifs et s'assurent que le courrier philatélique est stoppé aux échelons régional et national. Il y a quatre ou cinq expositions philatéliques nationales, et ce serait fantastique si Postes Canada y était présente pour vendre ses produits.

Sur la scène internationale, le Canada a déjà été l'hôte d'expositions philatéliques internationales. C'était en 1951, en 1978, en 1987 et en 1996, à Toronto, mais il n'y en a pas eu d'autres depuis. C'est en partie en raison de l'absence de soutien de la part de Postes Canada.

En mai dernier, je suis allé à une exposition philatélique internationale à New York. Au total, 250 000 personnes ont franchi les portes sur une période de huit jours, et je crois que cet événement a été très profitable pour la ville sur le plan économique.

Je serai ravi de répondre à vos questions. J'ai remis à votre greffière des copies papier et électronique de mon exposé.

Merci.

•(1010)

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Nous avons en dernier lieu Mme Lefrancois. Vous disposez de cinq minutes.

Mme Lynda Lefrancois (présidente, Section locale 858, Yellowknife, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Bonjour, je m'appelle Lynda Lefrancois et je suis présidente de la section de Yellowknife du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Je travaille à Postes Canada depuis près de 22 ans.

Au cours de ces 22 dernières années, j'ai été témoin de nombreux changements. Le syndicat ne s'oppose pas au changement ni à l'évolution. Ce que nous remettons en cause, c'est l'accent que met Postes Canada sur les profits au détriment du service qu'elle doit offrir à toute la population canadienne.

Postes Canada est un service public. Elle doit être autonome financièrement, mais elle ne tient pas compte de la contribution des employés à l'atteinte de cet objectif.

Postes Canada est un organisme très rentable, et presque tous les Canadiens ont besoin de ses services et les ont utilisés. D'un océan à l'autre, on a recours à ses services. Ici, dans le Grand Nord, les services de Postes Canada sont essentiels. Nous dépendons des services postaux dans une bien plus grande mesure que dans beaucoup d'autres endroits au Canada. Ces services sont essentiels pour les entreprises et dans la vie quotidienne. Nous distribuons du courrier et des colis tous les jours dans les collectivités nordiques. Personnellement, j'ai déjà distribué l'équivalent de 4 500 livres de courrier en une seule journée. Cela représente plus de deux tonnes de courrier. C'était durant l'été, et non pas durant la période de pointe du temps des Fêtes. Le Nord reçoit davantage de courrier du reste du Canada qu'il n'en envoie.

Ce sont les revenus qui permettent de faire fonctionner toute entreprise. Puisque nous sommes présents dans ces communautés, pourquoi ne pas élargir la gamme des services? Nous pouvons offrir des services qui ne sont pas offerts actuellement ou améliorer les services existants.

Il a été question de fermer des bureaux de poste. Lorsqu'une telle chose se produit, c'est catastrophique pour les employés et les collectivités. Il existe une grande différence entre un bureau de poste et un point de vente. La différence réside notamment dans la formation, les connaissances et l'expérience du personnel. Un employé de Postes Canada travaille habituellement pour cette société durant toute sa carrière. Dans les points de vente, le taux de roulement est élevé, ce qui a une incidence sur le service.

Dans un bureau de poste, nous pouvons renseigner les clients pour qu'ils choisissent le service qui répond le mieux à leurs besoins. Mes 15 années d'expérience en tant que vendeuse m'ont appris que, si les consommateurs en ont pour leur argent, ils reviendront vous voir. Dans un bureau de poste, nous ne faisons pas que vendre les produits ou les services les plus coûteux. Si je me fie à mon expérience, je peux dire que, dans les points de vente, on n'informe pas les clients des options qui s'offrent à eux et on leur vend le produit le plus dispendieux.

Les personnes âgées ou handicapées qui trouvent trop difficile d'utiliser les points de vente ont besoin des bureaux de poste. Puisque nous avons beaucoup d'expérience et de connaissances, nous pouvons les aider et leur offrir un service de qualité. Nous connaissons nos clients et nous allons au-devant de leurs besoins.

Nous garantissons ainsi des revenus et nous aidons ces clients à demeurer autonomes.

Le bureau de poste où je travaille est beaucoup plus spacieux qu'un point de vente, qui se trouve souvent dans le fin fond d'un magasin. Pourquoi ne pas utiliser tout cet espace pour accroître les services et augmenter ainsi les revenus? Il y a beaucoup de services qui ne sont pas offerts directement dans les communautés nordiques, mais les bureaux de poste pourraient facilement les offrir.

Par exemple, nous pourrions permettre à des artisans locaux d'exposer et de vendre leurs réalisations. Nous aidons déjà l'industrie touristique en donnant des indications aux touristes. Alors, pourquoi ne pas nous associer à d'autres entreprises et vendre des billets pour des spectacles et des visites guidées?

Le bureau de poste est un endroit public, alors utilisons-le. Nous pourrions offrir d'autres services gouvernementaux pour répondre aux besoins des communautés. Pourquoi ne pas offrir nos services de vérification de l'identité à d'autres organismes fédéraux, à des organismes gouvernementaux provinciaux et à des entreprises?

Souvent, le bureau de poste se trouve au centre-ville, alors pourquoi ne pas en faire le cœur de la communauté?

Il y a d'autres options pour accroître les services. Pourquoi Postes Canada ne pourrait-elle pas offrir un service de déménagement? Ce service pourrait facilement être offert aux familles, aux personnes qui travaillent loin de chez elles et aux étudiants. J'ai constaté la possibilité d'offrir ce service dans ma propre collectivité.

Postes Canada a toujours été autonome financièrement et elle a toujours réalisé des profits. Le temps est venu qu'elle réinvestisse ses profits dans de nouveaux services qui, à leur tour, généreront des revenus. Le temps est venu de rétablir des services comme le Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste et les services bancaires postaux, qui sont très utiles pour les gens du Nord. Il est temps aussi de fournir des services comme la connexion Internet à large bande, ce qui aidera les communautés isolées à maintenir un lien avec le reste du monde.

Tout cela permettrait non seulement à Postes Canada de maintenir les précieux services qu'elle offre, mais aussi de prendre de l'expansion. Tous les Canadiens en bénéficieraient.

•(1015)

J'aimerais aborder d'autres points importants, mais le temps restreint ne me permet pas de le faire.

Je remercie le Comité d'avoir pris le temps de m'écouter et je l'exhorte à accorder à ces questions toute l'attention qu'elles méritent.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Je remercie tous les témoins d'avoir été brefs et d'avoir respecté le temps de parole de cinq minutes.

Nous allons maintenant passer aux questions.

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

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

Je vous remercie tous d'être venus aujourd'hui et d'avoir défendu avec passion Postes Canada et le rôle important qu'elle joue dans les régions rurales.

Nous avons constaté que les différentes communautés du pays n'utilisent pas les services de Postes Canada de la même façon. Il y a des différences entre les régions urbaines, les banlieues, les régions rurales et les communautés rurales éloignées comme la vôtre.

Ma première question concerne les profits, dont vous avez parlé, et la façon dont Postes Canada est gérée. Cela fait maintenant quelques années que nous vivons la transformation des services postaux, plus précisément la centralisation, qui a donné lieu à l'installation d'un certain nombre de boîtes postales communautaires. Est-ce qu'on ne devrait pas féliciter les dirigeants d'avoir réalisé des profits à une époque où la distribution du courrier connaît un ralentissement? La transformation n'a-t-elle pas permis de réaliser des profits?

Ma question s'adresse à Lynda et à Alex, qui ont abordé la question des profits dans leur exposé.

M. Alexander Lambrecht: C'est intéressant. Au cours des dernières années, on m'a posé assez souvent des questions comme celle-là. Dans quelle mesure doit-on féliciter les dirigeants pour le travail qu'ils ont accompli? Je dirais que tout le monde doit recevoir des félicitations pour le travail accompli, mais il faut se pencher sur les décisions que les dirigeants n'ont pas prises et qui auraient pu engendrer des améliorations et d'autres avantages si elles avaient été prises ou si certains critères ou certaines priorités avaient figuré en tête de liste au lieu que ce soit tout simplement les profits. La viabilité est importante et le ralentissement économique cause des problèmes, mais, au bout du compte, il existe bien des façons de faire une même chose pour que ce soit plus avantageux et pour améliorer les services.

M. Nick Whalen: Madame Lefrancois, quel est votre sentiment à l'égard de cette priorité accordée aux profits?

Mme Lynda Lefrancois: Oui, Postes Canada a réalisé des profits. Oui, elle est une entreprise et ses dirigeants savent comment la gérer comme telle. Je ne veux pas créer un affrontement entre le syndicat et la Société, mais je voudrais essentiellement qu'on adopte nos idées. Il est vrai que les temps ont changé, que nous sommes maintenant à l'ère du numérique et qu'il y a moins de courrier à distribuer et plus de colis à livrer. Je dois dire qu'imposer un horaire à temps partiel à tous les employés, qui, par conséquent, se retrouvent surchargés de travail... Je vous ai d'ailleurs parlé de la quantité de courrier que j'ai livré en une seule journée pendant l'été. Nous avons trouvé des solutions. Oui, il faut générer des revenus, et il est possible de le faire en appliquant nos idées. Il y a de bonnes idées des deux côtés. Il faut toutes les appliquer pour générer davantage de revenus, dont tout le monde profitera, à savoir les employés, la Société et la population canadienne.

M. Nick Whalen: Le groupe de travail a notamment recommandé que Postes Canada s'associe à Purolator pour accroître sa productivité. Croyez-vous qu'il s'agit d'un bon moyen pour la Société de faire les gains de productivité dont vous parlez, ou est-ce que vous faisiez référence à d'autres types de gains de productivité?

Mme Lynda Lefrancois: C'est différent ici, car Purolator n'offre pas de services dans nos collectivités. Alors cela ne fonctionnerait pas, car elle ne dessert pas les communautés au-delà de Yellowknife. Dans le cas de FedEx, elle n'offre pas de services au-delà d'Edmonton, alors cela ne fonctionnerait pas non plus. Ce sont nous, les employés de Postes Canada, qui faisons tout.

M. Nick Whalen: Le groupe de travail a également indiqué qu'une rationalisation accrue des opérations de traitement pourrait nous faire économiser 66 millions de dollars par année. Est-ce le type de gain dont vous parlez? Le groupe de travail a-t-il consulté le syndicat au sujet des améliorations aux opérations qui pourraient permettre de réaliser ces économies?

• (1020)

Mme Lynda Lefrancois: Je n'ai pas la réponse à votre question, mais en ce qui concerne les employés, je vous prierais de préserver nos emplois. Réduire le nombre d'employés ne va rien donner. Nous sommes des humains, alors cessez de supprimer des postes. Laissez-nous croître, et tout le monde va en bénéficier. C'est toute la collectivité qui en profite lorsqu'il y a des emplois. Si vous vous débarrassez des employés ou que vous les remplacez par des machines, nous ne serons pas plus avancés.

M. Nick Whalen: Nous voulons avoir des emplois de qualité pour les Canadiens. Nous n'essayons pas d'éliminer totalement la main-d'oeuvre.

Monsieur O'Reilly, vous avez dit avoir visité 29 des 33 collectivités des Territoires du Nord-Ouest. C'est impressionnant.

Combien d'entre elles n'ont pas de comptoirs postaux? Vous avez parlé de deux collectivités, mais avez-vous un chiffre pour l'ensemble des collectivités?

M. Kevin O'Reilly: Bien sûr. Cela se trouve dans ma déclaration, mais pour résumer, en 2015, la population de Dettah — qui se trouve de l'autre côté de la baie, à une distance d'environ 25 kilomètres — comptait 252 habitants; Edzo, qui est à environ une heure de route d'ici, avait une population de 500 habitants; Enterprise, qui se situe au sud de Hay River, comptait 115 habitants; la réserve de Hay River en comptait 325; Jean Marie River, 84; Kakisa comptait environ 50 habitants; et Nahanni Butte, 94. Je crois qu'il y a sept collectivités qui...

M. Nick Whalen: Ces collectivités ont-elles d'autres types de points de vente au détail ou d'autres carrefours communautaires qui pourraient fournir un service à titre de bureau franchisé de Postes Canada?

M. Kevin O'Reilly: Oui, absolument. On y trouve des épiceries, des coopératives ou des stations-service. Chacune d'entre elles est dotée d'un bureau, d'un bureau communautaire ou d'un bureau du conseil de bande qui pourrait faire office de bureau de poste.

M. Nick Whalen: Est-il possible de transformer ces bureaux en franchises?

M. Kevin O'Reilly: Oui. J'ignore comment Postes Canada prend ces décisions. Elle a ouvert des bureaux au cours des 5 ou 10 dernières années dans quelques petites collectivités: Colville Lake et Trout Lake. Le fait que certaines de nos collectivités n'ont toujours pas accès à un service postal adéquat est, selon moi, problématique. Pour ce qui est des services bancaires, comme je l'ai mentionné, il y a très peu de collectivités où on trouve une banque.

M. Nick Whalen: Mon téléphone cellulaire est ma banque. Je ne me rends que très rarement à une succursale. Je peux encaisser mes chèques, effectuer des virements télégraphiques et payer mes factures sur mon cellulaire. Il est très rare que je doive me rendre à une succursale. Les gens du Nord peuvent-ils effectuer toutes leurs opérations bancaires à partir de leur téléphone cellulaire? Pour commencer, ont-ils accès à un service de téléphonie cellulaire adéquat? Comment Postes Canada pourrait-elle s'y prendre pour que la population rurale des Territoires du Nord-Ouest ait accès aux mêmes services modernes que les gens vivant en milieu urbain?

Le président: Votre temps est écoulé.

M. Kelly McCauley: Vous pouvez utiliser mon temps pour répondre.

M. Kevin O'Reilly: Évidemment, ce ne sont pas toutes les collectivités ici qui bénéficient de services cellulaires ou d'Internet haute vitesse. Internet était en panne ce matin. J'essayais de travailler à l'Assemblée et cela ne fonctionnait pas. Notre service n'est pas très fiable, et il est beaucoup trop dispendieux si on le compare à d'autres régions du Canada. Je crois que nous ne sommes pas encore rendus au stade où les gens peuvent faire toutes leurs transactions bancaires en ligne.

Le président: Merci beaucoup.

Je vous remercie, monsieur McCauley, d'avoir cédé une partie de votre temps à M. Whalen.

Monsieur McCauley, vous avez maintenant la parole pour six minutes et demie.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci de nous accueillir chez vous. C'est la première fois que je viens ici, et c'est la seule région du Canada que je n'avais pas encore visitée. C'est formidable de pouvoir être ici, surtout dans ce magnifique hôtel tout neuf.

Monsieur Lambrecht, je suis sûr que vous avez lu l'étude du groupe de travail. Ernst and Young, une société très réputée, a prévu des pertes de l'ordre de 750 millions de dollars d'ici 2026, si je ne me trompe pas. Le groupe de travail a effectué un sondage très exhaustif qui a révélé que les Canadiens ne veulent pas payer plus d'impôts ni payer plus cher pour acheter un timbre. Selon vous, faudrait-il subventionner la livraison du courrier avec l'argent des contribuables pour faire contrepoids au recul des revenus postaux?

M. Alexander Lambrecht: C'est une question piège. Les contribuables devraient-ils payer pour la mauvaise gestion ou les mauvaises décisions de leurs élus ou des services publics? Au bout du compte, ce sont les contribuables qui en font les frais.

M. Kelly McCauley: Ce n'est pas la question que je vous ai posée. Les contribuables devraient-ils compenser cette perte de 750 millions de dollars? Postes Canada devrait-elle s'arranger avec les ressources dont elles disposent? Devrait-elle être viable et autonome financièrement?

•(1025)

M. Alexander Lambrecht: C'est une question piège. Vous savez quoi? Les contribuables ont déjà payé pour des tas de mauvaises décisions prises par les gouvernements et les services publics, alors je suis... ce n'est pas que je refuse de répondre; c'est plutôt le contexte qui...

M. Kelly McCauley: D'accord, je vais passer à une autre question. Merci quand même.

Monsieur O'Reilly, je vous remercie de représenter votre région.

Comme M. Whalen l'a dit, on a remarqué que les besoins varient à l'échelle du Canada en ce qui a trait aux services de Postes Canada. En milieu urbain, les besoins sont totalement différents de ceux des régions rurales. Il est évident que nous devons accorder un plus grand soutien aux régions rurales.

Le groupe de travail a notamment souligné que le taux d'urbanisation du Canada a augmenté d'année en année, et que les collectivités considérées comme rurales à l'époque se sont depuis considérablement urbanisées. Par exemple, la population d'Edmonton s'est accrue de 200 000 ou 300 000 personnes, et nous avons des bureaux de poste qui sont entourés de 100 000 personnes. On a notamment proposé de transformer ces comptoirs en points de vente au détail ou en bureaux franchisés et d'utiliser l'argent ainsi

économisé là où c'est bien plus important, c'est-à-dire dans les régions rurales.

Qu'en pensez-vous? Croyez-vous que nous devrions accorder la priorité aux régions rurales?

M. Kevin O'Reilly: C'est quelque chose qu'on a voulu mettre en place en 1975 ou 1976, et les gens ont refusé, pour diverses raisons. Ils voulaient avoir un comptoir postal au centre-ville qui était au coeur de la collectivité.

M. Kelly McCauley: Cela reflète vraiment ce que nous entendons. Dans les régions rurales, c'est véritablement un carrefour communautaire. À Edmonton et à Calgary, si vous demandez aux gens où se trouve Postes Canada, ils vous répondront que c'est à la pharmacie de l'autre côté de la rue. Mais nous avons également trois ou quatre autres bureaux de poste. Nous devons absolument concentrer nos efforts sur les régions rurales.

M. Kevin O'Reilly: Même ici, à Yellowknife, nous avons le bureau de poste principal, et il y en a un autre de l'autre côté de la rue, chez Pharmaprix, mais il se trouve au fond du magasin. Je suis allé aux deux endroits. J'ai une boîte postale au centre-ville. Je préfère aller au comptoir pour recueillir mon courrier et discuter avec les gens qui connaissent bien les services de Postes Canada. À mon avis, les bureaux franchisés n'offrent pas la même qualité de service que les bureaux gérés par Postes Canada.

M. Kelly McCauley: J'aimerais aborder la question des services bancaires postaux. M. Whalen en a parlé également.

Nous avons discuté avec un ancien directeur général de Money Mart, si je ne me trompe pas, de l'encaissement des chèques, un sujet dont on entend beaucoup parler ces temps-ci. Les gens affirment qu'ils doivent pouvoir encaisser des chèques à moindre coût. Leur taux de défaut de paiement se situe autour de 20 %. Ma question est difficile, mais j'aimerais connaître votre avis là-dessus. Si nous avons des services bancaires postaux gérés par le gouvernement, comment vous y prendriez-vous pour récupérer ce 20 %? La première fois, il faudrait reprendre possession de la voiture ou du camion de la personne qui n'a pas payé.

M. Kevin O'Reilly: Je ne suis pas banquier, mais il y a probablement un moyen de mettre en place les mécanismes de contrôle appropriés. Il y a des endroits, ici à Yellowknife, où on avance des fonds, et ce sont surtout les personnes les plus défavorisées et marginalisées de notre collectivité qui ont recours à ces services. On impose des taux d'intérêt exorbitants; c'est tout simplement injuste. Bon nombre de nos collectivités n'ont même pas accès à des services bancaires de base ni même à un service Internet haute vitesse, comme je l'ai dit tout à l'heure. Postes Canada le faisait auparavant, alors qu'il était ministère des Postes, jusqu'en 1969, et je crois qu'il y a une possibilité pour la société de s'engager dans cette voie et de desservir les collectivités rurales et éloignées afin qu'elles puissent bénéficier des mêmes services que les autres Canadiens.

Le président: Il vous reste une minute.

M. Kelly McCauley: En fait, M. O'Reilly a répondu à ma question. Toutefois, madame Lefrancois, avez-vous des points de vente au détail ici, en plus du bureau géré par Postes Canada?

Mme Lynda Lefrancois: À Yellowknife, il y a le comptoir postal puis, de l'autre côté de la rue, comme M. O'Reilly l'a dit, il y a la pharmacie Pharmaprix, qui est le bureau franchisé.

M. Kelly McCauley: La plupart des gens préfèrent utiliser les services du bureau de poste. Ne peut-on pas les convaincre par des arguments économiques? Où vont-ils s'ils obtiennent un mauvais service au point de vente au détail?

Mme Lynda Lefrancois: Ils n'ont pas le choix. Postes Canada a fait en sorte qu'ils n'ont pas le choix. Comme vous le savez sans doute, le volume de colis livrés au Canada est à la hausse. Postes Canada a accordé un contrat à la pharmacie Pharmaprix pour la collecte des colis.

M. Kelly McCauley: Quels autres services offre-t-on, qui ne sont pas offerts de l'autre côté de la rue? Est-ce seulement la collecte des colis?

Mme Lynda Lefrancois: Que voulez-vous dire par « autres services »? Je ne comprends pas votre question.

M. Kelly McCauley: Vous avez un bureau de poste géré par Postes Canada puis, de l'autre côté de la rue, il y a la pharmacie Pharmaprix, à qui on a confié certains services.

• (1030)

Mme Lynda Lefrancois: Tout à fait. Les gens y vont pour récupérer leurs colis. Tant qu'à y être, s'ils doivent livrer un colis, ils le feront à ce moment-là. Le bureau a un contrat. C'est ainsi qu'ils réalisent des profits. Toutefois, ce qui arrive, selon mon expérience, c'est que trop souvent, depuis les 15 dernières années, ils n'ont pas l'information dont le client a besoin, par exemple pour acheminer un colis en Éthiopie...

M. Kelly McCauley: Ils ne peuvent pas envoyer de colis...

Mme Lynda Lefrancois: Non, ils le peuvent. Cependant, il y a de fortes chances qu'ils se trompent et que le colis nous revienne. Lorsque les gens se rendent à la pharmacie Pharmaprix et qu'on leur répond qu'on ne sait pas quoi faire, on nous les envoie.

M. Kelly McCauley: D'accord.

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

M. Erin Weir (Regina—Lewvan, NPD): Je tiens à remercier les témoins d'avoir présenté des arguments fort convaincants en faveur des services bancaires postaux, particulièrement dans les collectivités du Nord.

Monsieur O'Reilly, vous avez parlé d'une autre source de revenus pour Postes Canada, de la vente de timbres commémoratifs et de la tenue d'expositions philatéliques. Je n'ai pas eu l'occasion de lire votre mémoire, mais je me demandais si vous pouviez, soit par écrit ou de vive voix, nous donner un aperçu de la façon dont cela pourrait générer des revenus.

M. Kevin O'Reilly: J'ai examiné le rapport annuel de Postes Canada, et je n'ai pas pu déterminer à combien s'élèvent les revenus provenant de la vente de timbres. J'ai cru comprendre que cela pouvait atteindre 20 millions de dollars.

En gros, l'argent que dépensent les collectionneurs de timbres ne sert pas à financer un service autre que le coût d'impression, la distribution et l'entreposage. Par conséquent, il y a une très grosse marge pour la société. Sans entrer dans les détails, j'ai l'impression qu'il n'y a pas une grande partie des revenus qui est réinvestie dans la philatélie en vue de promouvoir le patrimoine canadien. La philatélie peut nous aider à mieux éduquer nos enfants et à permettre au Canada de se démarquer sur la scène internationale en faisant la promotion de sa culture. Les expositions philatéliques sont un moteur économique en soi. J'ai parlé de l'exposition à laquelle j'ai assisté à New York, où 250 000 personnes ont franchi les portes au cours d'une période de 8 jours.

J'espère que vous pourrez approfondir davantage cet aspect et vous pencher sur ces revenus. Je collabore avec les organisations dont je suis membre et je les encourage à mieux faire valoir à quoi ils souhaiteraient qu'on consacre une partie de ces revenus.

M. Erin Weir: Nous pourrions demander à Postes Canada de nous fournir un chiffre en ce qui a trait à ses revenus actuels, mais chose certaine, toute estimation de revenus additionnels potentiels serait intéressante et appréciée.

Pourriez-vous nous en dire davantage, tout de suite ou plus tard, au sujet de l'incidence économique de cette exposition tenue à New York, et quelles sont les possibilités qu'on en tienne une autre ici au Canada?

M. Kevin O'Reilly: Bien sûr. Je serais ravi de le faire. J'ai vérifié le site Web pour les organisateurs. Ils n'ont pas encore terminé toute leur analyse et ainsi de suite, mais je crois que l'information s'y trouvera. Je la transmettrai volontiers au Comité ou, du moins, je vais tenter de découvrir à quel moment elle sera disponible.

M. Erin Weir: Merci beaucoup.

Quelques témoins ont parlé du programme d'alimentation offert par l'intermédiaire de Postes Canada. On n'en a pas beaucoup entendu parler, alors j'aimerais que quelqu'un puisse nous décrire un peu le programme et nous dire comment il fonctionne.

Mme Lynda Lefrancois: Je travaillais justement à Yellowknife lorsque ce programme a été mis sur pied. Je ne connais pas toute la logistique, mais je sais que ce programme est financé par le gouvernement fédéral. Si je ne me trompe pas, il s'agit d'une subvention de 60 millions de dollars par année.

Sous l'ancien gouvernement Harper, le programme a été modifié. Il est devenu le programme Nutrition Nord Canada. À partir de ce moment-là, on accordait les subventions aux entreprises afin qu'elles puissent couvrir le prix élevé du transport des marchandises dans le Nord.

En vertu du programme Aliments-poste, la subvention était versée aux familles. Les gens recevaient une subvention pour pouvoir commander de la nourriture. D'après ce que j'ai compris, cette subvention ne profite pas autant aux gens de la collectivité et aux familles, qui doivent payer plus cher pour se nourrir par rapport à lorsqu'ils recevaient directement la subvention dans le cadre du programme Aliments-poste.

C'est pourquoi ce serait une bonne idée de rétablir le programme. Appelez-le comme vous le voulez, mais ramenez le programme Aliments-poste, dans le cadre duquel les subventions sont versées directement aux familles et non pas aux entreprises et aux détaillants.

• (1035)

M. Erin Weir: On est donc passé d'une subvention directe aux consommateurs à une subvention aux entreprises, dont les consommateurs ne bénéficient peut-être pas autant.

Mme Lynda Lefrancois: C'est exact.

M. Erin Weir: Merci d'avoir apporté cette précision.

Vous avez parlé des tarifs d'expédition. Lors de notre réunion tenue à Toronto, nous avons appris que Postes Canada imposait des tarifs d'expédition très différents pour les colis selon les régions du pays, alors qu'en vertu de traités internationaux, la société est tenue d'offrir un tarif fixe aux sociétés étrangères qui expédient des produits au Canada.

Pourriez-vous nous parler davantage des difficultés que peuvent occasionner ces différents tarifs d'expédition dans le Nord pour les expéditeurs canadiens?

Mme Lynda Lefrancois: Côté détail, il y a un tarif fixe entre tous les principaux centres urbains au Canada, de Vancouver à St. John's. C'est un tarif uniforme, comme le tarif d'une lettre ordinaire. Le prix augmente quand on ajoute des étapes. De Yellowknife à Toronto, ce serait une étape supplémentaire. La tarification augmente pour les expéditions plus au nord. Dans les Territoires du Nord-Ouest, il y a un tarif unique si cela peut se faire par la route. S'il faut faire appel aux services aériens omnibus, c'est-à-dire si une collectivité est uniquement accessible par avion, le tarif est différent et il est calculé au kilogramme. Je ne peux le dire avec précision, mais le prix augmente en fonction du poids, à tous les 2 kg, et en fonction de la taille. C'est certes coûteux, mais les profits pour l'expédition des colis dans le sud compensent pour la tarification dans le Nord et dans les collectivités éloignées, d'où l'idée de services combinés. C'est un système autosuffisant; un volet fait plus de profits que l'autre. Ce n'est peut-être pas le cas du volet de moindre importance, mais les profits compensent, et dans l'ensemble, on réalise un profit. L'idée est de commencer à en faire plus pour que nous puissions offrir les services.

Le président: Vous avez 30 secondes, monsieur Weir.

M. Erin Weir: Si vous avez d'autres points à souligner en 30 secondes, allez-y. Vous avez mentionné que votre exposé était écourté en raison du temps imparti.

M. Kevin O'Reilly: Permettez-moi d'ajouter un commentaire, brièvement. J'ai eu à administrer la succession d'une personne ici, à Yellowknife, et le moyen le moins coûteux que j'avais pour expédier cela en Ontario était Postes Canada. J'ai vérifié la tarification des services d'expédition de colis par autobus, du fret aérien et des entreprises de déménagement. Je sais que Lynda et son personnel se sont chargés du déménagement de gens qui partaient de Yellowknife pour retourner dans le sud, et parfois, le service le moins coûteux pour expédier des marchandises était Postes Canada. C'est un service formidable et je pense que nous devons le protéger.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Ratansi, vous avez sept minutes.

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): Merci beaucoup.

Nous sommes reconnaissants du service offert par les employés de Postes Canada. Je me souviens que pendant l'incendie de Fort McMurray, le service MoneyGram offert par l'intermédiaire de Postes Canada était la meilleure façon de transférer des fonds. Je vais poser une question qui s'adresse à chacun d'entre vous. Aimerez-vous que Postes Canada soit une société autosuffisante qui atteint le seuil de rentabilité, ou une société qui enregistre un profit? Veuillez répondre brièvement, par oui ou par non.

M. Alexander Lambrecht: Le principal objectif de tout service public devrait être l'autosuffisance, mais si ce service peut générer des profits qui peuvent ensuite être réinvestis dans l'économie canadienne et les collectivités canadiennes, pourquoi ne ferait-on pas de la réalisation d'un profit une priorité?

Mme Lynda Lefrancois: Je dirais qu'elle devrait être autosuffisante, mais il faudrait des profits modestes en prévision des années... Au-delà d'un certain point, il convient de réinvestir les profits pour générer plus de revenus.

M. Kevin O'Reilly: Je pense que le plus important est d'avoir un service public de qualité. L'autosuffisance est une possibilité, mais

s'il faut parfois l'appui des contribuables, soit. C'est ce qui fait du Canada le pays qu'il est.

Mme Yasmin Ratansi: Nous versons un milliard de dollars en subventions à la CBC, à même les deniers publics. Pensez-vous que les Canadiens seraient prêts à accepter cela? J'essaie de comprendre. Vous dites que c'est une entreprise, qu'elle devrait réaliser des profits et qu'elle devrait être exploitée de façon efficace. Dans ce cas, devrait-elle être subventionnée? Si oui, quel devrait être le montant de cette subvention? Devrait-on lui accorder un milliard de dollars en subventions?

• (1040)

Mme Lynda Lefrancois: Postes Canada est rentable, quoi qu'on en dise, et elle l'est depuis un certain temps. Pendant l'examen en cinq points, des gens se sont présentés au conseil et lui ont donné cette information: d'ici 2019, la Société serait endettée d'un montant x en raison de l'orientation qui a été prise. À la fin de cette année-là, la Société n'était pas endettée; elle avait réalisé des profits. L'année suivante, elle a fait encore plus de profits.

Mme Yasmin Ratansi: Nous devons examiner les hypothèses qui ont été émises, puis les comparer aux faits. Essentiellement, nous vous écoutons, nous écoutons vos idées, puis nous devons examiner le pour et le contre. C'est un aspect de l'équation. L'autre aspect est de vérifier les hypothèses.

Si la Société réalise un profit, où voudriez-vous qu'ils soient réinvestis?

Mme Lynda Lefrancois: Dans les services.

Mme Yasmin Ratansi: Quels genres de services? Nous ne cherchons pas des idées novatrices. Nous cherchons des choses qualitatives, car, vous savez, il faut assurer la cohésion sociale dans les collectivités des régions éloignées. Autrement, le Canada serait un pays démantelé. Donc, donnez-nous idées créatives.

Mme Lynda Lefrancois: Très bien. Vous avez mentionné l'incendie de Fort McMurray et l'utilisation de MoneyGram. Postes Canada est-elle propriétaire de MoneyGram? Non. MoneyGram n'appartient pas à Postes Canada. MoneyGram vous permet de payer des factures et d'envoyer des fonds partout dans le monde. Postes Canada obtient un pourcentage des frais de service — je ne connais pas les chiffres exacts —, et c'est ce qu'elle fait. Évidemment, comme elle maintient ces activités, cela doit être profitable. Toutefois, étant donné que la structure est déjà en place, pourquoi Postes Canada n'offre-t-elle pas elle-même ce service, sous forme de services bancaires quelconques? On parle du paiement de factures, de transferts de fonds, etc.

Toutes ces choses sont déjà en place dans le système. Il en va de même pour les vérifications d'identité. C'est un service déjà offert aux entreprises dans les comptoirs postaux. Je pense que cela s'appelle « secure check ». Les gens doivent présenter trois pièces d'identité; il est possible d'utiliser le numériseur sur place. Le système existe déjà. On peut numériser les trois pièces d'identité; l'image apparaît à l'écran et peut être envoyée. Toutefois, d'autres collectivités ont besoin de ce genre de services, et c'est de cela que nous parlons. Il s'agit de faire preuve de créativité et de penser à autre chose que l'achat d'un timbre, l'envoi d'un colis ou le paiement d'une facture. Il faut offrir plus.

Mme Yasmin Ratansi: Sortir des sentiers battus.

Mme Lynda Lefrancois: Pour générer des revenus.

Mme Yasmin Ratansi: Un professeur nous a parlé de réflexion intégrée et de pensée critique, ce qui est formidable. Pensez-vous que Postes Canada se tire dans le pied lorsqu'elle crée des franchises?

Mme Lynda Lefrancois: Je crois que les franchises accroissent ses profits.

Mme Yasmin Ratansi: Vous savez qu'elle ne reçoit pas de redevances de franchise, n'est-ce pas?

Mme Lynda Lefrancois: Je crois que c'est ainsi parce que les employés ne relèvent pas d'elle, mais le problème, c'est le service. Le service à la clientèle est absent; il n'y a pas de visites répétées. Les clients se présentent et posent des questions. Comme je l'ai indiqué, j'ai fait du service à la clientèle pendant 15 ans. Des gens indiquent qu'ils sont allés au Shoppers Drug Mart pour ramasser un colis, par exemple. Lorsqu'ils avaient besoin d'aide, c'est nous qui les aidions.

Comme je l'ai indiqué dans mon exposé, nous ne leur vendons pas le produit ou le service le plus coûteux. Nous nous adaptons à leurs besoins. On offre un service aux clients, mais ils ne viennent qu'une fois parce que cela leur coûte un montant x , qui est trop élevé. Les gens ne veulent plus envoyer des cadeaux de Noël parce que cela coûte trop cher. Donc, ils envoient une carte cadeau par la poste. Nous leur disons qu'un cadeau sous l'arbre de Noël, c'est mieux. Alors, nous leur expliquons comment faire, comment ils peuvent économiser pour expédier des paquets à l'international. Puis, ils reviennent pour expédier d'autres colis, ce qui génère des revenus.

Mme Yasmin Ratansi: Très bien. Je vais poser une brève question, car je pense qu'il ne me reste qu'une minute.

Quelles mesures souhaiteriez-vous pour inciter la direction et les employés à se réunir, à échanger des idées et à en tirer parti? Il semble y avoir un manque de cohésion à cet égard. On semble avoir des intérêts divergents.

Monsieur Lambrecht.

M. Alexander Lambrecht: Vous parlez de la relation entre la direction et les employés?

Mme Yasmin Ratansi: Oui.

Le président: Je vous demanderais de répondre brièvement.

M. Alexander Lambrecht: Très bien; je peux donner une réponse courte. Essentiellement, ce que vous venez de décrire est une vision classique de la gestion d'entreprise. À mon avis, la vision moderne de la gestion est essentiellement que les gens ne travaillent pas pour vous, mais plutôt avec vous. Il incombe à la direction de créer un climat propice lui permettant d'être à l'écoute de ses employés. La direction doit donner l'exemple, accepter les recommandations de ses employés et les présenter aux plus hauts échelons.

• (1045)

Le président: Merci beaucoup.

Mme Yasmin Ratansi: Vous pouvez ensuite présenter vos observations.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons aux deux dernières interventions, qui seront de cinq minutes chacune.

[Français]

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

M. Alupa Clarke (Beauport—Limoilou, PCC): Merci, monsieur le président. Je remercie les témoins d'être parmi nous ce matin.

Depuis que je suis enfant, Yellowknife m'intrigue. Malheureusement, nous n'allons pas y rester très longtemps. J'aurais bien aimé pouvoir sauter dans le merveilleux lac qui se trouve ici.

Monsieur O'Reilly, la population des Territoires-du-Nord-Ouest voit-elle Postes Canada comme un symbole d'unité nationale? Éprouve-t-elle de la fierté à l'égard de Postes Canada?

M. Kevin O'Reilly: Je vous remercie de la question.

[Traduction]

Je pense que c'est le cas, en partie. Dans certaines petites collectivités que j'ai visitées, Postes Canada est l'un des rares bureaux fédéraux. Postes Canada est un service national qui, d'une certaine façon, réunit les Canadiens en leur permettant de faire des affaires, d'entretenir une correspondance, etc. Postes Canada est un important symbole qui représente le gouvernement fédéral dans de nombreuses collectivités de petite taille.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

Si je comprends bien, il n'y a jamais eu de livraison à domicile ici. Avez-vous toujours eu des boîtes postales communautaires?

M. Kevin O'Reilly: Non.

[Traduction]

Il faut aller au bureau de poste, au centre-ville, pour aller chercher le courrier. Il n'y a pas de boîtes postales communautaires. Jusqu'au milieu ou à la fin des années 1990, environ, il fallait toujours se rendre au centre-ville pour aller chercher le courrier au bureau de poste.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

Y a-t-il du service cinq jours par semaine dans toutes les communautés qui sont accessibles par avion?

[Traduction]

Mme Lynda Lefrancois: Cela dépend de l'horaire des vols et des conditions météorologiques. Donc, cela dépend d'une série de facteurs.

Essentiellement, l'expédition du courrier se fait tous les jours. Je dirais que 30 % du courrier est livré dans les collectivités tous les deux jours. Cela peut aussi dépendre du transporteur aérien, car le transport des gens et des aliments, entre autres, a priorité sur le transport du courrier.

[Français]

M. Alupa Clarke: Je comprends ce que vous dites. C'est logique.

Monsieur Lambrecht, combien de membres votre fédération regroupe-t-elle?

[Traduction]

M. Alexander Lambrecht: Un peu plus de 10 000, au total. Ce nombre fluctue, simplement en raison des industries dans lesquelles notre effectif travaille.

[Français]

M. Alupa Clarke: Quel est votre taux d'emploi, à l'heure actuelle?

[Traduction]

M. Alexander Lambrecht: Les taux d'emploi pour les Territoires du Nord-Ouest viennent d'être publiés.

M. Kevin O'Reilly: Le taux de chômage n'est pas le même à Yellowknife que dans les autres collectivités. À Yellowknife, il est assez faible, soit autour de 5 %. Dans certaines collectivités, il peut être aussi élevé que 30 % ou 40 %.

[Français]

M. Alupa Clarke: Je veux, bien sûr, poser des questions au maire de Yellowknife, mais je vais tout de même vous questionner M. O'Reilly, en tant que membre de l'Assemblée législative.

Savez-vous si les municipalités ont été consultées par Postes Canada avant les changements survenus en 2013? Étant donné qu'il n'y a pas de boîtes postales communautaires, vous n'avez peut-être pas vécu de changements.

[Traduction]

M. Kevin O'Reilly: Je ne crois pas pouvoir m'exprimer au nom de l'Association des collectivités des Territoires du Nord-Ouest. Je crois savoir que vous accueillerez Sara Brown dans le prochain groupe de témoins.

Il est difficile de mobiliser les Canadiens des régions rurales, en particulier dans le Nord, en raison des problèmes de communication et de transport dont nous avons tous parlé ici.

[Français]

M. Alupa Clarke: Monsieur O'Reilly, le maire de Montréal, M. Coderre, pense qu'il serait intéressant que la Loi sur la Société canadienne des postes soit amendée de façon à y inclure une obligation de la part de Postes Canada de consulter les municipalités.

A-t-on discuté de cette question ici?

• (1050)

[Traduction]

Le président: Je vous demanderais de répondre très brièvement, s'il vous plaît.

M. Kevin O'Reilly: En tant qu'ancien conseil municipal, je suis toujours d'avis qu'il convient de donner aux administrations locales la reconnaissance qu'elles méritent et la consultation à laquelle elles ont droit.

M. Alupa Clarke: Merci beaucoup.

Le président: La dernière intervention sera celle de Mme Shanahan. Vous avez cinq minutes.

Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.): Je vous remercie d'être ici ce matin. C'est un plaisir de visiter, pour la deuxième fois en quelques mois, la merveilleuse ville de Yellowknife. Je constate que les conditions météorologiques changent rapidement.

Ma collègue, Mme Ratansi, a posé une question sur le style de gestion actuel de Postes Canada, en particulier par rapport à l'obligation de service universel liée à son mandat de prestation des services aux entreprises, etc.

Lynda, avez-vous eu l'occasion de donner une réponse à cet égard? Souhaitiez-vous présenter des observations sur le style de gestion?

Le président: C'est-à-dire la relation entre la direction et le syndicat.

Mme Lynda Lefrançois: Elle est parfois tendue.

Elle a posé une question sur les consultations, et Alex tentait d'y répondre. Nous y revenons. Notre convention collective comporte des dispositions sur la présentation de nouvelles idées, notamment. Il y a un groupe de travail pour les diverses mesures qui peuvent être

ajoutées, pour divers projets qui pourraient être entrepris pour générer des revenus supplémentaires.

Lors des dernières négociations de la convention collective, la Société a indiqué que cela n'était plus envisageable, qu'elle ne voulait plus un mécanisme de ce genre. La direction ne veut pas consulter les employés pour trouver de nouvelles idées et les mettre en oeuvre. Elle voulait retirer cet aspect des négociations collectives, ce qui peut donner une indication de ce qui se passe.

Cela sera maintenu pour la présente ronde de négociations, et il est à espérer que ce sera adopté lorsque nous serons appelés à voter. Voilà la situation à laquelle nous — les employés — sommes confrontés. Nous voulons croître. Nous avons besoin de changement. Nous devons faire toutes ces choses pour assurer la viabilité de la Société et pour que tous les Canadiens aient accès à des installations postales. Or, il me semble que la direction veut aller dans le sens contraire en retirant cet aspect de notre convention collective.

Mme Brenda Shanahan: Monsieur O'Reilly.

M. Kevin O'Reilly: Je suis en quelque sorte un observateur externe, mais...

Mme Brenda Shanahan: Mais vous avez des idées très intéressantes. C'est la première fois que je rencontre un historien du service postal. C'est fascinant.

M. Kevin O'Reilly: En tant qu'observateur externe, je trouve qu'il est intéressant de voir que les travailleurs ne sont pas représentés au conseil d'administration de Postes Canada. Si vous voulez adopter une approche plus axée sur la collaboration — ce que nous faisons très bien ici dans le Nord, en fait, par l'intermédiaire des systèmes de cogestion établis dans le cadre des ententes sur les revendications territoriales, notamment —, pourquoi ne pas inviter des représentants syndicaux à siéger au conseil d'administration?

À mon avis, de telles négociations n'ont pas toujours besoin d'être conflictuelles. Les relations de travail pourraient être meilleures si on mobilisait les employés et qu'on collaborait avec eux, selon une approche constructive, en faisant appel à des gens qui en savent peut-être un peu plus sur les rouages internes.

Mme Brenda Shanahan: C'est intéressant. Donc, essentiellement, ce serait aussi un changement de culture favorisé par des changements structurels.

J'aimerais poser une question à deux volets. Vous avez tous déclaré que Postes Canada était une organisation axée sur les services, en sous-entendant toutefois qu'elle devait être auto-suffisante, à tout le moins, et que tout profit devrait être réinvesti. En outre, vous avez indiqué que l'entreprise est rentable.

J'aimerais simplement avoir vos commentaires spontanés. Quelle serait l'incidence sur vos collectivités si Postes Canada était purement exploitée comme une entité axée sur les affaires?

Nous commencerons par M. Lambrecht.

M. Alexander Lambrecht: C'est intéressant.

Dans le Nord, il faut accorder la priorité aux gens. À mon avis, une entreprise qui n'est pas axée sur les gens va perdre sa clientèle. Bien qu'il puisse être difficile de trouver une solution de rechange pour acheter des produits et trouver des services, les gens prennent parfois la difficile décision de ne pas appuyer une entreprise simplement parce qu'elle néglige sa clientèle, parce qu'elle pense d'abord aux profits plutôt qu'aux besoins de la population. Ce n'est certes pas un gage de succès dans le Nord, comme dans le reste du monde, d'ailleurs.

Mme Brenda Shanahan: C'est intéressant. Merci.

Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Vous avez moins de 30 secondes.

Mme Brenda Shanahan: D'accord.

Mme Lynda Lefrancois: Je ne crois pas que Postes Canada survivrait dans le Nord si elle était gérée exclusivement comme une entreprise. Elle ne réalisera pas de profits dans le Nord, un point c'est tout. Nous avons besoin du Sud. Pour que nous assurions notre existence, il faut que le Sud génère des revenus supplémentaires avec les colis et par tous les autres moyens.

Si Postes Canada n'était pas présente là-bas, les gens ne recevraient pas leurs produits. Ils ne recevraient pas... Cela...

• (1055)

Le président: Merci beaucoup.

Mme Lynda Lefrancois: Je cherche le mot exact.

Le président: J'aimerais remercier tous nos témoins d'être venus comparaître devant nous aujourd'hui.

Monsieur O'Reilly, je n'ai qu'une chose à dire au sujet de votre observation, soit que Postes Canada serait peut-être mieux servie si le syndicat était représenté au conseil d'administration. Dans son premier livre — l'un des meilleurs livres que j'ai lus de ma vie —, Lee Iacocca indique que lorsqu'il a quitté la direction de Ford pour diriger Chrysler, Chrysler souffrait d'une hémorragie financière.

Parmi les mesures qu'il a prises dès le départ, il a donné au syndicat l'accès à tous les livres de la société pour qu'il puisse voir exactement combien d'argent l'entreprise perdait. Il a ensuite nommé le président de la section locale du syndicat au conseil d'administration de sorte que, de façon concertée, ils puissent s'entendre sur un moyen de rétablir l'équilibre financier de la société Chrysler, ce qu'ils ont fait.

C'est une démarche formidable. Je pense que c'est l'une des seules fois où un syndicat et des dirigeants d'une entreprise aussi importante ont collaboré de façon très efficace, et j'ai aimé vos observations.

Je vous remercie beaucoup d'être venus comparaître. Si vous souhaitez fournir au Comité de l'information supplémentaire qui pourrait lui être utile dans le cadre de ses délibérations, nous vous demandons de le faire. Vous pouvez communiquer directement avec notre greffière et lui fournir l'information.

Puisque nous présenterons probablement notre rapport à la fin de novembre, nous vous demandons de faire parvenir toute information supplémentaire à notre greffière d'ici 10 à 15 jours, si possible.

Encore une fois, je vous remercie beaucoup. Nous vous remercions de votre témoignage. Nous allons suspendre la séance quelques minutes pendant que nos prochains témoins se préparent.

• (1055)

_____ (Pause) _____

• (1100)

Le président: Nous reprenons.

Je souhaite tout d'abord la bienvenue à nos témoins.

Monsieur le maire, je vous remercie de votre aimable hospitalité dans la merveilleuse ville de Yellowknife.

Je suppose que vous savez un peu comment les choses fonctionnent étant donné que vous avez pu observer le groupe de témoins précédent. Je vais vous demander de présenter une brève déclaration préliminaire, ne dépassant pas cinq minutes, idéalement, et les membres du Comité vous poseront des questions par la suite. Nous aimerions savoir quelles mesures devrait prendre Postes

Canada, à votre avis, et peut-être aussi avoir vos suggestions sur les mesures qu'elle pourrait prendre pour assurer sa viabilité à long terme.

Cela dit, monsieur le maire, c'est vous qui allez commencer. Vous disposez de cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

M. Mark Heyck (maire, Ville de Yellowknife): Mesdames et messieurs, je vous remercie beaucoup. Nous sommes ravis de pouvoir donner notre point de vue sur l'avenir de Postes Canada. De plus, au nom de la Ville de Yellowknife, je vous souhaite à tous très chaleureusement la bienvenue dans notre collectivité. Je crois comprendre que certains d'entre vous étaient ici il n'y a pas longtemps, mais il faisait peut-être un peu plus chaud, alors faites attention, car c'est peut-être un peu glissant à l'extérieur.

Postes Canada fait partie intégrante du réseau de services livraison et de communications partout dans le Nord du Canada depuis longtemps. Je crois que ma collègue de la NWTAC parlera de l'expérience des collectivités, mais je voulais en parler parce que c'est important.

Pour revenir sur certaines des questions soulevées par le groupe précédent, je pense qu'il faut forcément traiter le Nord un peu différemment de certaines autres régions du pays. Bon nombre de collectivités du Nord dépendent beaucoup des services fournis par Postes Canada, ce qui ne changera pas. Je pense que la mission nationale de Postes Canada — l'une des raisons pour laquelle elle a été créée —, c'était d'assurer un service postal à des prix raisonnables dans toutes les régions du pays. Nous dépendons toujours considérablement de ce service. Postes Canada a joué un rôle déterminant dans l'établissement de liens entre nos collectivités du Nord. Yellowknife comporte certains avantages pour ce qui est de ses liens avec le reste du pays, mais bon nombre de nos collectivités sont isolées et éloignées et dépendent en grande partie de Postes Canada et de services comme ceux-là pour communiquer avec le reste du pays.

Nous savons que le monde change avec l'évolution rapide des technologies de l'information et que le service postal n'y échappe pas. Cela dit, la livraison de marchandises dont dépendent tellement d'habitants du Nord, dont ceux de Yellowknife, continuera d'être un facteur principal pour le service postal dans le Nord. Bien qu'en tant que représentants de l'administration municipale, nous encourageons toujours nos résidents à acheter localement, nous ne sommes pas sans savoir qu'à Yellowknife et partout dans le Nord, les gens font beaucoup d'achats en ligne, et Postes Canada livre une grande partie des produits qu'ils commandent en ligne.

En ce qui concerne certaines des options que le Comité est en train d'examiner, et je pense que le groupe de témoins précédent en a parlé également, la conversion aux boîtes postales communautaires n'est pas une question qui revêt une pertinence particulière pour les gens de Yellowknife ou les habitants du Nord en général. Nous suivons ce modèle depuis un certain temps. Je comprends que cette question suscite la controverse dans d'autres régions du pays, mais comme je l'ai dit, cela ne revêt pas une pertinence particulière pour nous, dans le Nord.

J'espère que les membres du Comité auront l'occasion de visiter notre bureau de poste. C'est vraiment un carrefour communautaire depuis longtemps à Yellowknife. Bien que le gouvernement du Canada ait vendu l'édifice il y a quelques années, il demeure un point de contact de notre centre-ville. Des activités publiques y sont organisées tout au long de l'année. Beaucoup d'activités y sont tenues; c'est un point central où les membres de notre collectivité peuvent se rassembler.

J'aimerais dire également qu'ici, à Yellowknife, et dans bien d'autres collectivités du Nord, Postes Canada fournit des emplois durables et bien rémunérés à nos résidents. Elle contribue de façon importante à l'économie locale. Nous savons que dans bon nombre de collectivités du Nord, le secteur public contribue à une bonne partie de l'économie, et Postes Canada est certainement un bon exemple.

Je vais terminer en parlant brièvement de la question des services bancaires postaux que le Comité est en train d'examiner dans une certaine mesure. Je pense qu'il vaut la peine de faire un examen approfondi d'un modèle de service bancaire, surtout pour les collectivités du Nord, qui sont nombreuses à ne pas avoir accès à des services financiers traditionnels, quels qu'ils soient. Je pense qu'il est possible — si Postes Canada se penche non seulement sur le volet des dépenses de son budget, mais aussi sur celui des recettes — de réfléchir à la mission nationale de départ et de se pencher sur l'idée de fournir des services financiers dans les collectivités qui n'ont pas accès à ces services ou qui souhaitent servir cette population qui n'a pas accès au système bancaire actuel. Je crois, probablement au-delà du cadre des travaux du Comité et du temps alloué, qu'il vaut la peine d'examiner plus en profondeur ce modèle de prestation de services pour bon nombre de collectivités au pays.

Je vais m'arrêter ici. Merci beaucoup, monsieur le président.

• (1105)

Le président: Merci beaucoup.

Madame Brown, vous disposez de cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

Mme Sara Brown (directrice générale, Northwest Territories Association of Communities): Merci.

J'aimerais tout d'abord remercier les membres du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de me donner l'occasion de comparaître devant eux pour parler de Postes Canada.

La Northwest Territories Association of Communities représente les 33 collectivités des Territoires du Nord-Ouest — ce dont nous sommes très fiers —, de la plus petite, celle de Kakisa, qui ne compte que 52 personnes, à celle de Yellowknife, qui compte presque 22 000 personnes, ce qui est assez extraordinaire. Nous défendons les collectivités. Nous exécutons des programmes et communiquons de l'information en plus de fournir de nombreux services.

Postes Canada a toujours été un élément important de la vie communautaire dans les Territoires du Nord-Ouest et continuera de l'être. Puisque nos collectivités sont éloignées et isolées, Postes Canada est une voie de communication essentielle avec le reste du Canada et du monde. Bien que la dernière livraison de courrier effectuée par la patrouille canine de la GRC remonte à 1969 — ce qui est assez phénoménal, en fait —, beaucoup de choses ont changé depuis, mais nous dépendons toujours de Postes Canada.

Dans la presse locale, il a été beaucoup question des longs délais de livraison, de l'absence de livraison et de colis non livrés; et les

difficultés liées à la livraison de colis à Noël constituent une tradition locale. Compte tenu de leur isolement, les Territoires du Nord-Ouest ne peuvent pas accepter une détérioration de la qualité des services fournis par Postes Canada.

En ce qui a trait à la protection des bureaux de poste, contrairement aux résidents d'autres endroits au Canada, très peu de résidents des Territoires du Nord-Ouest, s'il y en a, ont déjà eu droit à un service de livraison à domicile. Bon nombre de membres de nos collectivités n'ont même pas d'adresse réelle, et il s'agirait donc d'un défi de taille dans le meilleur des cas. Nous lisons non sans intérêt ce qui porte sur la possibilité de transformer les bureaux de poste en carrefours communautaires. J'abonde dans le sens du maire, qui a dit que dans les Territoires du Nord-Ouest, ce sont déjà des carrefours communautaires. Le moment où, à la fin d'une journée de travail, on rencontre des gens au bureau de poste en allant chercher le courrier, constitue une partie importante de la journée. De nombreux bureaux de poste comprennent déjà des babillards communautaires, par exemple, car ce sont des carrefours.

Pour ce qui est du service de la livraison de colis par la poste, comme le maire l'a mentionné, le magasinage est très limité dans nos collectivités. Même à Yellowknife, il n'y a que deux endroits où l'on peut faire des achats s'il s'agit d'acheter des choses pour les enfants. C'est tout; tant pis. Il faut se rendre à Edmonton en avion ou conduire pendant quelques jours pour s'y rendre. Il est très important pour les habitants du Nord de pouvoir recourir au commerce électronique. Bon nombre de nos collectivités n'ont même pas la possibilité de conduire. On parle donc de transport par avion, quelles que soient les circonstances.

Nous avons également présenté au CRTC des observations sur les défis auxquels nos collectivités sont confrontées concernant l'accès à Internet. Malgré les nombreuses limites au chapitre de la vitesse et de la largeur de bande, le commerce électronique et la livraison de colis par Postes Canada constituent un aspect important de la vie des gens des Territoires du Nord-Ouest, et cela ne fera que s'accroître.

En ce qui a trait aux services bancaires, peu importe si l'on décide d'accroître les services postaux pour inclure des services bancaires postaux, les services postaux jouent toujours un rôle important dans les services bancaires des Territoires du Nord-Ouest. Comme l'a indiqué le maire, bon nombre de collectivités n'ont pas accès à des banques et en font déjà beaucoup en ce sens.

L'une des choses qu'il faut également dire au sujet des consultations... Nous avons constaté que jusqu'à maintenant, une bonne partie des autres associations ont dit qu'il est tout à fait essentiel de consulter les collectivités au sujet de la prestation des services postaux offerts dans leur collectivité. Ce sont elles les mieux placées. Nous serons heureux de vous aider à cet égard si cela se produit. Il est évident qu'il faut que cela se produise.

En terminant, j'aimerais vous inviter à lire un article de la revue *Maclean's* qui est paru cet été. Il porte sur Google Trends et le conflit de travail potentiel cette année chez Postes Canada. L'article signale très clairement que le nombre de recherches effectuées dans Google au sujet de l'arrêt de travail et des conséquences était deux fois plus élevé dans les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon et le Nunavut que dans le reste du Canada. Cela montre simplement à quel point Postes Canada est importante pour nos résidents.

Je vous remercie encore une fois de m'avoir donné l'occasion de vous présenter mon exposé et de vous intéresser aux Territoires du Nord-Ouest et à l'importance qu'a Postes Canada dans nos vies.

●(1110)

Le président: Je vous remercie beaucoup tous les deux. Nous vous remercions de vos observations.

Nous allons commencer notre premier tour, qui comprendra des interventions de sept minutes. Allez-y, monsieur Whalen.

M. Nick Whalen: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie tous les deux de votre présence. C'est intéressant d'entendre le point de vue de municipalités, petites et moyennes, et tout de même assez petites, j'imagine, comparativement à d'autres lieux que nous avons visités. Cela m'amène à poser l'une des questions pour laquelle j'essaie de trouver une bonne réponse.

Dans le Protocole du service postal canadien, deux articles portent sur la proximité des bureaux de poste. À l'article 10, on indique qu'il faut que 98 % des Canadiens aient un bureau de poste dans un rayon de 15 km, et, bien entendu, lorsqu'on se met à y réfléchir, le 2 % qu'il reste représenterait essentiellement le Canada rural. Ensuite, depuis deux décennies, il y a un moratoire au sujet de la transformation des bureaux de poste... Il n'a pas été question d'en ouvrir d'autres.

Madame Brown, vous pourriez me parler un peu des collectivités qui n'ont pas accès à un bureau de poste présentement et me dire à quelle distance se trouve la collectivité la plus proche. J'aimerais aussi savoir si leur population augmente et si l'on devrait envisager la possibilité d'augmenter le nombre de bureaux de poste.

Mme Sara Brown: Je n'ai pas ces données, mais à ce que je sache, la seule collectivité qui n'a pas de bureau de poste est située tout près de Hay River, qui est la réserve là-bas. À une ou deux exceptions près, les membres de nos collectivités ne peuvent pas se rendre dans la collectivité voisine en voiture pour prendre leur courrier. Ce n'est tout simplement pas une option. Souvent, des centaines de kilomètres les séparent. Personne ne parcourt une telle distance.

M. Nick Whalen: Je crois que M. O'Reilly, qui a comparu précédemment, a mentionné six collectivités qui n'ont pas leur propre bureau de poste actuellement. Vous pourriez peut-être simplement me dire si vos collectivités rurales connaissent une croissance. Les populations rurales des Territoires du Nord-Ouest augmentent-elles? Est-ce qu'elles diminuent?

Mme Sara Brown: Nous n'avons pas de population rurale en tant que telle. Nous avons plutôt des collectivités isolées, éloignées. Nous n'avons pas...

À l'heure actuelle, nos collectivités sont relativement stables. Nous ne remarquons pas de croissance importante. Toutefois, il y a un potentiel de croissance sur le plan de l'exploitation des ressources naturelles, car les activités de bon nombre de sociétés minières ou pétrolières et gazières pourraient avoir des répercussions considérables sur ces collectivités. On observerait des changements, mais la situation est relativement stable actuellement.

M. Nick Whalen: Ma prochaine question s'adresse en fait à vous deux. On a discuté de la possibilité d'augmenter le nombre de services offerts par Postes Canada afin de générer davantage de revenus, c'est-à-dire ne pas offrir ces services gratuitement. Les services pourraient être confiés ou cédés par les municipalités ou les gouvernements régionaux aux bureaux de poste qui les offriraient. Vos membres, ou encore la ville de Yellowknife, seraient-ils prêts à déplacer certains de vos services municipaux, comme les guichets de service, les téléphonistes et la délivrance des permis, par exemple, ou encore à les confier à Postes Canada moyennant certains frais afin d'offrir ces services à la communauté? Ou préféreriez-vous garder ces emplois chez vous, dans vos municipalités ou dans la capitale?

●(1115)

M. Mark Heyck: Du point de vue d'un gouvernement local, je crois que nous sommes généralement satisfaits du coût de la prestation de nos services. Je ne pense pas qu'il y aurait de nombreux cas ou endroits dans lesquels nous voudrions confier des services à un fournisseur comme Postes Canada. Bien évidemment, nous travaillons de près avec Postes Canada sur de nombreux dossiers, y compris les avis destinés à toute la communauté, les bulletins hebdomadaires, la facturation et ce genre de choses. Je ne crois pas que nous nous éloignerons vraiment de ce modèle.

M. Nick Whalen: Qu'en pensez-vous, madame Brown?

Mme Sara Brown: Je suis du même avis. Il y a des économies d'échelle, et je ne crois pas qu'elles se réaliseraient dans les plus petites communautés. Je ne vois pas de scénario où cela fonctionnerait.

M. Nick Whalen: Existe-t-il des occasions dans les communautés éloignées, telles que les ventes au détail accrues, les services bancaires, les guichets ou les points de chute pour les services d'Internet à haut débit ou les téléphones mobiles, qui permettraient aux bureaux de Postes Canada de générer des revenus? Serait-ce encore une fois des services de vente au détail ou un service Internet qui ne seraient pas viables à cause du coût? Des services qui coûtent cher, ou encore des services supplémentaires, qui ne génèrent pas de revenus.

M. Mark Heyck: C'est cela. Je vais parler au nom de Yellowknife et je demanderai à Mme Brown de s'exprimer au nom des plus petites communautés.

Je ne crois pas qu'un tel scénario serait viable sur le plan économique ici, mis à part, comme je l'ai dit plus tôt dans ma déclaration, et Sara en a parlé également, un examen plus approfondi d'une banque postale. Je pense qu'il existe probablement un bassin de gens, même dans une communauté comme Yellowknife, qui profiteraient d'un tel service.

Mme Sara Brown: J'abonde dans le même sens en ce qui concerne la banque postale.

Pour ce qui est d'Internet, le défi rencontré dans les communautés ne relève pas des gens qui n'ont pas les moyens de se le permettre, mais plutôt du fait que l'on ne peut accéder à Internet à haute vitesse. Le service n'existe pas. Je vois mal comment Postes Canada pourrait régler ce problème, parce que si Postes Canada pouvait accéder à Internet à haute vitesse, une bonne partie de la communauté le pourrait également.

M. Nick Whalen: Le gouvernement du Canada devrait-il créer un réseau à haut débit auquel on pourrait s'abonner par l'entremise de Postes Canada, par exemple? Les gens souscriraient-ils à ce service s'il était disponible?

Mme Sara Brown: Si ce service devenait disponible, ce serait une belle occasion. Tout à fait.

M. Nick Whalen: Me reste-t-il quelques minutes?

Le président: Vous avez environ une minute.

M. Nick Whalen: Pour ce qui est de l'importance des emplois de Postes Canada dans vos diverses communautés, à votre connaissance, combien environ y a-t-il d'employés de Postes Canada à Yellowknife, ainsi que dans les municipalités environnantes et dans les divers bureaux de poste? Vos communautés profiteraient-elles d'un bureau de tri local? Je constate qu'actuellement, votre courrier est trié à Edmonton, même le faible volume de courrier régional, et vous revient ensuite. Dans quelle mesure vos communautés profiteraient d'un service de tri local dans le territoire?

M. Mark Heyck: Il faudrait que je vois comment le tri se fait. Nous avons un centre de tri ici à Yellowknife, qui est situé près de l'aéroport. D'après ce que je comprends, un certain volume du courrier qui est envoyé de Yellowknife vers nos communautés passe par Edmonton d'abord pour ensuite remonter vers le nord. On pourrait effectivement améliorer l'efficacité dans ce cas.

Le président: Merci beaucoup.

C'est au tour maintenant de M. Clarke.

[Français]

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

M. Alupa Clarke: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous aujourd'hui. C'est très apprécié et nous sommes tous très heureux d'être à Yellowknife, dans ce grand territoire canadien.

Monsieur le maire, je veux vous poser la question suivante.

Vous allez également chercher votre courrier au bureau de poste central. Je suppose que, parfois, cela doit se transformer en assemblée municipale.

Des voix: Oh, oh!

M. Alupa Clarke: Dans la ville de Yellowknife, y a-t-il eu des changements en ce qui a trait aux services de Postes Canada? Je crois comprendre qu'il n'y en a pas eu.

• (1120)

[Traduction]

M. Mark Heyck: Je n'ai pas constaté de grands changements. Comme Mme Brown l'a dit dans sa déclaration, nous avons subi des perturbations de service à certains moments, notamment dans certains quartiers. Cela peut causer des problèmes, surtout pour les commerces de la ville qui comptent sur une livraison rapide aux périodes de fort achalandage, comme à Noël. Je ne crois pas que nous ayons constaté de grands changements au modèle de livraison dans son ensemble.

[Français]

M. Alupa Clarke: Vous avez quand même, à quelques reprises, précisé à quel point Postes Canada a une importance cruciale pour votre ville et pour l'ensemble du territoire. Je ne sais pas si vous étiez maire à l'époque, mais je suppose que lorsque vous avez entendu parler des changements qui se produisaient dans d'autres collectivités canadiennes, vous avez sûrement été fortement préoccupé. Malgré le fait qu'il n'y a pas eu de changements à Yellowknife, est-ce que Postes Canada a communiqué avec vous d'une quelconque façon pour vous dire que la ville ne serait pas touchée par son plan d'action en cinq points?

[Traduction]

M. Mark Heyck: Je ne me souviens pas que l'on ait demandé un plan d'action précisément. Nous avons effectivement reçu des cadres de Postes Canada il y a deux ou trois ans. C'était peu de temps avant

que les changements soient apportés aux modèles de livraison dans d'autres régions du pays.

[Français]

M. Alupa Clarke: Vous a-t-on dit à ce moment-là que votre ville ne serait pas touchée?

[Traduction]

M. Mark Heyck: Non, c'était uniquement une séance de consultation.

[Français]

M. Alupa Clarke: J'ai une dernière question à vous poser, monsieur le maire. Par la suite, je m'adresserai à Mme Brown.

Comment entrevoyez-vous les services de Postes Canada dans votre ville dans cinq ou dix ans en fonction des besoins des citoyens? Vont-ils demeurer les mêmes? Je crois comprendre que les lettres sont encore très populaires ici, dans les Territoires du Nord-Ouest. Comment entrevoyez-vous l'avenir des services de livraison relativement aux besoins des citoyens?

[Traduction]

M. Mark Heyck: Dans l'ensemble, je dirais que nous sommes plutôt satisfaits des services offerts par Postes Canada. Comme je l'ai dit dans ma déclaration, vu la croissance de certains secteurs comme les achats en ligne, nous continuerons à ressentir un besoin, non seulement les résidents de Yellowknife mais les résidents de toutes les communautés. Bien franchement, j'y vois une belle occasion d'expansion pour Postes Canada. Nous avons vu le volume de lettres baisser, mais celui des colis a augmenté. C'est tout particulièrement vrai dans les communautés du nord.

[Français]

M. Alupa Clarke: Merci beaucoup.

Madame Brown, vous avez abordé les problèmes de livraison. Vous avez parlé de la période de Noël. Pouvez-vous nous préciser les problèmes auxquels vous faisiez référence?

[Traduction]

Mme Sara Brown: Tout à fait. Nous avons éprouvé des problèmes en raison du retard des livraisons, à la fois ici à Yellowknife et dans d'autres communautés. Parfois, c'est à cause du relief et des conditions météorologiques, etc. Je sais que Postes Canada avait des problèmes de dotation de postes qui causaient des problèmes ici à Yellowknife. Le volume du courrier est extraordinaire à Noël. Comme je l'ai dit, chacun a son anecdote en ce qui concerne les allers-retours entre le bureau de poste et l'entrepôt, et le fait qu'il faille faire la queue pendant deux heures.

Nous avons remarqué que le renouvellement des contrats de locations des boîtes postales se passe pendant la période des fêtes. Je trouve cela illogique: pourquoi ne pas le faire en février ou en mars? L'année dernière, par exemple, j'ai dû faire la queue pendant une heure pour renouveler mon contrat, car ma boîte m'est nécessaire. Je dois faire la queue.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

Combien y a-t-il de collectivités dans les Territoires du Nord-Ouest?

[Traduction]

Mme Sara Brown: Il en existe 33.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

Il n'y a pas de livraison de porte à porte, ni de boîtes postales communautaires. Dans chaque collectivité, il y a donc un bureau de poste ou un endroit où effectuer des transactions postales. En fait, comment les gens ont-ils accès à leur courrier dans ces collectivités?

[Traduction]

Mme Sara Brown: Elles ont toutes des boîtes postales.

M. Alupa Clarke: Toutes les 33?

Mme Sara Brown: Pardon, il n'y en a probablement pas à Dettah et à N'Dilo et à quelques endroits qui sont très proches, mais la plupart des communautés ont des bureaux de poste.

[Français]

M. Alupa Clarke: D'accord.

J'ai été assez surpris d'apprendre que vous avez une route de glace, une *ice road*, comme on l'appelle ici. C'est fantastique.

Postes Canada utilise-t-elle cette route pendant l'hiver?

• (1125)

[Traduction]

M. Mark Heyck: Pour assurer votre sécurité, ne tentez pas de prendre la route de glace en ce moment.

Je ne crois pas qu'elle se rend à Dettah.

Mme Sara Brown: Je ne crois pas qu'elle s'y rend.

[Français]

M. Alupa Clarke: Combien de temps me reste-il, monsieur le président?

[Traduction]

Le président: Il vous reste une minute.

[Français]

M. Alupa Clarke: Monsieur le maire, ma dernière question s'adresse à vous.

À votre avis, la Loi sur la Société canadienne des postes devrait-elle être amendée pour qu'on y insère l'obligation, de la part de Postes Canada, de consulter les municipalités avant de faire quoi que ce soit sur leur territoire?

[Traduction]

M. Mark Heyck: Comme mon ancien collègue du conseil municipal M. O'Reilly l'a indiqué, nous sommes toujours heureux d'être consultés à titre de représentants des gouvernements municipaux, car nous connaissons le terrain et nous sommes peut-être les plus proches de nos citoyens.

Dans le contexte du nord, il faut également se souvenir que nous avons affaire à de nombreux gouvernements des Premières Nations qu'il faut absolument consulter, et l'incidence de tout changement au service est probablement ressentie de la façon la plus aiguë par ces Premières Nations.

M. Alupa Clarke: D'accord, merci beaucoup.

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

M. Erin Weir: J'aimerais parler des bureaux qui appartiennent à Postes Canada et de ceux qui sont franchisés. L'une des principales recommandations du groupe du travail du gouvernement consistait à intensifier le recours au franchisage. Le groupe de témoins précédent nous a dit très clairement que les bureaux franchisés n'offrent pas la même qualité de service que les bureaux gérés par Postes Canada.

Vous avez tous les deux parlé de l'importance des bureaux de poste en tant que centres communautaires. Pensez-vous que l'on réalisera cet objectif au moyen des bureaux gérés par Postes Canada ou des bureaux franchisés? Avez-vous des commentaires quant aux avantages et inconvénients?

Mme Sara Brown: Je ne connais qu'un seul bureau franchisé dans les Territoires du Nord-Ouest, qui se trouve ici à Yellowknife. La deuxième communauté en rang d'importance ne compte que 3 500 personnes, donc je vois mal comment une entreprise... Quoique nous avons des drôles exemples de colocation ici. On peut se procurer son permis de conduire, acheter des livres et de l'artisanat au même endroit, ou encore se rendre chez un voyageur qui a également un salon de bronzage. Je ne crois pas qu'une telle formule fonctionnerait dans la communauté. Les gens doivent vraiment s'investir.

M. Mark Heyck: Du point de vue d'une communauté comme Yellowknife, comme je l'ai dit auparavant, notre bureau de poste ainsi que ceux situés ailleurs dans les Territoires du Nord-Ouest sont encore des centres communautaires, et on perdrait cet aspect-là si on avait un bureau franchisé. Je vais vous dire très franchement que je ne comprends pas pourquoi nous avons le bureau géré par Postes Canada à une rue près du bureau franchisé ici à Yellowknife. Cela crée de la confusion chez les clients de Postes Canada, car ils ne savent pas où chercher leurs colis et ainsi de suite. C'est pour cette raison que nous voulons conserver Postes Canada et son bureau de poste comme centre communautaire.

Lorsque j'examine la liste des possibilités étudiées par le Comité pour réduire les coûts de Postes Canada, c'en est effectivement une, mais ce n'est pas la toute première. D'après ce que je comprends de la situation financière de Postes Canada, je préférerais que l'on examine davantage d'autres possibilités.

M. Erin Weir: Sans vous mettre de pression, en ce qui concerne Yellowknife du moins, pensez-vous qu'il existe de bonnes raisons d'intégrer le bureau franchisé à celui géré par Postes Canada?

M. Mark Heyck: J'aimerais tout d'abord savoir pourquoi on a ouvert le bureau franchisé. Je ne l'ai jamais compris.

M. Erin Weir: Merci beaucoup.

Vous avez également parlé de l'importance de Postes Canada comme employeur à Yellowknife. Madame Brown, avez-vous des commentaires sur les emplois offerts par Postes Canada dans les communautés avoisinantes?

Mme Sara Brown: Bien sûr. Tout établissement qui crée de l'emploi est d'une importance critique. Il me semble que l'un des témoins précédents a décrit le taux de chômage extrêmement élevé dans certaines de nos communautés les plus petites qui n'ont pas encore profité de l'exploitation des ressources. Le fait d'avoir des gens qui travaillent et qui contribuent à l'économie fait une différence énorme.

M. Erin Weir: J'ai une question qui est peut-être plus générale pour vous deux. Nous vous avons entendu dire, ainsi que le groupe de témoins qui vous a précédés, que les services de la poste sont d'une importance critique dans le Nord et qu'il faut les maintenir. On nous a également dit que le débat entourant la livraison à domicile ne concerne pas vraiment les Territoires du Nord-Ouest. Si vous deviez faire une ou quelques propositions ou si vous aviez des requêtes pour améliorer le service de la poste dans votre région, que diriez-vous? Quelles seraient vos toutes premières priorités?

• (1130)

Mme Sara Brown: Comme je l'ai dit plus tôt, et c'est certainement le cas en ce qui concerne le tri effectué à Edmonton, il faut prévoir jusqu'à deux semaines pour la livraison du courrier mis à la poste ici dans la ville et destiné à des résidents ici. Ce n'est pas reluisant, et à ce moment-là, on devient très rapidement non concurrentiel, surtout à l'ère du numérique.

Toute mesure qui accélérerait la livraison serait bénéfique. Nous connaissons bien sûr les défis propres à notre réalité, comme je l'ai dit plus tôt, c'est-à-dire les conditions météorologiques et l'éloignement, mais parfois, surtout ici à Yellowknife, le service peut être mauvais.

M. Mark Heyck: À mon avis, il serait utile de tenter d'établir des normes pour les modèles de livraison. Je dois féliciter les nombreux employés de Postes Canada qui, notamment pendant les fêtes, travaillent jusqu'à 9 ou 10 heures le soir pour livrer les colis qui ne rentrent pas forcément dans les boîtes aux lettres communautaires. Je m'en réjouis, mais il serait utile de fixer des normes afin que le service de livraison soit uniforme.

M. Erin Weir: Madame Brown, vous avez indiqué qu'il n'est pas possible d'être concurrentiel si la livraison prend trop longtemps ou est imprévisible. Pouvez-vous nous parler un peu plus de l'importance des services de la poste, peut-être pas pour les résidents du Nord qui passent des commandes, mais pour les commerces du Nord qui veulent vendre leurs produits à l'extérieur du territoire.

Mme Sara Brown: On en a certainement beaucoup discuté. Je suis membre d'un groupe chargé d'élaborer une stratégie de développement des occasions économiques; en ce qui concerne les industries secondaires, les industries manufacturières, la capacité d'expédier les matériaux, notamment à partir de nos sites les plus éloignés, constitue une limite en ce moment.

M. Erin Weir: Est-ce surtout une limite en raison des délais de livraison ou des coûts, ou à la fois des deux?

Mme Sara Brown: Ce sont les deux.

M. Erin Weir: Monsieur le maire, avez-vous quelque chose à ajouter?

M. Mark Heyck: Oui. Je suis d'accord avec Mme Brown qui cite ces deux facteurs. Il coûte cher de faire affaire dans le Nord. Nous savons qu'il y a des limites et des problèmes de capacité pour ce qui est de la manufacture. Dans les secteurs tels que les beaux-arts et l'artisanat, on multiplie les efforts afin de faire croître l'activité économique et d'accéder à d'autres marchés dans le sud du Canada.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Ratansi, vous avez sept minutes.

Mme Yasmin Ratansi: Merci d'être venus. Ma question s'adresse à vous deux.

Monsieur le maire, vous avez parlé de la nécessité de conserver les bons emplois, de s'assurer que les communautés sont viables sur le plan économique. Nous devons veiller à la viabilité financière de Postes Canada, mais il y existe peut-être également un rôle au chapitre de la cohésion sociale. Pouvez-vous nous faire part de certaines suggestions qui permettraient à Postes Canada d'accroître ses revenus et de demeurer une entreprise et un prestataire de services viable?

M. Mark Heyck: Il y a certainement des mesures que le comité a étudiées en ce qui concerne les dépenses, et vous avez déjà mené des consultations là-dessus, telles que les boîtes aux lettres communautaires. Je sais qu'il y a des défis différents dans d'autres régions du

pays par rapport à cette suggestion particulière, mais dans le Nord, nous avons accepté cette façon de faire.

Comme je l'ai dit plus tôt, il me semble que la possibilité d'une banque postale et de son rôle en tant que générateur de revenus pour Postes Canada mériterait un examen plus approfondi. En tant que gouvernement municipal, nous nous retrouvons dans la même situation, c'est-à-dire qu'il faut être viable et durable sur le plan financier, mais il me semble qu'il y a d'autres possibilités, à la fois pour générer du revenu, comme la banque postale et la publicité, et pour limiter les coûts, comme les boîtes aux lettres communautaires.

Mme Yasmin Ratansi: Madame Brown.

Mme Sara Brown: Je songeais à un facteur. Nous sommes confrontés à un certain défi, c'est-à-dire que bon nombre de nos résidents n'ont pas de carte de crédit, ce qui pose un problème pour ce qui est des achats en ligne. Y aurait-il un moyen de faciliter à la fois l'achat auprès des détaillants et la livraison en allant à un bureau de Postes Canada pour payer, ce qui favoriserait ce genre d'activité commerciale qui est particulièrement fréquente ici.

• (1135)

Mme Yasmin Ratansi: Les témoins précédents nous ont dit que pour rendre les communautés éloignées viables... Les résidents n'ont pas beaucoup d'argent, et sans accès aux services Internet à haut débit et aux services en général, comment peut-on générer des revenus et soutenir la banque postale? Comment cela se passerait-il?

Mme Sara Brown: Je ne saurai vous répondre sans connaître le type de modèle que vous examinez. Nous devenons une société qui utilise de moins en moins l'argent comptant, mais bon nombre de nos résidents ont un problème, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas accès au crédit ni même à une banque. C'est peut-être là l'occasion que vous cherchez.

Mme Yasmin Ratansi: Nous aurons à travailler avec d'autres services gouvernementaux afin d'offrir Internet à haut débit aux communautés éloignées...

Mme Sara Brown: Absolument.

Mme Yasmin Ratansi: ... car sinon, les communautés éloignées souffrent d'isolement. Vous avez parlé de l'isolement, et je vous demanderai comment vous entretenez des communautés éloignées viables sur le plan économique et social, car nous avons tant de problèmes sociaux, et qu'en est-il pour la santé mentale des gens? Si jamais des idées vous viennent à l'esprit après, vous pouvez nous les envoyer. Cela nous serait très utile, car nous avons vraiment besoin de solutions.

Le groupe de travail a proposé de confier à des tiers le dernier kilomètre. Savez-vous que Postes Canada peut céder le dernier kilomètre? Êtes-vous d'accord avec la recommandation selon laquelle Postes Canada le confierait à une tierce partie?

M. Mark Heyck: Pouvez-vous expliquer ce concept du dernier kilomètre?

Mme Yasmin Ratansi: C'est-à-dire que Postes Canada se rend là où il n'y a plus de béton, dans les communautés éloignées; si Postes Canada devait confier la tâche à quelqu'un d'autre, quel en serait le résultat pour les communautés isolées?

Mme Sara Brown: Cela dépend d'une communauté à l'autre et des fournisseurs présents. Nous avons effectivement des tiers fournisseurs. Northwestel est présent dans toutes les communautés, et nous avons des tiers fournisseurs d'Internet dans certaines communautés.

Mme Yasmin Ratansi: Non, je vous parlais de la livraison du courrier. Cette notion du dernier kilomètre est très intéressante, parce que les colis sont livrés... J'ai demandé à certains des témoins qui m'ont précédée ce qui arrive et comment ils livrent le courrier, et on m'a répondu qu'il y a le sac, et que le sac est transporté, et dans les communautés éloignées qui n'ont pas de bureau de poste, c'est ce qui arrive. Postes Canada livre le courrier par avion. Donc, si cette tâche devait être confiée à quelqu'un d'autre...

M. Mark Heyck: Il faudrait probablement effectuer une analyse soignée des coûts et des avantages afin de déterminer la proportion des coûts qui serait assumée par le dernier intervenant, c'est-à-dire le consommateur. Comme Mme Brown l'a dit, le modèle varie selon les communautés et le nombre de compagnies aériennes qui s'y rendent. Il se pourrait que ce soit une situation de monopole, et il faudrait étudier la question en profondeur avant de songer à une telle mesure.

Mme Yasmin Ratansi: Madame Brown, quel type de commerces sont présents dans vos communautés?

Mme Sara Brown: Cela varie considérablement. Il s'agit pour la plupart d'entreprises appuyant l'industrie pétrolière et gazière ou la mise en valeur de ressources non renouvelables. Nous comptons aussi beaucoup d'entreprises d'artisanat exploitées à la maison et de commerces de ce genre. Voilà ce qui constitue la majorité des entreprises à l'heure actuelle.

Mme Yasmin Ratansi: Mon collègue, Nick, a parlé de l'intégration des services. Aux endroits servis par un facteur, ce dernier pourrait prendre une photo d'un nid-de-poule et aviser le... Dans votre cas, cependant, il n'y a pas de facteur, mais vous pourriez probablement travailler à un autre concept d'intégration, dans le cadre duquel les entreprises feraient équipe avec Postes Canada de manière créative afin de générer des revenus. Par exemple, le local d'UPS pourrait permettre à Postes Canada d'accroître ses activités de détail.

Avez-vous des idées semblables qui pourraient aider?

M. Mark Heyck: Je pense qu'il est important — et j'ai assisté à la fin de la comparution du groupe précédent — de parler de la collaboration et du principe global de réflexion collaborative, qui présente des avantages. Il se trouve des chambres de commerce locales dans certaines communautés et quelques centres régionaux des Territoires du Nord-Ouest. Postes Canada pourrait discuter plus sérieusement avec des organisations semblables pour voir comment elles pourraient collaborer.

Dans des localités comme Yellowknife, dont la situation est assez particulière dans les territoires, il existe un large éventail d'entreprises et d'intérêts commerciaux. Les entreprises sont légèrement plus dispersées, mais l'idée aurait du bon dans certaines petites communautés.

Postes Canada, à titre de société d'État, est souvent considérée comme un organisme gouvernemental indépendant qui pourrait, à l'époque à laquelle nous vivons, déployer davantage d'efforts de collaboration afin de discuter avec les chefs d'entreprise locaux pour leur demander comment tous peuvent travailler ensemble, afin d'aider non seulement Postes Canada, mais aussi le milieu des affaires local.

• (1140)

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

Le président: Nous allons maintenant laisser la parole à nos deux derniers intervenants, qui disposent de cinq minutes chacun.

Monsieur McCauley, la parole est à vous.

M. Kelly McCauley: Bonjour et merci de vous joindre à nous. J'ai beaucoup aimé ce que vous aviez à dire. C'était fort pragmatique et très pratique. Cela me plaît.

Monsieur le maire, merci de nous accueillir. Je suis impatient de voir un peu la ville lorsque nous retournerons à l'aéroport aujourd'hui. Vous avez très clairement indiqué et nous avons énormément entendu dire, au cours des dernières semaines, qu'il y a — je ne veux pas dire deux mondes différents —, mais qu'il y a la réalité de Postes Canada dans les grands centres urbains, qui est une chose, et la réalité dans les régions rurales, qui est quelque chose de complètement différent et de plus important. Je suis heureux que vous en ayez parlé un peu.

Le groupe de travail a effectué un sondage très exhaustif qui a révélé que les deux tiers de la population croient fermement qu'il faudrait subventionner les services dans les régions rurales pour permettre à Postes Canada d'être bien plus active. Il a notamment été suggéré de transformer les comptoirs actuellement situés dans les grandes villes — Postes Canada en compte de 500 à 700 — en points de vente au détail et d'utiliser l'argent ainsi économisé là où c'est bien plus important, c'est-à-dire dans des régions rurales comme celle-ci.

À Edmonton, il se trouve plus de 20 comptoirs de Postes Canada à 10 minutes de voiture de chez moi, une situation à laquelle vous ne pouvez que rêver, j'imagine.

Verriez-vous d'un bon œil que nous utilisions — comme le groupe de travail l'a proposé — les ressources qui ne sont peut-être pas nécessaires dans les grandes villes pour assurer un service viable ici, où le comptoir constitue un carrefour communautaire et quelque chose de bien plus important pour la communauté, comme vous l'avez souligné?

M. Mark Heyck: Voilà qui s'apparente au modèle de Starbucks, avec un café à chaque coin de rue.

M. Kelly McCauley: Eh bien, c'est formidable.

M. Mark Heyck: Je considère important qu'un organisme gouvernemental, une société d'État ou que toute organisation gère ses activités de manière efficace et rentable. Je ne veux pas traiter des questions qui concernent le Sud du Canada, mais vous avez évoqué le besoin de subventionner les services dans les régions éloignées. Il convient, à mon sens, de rationaliser les activités si les services peuvent être offerts de manière plus rationnelle.

M. Kelly McCauley: Partout au pays, nous avons entendu parler du « carrefour communautaire ». Dans une grande ville, si on parle de Postes Canada, on s'aperçoit que les bureaux de poste se trouvent chez Pharmaprix et qu'on en croise huit sur le chemin du travail. La situation est tout autre ici et dans d'autres localités, où le comptoir postal constitue un important carrefour communautaire.

Madame Brown, vous avez indiqué qu'une de vos anciennes entreprises était un salon de bronzage associé avec un autre commerce. Hier, certaines personnes nous ont dit souhaiter que Postes Canada accroisse ses revenus. Or, on prévoit que ces revenus augmenteront d'environ 16 % au cours des prochaines années uniquement en raison de la croissance du volume de colis. Les revenus sont donc en hausse. Nous avons entendu dire hier et en d'autres occasions que Postes Canada devrait élargir de beaucoup ses activités et vendre des livres, des permis, des assurances et des voyages. Comment pensez-vous que vos entreprises locales se sentiraient si elles devaient maintenant affronter un concurrent subventionné par le gouvernement qui empiéterait sur leur plate-bande?

Mme Sara Brown: Il me semble qu'elles y verraient un problème. C'est parce que les volumes sont faibles, peu importe ce que l'on fait, que les entreprises se combinent. Comme on ne peut subsister seulement en vendant des voyages, on ajoute une cabine de bronzage. Si vous devez choisir entre les deux, je pense qu'il vaudrait mieux envisager d'offrir ces occasions d'affaires aux entreprises plutôt qu'à Postes Canada.

M. Kelly McCauley: C'est pas mal tout ce que j'ai. Postes Canada pourrait-elle faire autre chose, à votre avis? Nous avons entendu parler du service à large bande. Je préférerais toutefois accorder du financement à Rogers ou à une autre entreprise qui serait déjà sur place pour les aider à élargir leurs services plutôt que de confier ce rôle à Postes Canada et d'obliger les gens à se rendre au bureau de poste pour utiliser un ordinateur. Qui fournit le service Internet ici à l'heure actuelle?

Mme Sara Brown: C'est Northwestel, ainsi qu'un autre fournisseur privé. Il utilise toujours l'infrastructure de Northwestel...

• (1145)

M. Kelly McCauley: Il faudrait peut-être fournir un certain soutien au chapitre des infrastructures pour les aider plutôt que d'acheminer une ligne jusqu'à un bureau de Postes Canada.

Mme Sara Brown: Ce n'est pas un peu d'aide sur le plan des infrastructures qu'il faut, c'est...

M. Kelly McCauley: Je veux dire fournir beaucoup d'aide sur le plan des infrastructures au lieu d'acheminer le réseau de fibre optique jusqu'à un bureau de Postes Canada et obliger les gens à s'y rendre.

Mme Sara Brown: Dix de nos 33 communautés n'ont que le service par satellite.

M. Kelly McCauley: J'ai déjà vécu dans une région éloignée; je comprends donc.

Merci beaucoup.

Le président: C'est Mme Shanahan qui interviendra en dernier. Vous disposez de cinq minutes.

Mme Brenda Shanahan: Merci, monsieur le président.

Je pense aux derniers miles de livraison. Vous devriez utiliser de nouveau le traîneau à chiens; ce serait formidable. Pensez à l'écotourisme et aux activités semblables.

Vous êtes certainement confrontés à des défis ici. La réalité est complètement différente, et cela touche l'essence, le rôle de Postes Canada, comme nous l'avons entendu de la bouche de l'historien des postes du premier groupe de témoins et de votre part également, monsieur le maire. Voilà pourquoi Postes Canada a été mise sur pied: pour être le ciment, le lien vital entre le Sud et le Nord, et ce rôle ne fera que gagner de l'importance à mesure que le temps passe en raison des occasions économiques qui se présentent. Le Nord se développera et deviendra plus important pour notre identité et notre économie nationales.

Cela étant dit, le gouvernement du Canada a un rôle à jouer dans la prestation de services dans toutes les régions du pays, et c'est un défi. Très souvent, les citoyens ne connaissent même pas les services qu'il leur offre.

Selon vous, est-ce que Postes Canada peut jouer un rôle dans la prestation de services en offrant des services semblables à ceux de Services Canada au carrefour communautaire, particulièrement dans les communautés éloignées?

J'entendrai Sara en premier.

Mme Sara Brown: Oui, absolument

Je pense qu'il y a là une formidable occasion à saisir. Il pourrait s'agir de quelque chose d'aussi simple que l'obtention d'un passeport. On pourrait certainement s'occuper de certaines démarches au carrefour local, ce qui serait très avantageux. À l'heure actuelle, on ne peut même pas se photographier, puisqu'il n'y a pas de photographe. Dans bien des communautés, il n'est même pas possible d'obtenir un permis de conduire. Il y a donc certainement des possibilités à cet égard.

Mme Brenda Shanahan: Que faudrait-il faire, à votre avis? Auriez-vous besoin d'une toute nouvelle infrastructure pour offrir ce service ou pourrait-on installer un comptoir, dans l'agence de voyages ou ailleurs, par exemple?

Mme Sara Brown: Je pense que la situation varie d'une communauté à l'autre et selon la rigidité dont il faut faire preuve sur le plan de la prestation de service. Ici, nous tendons à être un peu plus souples à cet égard, car nous savons à quel point il est compliqué d'offrir des services.

Mme Brenda Shanahan: On pourrait faire montre d'une certaine souplesse à ce sujet.

M. Mark Heyck: Je pense que ces dernières années, on a considérablement parlé de la souveraineté dans l'Arctique et de ce que cela signifie, particulièrement pour les habitants du Nord. Toutes les communautés du Nord peuvent, selon moi, s'entendre pour dire que cela signifie qu'il faut maintenir des populations dans les régions les plus au Nord et les plus éloignées du pays. De nombreuses communautés éprouvent de la difficulté à demeurer et à se sentir viables parce qu'elles sont très isolées des grands centres, et j'inclus Yellowknife dans cette catégorie.

Il y a probablement des occasions d'examiner le modèle de Postes Canada pour voir quelles capacités existent dans les toutes petites communautés afin de les mettre davantage en contact avec le gouvernement du pays et les services qu'il offre.

Mme Brenda Shanahan: C'est excellent. À titre d'exemple, nous avons entendu parler, lors de la dernière séance, du programme Nutrition Nord et de ce qu'il s'est passé; on offre maintenant des subventions aux services de détail.

Qu'en pensez-vous? Est-ce une bonne idée ou pas de rétablir ce programme?

Mme Sara Brown: J'entends des avis contraires à ce sujet. Les gens veulent certainement recevoir plus de subventions et considèrent toujours qu'il revient très cher de faire les emplettes et de tenter de manger sainement dans la communauté.

Mme Brenda Shanahan: Il faudrait peut-être réaliser davantage d'études à ce propos.

M. Mark Heyck: Nous ne sommes pas admissibles au programme Nutrition Nord à Yellowknife; je n'ajouterai donc rien à ce que Sara a entendu.

Mme Brenda Shanahan: Très bien. Il faut effectuer plus d'études pour déterminer si Postes Canada peut ou non jouer un rôle.

Le président: Je remercie nos deux groupes de témoins d'avoir comparu et d'avoir pris le temps de témoigner.

Si vous avez des renseignements supplémentaires que vous voudriez transmettre au Comité au cours de ses délibérations, je vous inviterais à les communiquer à notre greffière au cours des 10 à 15 prochains jours, puisque nous déposerons probablement notre rapport au Parlement vers la fin de novembre ou au début de décembre au plus tard.

Merci encore. Monsieur le maire, merci de votre hospitalité et de votre accueil chaleureux. 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>