



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

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

---

OGGO • NUMÉRO 048 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

**TÉMOIGNAGES**

**Le vendredi 21 octobre 2016**

**Président**

**M. Tom Lukiwski**



## Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le vendredi 21 octobre 2016

• (0830)

[Traduction]

**Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)):** Chers collègues, je déclare la séance ouverte.

L'un de nos experts risque de nous faire défaut, mais je remercie beaucoup les témoins qui sont ici. Quelques mots sur la façon dont nous allons organiser nos travaux aujourd'hui.

Comme vous le savez probablement, la ministre responsable de Postes Canada, l'honorable Judy Foote, a lancé un processus de consultation assez vaste en deux phases. La première phase a vu la création d'un groupe de travail dont le mandat était d'examiner la viabilité financière et la viabilité générale de Postes Canada. La deuxième phase consistait en une consultation pancanadienne avec les Canadiens, les particuliers, les organisations, les municipalités, les communautés urbaines et rurales, les collectivités éloignées, les collectivités des Premières nations, visant à leur demander leur avis sur l'avenir de Postes Canada et, plus particulièrement, à obtenir leurs recommandations et suggestions sur la façon dont Postes Canada peut améliorer non seulement ses services, mais aussi leur viabilité financière pour l'avenir.

Voilà pourquoi vous êtes tous deux ici aujourd'hui. Nous vous remercions de votre comparution. La procédure que nous suivons est assez simple. Nous demandons à chacun de vous de faire une déclaration d'ouverture très courte, pas plus de cinq minutes, qui sera suivie d'une période de questions où pourront intervenir tous les membres du comité. Votre témoignage nous aidera à rédiger le rapport final, que nous devons soumettre au Parlement plus tard en novembre.

Sur ces mots, nous donnons tout d'abord la parole à M. Leong pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Nelson Leong (chef des opérations, Manitobah Mukluks):** Salut. Mon nom est Nelson Leong. Je suis le COO de Manitobah Mukluks. Nous sommes l'une des entreprises les plus dynamiques au Canada. Nous figurons dans le classement de Profit 500 ces deux dernières années.

Nous avons de très bonnes relations avec Postes Canada. Nous avons bénéficié des services de Postes Canada avec qui nous avons collaboré pour la plus grande satisfaction de nos clients.

Je vous renvoie à certaines pages où sont consignés les récents commentaires de nos clients. Nous recevons beaucoup de ces réponses de nos clients. Au moins 20 % d'entre eux nous envoient des commentaires tous les jours. En voici un qui commence par un commentaire sur nos produits: « Ma première impression sur leur compte est très positive.... Je voudrais seulement que vous n'utilisiez pas Purolator pour la livraison. J'aurais eu moins de mal à obtenir mes bottes si vous aviez livré par Postes Canada ».

Notre e-commerce a considérablement augmenté au cours des quatre dernières années. Nous avons eu beaucoup de succès parce

que nous avons réussi à desservir les zones les plus rurales où personne d'autre ne va livrer — ni Purolator, ni FedEx, ni UPS et à y livrer nos produits.

Nous ne pouvons que nous féliciter des services de livraison de Postes Canada. Ils couvrent la totalité des adresses au Canada; ils offrent une gamme de services de livraison à la portée de la plupart des budgets; des solutions pratiques pour le retour des marchandises, quel que soit le lieu où se trouve notre client; et une grande expérience des services de livraison sur tous les marchés du Canada. Nous sommes en cours de négociation avec eux pour la poursuite des services offerts à nos clients canadiens, aussi bien pour la population autochtone que les autres.

Ne pas pouvoir bénéficier des services de Postes Canada aurait un impact énorme. Cela nous serait préjudiciable à nous en tant que société et à tous nos clients qui aiment nos produits et services.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous avons ensuite Mme Lyons pendant cinq minutes, s'il vous plaît.

**Mme Maureen June Winnicki Lyons (propriétaire, McQueen and Mo Mater):** Bonjour.

Je m'appelle Maureen Lyons. Je vends des jouets sur eBay à Winnipeg depuis 2012, sous l'enseigne McQueen and Mo Mater.

Même si j'ai maintenant quelque 1 000 articles à la vente, je me considère comme un petit vendeur de la catégorie des petites et moyennes entreprises. Toutefois, le revenu est néanmoins nécessaire. Je suis mère de quatre enfants et mon partenaire est indépendant, de sorte que chaque sou compte dans notre ménage. C'est le cas, je suppose, pour de nombreux petits vendeurs sur eBay. Quel que soit notre âge ou notre situation, nous complétons nos revenus modestes avec des ventes sur eBay.

À ce jour, mon magasin a livré environ 1 500 commandes par Postes Canada. L'affranchissement est mon poste de dépense le plus important. À la fin de l'exercice en cours, il devrait se chiffrer à un peu plus de 20 000 \$, je pense. Je paye environ 90 % des frais de port pour la livraison à mes clients moyennant un arrangement avec eBay et PayPal qui me permet d'obtenir une réduction modeste en qualité de gros client, le reste concerne franchissement du courrier soumis au régime intérieur directement auprès de mon agence postale agréée la plus proche.

En parcourant le document de travail, « Postes Canada à l'ère numérique », j'ai noté avec intérêt bon nombre des questions abordées. Je vous remercie d'avoir préparé ce rapport et de me permettre d'être ici aujourd'hui pour vous expliquer en quoi je suis tributaire du bon fonctionnement de notre système postal national. Sans Postes Canada, je serais incapable de faire des affaires en tant que vendeur en ligne.

Je vous prie de croire que l'été dernier, j'ai bien essayé de me dégager de ma dépendance à l'égard de Postes Canada. Contrairement à beaucoup de mes homologues sur eBay, j'ai décidé délibérément de ne pas fermer mon magasin pendant la longue période d'incertitude liée au risque de conflit du travail. J'ai élaboré un plan d'urgence que j'ai mis à exécution. Il consistait à offrir un ramassage local pour les ventes régionales, un service de messagerie pour les commandes sur le marché intérieur et des déplacements d'une journée au sud pour pouvoir recourir à USPS pour les ventes internationales. Si l'on considère qu'un aller-retour aux États-Unis pour expédier un colis représente, pour moi, un déplacement de 232 kilomètres, vous comprendrez que je n'ai pas pris cette décision à la légère.

Quoi qu'il en soit, la moitié de mes clients sont canadiens, et tout comme moi, ils se sont abstenus de faire des achats en ligne pendant l'été. Cette situation s'est prolongée en automne. D'habitude, de la mi à la fin octobre, les ventes marchent bien alors que même à l'approche des fêtes de fin d'année, mais affaires continuent de stagner.

Pour les petites entreprises canadiennes, il est indispensable que la Société Postes Canada et le STTP concluent un accord à long terme assurant un service fiable à tous les Canadiens. Les perturbations provoquées par le conflit de travail ont des conséquences qui vont bien au-delà de ce conflit. L'autre moitié de ma clientèle est étrangère et se répartit presque également entre les États-Unis et le reste du monde. Ces clients, pour la plupart, sont restés dans l'ignorance béate de notre conflit de travail, ce qui me ramène à un point sensible: le coût du service de colis suivis.

Cela semble incroyable, mais il en coûte trois fois plus de poster quelque chose via en mode colis suivi que ce n'est le cas pour de petits colis expédiés par avion alors que les deux livrent à la même vitesse, génèrent les mêmes codes barres, et sont scannés et enregistrés dans le système de CPC au comptoir. Si c'est une question de responsabilité, s'il vous plaît, réduisez plutôt ou éliminez le montant de l'assurance incluse d'office dans les envois de colis suivis et laissez aux vendeurs individuels l'option d'en acheter une à un coût supplémentaire. Pour la plupart des vendeurs, le fait d'avoir l'assurance incluse ne représente pas une valeur ajoutée car en général, ce ne sont pas les articles suivis qui se perdent en route. Nous avons plus besoin d'une confirmation de livraison que d'une assurance, et nous avons besoin qu'elle soit abordable.

Quand j'ai demandé aux autres vendeurs eBay quelle question ils voulaient que je vous pose aujourd'hui, ils ont tous réclamé à grands cris un système de suivi plus abordable et offrant plus d'options suivies. Il est difficile, voire impossible, pour les vendeurs canadiens d'eBay d'être concurrentiel par rapport à nos homologues américains. Le prix de l'affranchissement nous pénalise fortement. Cela vaut pour tous les secteurs, mais est particulièrement flagrant pour ce qui est de l'absence d'une catégorie Poste-lettres suivie, intermédiaire entre le courrier ordinaire du régime intérieur et le colis proprement dit.

Nous demandons une confirmation de livraison pour un dollar ou deux, si possible, pour les envois surdimensionnés mais qui se font

encore au moyen d'enveloppes de moins de deux centimètres d'épaisseur. Nous pouvons tous voir que l'avenir appartient aux colis, le commerce électronique est la voie de l'avenir, les systèmes de suivi des envois sont la voie de l'avenir. Les acheteurs les attendent, les vendeurs les attendent et les plateformes de vente en ont besoin pour rationaliser la logistique.

Je peux dire en toute confiance que tous les vendeurs eBay avec lesquels j'ai discuté des problèmes auxquels Postes Canada fait face, pensent la même chose: Développons-nous ensemble et non chacun de son côté.

● (0835)

**Le président:** Merci beaucoup à tous les deux pour vos présentations.

Je signale à l'intention des membres du comité et du groupe de travail qu'un représentant de la Chambre de commerce du Manitoba devrait également se joindre à nous. Elle n'est pas encore arrivée. Je suppose qu'elle est en chemin. Si elle arrive nous inviterons à prendre place à la table des témoins et nous entendrons son exposé au milieu de la réunion. En attendant, nous passerons aux questions.

Monsieur Whalen, vous serez le premier, pour sept minutes, je vous prie.

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

Merci à tous les deux d'être venus. Il est bon d'entendre le point de vue des vrais clients de Postes Canada, des gens qui font marcher leur entreprise en envoyant des colis par le biais de ses services. C'est l'un des secteurs qui est en croissance et qui représente la principale source de revenus pour l'avenir. Les questions de qualité, de logistique, de tarifs à l'international, sont autant de domaines à l'égard desquelles le comité cherche à déterminer par quel moyen Postes Canada pourrait améliorer ses activités.

Madame Lyons, pourriez-vous nous parler de manière un peu plus détaillée de vos ventes à l'international — en quoi la vérification de Postes Canada vous rend moins concurrentiel vis-à-vis de nos homologues vendeurs en ligne américains — et des moyens qui selon vous permettraient d'améliorer le service?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Je ne sais pas, mis à part de réduire les coûts liés aux options de suivi des envois. Je sais que pour des tas de raisons cela n'est pas facile à faire. Mais ce serait vraiment très avantageux pour les vendeurs canadiens d'avoir une option de suivi du courrier au niveau national.

Autant que je puisse en juger, par mes discussions avec mes homologues sur eBay, la difficulté pour les vendeurs canadiens, c'est que lorsque nous offrons l'expédition gratuite cela ne concerne que le courrier parce que tout ce que l'on peut rajouter au prix demandé, c'est à peu près deux dollars. Si l'on essaie d'expédier quelque chose avec Expedited Parcel, auquel on a accès grâce au système d'expédition PayPal à un prix réduit, il nous faut alors ajouter un montant d'environ 15 \$, en moyenne, au prix demandé, juste pour ne pas prendre de risque. Si un acheteur canadien envisage d'acheter un article semblable auprès d'un vendeur américain, le tarif international pour se le faire livrer, à condition qu'il n'y ait pas de taxes d'importation, reste plus ou moins le même. Il peut penser que ce n'est pas une bonne affaire d'acheter auprès d'un vendeur canadien parce que le prix demandé est supérieur.

Je ne pars pas du principe que tous mes acheteurs sont assez évolués pour se rendre compte que livraison gratuite cela veut dire que les frais de livraison sont incorporés dans le prix, mais la vérité c'est que tous les acheteurs ne sont pas conscients de cela. Ils pensent simplement que les vendeurs canadiens demandent un prix trop élevé. Ils trouvent que le prix américain est plus avantageux, même s'ils risquent de devoir payer plus pour la livraison.

• (0840)

**M. Nick Whalen:** On nous a parlé d'autres vendeurs dans d'autres régions du pays qui envoient d'abord leurs marchandises aux États-Unis où ils ont un point de distribution local qui se charge ensuite de leurs expéditions internationales en utilisant United States Postal Service ou un autre service de messagerie. Avez-vous étudié la question? Est-ce que ce serait faisable? Vous y gagneriez combien, si vous le faisiez?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Je suis désolée, mais je ne sais pas vraiment parce que, à Winnipeg, nous n'avons pas vraiment accès à ce genre de service. À ma connaissance, il s'agit d'un cas isolé dans une région de la Colombie-Britannique et d'une autre en Ontario, et l'un des deux cas est d'origine récente. Je sais que les vendeurs qui ont recours à ce service ne jurent que par lui. Ils trouvent que vu ce que ça leur coûte pour utiliser ce dépôt d'expédition, cela est rentable pour eux et qu'ils peuvent offrir un tarif plus concurrentiel à leurs clients, mais cela surtout pour leurs clients américains, en premier lieu. C'est également une option permettant le suivi de la marchandise tout au long du processus.

Du point de vue d'un vendeur de eBay, le seul véritable obstacle à ce genre d'approche — parce qu'elle est payante du point de vue de sa capacité concurrentielle vis-à-vis des clients américains — c'est le temps de manutention. Nous avons des paramètres intervenant sur eBay qui nous imposent de livrer dans les délais que nous avons fixés. Si vous confiez le collier un intermédiaire qui est chargé de l'intégrer au système postal américain, cela peut ajouter un temps de manutention supplémentaire, qui vous fait courir le risque d'être en défaut et de prendre du retard sur vos délais de livraison.

En ce qui concerne les vendeurs qui ont accès à cette option, il me semble qu'ils y ont tous recours sans exception.

**M. Nick Whalen:** D'accord, de sorte que si vous voulez utiliser Postes Canada et bénéficier d'une option de suivi, vous n'êtes plus concurrentiels.

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Oui, ça se ramène à ça, malheureusement.

Au pifomètre, avec ma ristourne PayPal, le prix d'un colis avec option de suivi commence environ 14 \$; il est peut-être de 14,35 \$ ou 14,65 \$. Pour un vendeur américain qui livre aux États-Unis, c'est à peu près deux dollars. C'est tout ce qu'il y a de plus facile pour eux d'offrir la livraison gratuite. C'est la raison pour laquelle, il est difficile pour les vendeurs canadiens de concurrencer les vendeurs américains, aussi bien sur le marché intérieur qu'à l'international.

**M. Nick Whalen:** Monsieur Leong, je voudrais vous poser la même question. Lorsque vous cherchez un fournisseur de services de messagerie pour vos ventes destinées au marché américain ou au Canada, quels sont les critères que vous vous êtes forcé de prendre en considération? En quoi est-ce que les structures de Postes Canada vous empêchent d'optimiser votre capacité de toucher le client?

**M. Nelson Leong:** Pour être honnête, lorsque nous expédions aux États-Unis, nous avons recours à FedEx, uniquement parce qu'ils ont un meilleur système de suivi pour nous, lorsqu'on expédie à partir du Canada vers les États-Unis. Nous essayons de réduire les coûts au

maximum en utilisant trois transporteurs, mais pour l'essentiel, ce sont les hommes les plus rurales qui ont une incidence sur notre activité parce que personne d'autre ne les dessert, à part Postes Canada.

**M. Nick Whalen:** Quel pourcentage représentent vos ventes aux zones rurales et très rurales du Canada par rapport à vos ventes au niveau national en milieu urbain et par rapport aux États-Unis le reste du monde?

**M. Nelson Leong:** Entre 7 et 10 %, probablement vont aux États-Unis, et le reste au Canada. Sur les 90 % que l'on expédie au Canada, c'est un partage à 50 % entre zones rurales et non rurales.

• (0845)

**M. Nick Whalen:** Je ne sais pas si vous êtes au courant de cela, mais Purolator appartient à 92 % Postes Canada.

**M. Nelson Leong:** Oui.

**M. Nick Whalen:** Si vous avez des problèmes avec Purolator, j'imagine qu'indirectement Postes Canada pourrait les aider à améliorer leurs services.

**M. Nelson Leong:** C'est exact.

**M. Nick Whalen:** Lorsque nous parlons de l'avenir de Postes Canada, nous essayons de trouver des moyens pour la Société d'améliorer ses revenus et d'avancer des suggestions dans ce sens. Vous parliez en fait de fournir les services qu'ils offrent actuellement à des tarifs plus compétitifs.

Lorsque nous parlons de Postes Canada, que ce soit dans le cadre de l'infrastructure nationale ou en tant que société autonome distincte, quel genre de subventions voudriez-vous pour Postes Canada? Le gouvernement fournira une subvention à Postes Canada comme il le fait pour Radio Canada ou d'autres sociétés d'État qui ne sont pas vraiment des entreprises à but lucratif.

**Le président:** Vu le peu de temps à notre disposition, pourriez-vous tous deux donner, s'il vous plaît, une réponse très brève?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Tout ce qui pourrait nous rendre plus concurrentiels que les vendeurs sur eBay seraient le bienvenu. Absolument.

**M. Nelson Leong:** Même commentaire de mon côté.

**Le président:** Merci beaucoup.

Vous êtes le prochain, monsieur Clarke.

Ceux d'entre vous qui ne seraient pas bilingues voudront peut-être chausser leurs écouteurs pour entendre l'interprétation.

[Français]

Monsieur Clarke, vous disposez de sept minutes.

**M. Alupa Clarke (Beauport—Limoilou, PCC):** Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous les témoins.

J'aimerais poser une question à chacun d'entre vous, mais je m'adresserai d'abord à M. Leong.

Connaissez-vous le plan d'action en cinq points que Postes Canada a proposé en 2013 pour assurer la viabilité à long terme de ses activités et de son budget? Connaissez-vous les différentes mesures de ce plan?

[Traduction]

**M. Nelson Leong:** Non, pas vraiment.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Je vais en parler. Cela s'adresse à Mme Lyons également.

Il y avait la mise en service de boîtes postales communautaires pour remplacer la livraison à domicile, une nouvelle structure de tarification, la mise en place de plus de bureaux de poste concessionnaires — dans des pharmacies, par exemple —, une rationalisation des opérations et un changement aux coûts de la main-d'oeuvre.

Nous avons entendu beaucoup de témoignages sur ces diverses mesures. Certains y étaient favorables et d'autres y étaient opposés.

J'aimerais connaître vos réactions relativement à ces mesures mises en avant par Postes Canada.

[Traduction]

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Avec votre permission, je voudrais d'abord parler des boîtes aux lettres communautaires.

Politique à part, personnellement, j'ai été soulagé lorsque le plan prévoyant le passage complet aux boîtes aux lettres communautaires a été abandonné, parce que je suis un handicapé physique. Pour moi, devoir me rendre à ma boîte aux lettres communautaire ou à un guichet de poste pour ramasser mon colis n'est tout simplement pas faisable.

Je pense, en extrapolant à partir de mon expérience personnelle, que beaucoup de mes clients, dont je peux voir que ce sont des grands-parents ou des parents de très jeunes enfants, achètent chez moi non pas à cause de mes excellents prix ou du sourire qui illumine mon visage, mais parce qu'il leur est trop difficile de sortir pour aller chercher exactement ce qu'ils veulent, et c'est un atout de mon entreprise. Je vends des jouets dont les gens ont besoin parce que les enfants les veulent pour leur anniversaire ou pour des occasions spéciales. Plus il est difficile pour mes clients d'obtenir ce dont ils ont besoin de moi, plus je suis désavantagée.

Pour cette raison, et je sais que beaucoup de vendeurs eBay ne partagent pas ce sentiment, en raison de leur situation personnelle, de sorte que c'est un sujet un peu délicat, mais pour moi personnellement, j'étais contente de voir que la situation ne changeait pas parce que je livre à domicile et je serais vraiment dans l'embarras si mon quartier devait être privé de ce service.

Encore une fois, je sais que tous les vendeurs eBay ne sont pas d'accord avec ça, parce que la plupart des vendeurs d'eBay, qui vivent dans des zones où ils ne disposent pas eux-mêmes la livraison à domicile, ne jugent pas cela nécessaire. Pour eux, c'est quelque chose de complètement superflu parce qu'ils ne l'utilisent pas eux-mêmes et juste une énorme dépense, mais pour moi, c'est quelque chose de fondamental.

En ce qui concerne la deuxième partie, les guichets postaux, je comprends parfaitement que dans les zones rurales, on ne souhaite pas voir les bureaux de poste de proximité fermer parce que pour eux... Je viens d'une petite ville, eh bien, pas si petite et pas si isolée ou loin de Winnipeg. C'est Beauséjour. Là, le bureau de poste est un rouage nécessaire de la communauté. S'il devait disparaître et être remplacé par un comptoir de Postes Canada ouvert dans une des pharmacies, je sais que le service resterait plus ou moins le même, mais leur sens de la communauté en souffrirait.

Pour mes envois, je me sers de mon comptoir postal le plus proche. C'est un agent autorisé, et je les trouve sympathiques et relativement bien informés, même s'il m'est arrivé d'être parfois un peu frustré. J'essaie de me tenir informer de ce qui se passe avec Postes Canada et des problèmes postaux, alors je trouve un peu

frustrant quand je dois me rendre au comptoir d'avoir à expliquer aux gens qui y travaillent là-bas ce qu'ils devraient m'expliquer à moi.

● (0850)

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Justement, madame, cela m'amène à poser la prochaine question. En ce moment, il y a un moratoire sur les fermetures de bureaux de Postes Canada. Nous avons entendu plusieurs fois, à ce comité, une proposition faite par des témoins. C'était une suggestion intéressante.

Vous savez, les centres urbains canadiens se sont beaucoup développés au cours des dernières décennies. Plusieurs des bureaux de Postes Canada se trouvent maintenant dans les banlieues de grandes villes où cinq bureaux de poste servent ces mêmes banlieues.

Par exemple, mon collègue d'Edmonton disait que, en cinq minutes de voiture, il pouvait voir une vingtaine de bureaux de poste.

Croyez-vous qu'il serait intéressant de mettre fin au moratoire sur la fermeture des bureaux afin de fermer ceux situés dans les centres urbains? Cela pourrait assurer des économies pour maintenir les bureaux de poste dans les régions rurales.

[Traduction]

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Ayant moi-même vécu dans une communauté rurale, plusieurs en fait et vivant maintenant depuis une vingtaine d'années à Winnipeg, je serais bien incapable de vous dire, avec certitude, où se trouve notre comptoir postal urbain le plus proche, le véritable bureau de Postes Canada. Je pense qu'il est quelque part à Saint-Boniface. Je n'y suis jamais allé.

Il ne me manquerait pas. Si l'on pouvait garder ceux des zones rurales ouverts, je pense que ça vaudrait bien la peine; je le crois vraiment. Je je crois aussi que ces bureaux ruraux pourraient devenir quelque chose de plus que ce qu'ils sont en ce moment, offrir d'autres services ou potentiellement louer des espaces aux différents niveaux de gouvernement, afin de devenir une plaque tournante pour la communauté. Je pense vraiment que ce serait bien utile de garder ces bureaux ruraux ouverts.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** En 2013, lorsque la mesure relative aux boîtes communautaires a été mise en place par Postes Canada dans plusieurs municipalités, avez-vous vu ou observé des changements sur le plan des ventes de votre entreprise? Avez-vous observé des conséquences directes sur votre compagnie?

[Traduction]

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Est-ce que j'ai vu cela en 2013? Non.

Je compte sur ce que me dit le suivi de Postes Canada concernant qui reçoit son courrier et où. Je dois dire que, selon le suivi, que 90 % de mes clients canadiens reçoivent leurs colis à domicile. Le dernier message sur la ligne de suivi de l'article est différent et montre quand il a été livré à une boîte aux lettres de la communauté. À partir de cette information, j'ai extrapolé que seulement 10 % de mes clients utilisent effectivement une boîte aux lettres communautaire.

D'autres vendeurs eBay me disent qu'il est naïf de ma part de croire cela, parce que les chauffeurs n'entrent pas toujours le bon code quand ils livrent quelque chose, alors cette dernière ligne disant que la livraison a été faite à une boîte aux lettres n'est pas nécessairement la preuve que cela a été le cas. Cela vient de vendeurs eBay qui sont aussi des clients de Postes Canada et qui commandent en ligne, et qui disent que tout leur courrier est livré à une boîte aux lettres communautaires, mais que le suivi montrant qu'il a été livré ne montre pas nécessairement qu'il l'a été de cette façon.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Blaikie, allez-y s'il vous plaît, vous avez sept minutes.

**M. Daniel Blaikie (Elmwood—Transcona, NPD):** Merci beaucoup.

La discussion a tourné en partie autour des services que vous pensez que nous pourrions être en mesure de couper afin d'en sauver d'autres. Je me demande si vous avez une idée du genre de services que Postes Canada pourrait être en mesure d'offrir qui vous seraient utiles et qui pourraient aider à générer d'autres revenus pour la Société.

**M. Nelson Leong:** Je ne sais pas grand-chose des activités de Postes Canada.

Ayant moi-même une certification Ceinture noire Six Sigma, je sais qu'il y a toujours beaucoup d'opportunités, où que vous alliez. Postes Canada doit mettre ces pratiques en place et réexaminer l'ensemble de ses activités.

C'est le seul commentaire que je puisse faire.

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Malheureusement, je ne sais pas. J'aimerais beaucoup pouvoir apporter une contribution utile dans ce sens. Malheureusement, tout ce que je pourrais dire serait négatif.

Pour différentes raisons, je me ferais du souci, si Postes Canada, en particulier ses concessionnaires, devait commencer à offrir des services bancaires postaux. La première est que les travailleurs embauchés par la franchise n'en savent pas toujours autant qu'ils devraient sur les services. La seconde est d'un point de vue du client. Si je fais la queue derrière quelqu'un qui veut tout simplement faire un virement, il y a de quoi s'arracher les cheveux à cause du temps que ça prend. Ajouter à cela un service bancaire postal, un vrai service bancaire, serait désastreux du point de vue du service à la clientèle, à moins qu'ils ne trouvent le moyen d'augmenter leurs effectifs.

●(0855)

**M. Daniel Blaikie:** Monsieur Leong, vous avez dit que vous utilisiez Postes Canada pour les communautés rurales où vous avez des clients parce que personne d'autre n'est prêt à y aller. Voudriez-vous développer un peu ce sujet de l'importance des services de Postes Canada pour les communautés rurales?

**M. Nelson Leong:** Oui. Chaque fois que nos clients demandent Postes Canada, ils sont toujours ravis d'apprendre que Postes Canada est en mesure de livrer dans les zones rurales.

Chaque fois que nous nous adressons à Purolator, FedEx, ou UPS, ils sont plus vite sur place, bien sûr, mais malheureusement, quand il n'y a personne dans la maison à qui livrer les mukluks, ils sont bien embarrassés. Ensuite, certaines de ces personnes doivent parcourir 20 ou 30 kilomètres juste pour recevoir leurs mukluks à 200 \$, ce qui est très gênant.

**M. Daniel Blaikie:** Par exemple, concernant un rôle éventuel de fournisseur de services aux communautés rurales, dans le cas de la banque postale, nous savons que vos clients ont parfois du mal à obtenir des services bancaires. Pensez-vous qu'il pourrait être utile de fournir ces services par le biais de leur bureau de poste local?

**M. Nelson Leong:** Ça se pourrait, oui.

**M. Daniel Blaikie:** D'accord.

Je veux aussi parler de la signification d'avoir un bureau de poste public. Ici, nous sommes dans un comité parlementaire, et s'il y a des questions qui ont à voir avec Postes Canada, vous avez la possibilité d'en discuter et de contribuer à mettre la pression sur Postes Canada. Cela vous semble-t-il important? Est-ce que Postes Canada vous a donné davantage satisfaction, que le secteur privé, disons...? Que ce soit UPS ou FedEx, vous voyez Postes Canada comme un service plus réactif, soit de votre point de vue de client direct ou parce que vous savez que si vous n'êtes pas satisfaits, il y a d'autres façons de mettre la pression sur Postes Canada pour qu'elle offre un meilleur service public?

**M. Nelson Leong:** Notre expérience est que chaque fois qu'il y a une garantie ou un retour — nous avons des retours sans tracas — Postes Canada, est de loin, le fournisseur le plus disposé à retourner nos produits sans aucun problème. En fait, c'est à peu près le seul qui ne nous fasse pas de problèmes quand il s'agit de retourner des produits.

Avec Purolator, c'est la croix et la bannière il faut presque conclure un pacte pour obtenir que votre produit soit retourné sans avoir à fournir de justification.

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Je dois dire que oui, absolument. J'apprécie tous les aspects de Postes Canada, tant comme cliente que comme vendeuse en ligne. Je ne pourrais pas faire ce que je fais ni vivre comme je vis au Canada sans avoir accès à ses services.

Chaque fois que j'ai eu un motif de frustration avec Postes Canada, j'ai appelé, parce que je ne suis pas le genre de personne à rester les bras croisés et à laisser tomber. De nombreuses reprises, lorsque j'ai senti que le problème dépassait les compétences des gens très sympathiques qui répondent au téléphone, on m'a renvoyé à un superviseur, qui a pris le temps d'examiner à fond le problème avec moi, et j'estime que, après coup, cela a probablement contribué à faire évoluer un tout petit peu les choses au sein du système.

Je vous donnerai l'exemple des petits colis.

Dans l'intervalle entre le moment où Postes Canada a éliminé l'assurance responsabilité civile sur les petits colis et celui où elle a offert les colis suivis, il s'est écoulé peut-être quatre à six semaines, délai durant lequel ces deux choses ne se chevauchaient pas. En tant que vendeuse, j'ai reçu — surprise — une flopée de réclamations pour « articles non reçus ». J'ai trouvé cela très frustrant, car j'étais le dindon de la farce. Je ne pouvais pas me plaindre à Postes Canada de ce que mes clients n'avaient pas reçu leurs colis, et je n'avais pas d'autres choix que de rembourser l'acheteur que j'avais fait tout ce que je devais faire pour mettre le colis dans les mains de Postes Canada pour livraison.

Il s'agissait de commandes internationales, évidemment, et je conçois que les choses se compliquent dans ce cas, puisque le colis est transmis un système postal entièrement différent après passage de la douane, mais le surveillant de Postes Canada auquel j'ai parlé semblait comprendre parfaitement l'occupation concernant cet intervalle de temps où il n'y avait plus d'assurance responsabilité civile et pas encore de service de suivi des colis. En tant que vendeuse, j'avais le sentiment après avoir donné mon colis à Postes Canada, que les employés, s'il y en avait peut-être de moins honnêtes dans le tas, devaient savoir qui avait aucun moyen de déterminer si les colis qui manquaient, manquaient parce que Postes Canada, en tant que société, ne s'en souciait plus. Cela n'était pas responsable. Je ne veux pas dire littéralement « ne s'en souciait plus », mais ce risque existait bel et bien.

Ce superviseur, qui a effectivement pris le temps d'examiner à fond la question avec moi, a eu bien du mérite parce que je me sentais assez remontée à ce moment-là.

Comme je l'ai dit, cela ne s'est pas produit une seule fois. En l'espace d'une brève période de quelque deux semaines j'en ai eu toute une série.

• (0900)

**Le président:** Merci.

Madame Ratansi, allez-y je vous prie, vous avez sept minutes.

**Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.):** Merci à tous d'être venus.

Je voudrais poursuivre sur ce que vous avez dit, mais d'abord, quelle est la zone de distribution de vos clients? Est-elle vaste?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** La mienne?

**Mme Yasmin Ratansi:** Oui.

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Je limite mes expéditions dans le monde entier à la plupart des endroits qui sont assurables par un tiers assureur. Cela veut dire partout au Canada, y compris les collectivités rurales et les collectivités éloignées du Nord où il est plus difficile de réellement aller dans un magasin et obtenir ce dont vous pourriez avoir besoin pour vos enfants. Vous vous tournez vers eBay ou d'autres sites en ligne pour satisfaire ces besoins.

Mes clients internationaux sont pour la plupart en Europe, au Royaume-Uni et en Australie. J'ai récemment élargi les expéditions à tous les pays qui sont desservis par colis suivis, car pour moi le suivi est important. En théorie, j'expédie vers 31 destinations internationales.

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

Monsieur Leong, souhaitez-vous faire un commentaire?

**M. Nelson Leong:** Pour nous c'est tout le Canada, d'un océan à l'autre.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

Pour vous —, je suis désolée; je ne peux pas lire votre nom et je dois porter des lunettes pour quelque étrange raison — pour ce qui est de vos expéditions internationales à destination du Royaume-Uni, des États-Unis et... avez-vous dit l'Australie?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Oui, l'Australie est l'une des destinations.

**Mme Yasmin Ratansi:** Elles sont déjà couvertes par des traités. Nous avons visité une installation à Vancouver, nous avons vu comment Postes Canada traite les colis, c'est très efficace, très professionnel. C'est une installation fantastique. Je suis très heureuse que le surveillant ait pu vous dire cela, mais le traité de l'Union

postale universelle nous protège à chaque étape, réellement, donc il devrait y avoir un suivi. Je suis surprise qu'il n'y en avait pas.

Saviez-vous que la Chine est notre plus gros client et que la Chine est considérée comme un pays du tiers-monde en ce qui concerne le système postal, donc ses colis coûtent 0,85 \$ alors que le vôtre peut coûter 6 \$? Peut-être qu'il y a une chance que Postes Canada puisse renégocier avec ces gars et les aider à ne plus être un pays du tiers-monde mais devienne un pays du premier monde de sorte que vous pourriez en avoir de meilleurs avantages.

En ce qui concerne les zones éloignées que vous desservez, vous avez dit que FedEx, UPS, et Purolator ne se rendent pas dans ces zones éloignées.

**M. Nelson Leong:** En effet.

**Mme Yasmin Ratansi:** C'est Postes Canada, parce que la Société a la mainmise sur le dernier kilomètre. Vos clients sont-ils satisfaits d'avoir cette livraison et ce service très utile offert par Postes Canada?

**M. Nelson Leong:** Oui, je le répète, nos clients nous le disent 20 à 30 fois par jour. Nous desservons tout le pays. Ils sont ravis de recevoir leur colis dans les deux ou même dans les trois jours dans les régions du Nunavut ou de Yellowknife.

**Mme Yasmin Ratansi:** Vous êtes satisfaits des services de Postes Canada.

**M. Nelson Leong:** En effet.

**Mme Yasmin Ratansi:** Très bien.

Vous dites que les exploitants franchisés vous desservent mal, car ils ignorent comment exécuter un mandat télégraphique, etc. On nous a dit que 40 % des bureaux de Postes Canada sont maintenant franchisés, le saviez-vous? Nous avons entendu un tas de gens et des aînés se plaindre que, dans ces bureaux, la poste n'est pas prioritaire. Ils doivent remplir leurs tablettes.

Préférez-vous voir plus de magasins franchisés, une privatisation détournée, selon certains — les franchisés ne cotisant pas — ou plus de magasins de la Société?

• (0905)

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Je ne le sais pas, j'en ai peur. Je peux difficilement comparer le service offert par un magasin franchisé par rapport à un de la Société. Je fais affaire avec le plus près qui est franchisé.

**Mme Yasmin Ratansi:** Vous étiez prêtes à vous arracher les cheveux si quelqu'un demandait un mandat télégraphique.

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Un mandat télégraphique ou, pire, une demande de changement d'adresse.

**Mme Yasmin Ratansi:** Très bien.

Voici le problème. Dans le cas d'un magasin de la Société, le personnel est bien formé et expérimenté. Il connaît le service à la clientèle. Il y a votre exemple du superviseur.



Il n'est pas question de transformer les magasins franchisés en service bancaire postal. Dans les collectivités éloignées, le fossé économique est l'accès à l'argent. La suggestion dont nous sommes saisiés vise à transformer ces quelque 1 200 bureaux de la Société, situés dans les communautés très éloignées, en centres ruraux, comme vous l'avez dit ou en services bancaires très sommaires, car les gens ont besoin d'argent comptant. Voilà les suggestions, que penseriez-vous que les magasins de la Société puissent offrir ces services-là où il y a des gens compétents ?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Pour moi, c'est plein de bon sens, vraiment, car c'est vers le milieu des années 1990, je crois, que les grandes banques du Canada ont commencé à fermer bon nombre de leurs plus petites succursales.

Je parle encore de l'expérience de Beauséjour. Déjà, il y avait deux banques et une caisse populaire, maintenant il y a une banque de moins. Alors tout ce qu'on peut faire pour compenser et rendre les bureaux de la Société des régions rurales et nordiques plus pertinents serait bienvenu, selon moi.

**Mme Yasmin Ratansi:** Monsieur Leong, vos clients ont-ils besoin d'avoir du comptant? Comment paient-ils? Si c'est par carte de crédit, l'accès à la bande large est-elle un problème?

**M. Nelson Leong:** Chez nous c'est différent, car ils doivent d'abord payer comptant ou par carte de crédit avant la livraison de nos commandes web ou électroniques.

**Mme Yasmin Ratansi:** Disposez-vous d'une bande passante suffisante en région éloignée pour permettre à vos clients d'aller en ligne et de payer par carte de crédit.

**M. Nelson Leong:** Oui.

**Mme Yasmin Ratansi:** Très bien. C'est aussi l'une des difficultés, car l'accès à la bande large est nécessaire pour avoir le service bancaire postal.

J'ignore si vous êtes très retiré, mais selon vous les bureaux de poste locaux... Il a été question de lever le moratoire rural, car le rural devient ville et banlieue. Selon vous le bureau de poste local pourrait-il faire office de centre de Service Canada? Quelle est votre expérience? Les gens s'y procurent-ils des formulaires d'AE, de sécurité sociale ou des permis de pêche?

**Le président:** Il vous faut répondre brièvement. Nous avons dépassé le temps.

**Mme Yasmin Ratansi:** Nous manquons de temps. Je m'excuse. Soyez bref.

**M. Nelson Leong:** Non.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer aux deux derniers intervenants qui auront cinq minutes chacun. Nous commençons par M. Maguire.

Bienvenue à notre comité.

**M. Larry Maguire (Brandon—Souris, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci à nos témoins pour leurs exposés de ce matin.

Je suis très intéressé par vos commentaires concernant certaines régions rurales éloignées ainsi que la livraison tous les deux jours, car, toute ma vie durant, j'ai fait six milles par jour, soit dix kilomètres pour aller ramasser mon courrier. Ainsi, en tant que comme rural, cela m'interpelle.

Cela affecterait-il la livraison de colis? Cela affecterait-il vos activités d'achats ou les achats de vos clients?

Tous les deux jours c'est une chose. Par exemple, comme politicien, je passe 26 semaines par an à Ottawa. Je pars le dimanche

soir et, d'ordinaire, je reviens chez moi le vendredi soir. Alors, le samedi matin, je ramasse mon courrier dans ma boîte postale, soit une fois par semaine. Ce n'est pas courant et on ne souhaite pas ça à tout le monde, mais, selon vous, qu'est-ce qui serait acceptable comme mécanisme de livraison et de ramassage, et comme délai?

**M. Nelson Leong:** En fait, nous visons une livraison le jour même, dans les 24 heures. Bon nombre de nos clients ont entre 20 et 45 ans, et, souvent, ils veulent une satisfaction immédiate. Ils veulent leurs produits tout de suite.

● (0910)

**M. Larry Maguire:** Madame Lyons, voulez-vous commenter?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Je dois être d'accord avec mon homologue. J'offre le traitement le jour même. C'est parfois stressant, car je dois être à mon bureau postal franchisé avant 19 heures, alors j'essaie d'y être pour 17 heures afin que le colis soit dans le système postal le jour même et soit livré une journée plutôt que prévu.

Si l'on devait passer des colis accélérés, qui représentent 90 % de mes commandes, aux colis expédiés un jour sur deux, mes clients constateraient un délai. Honnêtement, l'une de mes forces comme vendeuse canadienne de jouets sur eBay et pour les autres produits que j'offre à mes clients cibles, c'est que je suis au Canada. Je ne suis peut-être pas la moins chère, c'est impossible, mais je peux certainement livrer plus rapidement à mes clients que mes homologues américains ne pourront jamais le faire, car leurs produits doivent franchir la douane.

Pour moi il est essentiel d'offrir la livraison le même jour, par Colis accélérés ou bien par Expresspost, et que mes clients reçoivent la marchandise dans les trois ou quatre jours. Dans le cas de la Poste-lettres du régime intérieur, qui passe par la boîte aux lettres, on parle d'envois dans des enveloppes surdimensionnées, je ne crois pas que mes clients s'en feraient si c'était livré tous les deux jours. Comme consommatrice, ça ne m'inquiéterait pas. Le délai de livraison est très critique pour les colis. Ce sont toutes des marchandises payées, je sais, mais pour la Poste-lettres, l'attente est différente.

**M. Larry Maguire:** Merci. Je le reconnais et il y a toute une différence entre les deux.

Ce n'est pas comme ça qu'on me livre les colis. Si je reçois une carte, je dois aller la ramasser, mais 78 % des Canadiens sont à moins de 2,5 kilomètres de leur guichet postal. Alors, la distance à parcourir est différente entre eux et les autres 22 %.

Ils doivent se déplacer pour cela. Si Postes Canada opte pour la livraison du courrier tous les deux ou trois jours, cela n'affecterait pas beaucoup les gens. Cela affecterait l'envoi de factures par les entreprises, mais la plupart sont électroniques maintenant. Pour les colis, cela fait une différence, je suis d'accord. Les gens les veulent le plus rapidement possible.

Dans ces régions, existe-t-il d'autres routes concurrentielles au cas où Postes Canada déciderait de modifier la livraison, pourriez-vous quand même livrer vos produits à temps?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Je ne voudrais surtout pas passer à un service de messagerie en raison du prix et du manque de commodité. C'est désagréable si vous ratez la livraison de votre colis.

J'ai dit, dans mon témoignage, que je n'achète pas en ligne. Cet été, j'ai dû acheter quelque chose pour les enfants d'un ami en commandant à une grande société. Le service a été rapide et le colis est arrivé à Winnipeg par Purolator. Puis, il est resté trois jours dans le camion et, finalement, à la livraison, j'étais absente. J'ai dû me rendre au dépôt de la compagnie qui est près d'ici, mais loin de chez moi, et attendre en ligne derrière six ou sept personnes dans le même cas. Quand j'ai rabroué le pauvre monsieur au comptoir pour cette longue attente, il a répondu qu'il était débordé par la quantité de commandes reçues.

Je pense que c'était Purolator, mais c'était peut-être FedEx. L'une des deux entreprises en tout cas, mais il y avait eu un déluge de commandes après les nouvelles sur le conflit de travail et les gens avaient commencé à éviter Postes Canada.

**Le président:** Merci.

Une dernière intervention de Mme Shanahan. Vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

**Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup aux témoins de ce matin. Je suis très intriguée par cet aperçu de votre entreprise et de l'avenir, en fait, de Postes Canada du point de vue, à la fois du client commercial et des utilisateurs finaux, car, grâce à Postes Canada, vous pouvez livrer partout au Canada.

Monsieur Leong, Mme Winnicki nous a un peu relaté ses expériences avec le repérage, etc. Qu'en est-il de vous et de vos clients? Quelle est l'importance du repérage des livraisons pour votre compagnie et comment procède-t-elle? C'est bien si les gens reçoivent leurs colis dans les deux ou trois jours, mais, comme compagnie, j'imagine que voulez plus de certitudes.

• (0915)

**M. Nelson Leong:** Nous avons un système de suivi automatique. Dès l'envoi d'un colis par Postes Canada, notre système génère automatiquement des rapports de suivi. Dès le téléchargement — soit toutes les cinq minutes ou toutes les heures, où à la demande — le système de suivi s'enclenche. Nous n'avons pas de souci de ce côté-là, parce que, dans 99,8 % des cas, Postes Canada livre les produits à temps et que nos clients se plaignent rarement.

**Mme Brenda Shanahan:** D'accord, mais en cas de problème, ça se passe comment avec Postes Canada?

**M. Nelson Leong:** Nous recherchons l'envoi en ligne à l'aide du numéro de suivi et, au besoin, nous appelons notre agent.

**Mme Brenda Shanahan:** Très bien. Vous utilisez le système de suivi de Postes Canada et ce n'est pas un obstacle à la vente.

**M. Nelson Leong:** En effet.

**Mme Brenda Shanahan:** Quels sont vos revenus bruts annuels ou vos ventes?

**M. Nelson Leong:** Environ 15 millions de dollars dont 30 % proviennent du commerce électronique.

**Mme Brenda Shanahan:** Considérez-vous être un client important pour Postes Canada?

**M. Nelson Leong:** Oui.

**Mme Brenda Shanahan:** Traitez-vous avec une personne en particulier à Postes Canada?

**M. Nelson Leong:** Oui, nous avons notre agent local ici ainsi que l'agent local de Vancouver.

**Mme Brenda Shanahan:** Très bien. Cela facilite certainement les commandes, car advenant un problème de livraison, ils vont en entendre parler.

**M. Nelson Leong:** En effet et ils sont excellents. Les deux visitent nos installations chaque mois ou tous les deux mois.

**Mme Brenda Shanahan:** Excellent. Nous l'avons constaté, lors de notre visite des installations. On peut voir que les grands détaillants du commerce électronique — comme Amazon ou des grandes compagnies comme Sephora, dans les produits de beauté — sont d'importants clients de Postes Canada.

Venons-en à votre entreprise. Vous considérez-vous comme un petit vendeur?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Tout bien considéré, nous sommes très petits, oui. Je ne prétends pas être autre chose.

**Mme Brenda Shanahan:** Selon vous, il y a combien de petits vendeurs canadiens comme vous? Êtes-vous membre d'une association? Vous avez parlé des autres vendeurs.

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Oui, par le biais d'eBay. Je suis l'une des meilleures vendeuses de eBay Canada qui regimbe à l'idée de divulguer le nombre de ses vendeurs. Je pense qu'il y en a des centaines de milliers juste au Canada. J'ignore comment on nous compare. Je ne prétends pas avoir des ventes de 15 millions de dollars par année. Mes revenus sont beaucoup plus bas.

Même en étant admissible, peut-être, à l'un des volets inférieurs des solutions pour petites entreprises, c'est plus facile de m'en tenir aux livraisons PayPal qui a négocié sa propre entente avec Postes Canada. C'est le rabais que j'utilise.

**Mme Brenda Shanahan:** C'est comme ça que vous y avez accès, grâce aux économies d'échelle ou dans le cadre d'un regroupement.

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Oui, c'est ça.

**Mme Brenda Shanahan:** En cas de problème de livraison, qui appelez-vous? Qui est votre agent spécial?

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Je n'en ai pas.

Je reconnais agir en chien de chasse en matière de suivi des livraisons. Je veux m'assurer que mes clients reçoivent leurs colis aussi vite que promis. À partir de mon iPhone avec l'application de Postes Canada, je surveille le calendrier de livraison et fais le suivi en cas de pépin. C'est arrivé récemment avec une cliente de Calgary qui avait commandé deux fois le même article dans la même semaine. Je savais donc qu'elle était satisfaite et je tenais à m'assurer qu'elle recevrait sa commande aussi rapidement que promis. Un article expédié dans une petite boîte avait disparu après avoir été déposé au bureau de poste.

**Mme Brenda Shanahan:** Comme j'achète sur internet, je suis bien sûr très au courant de l'importance du suivi et du fait qu'il faut s'assurer que la livraison est faite. Serait-ce avantageux pour votre entreprise d'avoir une personne spéciale à qui vous adresser à Postes Canada? Pensez-vous que c'est quelque chose...

**Mme Maureen June Winnicki Lyons:** Probablement, si les préposés ne sont pas débordés par le nombre de clients à servir. Je le répète, je suis vraiment une très petite vendeuse.

**Le président:** Merci beaucoup.

Merci à nos deux témoins d'avoir pris le temps d'être là malgré leurs journées évidemment très occupées. Vos témoignages nous ont été très utiles.

Je vous invite à nous soumettre toute information additionnelle que vous jugerez utile pour nos délibérations. Le cas échéant, vous pourrez communiquer directement avec notre greffière Caroline dont vous pourrez obtenir ses coordonnées avant votre départ. Notre rapport final au Parlement sera probablement déposé vers la fin novembre, alors je vous demanderais de nous faire parvenir toute information additionnelle d'ici 10 jours environ.

Encore une fois, merci beaucoup.

Nous faisons une petite pause pendant que le prochain groupe de témoins s'installe.

- (0920) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_
- (0925)

**Le président:** Merci beaucoup à nos témoins d'être là.

Je crois que la plupart d'entre vous, sinon tous, étaient là pendant la première séance, alors vous savez comment nous procédons. On vous demande de faire une courte déclaration liminaire de cinq minutes au plus. Ensuite, il y aura une série de questions et de réponses avec tous les membres du comité.

Sans plus tarder, nous allons commencer par le premier sur la liste, M. Bennett, qui a cinq minutes. Je vous en prie.

- (0930)

**M. Glenn Bennett (président, Région des Prairies, Section locale 856, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes):** Merci beaucoup de m'accorder du temps aujourd'hui.

Je vais commencer par le déclin du volume de courrier. Au cours des dernières années, Postes Canada a prôné la baisse des volumes dans les médias canadiens, sans véritable explication, laissant croire aux clients en une baisse de l'ensemble des activités de Postes Canada. Le STTP ne peut pas nier la baisse du courrier, du volume de lettres et de cartes entre particuliers, amis et parents, au profit des courriels. Toutefois, nous pouvons dire que tous les autres produits sont en hausse.

Ici, à Winnipeg, le volume de colis a grimpé de 30 % en 2015 et l'on prévoit une hausse de 28 % en 2016. On a aussi connu une

hausse annuelle pour les petits colis de 6 à 8 %, et une légère hausse du courrier publicitaire et commercial.

Cela dit, Postes Canada évalue régulièrement ses activités en vérifiant le volume et en restructurant les dépôts individuels dans une ville. Localement, lors de la restructuration des trois derniers dépôts, on a accru le nombre d'itinéraires de facteur, sous le seul effet de la hausse des volumes.

Sur le plan des revenus, Postes Canada s'intéresse davantage aux profits qu'à son but réel ou à ce qu'il devrait être, soit assurer la livraison du courrier à tous les Canadiens d'un océan à l'autre. Postes Canada peut accroître ses profits, dans le cadre de ses activités actuelles, et s'assurer que les gros expéditeurs de courrier paient leur juste part. On permet à certains des plus gros clients de Postes Canada d'envoyer leur courrier dans un autre pays, comme en République dominicaine, d'y faire estampiller leur produit, de le retourner au Canada et de l'expédier par Postes Canada. Ça s'appelle le re-postage et c'est une perte énorme de revenu pour Postes Canada.

Postes Canada offre également des tarifs postaux réduits aux gros expéditeurs. Ces entreprises obtiennent des réductions de 40 à 50 % du tarif payé par le reste des Canadiens. Encore là, cela réduit les profits.

Postes Canada a misé sur la popularité du magasinage en ligne. Ces produits proviennent en grande partie de l'Asie et, vu les règles internationales en matière de courrier pour le pays du tiers monde, Postes Canada n'en tire peu ou pas de revenu. Donc, pendant des semaines, ces produits sont entreposés dans de grands établissements partout au pays jusqu'à ce que la Société ait les ressources pour s'en occuper, causant ainsi des retards de service.

Enfin, le courrier du gouvernement fédéral est gratuit, tout comme celui des Canadiens qui s'adressent à n'importe quelle branche du gouvernement fédéral. Aussi, les députés peuvent expédier gratuitement du courrier publicitaire régulier que les facteurs livrent au coût de 2,3 ¢ pièce pour Postes Canada.

Postes Canada pourrait ajouter plusieurs nouvelles initiatives à ses activités existantes et cela l'aiderait financièrement. Il pourrait fournir aux facteurs de livrets de timbres, des enveloppes et de petits emballages que ceux-ci pourraient facilement vendre aux portes. On pourrait consentir un « spécial livraison » pour les produits de taille spécifique. On pourrait avoir des bornes de chargement pour les véhicules électriques. Les facteurs qui livrent à domicile pourraient rendre visite aux aînés et aux personnes à mobilité réduite. On pourrait livrer des aliments locaux, offrir le service bancaire postal. Vous trouverez ces initiatives et d'autres dans le document que je vous ai remis aujourd'hui.

En conclusion, vu le vieillissement démographique, Postes Canada doit maintenir la livraison à domicile ou la rétablir dans les endroits où on a installé des boîtes aux lettres communautaires. Les personnes âgées ont éprouvé beaucoup de problèmes à cause de ces boîtes, puis que beaucoup ont glissé et sont tombées, ont été volées, ont eu des problèmes de serrures gelées ou d'emplacements peu éclairés et dangereux. Et j'en passe.

Comme Postes Canada est encore rentable, la société pourrait améliorer ses activités en ajoutant de services, non seulement rentables, mais qui lui permettraient de se diversifier et d'accroître la clientèle fréquentant les bureaux de poste.

Les Canadiens se fient à Postes Canada pour la livraison quotidienne et le maintien du service qu'ils attendent. Les entreprises de toutes tailles dépendent de Postes Canada pour expédier leurs produits et recevoir les paiements et les biens leur permettant de fonctionner.

Merci.

**Le président:** Maintenant, monsieur Fisher, vous voulez utiliser le temps restant, soit seulement 40 secondes.

**M. Gord Fisher (directeur national, Région des Prairies, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes):** Je tiens à informer le comité de ce que Postes Canada appelle changements au réseau.

Dans l'Ouest en particulier, nous avons six grands centres de traitement, sans parler, bien sûr, des petites collectivités et de celles de taille moyenne. En raison de ces changements au réseau imposé par Postes Canada depuis environ 2008, on constate une détérioration du service dans les plus petits centres vu la pratique qui consiste à expédier le courrier dans les grands centres d'abord, même s'il est destiné à ce petit centre.

Par exemple, je sais que vous étiez à Moose Jaw. Autrefois, si vous postiez une lettre ou autre chose dans la région de Moose Jaw, le tri se faisait sur place et, généralement, c'était livré le lendemain. Maintenant, Postes Canada l'envoie non seulement à Regina, mais aussi à des endroits comme Winnipeg par exemple, en fin de semaine. En raison de ces changements au réseau, le courrier va et vient. C'est plus facile à traiter et on économise un peu, mais cela provoque une détérioration considérable du service, surtout pour les gens et les entreprises de ces centres de taille moyenne.

• (0935)

**Le président:** C'est une remarque valable et je ne veux pas vous couper la parole. Nous l'avons entendu un peu partout au Canada. Par exemple, à Dryden, en Ontario, on envoie le courrier local à Thunder Bay. Avec l'aller-retour cela équivaut à une livraison en quatre jours au lieu d'un seul.

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

**M. Daryl Barnett (directeur, relations du travail, AIL Canada):** Merci beaucoup.

Membres du comité, merci de permettre à American Income Life de commenter l'avenir de Postes Canada.

Je m'appelle Daryl Barnett et je suis directeur des relations de travail à la American Income Life Insurance Company.

En tant que Canadien, je reconnais le service précieux de Postes Canada dans toutes les collectivités du pays. Le premier bureau de poste a été créé en 1851, 16 ans avant la Confédération, comme nous l'apprend le site web du Contexte historique du service postal au Canada. Le service postal canadien fait partie du tissu social qui unit tous les Canadiens.

Pour situer la American Income Life Insurance Company en contexte, mieux connue sous l'acronyme AIL au Canada, sachez que celle-ci a une licence d'exploitation au Canada et aux États-Unis d'Amérique et qu'elle est enregistrée pour faire affaire en Nouvelle-Zélande. Nous comptons actuellement plus de 7 000 représentants et employés de par le monde, Canada inclus. American Income Life et sa filiale de New York, National Income Life, desservent 10,8 millions de familles ayant un revenu de travail et détiennent un portefeuille de plus de 50,4 milliards de dollars en assurance-vie.

Notre siège social au Canada se trouve ici, à Winnipeg. C'est également à Winnipeg que nous avons notre centre de relations publiques et nous avons des bureaux de représentants généraux et de relations publiques un peu partout au Canada.

AIL contribue à l'économie et à la collectivité par les taxes versées et les services d'assurance offerts aux familles de travailleurs canadiens. Nous sommes une organisation avec un esprit communautaire et nous participons à de nombreuses activités nationales, provinciales et locales. Notre compagnie offre des occasions de carrière aux résidents locaux du Canada.

Depuis 2010, la Société canadienne des postes et ses employés ont traité plus de cinq millions d'objets de correspondance de première classe expédiés par AIL à tous ses clients. Ce chiffre exclut les colis en poste prioritaire, les colis non standards ou surdimensionnés et autres envois liés aux activités quotidiennes normales d'AIL.

En 1981, Postes Canada est devenue une société de la couronne et a garanti des services de base aux Canadiens. Cette universalité est essentielle à notre travail et aux produits que nous offrons à nos clients canadiens. Postes Canada et ses employés offrent un service précieux à AIL, en fonction de son plan d'affaires au Canada.

Nous appuyons les initiatives de renforcement de Postes Canada et de ses services aux Canadiens. Nous sommes contre les boîtes aux lettres communautaires comme méthode de livraison de remplacement. Selon nous, cette méthode réduit la sécurité et pénalise les aînés, les pauvres et les handicapés. Évidemment, on l'a déjà dit, les conditions climatiques sont préoccupantes à cause des serrures qui gèlent et de l'accès compliqué au courrier.

Nous continuons d'appuyer la livraison à domicile qui, selon nous, est une méthode de livraison du courrier pratique, sécuritaire et universelle. Ce type de livraison favorise notre plan d'affaire. Comme le démontre la recherche, les clients du service à domicile sont moins enclins à jeter le courrier sans l'avoir lu que les clients du système de livraison centralisé.

American Income Life Insurance appuie également une population active forte et nous croyons dans la nécessité de protéger les travailleurs ainsi que les intérêts à long terme des entreprises canadiennes. Selon nous, cela nécessite des politiques d'appui aux entreprises qui favorisent la création d'une classe moyenne robuste, qui moussent la croissance économique et qui favorisent la prospérité pour tous.

Les syndiqués de Postes Canada constituent une main-d'œuvre sûre, bien formée et pouvant financièrement contribuer au renforcement communautaire. Selon nous, l'idée de remplacer les travailleurs postaux par des vendeurs au détail, touchant des salaires inférieurs, ne favorise pas une économie forte et des communautés fortes.

Cela étant, nous sommes contre toute diminution des avantages, des conditions et des modalités négociés des travailleurs postaux. Nous appuyons Postes Canada comme une entreprise viable. En changeant la livraison postale on change la façon de fonctionner de Postes Canada. Selon nous, la collectivité pourrait utiliser différemment les installations de Postes Canada. Plutôt que de voir Postes Canada se tourner vers les détaillants, il faut plutôt chercher à créer des services au détail et autres, par le truchement de Postes Canada.

Je vous remercie beaucoup pour votre temps.

● (0940)

**Le président:** Merci pour vos exposés. Nous allons passer aux questions et réponses.

Allez-y, madame Shanahan.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci, monsieur le président, merci à nos témoins d'être là avec nous ce matin.

D'entrée de jeu, j'aimerais poser à chacun une question afin de donner le ton.

Le mandat de Postes Canada représente tout un défi compte tenu de l'obligation faite à la Société d'offrir un service universel et d'être une entreprise rentable dans le temps. Selon vous, pour l'avenir de Postes Canada, doit-on d'abord privilégier le service ou les affaires?

**M. Gord Fisher:** Selon moi, c'est le service d'abord, car c'est un service public. Les profits potentiels de la bonification des services de Postes Canada peuvent payer l'opération. C'est ce que nous disons depuis 30 ans: les profits devraient servir à améliorer et à accroître le service aux Canadiens. Je dirais que c'est toujours le service d'abord dans une organisation de service public.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci beaucoup.

Monsieur Bennett, j'ai compris que vous passiez votre tour. Très bien.

Allez-y, monsieur Barnett.

**M. Daryl Barnett:** Pour nous, le service est une partie importante de notre plan d'affaires étant donné notre façon de travailler avec nos clients et les membres de l'organisation. Le service à la clientèle est primordial. Pour nous les affaires vont de pair avec le service. À Postes Canada, les volets affaires et service devraient collaborer pour rendre le service primordial, comme c'est le cas pour notre compagnie.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci beaucoup.

Je suis vraiment intéressé à votre message, monsieur Barnett, puisque vous représentez le côté des affaires en tant que client commercial de Postes Canada. D'autres témoins nous ont parlé des détails de la livraison et du suivi. Plus tôt cette semaine, on nous a parlé de l'importance de l'horodatation du courrier, surtout pour les gros expéditeurs. J'imagine que, dans l'assurance vie, le délai de livraison de votre courrier est critique pour vos clients, comme le renouvellement des polices d'assurance vie, et vous devez savoir si les gens ont reçu vos avis.

Pouvez-vous nous parler de vos relations avec Postes Canada comme client commercial? Quelle est votre expérience et que pourrait-on améliorer?

**M. Daryl Barnett:** Nous traitons avec une multitude de clients, partout au pays, qui s'appuient sur un réseau étendu de membres, soit des organisations sans but lucratif ou communautaires. Quand nous commençons à faire affaire avec une organisation, nous arrêtons un processus qui permet à ses membres de définir quel produit d'American Income Life est susceptible de les intéresser. Ainsi, nous avons un modèle d'affaires à deux volets: le premier est celui l'organisation avec laquelle nous travaillons et le deuxième correspond aux membres de cette organisation.

**Mme Brenda Shanahan:** Comment utilisez-vous Postes Canada pour vos affaires?

**M. Daryl Barnett:** Nous faisons des envois postaux directs aux membres de nos organisations clientes.

**Mme Brenda Shanahan:** Vous utilisez Médiaposte ou le courrier de sollicitation.

**M. Daryl Barnett:** Nous utilisons le courrier de première classe pour les particuliers.

**Mme Brenda Shanahan:** Comment fait-on le suivi, une fois que les gens ont reçu les politiques? Quel service postal utilise-t-on?

**M. Daryl Barnett:** Encore une fois, nous utilisons le courrier de première classe de Postes Canada. Dans certains cas, nous expédions par poste prioritaire, selon la nature des documents.

**Mme Brenda Shanahan:** À votre connaissance, votre entreprise maintient-elle des contacts avec un employé spécialisé de Postes Canada?

**M. Daryl Barnett:** Notre bureau de relations publiques principal est situé à notre siège social de Winnipeg et nous y employons probablement une personne désignée; toutefois, nos bureaux dans les autres régions du pays n'ont pas d'employés affectés à cette tâche.

**Mme Brenda Shanahan:** Des témoins précédents, propriétaires d'entreprises, nous ont dit que les conflits de travail, ou la menace de conflits de travail, sont une énorme pierre d'achoppement pour eux. Ils doivent trouver d'autres services de livraison et quelques-uns des petits vendeurs sur Internet ont même dû cesser leurs activités.

Monsieur Fisher ou monsieur Bennett, quelles assurances pouvez-vous nous donner pour l'avenir? Si on désire utiliser la livraison de colis, et je crois que c'est la meilleure façon de procéder, cela pourrait constituer un sérieux facteur réhibitoire pour ce qui est de la croissance future.

● (0945)

**M. Gord Fisher:** Il existe évidemment des conventions collectives qui vont être renégociées. Bien entendu, on en parle principalement en raison de ce qui s'est produit l'été dernier. Selon le syndicat, il s'agissait d'une blessure que Postes Canada s'est infligée toute seule. Nous nous sommes exprimés très clairement, et nous nous exprimons très clairement depuis plusieurs années: en situation de conflit de travail, nous désirons avoir un impact minimal sur la clientèle. Nous avons pris des mesures exceptionnelles en ce sens.

Rappelons que, lors du dernier conflit de travail, en 2011, nous avons eu recours à des grèves tournantes, ce qui a ralenti le service, sans l'interrompre. Selon nous, assurer le service à la clientèle et la livraison du courrier sont d'une importance capitale pour les Canadiens. Un survol des dernières années confirme que nous avons toujours agi en ce sens.

Cela n'a pas toujours été le cas, comme, par exemple, lors du conflit de travail qui a eu lieu en 1981, il y a 35 ans. C'est la dernière fois qu'une véritable grève des postes est survenue. En règle générale, nous avons effectué des grèves tournantes et, lorsqu'il y a eu interruption du service postal, ce fut en raison d'une intervention du gouvernement ou d'un lock-out imposé par Postes Canada.

Comme je l'ai mentionné, le plus récent conflit était une blessure que Postes Canada s'est infligée. Nous avons très clairement exprimé notre désir de continuer à livrer le courrier des Canadiens, même si une convention collective faisait l'objet d'une négociation, et même si nous avions le droit de déclencher une grève, conformément au Code canadien du travail.

**Mme Brenda Shanahan:** Voilà qui est intéressant.

Que devrions-nous faire pour favoriser une approche davantage axée sur la collaboration et pour faire en sorte que Postes Canada demeure viable dans les années à venir?

**M. Gord Fisher:** Plus viable sur le plan des relations de travail et...

**Mme Brenda Shanahan:** Viser la croissance, de sorte que nous puissions avoir une entreprise viable. Nous avons entendu des propos fort intéressants. Personne ne conteste le fait que le volume de courrier est en baisse, mais il est très intéressant de constater que l'utilisation des colis postaux est en croissance et d'imaginer ce que cela nous réserve pour l'avenir. Cependant, d'autres concurrents prendront place dans ce marché. Il suffit de peu de temps pour qu'ils en comprennent les possibilités.

Postes Canada tire sa force de son réseau de distribution existant; or, quels moyens ses employés prendront-ils pour assurer la pérennité de cet atout majeur?

**Le président:** Monsieur Fisher, je crains qu'il vous faille réserver votre réponse. Quand M. Blaikie vous posera sa question, vous pourrez nous donner des précisions à cet égard.

Je rappelle à tous les témoins que les créneaux de cinq ou sept minutes englobent les questions et les réponses.

Nous allons passer à notre prochain témoin, M. Clarke.

Si vous n'êtes pas parfaitement bilingue, vous pouvez utiliser vos écouteurs.

[Français]

Monsieur Clarke, vous disposez de sept minutes.

**M. Alupa Clarke:** Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous. Je vous remercie d'être présents ici aujourd'hui avec nous.

Dans presque toutes les réunions du Comité tenues cette semaine, il y avait des représentants du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Vous êtes assidus, c'est fantastique!

J'aimerais commencer par demander à M. Bennett combien de membres il y a dans sa section locale.

[Traduction]

**M. Glenn Bennett:** La section locale de Winnipeg en a environ 1 400 membres.

**M. Alupa Clarke:** Bon. Voilà qui est impressionnant.

[Français]

J'ai constaté, au cours de la dernière semaine, un peu partout au Canada, que la majorité de vos collègues semblent douter des prévisions budgétaires déficitaires de Postes Canada. Je parle du déficit de 750 millions de dollars qui est prévu d'ici 2026. Tout

comme vos collègues du reste du Canada, doutez-vous de ces prévisions?

[Traduction]

**M. Glenn Bennett:** Vous parlez des prévisions du Conference Board du Canada?

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Je parle de Postes Canada, oui.

[Traduction]

**M. Glenn Bennett:** Ces prévisions ont mis lamentablement à côté, et sur toute la ligne. Elles étaient bien loin de la réalité. En fait, l'une des prévisions a fait une erreur de plus de 300 millions de dollars; or, à mon avis, ce rapport n'est pas du tout digne de confiance.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Je peux croire en vos doutes, mais une chose me rend un peu perplexe. Le groupe de travail qui a été nommé par le gouvernement libéral a rendu son rapport récemment — notre étude fait suite à ce rapport — qui présente les mêmes conclusions déficitaires de Postes Canada.

Comment expliquez-vous que, trois ans plus tard, ce groupe de travail arrive aux mêmes conclusions, erronées selon vous?

• (0950)

[Traduction]

**M. Glenn Bennett:** J'ignore qui vous a fait part de ces chiffres.

Je sais que M. Deepak Chopra siège au conseil d'administration du Conference Board du Canada, et je crois savoir qu'il vous a fourni ces chiffres. Rien n'indiquait que ces chiffres allaient être atteints. En réalité, lorsqu'ils ont été divulgués, les chiffres et les profits de Postes Canada dépassaient largement les prévisions.

J'ignore d'où vous proviennent ces chiffres et qu'est-ce que vous examinez, mais...

**M. Gord Fisher:** J'ajouterai qu'une partie du rapport publié par le premier comité — et le syndicat a déjà clairement exprimé ses réserves au sujet de ce rapport — appuyait en fait ses chiffres sur le rapport du Conference Board du Canada, qui comprenait...

**M. Alupa Clarke:** Ernst & Young a réalisé une étude qui en est venue à la même conclusion.

**M. Gord Fisher:** Oui, mais ils n'ont pas fait leur propre analyse. Ils ont examiné le rapport du Conference Board du Canada et accepté ses conclusions, lesquelles se sont révélées complètement fausses. Cela a été prouvé au bout d'un an: ils ont prévu une perte de 200 millions de dollars au cours de l'année de la parution du rapport ou de l'année qui suivrait, alors que nous avons réalisé un profit. Nous avons vu cela à plusieurs reprises. Il existe de nombreux articles sur ce rapport et l'examen de celui-ci.

Ce rapport pose problème, car on n'a jamais fait une analyse indépendante ou tenu compte d'une telle analyse; on fait erreur en l'acceptant dans le cadre de l'étude du comité. On doit réaliser une analyse indépendante et examiner les chiffres qu'elle révèle, parce que les conclusions de cette étude se sont révélées fausses. Elle comprend une foule d'erreurs qui ont été identifiées au fil des ans.

En fait, je dirais que Postes Canada est très bien positionnée pour réaliser d'importants profits grâce aux nombreux services qu'elle peut offrir.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** En 2013, Postes Canada a présenté son plan d'action en cinq points. Il m'est venu une question à l'esprit à ce sujet.

Les travailleurs de Postes Canada ont-ils proposé un plan parallèle pour assurer la viabilité à long terme de la Société?

[Traduction]

**M. Gord Fisher:** Je crois avoir bien compris la question. J'en ai peut-être perdu un bout, là.

En gros, sur le plan de la longévité de Postes Canada, le syndicat prône depuis 1980 l'élargissement des services qu'offre la Société. Nous avons toujours été d'avis que la bonification des services dépend des moyens utilisés pour faire croître les profits. Nous avons le plus grand réseau de vente au détail du pays. Nous avons accès à des zones inaccessibles à de nombreux autres concurrents. Et la banque postale n'est qu'un exemple. J'ose croire que votre comité a pris connaissance des nombreux autres de services que Postes Canada pourrait offrir.

La seule raison avancée pour expliquer la raison pour laquelle la Société n'offre pas ces services... Par exemple, et je ne citerai pas toute la réponse, Postes Canada a déclaré de façon générale qu'elle n'offrirait pas les services bancaires postaux parce que les Canadiens sont déjà bien servis par les banques existantes. Mais cela ne veut pas dire que nous devons nous retenir d'entrer dans un marché concurrentiel, si nous désirons offrir de nouveaux services. Comme on l'a dit plus tôt, Postes Canada se livre à de nombreuses activités concurrentielles. À titre de syndicat, nous sommes d'avis qu'il faut intervenir dans des secteurs où l'on peut faire des profits, lorsqu'on possède un tel réseau de vente au détail qui nous permettrait de faire des affaires fructueuses.

Si les entreprises veulent se mesurer à Postes Canada, et elles le veulent, tant mieux. À titre d'entreprise, et pour offrir des services — ce qu'elle est obligée de faire — Postes Canada devrait également pouvoir intervenir dans des secteurs où elle peut faire des profits et rivaliser avec ces entreprises. Cela devrait comprendre les services bancaires et tout autre service qu'elle voudrait offrir.

[Français]

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

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

**M. Alupa Clarke:** À mon avis, le grand problème, actuellement, c'est qu'il y a deux visions qui s'appuient sur deux hypothèses différentes. La direction de Postes Canada prétend qu'il y aura un déficit d'ici 10 ans, et que la rentabilité et l'existence même de la Société, sont menacées. De leur côté, au contraire, les syndicats de travailleurs soutiennent que la rentabilité et la solvabilité sont bonnes. Personnellement, j'adopte une position neutre à cet égard.

En supposant que Postes Canada ait raison, et qu'un déficit monstrueux apparaisse d'ici 10 ans, croyez-vous qu'il serait louable et raisonnable de demander aux travailleurs de faire des efforts? Ne parlons pas nécessairement de réduction du salaire, ce que personne ne souhaite. Votre syndicat serait-il prêt à accepter une réduction du nombre de congés annuels pour raison de maladie?

En fait, la majorité des Canadiens n'ont pas accès à ce genre d'avantages sociaux. Selon vous, jusqu'à quel point les travailleurs

devraient-ils faire un bout de chemin, de leur propre initiative, pour améliorer la situation à Postes Canada?

• (0955)

[Traduction]

**Le président:** Je vous prie de nous donner une réponse très brève.

**M. Gord Fisher:** Je crois que les employés de Postes Canada ont agi ainsi. Au cours des deux ou trois dernières séries de négociations, ils ont laissé tomber deux ou trois éléments qui étaient onéreux pour Postes Canada et qui avaient un effet négatif sur ses résultats financiers. Ainsi, les employés des postes n'ont plus droit aux congés de maladie. Ils ont un système différent que l'employeur leur a imposé parce qu'il était plus économique. Ces employés ne reçoivent plus une indemnité de départ lorsqu'ils quittent leur poste. C'est une des choses que la Société a laissé tomber.

Les travailleurs des postes ont renoncé à beaucoup de choses, mais Postes Canada n'a donné aucun signe qu'elle s'engageait sur la voie de la rentabilité. Dans une large mesure, le problème remonte à 2008, à l'époque où Postes Canada s'est engagée dans l'autre sens, c'est-à-dire, en diminuant sa capacité de faire des profits au lieu de la renforcer.

**Le président:** Merci.

Allez-y, monsieur Blaikie. Vous disposez de sept minutes.

**M. Daniel Blaikie:** Merci.

Je voudrais revenir un peu sur la thèse de M. Clarke, à savoir que Postes Canada est aux prises avec deux visions opposées; c'est en partie ce dont il s'agit. D'une part, il y a ceux qui affirment que nous nous dirigeons vers un déficit. Je crois que nous avons entendu dire que les chiffres à cet égard sont très discutables; malheureusement, ils semblent se perpétuer. C'est l'un des points de vue, et il se résume dans la question suivante : « Quels services Postes Canada devrait-elle laisser tomber dans le but de rentabiliser ses opérations actuelles? »

L'autre vision consiste à affirmer que Postes Canada et son infrastructure présentent une occasion d'offrir de bons services aux Canadiens. Il s'agit d'un précieux bien public; or, comment peut-on améliorer cette institution dont le but principal est de fournir de bons services essentiels aux Canadiens, où qu'ils vivent? Quels sont les mécanismes qui nous permettraient d'élargir son mandat et de produire des revenus à l'avenir? Non seulement en ce qui a trait aux nouveaux services, mais aussi pour permettre à la société d'augmenter son chiffre d'affaires conformément à son mandat, si un nombre des précieux services qu'elle offre depuis plus longtemps doit être subventionné par ses autres activités.

Je crois qu'il n'existe aucun doute quant au côté que choisit le STTP à ce sujet. Désirez-vous prendre quelques minutes pour expliquer cette vision un peu mieux?

**M. Glenn Bennett:** Je commencerai, et Gord pourra peut-être ajouter ses commentaires.

En effet, comme je l'ai mentionné, Postes Canada a pris un engagement important à cet égard, qui est de livrer le courrier à travers le pays, d'un océan à l'autre. Sur le plan de la logistique, nous agissons selon ce système, mais je crois que nous négligeons d'en tirer profit. Nous avons l'occasion d'ajouter des services bancaires postaux à nos opérations. Lorsque les banques quittent les petites collectivités et celles du Nord, nous avons l'occasion d'y établir un service bancaire quelconque, étant donné qu'il s'y trouve des bureaux de poste. Il pourrait s'agir de services de base, ou de tout autre service couvert par une entente que Postes Canada pourrait conclure pour nous permettre d'entreprendre cette activité.

Postes Canada a aussi éliminé plusieurs services, comme le Programme Aliments-poste à l'intention des communautés du Nord, entre autres. Nous devrions utiliser nos infrastructures existantes pour rétablir ces services, voire les élargir.

Gord, j'ignore si vous...

**M. Daniel Blaikie:** À titre d'exemple, ici au Manitoba, notre compagnie d'électricité est de propriété publique. Ainsi, il y a quelques années, cela a permis au gouvernement du Manitoba d'offrir aux citoyens la possibilité d'étaler leurs cotisations à l'assurance-médicaments sur douze mois et de les acquitter en même temps que leur facture d'électricité. Avant cela, le plein montant de la cotisation devait être versé à la fin de l'année.

Lorsqu'on a des sociétés d'État solides, on est en mesure d'offrir des services aux citoyens qui ne pourraient être offerts en l'absence de ces mécanismes. Je crois que cela fait partie de la vision de Postes Canada que vous nous présentez.

**M. Gord Fisher:** Oui, bien sûr. C'est-à-dire, que les coûts reliés à la livraison dans les régions éloignées sont un inconvénient; toutefois, on peut profiter de cette situation en y offrant d'autres services. Nous devons être disposés à leur offrir des services conçus sur mesure. Lorsqu'il s'agit d'un endroit comme Inuvik ou Tuktoyaktuk, où d'autres services ne sont pas disponibles, on peut adapter le bureau de poste pour qu'il les offre, tout en réalisant des profits. Cela compenserait les coûts supplémentaires reliés à la livraison du courrier dans ces régions. À mon avis, cela et tout à fait exact, comme l'exemple que vous avez donné. C'est une chose que Postes Canada peut faire.

Il s'agit d'une situation intéressante, parce que le syndicat est assis là, et affirme essentiellement depuis 2008 — peut-être même un peu avant cela, mais vraiment depuis 2008, qui, incidemment, a été l'année du dernier examen du mandat de Postes Canada, comme vous le savez — que Postes Canada peut faire et fera des profits. Elle a réalisé des profits, en effet, mais elle affirme depuis toujours que le ciel lui tombe sur la tête, et qu'elle perd de l'argent; or, pour l'essentiel, elle a tenté de supprimer des services et les avantages accordés aux salariés. Nous disons que cette société fait fausse route à cet égard.

Nous devrions discuter de tous les services qui pourraient être offerts, nous devrions faire concurrence où cela est nécessaire et offrir des services où ils n'existent pas. Ainsi, des tonnes de profits pourront être réalisés. Avec une bonne gestion et une bonne exploitation, il est presque impossible de ne pas faire de profits. En fait, c'est déjà le cas: comme nous le savons, au cours des 20 dernières années, la société a réalisé des bénéfices de 2 milliards de dollars, lesquels ont été versés au gouvernement fédéral sous forme d'impôts et de dividendes. Pour ma part, je crois que ces recettes auraient dû être utilisées pour étendre les services que les Canadiens défraient. Mais, en réalité, il s'agit du montant final, une fois qu'on a payé toutes les dépenses d'exploitation.

Je vous remercie.

• (1000)

**Le président:** Monsieur Blaikie, vous avez deux minutes.

**M. Daniel Blaikie:** Lorsque les gens parlent de politique, il me semble que la question du défi que posent les revenus pour les gouvernements revient souvent. C'est assurément le cas ici en Chambre. Le défi de générer des revenus étant ce qu'il est, il me semble que si on a une société d'État qui peut offrir des services à juste prix et générer des revenus, ces revenus seront soit réinvestis dans les services par l'entremise de la société ou, si Dieu le veut, il y aura un surplus suffisant qui pourra être transféré pour d'autres dépenses.

Au bout du compte, si le gouvernement doit offrir des services essentiels, les Canadiens doivent les payer d'une manière ou d'une autre. Si certains Canadiens les paient en consommant des services qu'ils apprécient à un prix raisonnable, et qu'il y a un surplus qui peut être appliqué à d'autres nécessités, est-ce que ce n'est pas...? Nous entendons qu'il faut diminuer les impôts, mais nous avons également besoin de trouver des revenus pour offrir des services gouvernementaux. Si une société d'État est efficace et qu'elle est en mesure de fournir des services à juste prix et de réaliser des bénéfices, est-ce que ce n'est pas souhaitable dans la perspective d'augmenter les revenus de l'État pour d'autres dépenses?

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

**M. Gord Fisher:** C'est certes très pertinent lorsque la marge bénéficiaire atteint un niveau où il est possible de prendre les bénéfices et de les utiliser pour offrir d'autres services.

Ce qui m'inquiète, c'est que même lorsqu'ils ont généré des bénéfices de centaines de millions de dollars, ils ne l'ont pas fait. Ils ont continué d'augmenter les prix aux consommateurs et aux entreprises. Nous aimerions voir, de temps en temps, une amélioration du service sans que les prix aux consommateurs n'augmentent. Je pense qu'en somme, il y aurait plus de courrier dans le système, une plus grande utilisation du service et certainement de meilleurs bénéfices si on offrait un meilleur service.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Whalen, vous avez sept minutes.

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

Merci à tous d'être venus. Nous avons tenu une longue série de réunions dans tout le pays, et je voudrais juste saisir l'occasion d'échanger un peu avec les représentants du STTP sur quelques points que j'ai entendus. J'aurais quelques questions. C'est une conversation un peu surréaliste, parce que je l'ai eue dans de nombreuses réunions au cours des trois dernières semaines. J'en fais toujours partie, mais c'est toujours un interlocuteur différent de l'autre côté.

Je voulais que vous sachiez que nous avons pris bonne note de ce que vous avez amené. La protection des emplois de la classe moyenne nous tient à cœur. Nous sommes inquiets que les salaires que gagnent les employés des postes à l'heure actuelle ne leur permettent pas un niveau de vie de classe moyenne. Les avantages sont encore bons, mais ils ne sont plus ce qu'ils étaient. Nous reconnaissons que la situation est difficile pour les travailleurs des postes et leur famille.



Nous avons discuté de quelques points, et j'ai beaucoup appris. Quant à l'Union postale universelle, ce que je comprends est que la situation de la Chine sera bientôt résolue et qu'ils seront affectés par les nouveaux tarifs en 2018, instaurés à l'insistance des États-Uniens. Je ne suis pas certain de la façon dont cela affectera les tarifs internationaux des autres pays. La République dominicaine, par exemple, ne sera pas considérée comme un pays développé.

Ma première question s'adresse à M. Bennett.

Est-ce que Postes Canada et le syndicat accepteraient que le gouvernement du Canada considère ces taux inférieurs pour le courrier international reçu des pays en développement comme une aide au développement, et qu'en contrepartie, le gouvernement canadien puisse payer une sorte de subvention à Postes Canada en reconnaissance du fait que le gouvernement du Canada finance et soutient en fait le service postal d'un pays en développement?

**M. Glenn Bennett:** En ce qui a trait aux produits en provenance du tiers-monde, c'est l'Asie qui nous préoccupe le plus. Nous savons que la marchandise arrive à pleins bateaux, et elle est entreposée en Chine jusqu'à ce qu'ils puissent la charger. Cela figure dans notre système.

En fait, à Vancouver, il y en a des camions pleins, qui attendent d'être traités, et puis c'est...

• (1005)

**M. Nick Whalen:** Mais du point de vue des subventions, dans la mesure où les pays en développement ne paient pas les tarifs du marché, que nous ne jugez pas justes en fonction du service offert, comment le gouvernement du Canada devrait-il reconnaître cela? Est-ce que cela vaut une subvention à Postes Canada?

**M. Glenn Bennett:** J'ai mentionné dans mon rapport que ça attend là et que ça coûte de l'argent à Postes Canada. Nous devons faire quelque chose. Si vous dites qu'une aide viendra en 2018 par l'entremise du fonds mondial pour la poste, c'est probablement positif pour Postes Canada. Littéralement, elle perd de l'argent avec ce produit.

Toute aide par cette entremise serait la bienvenue. À la question de savoir si une subvention est nécessaire, oui, Postes Canada a besoin d'une subvention du gouvernement du Canada.

**M. Nick Whalen:** Nous avons eu la chance de visiter le centre de tri de Vancouver. C'est très impressionnant. Les travailleurs travaillent très fort à cet endroit pour traiter des millions de colis et de lettres. C'est très impressionnant.

Le fait de différencier les niveaux de service que les gens reçoivent constitue une occasion, pour Postes Canada, de se servir de cette différenciation pour prendre plus d'argent. Serait-il possible de rendre la norme de service universelle moins stricte, disons jusqu'à trois jours, pour permettre à Postes Canada de mettre en valeur son commerce, de facturer plus pour les services de livraison le jour même, afin qu'elle puisse concurrencer d'autres services de livraison le même jour et offrir un service plus différencié? Est-ce que le syndicat accepterait une proposition de ce genre?

**M. Glenn Bennett:** Je crois que ça existe déjà.

**M. Nick Whalen:** Je veux dire pousser cela plus loin, pour réduire encore plus le niveau de service réservé au courrier ordinaire afin d'accroître la valeur que l'on pourrait tirer de la popularité des services de livraison le même jour ou en 24 heures.

**M. Glenn Bennett:** Voulez-vous dire — allez-y.

**M. Gord Fisher:** Pour ce qui est de rendre la norme de service actuelle moins rigide, comme dans votre exemple, pour le courrier

par lettre de première classe, les gens paient déjà un taux assez élevé et il y a beaucoup de volume. Vous avez visité le centre de Vancouver, je crois qu'ils ont environ 14 LOCM, qui coûtent probablement un demi-million de dollars ou plus, ou environ deux millions de dollars par machine. C'est juste pour les lettres. Ça demeure le produit principal. Ils reçoivent encore plus de lettres que tout autre produit.

Rendre cette norme moins stricte provoquerait une érosion accélérée. Ils font encore de l'argent avec les lettres, alors de dire que nous allons devoir...

**M. Nick Whalen:** « Non » est une réponse acceptable. J'essaie juste de voir de quelle façon nous pouvons essayer d'augmenter les bénéfices et ce que le syndicat en pense.

En ce qui a trait à l'engagement du syndicat dans la gestion de l'organisation, le syndicat serait-il ouvert à avoir des sièges au conseil d'administration de Postes Canada dans un esprit de collaboration, pour participer avec nous aux décisions quant à la direction à donner à ces changements?

**M. Gord Fisher:** C'est une question difficile. Je dois le dire, parce que je suis un travailleur des postes depuis 1981. Lorsque Postes Canada est devenue une société d'État, il y avait deux syndicats, et chacun, à un moment différent, s'est vu offrir un siège au conseil d'administration. C'est arrivé à l'époque.

Un syndicat, le STTP, a refusé catégoriquement, tandis que l'Union des facteurs du Canada a accepté, et son président a siégé au conseil d'administration de Postes Canada.

Maintenant, ces deux syndicats ont fusionné.

Ce n'est pas une décision que nous avons prise en tant que syndicat, et pour ma part, en tant que dirigeant syndical — et je pense que Glenn également — je ne pourrais pas vous répondre avant que la question soit débattue. Je sais que ça s'adresse à la direction de Postes Canada, et que c'est un enjeu de ce comité. Je dois vous dire que nous n'avons pas pris cette décision. Nous sommes une organisation démocratique. De telles décisions prennent du temps.

**M. Nick Whalen:** Une autre question du même ordre. Nous avons reçu ce conseil de la part de spécialistes des pensions, qui nous ont parlé du désir de voir les pensions traitées sur une base entrepreneuriale plutôt que sur la base de l'insolvabilité. L'un des experts qui nous a parlé a suggéré que si le régime était géré conjointement, cela constituerait une norme comptable adéquate.

Avez-vous discuté de la possibilité qu'il soit géré conjointement, de sortir le régime de pensions de la société d'État et de le rendre indépendant, avec une gestion conjointe? On pourrait le retirer des négociations collectives, et vous pourriez dire: « Voici la pension. C'est une entité séparée, gérée conjointement, une entreprise. » Est-ce que vous seriez d'accord? Est-ce que vous en feriez la promotion auprès de vos membres?

**M. Gord Fisher:** Nous n'avons pas adopté la position selon laquelle la responsabilité du régime de pensions devrait être retirée à Postes Canada, ni que cette dernière devrait être responsable des déficits du régime de retraite.

Ce que nous avons dit est que pour certains des changements au régime de pensions que nous avons proposés ou envisagés au cours des sept ou huit dernières années — en somme, depuis que c'est devenu problématique en 2008 — nous devrions nous impliquer davantage.

Actuellement, nous siégeons au comité consultatif. Les différents syndicats au sein de Postes Canada ne devraient pas être de simples conseillers, ils devraient siéger au conseil du régime de pensions et prendre des décisions quant au régime de pensions, parce qu'ils représentent les employés dont l'argent est en jeu.

• (1010)

**M. Nick Whalen:** C'est pourquoi je...

**Le président:** Merci.

Nous allons maintenant entendre les deux dernières interventions. Elles seront de cinq minutes chacune.

Allez-y, monsieur Maguire

**M. Larry Maguire:** Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins d'être ici aujourd'hui et de faire leurs exposés.

Je voudrais seulement retourner pour un instant à la question de mon collègue, M. Clarke, en ce qui a trait aux études d'Ernst & Young, et recueillir vos commentaires à leur sujet. Avez-vous quoi que ce soit à ajouter concernant la position financière de Postes Canada, tant actuellement que pour l'avenir?

Ça pourrait inclure certaines des opérations alternées dont vous avez parlé. Aimerez-vous élaborer un peu là-dessus et nous donner une idée de ce que vous anticipez pour l'avenir?

**M. Gord Fisher:** Oui, certainement. Je ne suis pas en désaccord sur le fait qu'avec la diminution du courrier par lettres, les bénéficiaires peuvent poser problème. Postes Canada doit trouver des façons, et je pense qu'il y a deux façons d'augmenter leurs bénéficiaires. Nous en avons beaucoup parlé, que ce soit en se penchant sur la logistique ou en offrant d'autres services, comme les services bancaires postaux. Grâce au réseau de détaillants qu'elle possède, elle devrait envisager toutes les avenues possibles pour faire de l'argent et garantir un service viable.

L'autre chose que nous recommanderions à Postes Canada est de maintenir le service. Là où le service a connu une baisse, nous croyons aussi... Je pense que n'importe quelle personne ayant un commerce vous dirait que quand on arrête d'offrir des services, on observe une baisse générale et graduelle des affaires. Nous disons que vous ne devriez pas faire ça. Vous devriez prendre de l'expansion et vous devriez améliorer la capacité des consommateurs d'obtenir des articles de façon immédiate.

Nous en avons déjà un aperçu, après les plus récentes négociations et les ententes de principe au sujet de la livraison de colis le même jour — dont ce comité a déjà entendu parler, j'en suis sûr — dans les principaux centres dans tout le pays, ce qui fait qu'il y aurait des livraisons en soirée.

Je comprends comment certains des témoins du groupe précédent apprécieraient que dans leur secteur d'activité, on ne rencontre pas tant de difficultés à livrer des articles aux clients.

Je ne sais pas si Glenn aimerait poursuivre sur un sujet ou un autre.

**M. Glenn Bennett:** Quant au commerce actuel, ne nous racontons pas d'histoires: il y a encore beaucoup de courrier dans le système. Quand je me rends à l'étage du tri, des camions bien remplis de centaines de colis partent et suivent un itinéraire particulier.

Encore l'autre jour, j'ai reçu un courriel de Postes Canada qui nous informait qu'ils déplaçaient huit rues plus loin des boîtes à lettres d'un quartier nord-est de Winnipeg. Nous parlons de volumes en déclin et de la façon dont cela affecte l'exploitation. Est-ce que ça ne mène pas à des volumes décroissants lorsqu'on déménage le mobilier dans lequel les gens déposent ces lettres?

Merci.

**M. Larry Maguire:** Juste un commentaire, un des comités auquel je participe se penche également sur le patrimoine. Nous étudions les façons d'acheminer les nouvelles aux régions rurales et éloignées, et j'ai entendu vos commentaires sur les autres services auxquels Postes Canada pourrait s'intéresser et qu'elle pourrait offrir à ses points de service.

Vous parliez plutôt des régions éloignées. Croyez-vous qu'elle devrait offrir ces services et s'assurer qu'ils soient disponibles là-bas? Croyez-vous qu'elle devrait offrir ces services dans des régions où l'entreprise privée les offre déjà? Seraient-ils offerts dans des régions éloignées qui ne bénéficient pas de ces services?

**M. Gord Fisher:** C'est une question fondamentale, à savoir si, lorsque Postes Canada offre déjà un service, elle devrait concurrencer les autres et peut-être offrir un service de meilleure qualité. Là où un service n'est pas offert, particulièrement si c'est un service rentable différent des services de base, je n'ai aucun doute que Postes Canada devrait offrir ce service aux Canadiens, ça tombe sous le sens. Quand on veut être concurrentiel, est-ce qu'on offre quelque chose qui est déjà offert?

Je dirais que si vous voulez que Postes Canada soit concurrentielle — et elle l'est, sauf pour le service universel de livraison de lettres de première classe — alors Postes Canada est déjà en concurrence avec peut-être 35 services de livraison dans l'industrie, avec des colis, des paquets et des articles en livraison rapide. Cette gamme inclut tant UPS que Purolator, FedEx, Dynamex, Acme Courier Service, sans parler des quelque deux cents entreprises de messagerie que l'on voit dans toutes les villes importantes. Si l'on doit être en concurrence avec d'autres dans le marché du colis, du paquet et de la livraison rapide, alors pourquoi n'aurait-on pas le droit, si les bénéficiaires sont au rendez-vous, de pénétrer d'autres marchés et d'y être en concurrence avec d'autres, si le service est nécessaire, même s'il y a d'autres joueurs? Je pense que ça s'applique aux services bancaires postaux également, car nous savons qu'il y a des banques.

Vous contentez-vous de les offrir dans des régions éloignées, ou les offrez-vous également là où c'est rentable? Nous pensons qu'ils doivent être offerts là où on peut générer des bénéficiaires. Il faut desservir les deux. On ne peut nous demander d'offrir un service sans qu'il ne génère de bénéficiaires, ou même à perte. L'audit viendra et on conclura qu'il faut se débarrasser du service. Vos concurrents vous prennent de l'argent, mais vous ne pouvez pas être en concurrence avec eux sur le marché.

• (1015)

**Le président:** Je vous remercie beaucoup.

C'est Mme Ratansi qui réalisera la dernière intervention de cinq minutes.

**Mme Yasmin Ratansi:** Je vous remercie tous d'être là et nous apprécions le service assuré par Postes Canada et ses travailleurs.

J'ai besoin d'éclaircissements de votre part. Vous avez parlé d'hémorragie des recettes et l'une de vos suggestions concernait le service gratuit fourni aux députés. Postes Canada reçoit 22 millions de dollars du gouvernement à cet égard, ce qui correspond à environ 60 000 \$ pour les 338 employés; je pense que c'est bien rémunéré.

Il y a un autre point que j'aimerais cerner. Monsieur Barnett, vous avez indiqué que depuis 2010, vos affaires avec Postes Canada sont de l'ordre de cinq millions de dollars. Est-ce que c'est un coût parmi les plus élevés de votre organisation, ou est-ce un niveau raisonnable?

**M. Daryl Barnett:** C'est bien sûr un coût dont nous tenons compte et que nous surveillons. Nous sommes conscients de la hausse des coûts de Postes Canada ces dernières années et nous en suivons l'évolution.

Je répète que Postes Canada fait partie de notre plan d'affaires et que toute augmentation de sa part nous oblige à faire des ajustements ailleurs, ce que nous faisons.

Nous gardons un œil là-dessus. Est-ce une source de préoccupations? Nous faisons attention, mais nous continuons de faire affaire avec Postes Canada et c'est ce qu'on veut continuer de faire à l'avenir.

**Mme Yasmin Ratansi:** Je vous remercie.

Vous êtes satisfait du service fourni et vous considérez en avoir pour votre argent.

**M. Daryl Barnett:** Absolument.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

À l'écoute de votre exposé, j'ai cru comprendre que vous contestiez les chiffres du Conference Board du Canada, ou quelque chose du genre. Qu'en est-il pour Ernst & Young? C'est le cabinet d'audit de bonne réputation qui l'a justifié. Dites-moi, convenez-vous de ces chiffres ou pensez-vous qu'ils ne sont pas...

**M. Glenn Bennett:** Je n'ai pas assez vu les chiffres d'Ernst & Young pour...

**Mme Yasmin Ratansi:** Le bilan vérifié?

**M. Gord Fisher:** Je ne l'ai pas étudié en détail, avec l'analyse présentée.

**Mme Yasmin Ratansi:** Bien, ça ira.

Vous avez parlé du groupe de travail. Le groupe de travail a pris le bilan vérifié de Postes Canada et est allé de l'avant à partir de ça. Pensez-vous que le groupe de travail n'a pas fait preuve d'une diligence raisonnable?

**M. Gord Fisher:** Ce que le groupe de travail a effectué a soulevé quelques questions. J'ai précédemment relevé un point, soit ce qu'il a semblé considérer comme la rentabilité future de Postes Canada. L'autre point concerne la position qu'il a au fond adoptée, laquelle s'oppose essentiellement au service bancaire postal, et je...

**Mme Yasmin Ratansi:** Je vais en venir au service bancaire postal dans un instant, donc je vous arrête tout de suite parce qu'il me reste très peu de temps.

Dans les pays où les produits du service postal sont en baisse, on a adopté le service bancaire postal sous diverses formes, que le partenariat soit privé ou public.

Où aimeriez-vous débiter le projet pilote de service bancaire postal et quelles sont les autres expériences tentées à l'échelle internationale, à part le service bancaire postal, que vous avez eu l'occasion de considérer? Des universitaires nous ont dit qu'il y avait des tactiques d'ailleurs que vous pourriez probablement adopter.

**M. Gord Fisher:** Je vais répondre à la première partie de la question et laisser M. Bennett répondre à l'autre.

En ce qui concerne le service bancaire postal, ce que j'aimerais dire, c'est que c'est viable. Il montre qu'il occuperait probablement, comme le dit même le rapport du groupe de travail, environ 30 % du marché dès le départ. C'est ce qu'on peut lire dans la réponse du groupe de travail.

S'ils lancent des projets pilotes, comme il est d'usage, j'aimerais les voir mis en place dans plusieurs endroits différents, tant en milieu rural qu'en région éloignée, voire au centre-ville, et indiquer des endroits pour concrétiser des projets pilotes. Je favoriserais des bureaux dotés d'employés de Postes Canada membres du STTP et non les comptoirs franchisés que certains ont mentionnés plus tôt. On assurerait ainsi un meilleur contrôle et ce serait le meilleur moyen d'évaluer leur rentabilité et les services pouvant être offerts.

**Mme Yasmin Ratansi:** Monsieur Bennett, quelles autres expériences à l'échelle internationale pensez-vous que Postes Canada devrait adopter en tant que pratiques exemplaires?

**M. Glenn Bennett:** Les pratiques exemplaires d'autres secteurs internationaux?

**Mme Yasmin Ratansi:** Pour obtenir plus de recettes.

**M. Glenn Bennett:** Je n'en ai aucune idée. Je n'ai pas étudié la question, donc je passe mon tour. Peut-être que M. Fisher sait quelque chose à ce sujet.

**M. Gord Fisher:** Oui. Mis à part le service bancaire postal, à l'échelle internationale, nous avons vu différents bureaux de poste offrir différents services, et je crois qu'une évaluation est nécessaire.

Une partie du problème, bien sûr, au Canada vient du fait que nous n'avons pas le droit d'offrir des services ou qu'il est difficile d'offrir des services fournis ailleurs. Des pays assurent la livraison quotidienne du courrier, d'autres ont la livraison deux fois par jour. En qualité de représentant syndical, j'adorerais voir ça, mais...

● (1020)

**Mme Yasmin Ratansi:** Je vous arrête. Combien de fois avez-vous fait la grève?

Je vous demande de me répondre très vite. Mon temps est écoulé.

**M. Gord Fisher:** Si nous reculons dans le temps, la dernière vraie grève postale a eu lieu en 2011. C'était une grève rotative et elle s'est transformée en lockout très peu de temps après, le tout suivi d'une loi de retour au travail adoptée par le gouvernement en place. Avant cela, je pense que c'était en 1999. Avant celle-là, à moins que j'en aie oublié une, c'était en 1987, une grève rotative à laquelle une loi a mis un terme.

**Mme Yasmin Ratansi:** Je vous remercie beaucoup.

**Le président:** Je remercie encore une fois tous les groupes de témoins.

À titre d'information, monsieur Fisher et monsieur Bennett, le Comité dispose des témoignages contradictoires entendus concernant la viabilité financière de Postes Canada. Votre organisation, votre syndicat a déclaré, avec raison je crois, si vous examinez les bilans vérifiés, que Postes Canada a dégagé des profits 19 fois au cours des 20 dernières années, ou quelque chose du genre. Le groupe de travail et le Conference Board du Canada ont prévu un bilan déficitaire en 2026.

Nous allons convoquer Ernst & Young pour étudier cela de plus près, parce que je crois que ça dépend en fait des hypothèses qui nous ont été présentées au départ. Nous devons clarifier, dans notre esprit, si Postes Canada court réellement un sérieux risque d'essuyer un déficit ou si, à long terme, elle conservera sa rentabilité. Nous allons approfondir la question. Je veux simplement vous en donner l'assurance.

De plus, si vous avez d'autres informations que vous souhaitez nous communiquer parce que vous considérez qu'elles peuvent nous être utiles, ne vous gênez pas. Vous pouvez les faire parvenir à la greffière du Comité. Nous vous demandons seulement que dans ce cas, vous essayiez de le faire d'ici une dizaine de jours, parce que nous allons commencer à rédiger notre rapport au Parlement très peu de temps après.

Je réitère nos remerciements pour votre présence. Nous apprécions vos témoignages.

Nous allons suspendre la séance quelques minutes, le temps que les prochains témoins s'approchent de la table.

• (1020) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1025)

**Le président:** Je pense que nous allons reprendre maintenant.

Je remercie le groupe de témoins d'être là.

Je ne suis pas certain que vous étiez tous dans la salle lors des exposés précédents. Je soupçonne un ou deux d'entre vous de venir tout juste d'arriver, donc je vais expliquer brièvement comment fonctionne la séance.

Nous demandons à chacun de faire une courte déclaration préliminaire. L'expérience nous a appris que la majeure partie de l'information qui nous est communiquée est le résultat des échanges auxquels donne lieu la période des questions. Après vos déclarations, chaque membre du Comité aura la possibilité de vous poser des questions dans l'espoir de recueillir un témoignage intéressant de votre part, ce qui nous aidera dans nos délibérations ultérieures.

Je vais ouvrir la séance avec un court exposé de M. Sauer.

**M. Dave Sauer (président, Winnipeg & District Labour Council):** Je vous remercie beaucoup d'avoir bien prononcé mon nom. J'en suis heureux.

Je me nomme Dave Sauer. J'occupe le poste de président au Winnipeg Labour Council. C'est une fédération ouvrière, un petit conseil syndical. Nous représentons environ 45 000 travailleurs municipaux de la ville de Winnipeg qui composent 65 sections locales de syndicats affiliés. Nous existons depuis 1894. Notre histoire remonte loin, dans cette ville. Une grande partie de notre mouvement et de nos membres tirent leurs origines de l'histoire du North End, à Winnipeg. C'est un secteur historique de Winnipeg. En 1919, il y a eu une grève générale et le gros des participants à cette grève habitaient le quartier North End de Winnipeg. Autrefois, cette communauté était composée d'immigrants et, de nos jours, ce sont essentiellement des Autochtones qui habitent dans ce quartier.

Une des raisons pour lesquelles nous avons vu le jour, je suppose, si vous reculez jusqu'en 1894, c'était en partie pour réduire la pauvreté. Une de nos grandes prétentions de tous les temps, c'est que la lutte contre la pauvreté au Canada n'est possible qu'avec une carte syndicale en poche, parce que, en moyenne, chacun gagne ainsi environ 5 \$ de plus de l'heure. Il faut cependant trouver un moyen pour que cet argent reste dans leurs poches.

Cela étant dit, nous sommes venus dire haut et fort, du moins le mieux possible, qu'il faut convaincre les gens et les membres du

Comité du fait que Postes Canada doit se lancer dans le service bancaire postal.

Il y a un vaste problème de pauvreté à Winnipeg. Particulièrement dans le North End, une grande partie de la pauvreté s'explique du fait que les gens n'ont pas accès à de bons services bancaires. Les gens doivent verser un intérêt de 600 % aux sociétés de prêt sur salaire, les officines de crédit à des conditions abusives, comme je les appelle, les prêteurs sur gages, et ainsi de suite. Nous voulons que Postes Canada s'intéresse au service bancaire postal parce que nous croyons que ça permettrait de réduire la pauvreté dans le North End car il resterait plus d'argent dans la poche des travailleurs.

Nous pouvons vous donner nombre d'exemples différents venant d'ailleurs. En Nouvelle-Zélande, il y a la Kiwibank, qui génère 81 % des profits de la poste néo-zélandaise, après impôt. En Suisse, PostFinance représente 48 % du bénéfice d'exploitation de la poste suisse. En Italie, les profits de la BancoPosta ont permis à la poste italienne de dégager un profit de 55 millions d'euros, soit 86,1 millions de dollars en devises canadiennes. Malgré les pertes encourues par ses activités postales, la Banque Postale, en France, a fait un bénéfice d'exploitation de 842 millions d'euros. Je ne vais pas faire la conversion. C'est un peu compliqué, mais on dirait que ça marche.

Dans un pays comme le Canada, où un nombre croissant de banques délaissent plusieurs régions du pays qu'elles estiment ne plus être assez rentables, voilà qu'apparaissent les sociétés de prêt sur salaire. Nous croyons que Postes Canada peut jouer un rôle essentiel au pays en tenant en échec les officines de crédit.

Le Canada compte plus de 6 000 comptoirs postaux. Si vous regardez les chiffres, vous constaterez qu'il y a des options sur la table. Cela peut marquer un virage audacieux des opérations de Postes Canada. C'est un secteur qu'elle a déjà exploité. Il y avait la caisse d'épargne postale, laquelle a malheureusement cessé ses activités en 1969. C'est quelque chose que nous connaissons déjà. Nous pouvons l'améliorer. Nous pouvons veiller à ne plus jamais devoir traiter avec les officines de crédit.

Je ne cesse de le répéter parce que nous connaissons très bien la situation. Nous travaillons en étroite collaboration avec Centraide Winnipeg, qui est très active au centre-ville. C'est malheureux de voir ça, qu'il n'y a rien qui soit une meilleure option pour les gens que les grandes banques qui n'ont ni guichets ni succursales dans leur quartier.

Pour nous, il s'agit tout simplement de réduire la pauvreté. Je veux marteler ce message aussi souvent que possible pour que tout le monde sans exception se le rappelle. Le service bancaire postal fonctionne dans d'autres pays.

Il y a des options à notre disposition. J'ai entendu un des témoins précédents indiquer à quel endroit il aimerait effectuer quelques essais. J'ai trois options vraiment bonnes. Étant donné la diversité du Canada, vous pourriez choisir un cadre urbain, un milieu rural et un endroit au nord. Ce sont là trois excellents marchés-test.

Pour terminer, je veux souligner que le service bancaire postal est l'avenir de Postes Canada.

Je vous remercie.

•(1030)

**Le président:** Merci beaucoup. J'apprécie votre économie des mots.

Monsieur Rebeck, vous avez cinq minutes.

**M. Kevin Rebeck (président, Fédération du travail du Manitoba):** Merci.

Je m'appelle Kevin Rebeck, et, au nom de la Fédération du travail du Manitoba, la centrale syndicale regroupant plus de 100 000 travailleurs au Manitoba, je suis heureux de faire part des observations suivantes au Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires en lien avec l'étude sur Postes Canada.

Assurer l'avenir du service postal est d'une importance capitale pour protéger le mode de vie des Canadiens ordinaires, afin de maintenir de bons emplois dans les collectivités et avoir une économie florissante. Nous conseillons vivement au Comité d'écouter les réactions de la population, d'évaluer les occasions et les défis et de formuler des recommandations clairement favorables au maintien et à l'expansion du précieux service postal à l'échelle nationale.

Postes Canada a généré des profits 19 fois au cours des 21 dernières années. L'approche du gouvernement Harper, qui a consisté à relever les prix et à éliminer des services, n'a pas bien servi la population canadienne. Soulignons les conséquences désastreuses de sa tentative d'éliminer la livraison à domicile, qui a posé de sérieux problèmes aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite. Postes Canada ne manque pas d'occasions d'innover, de se diversifier et de croître. Nous plaçons qu'il est impératif de restaurer la livraison à domicile pour les personnes qui en ont été privées. C'est impératif pour des motifs d'équité, de fiabilité, de commodité et de sécurité. C'est tout simplement la chose à faire, la position canadienne à adopter.

De plus, il est essentiel de maintenir le service quotidien à l'intention de tous les Canadiens. Beaucoup de familles et d'entreprises comptent sur la livraison quotidienne des envois urgents accompagnés de la garantie de service haut de gamme de Postes Canada pour mener leurs activités et favoriser les entreprises en croissance. Le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes a mis de l'avant un ensemble d'idées originales pour verdir les bureaux de poste et nous vous conseillons vivement de les étudier. Étant donné que la poste forme le plus vaste réseau de distribution et d'approvisionnement au pays, le virage écologique pourrait avoir de grandes répercussions sur le changement climatique et l'environnement en général.

Pour finir, nous sommes heureux d'ajouter notre voix à celles des nombreuses personnes exigeant l'instauration du service bancaire postal, une occasion unique pour le Canada de tirer profit de l'infrastructure transnationale de Postes Canada déjà présente dans un grand nombre de collectivités et d'améliorer la prestation des services financiers nécessaires, lesquels manquent actuellement à un trop grand nombre de Canadiens.

Nous savons que les Canadiens en général expédient moins de lettres par la poste, mais au lieu de poursuivre les démarches vaines de hausse des prix et de coupure des services dont dépend la population, nous croyons que Postes Canada devrait chercher à profiter de sa présence dans tout le pays, y compris de son gigantesque réseau de vente au détail, pour étendre ses services de manière à exploiter d'autres sources de revenus.

Les banques ont fermé leurs succursales dans beaucoup d'endroits au pays, et notamment dans beaucoup de quartiers centraux en

région rurale ou nordique. En dépit de la croissance démographique, le nombre de succursales bancaires ne cesse de diminuer depuis plus de 20 ans. Selon une étude de l'expert de Postes Canada, John Anderson, quelque 45 % des 3 326 villages et municipalités rurales du Canada qui ont un bureau de poste n'ont ni banque ni caisse populaire. Les succursales de ces dernières sont particulièrement rares dans les communautés autochtones, lesquelles ont par ailleurs un bureau de poste. Les communautés traditionnellement mal desservies par les banques offrent une occasion fantastique de combler leur besoin d'un service bancaire postal d'un prix abordable et fiable pour faire contrepoids aux officines de crédit à des conditions abusives.

L'instauration d'un réseau national de points de service bancaire postal tirerait parti de la main-d'œuvre et de l'infrastructure de plus de 6 000 comptoirs partout au pays et permettrait de répondre au besoin de services financiers fiables et abordables.

La rentabilité et la qualité du service bancaire postal ont fait leur preuve ailleurs dans le monde, que ce soit en Suisse, en Inde ou au Brésil.

Les profits générés par des services tels que les comptes d'épargne et les comptes de chèques, les guichets automatiques, les lignes de crédit, les hypothèques et les virements pourraient être réinvestis en entier dans les collectivités.

Dans le même ordre d'idées, on pourra peut-être diversifier les services documentaires, et, en plus des formulaires de demande de passeport, offrir les formules de demande de carte d'identité, laquelle constitue un préalable incontournable pour obtenir des services financiers.

Je vous remercie d'avoir écouté nos suggestions.

•(1035)

**Le président:** Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de M. Sosa, pour sept minutes, s'il vous plaît.

**M. Carlos Sosa (Manitoba League of Persons with Disabilities):** Membres du Comité des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, je vous remercie de m'avoir permis de prendre la parole aujourd'hui.

Je m'appelle Carlos Sosa. Je suis l'ancien coprésident et membre actuel du conseil provincial de la Manitoba League of Persons with Disabilities. MLPD se réjouit de pouvoir parler de cette question de politique publique cruciale qui touche les personnes handicapées.

La Manitoba League of Persons with Disabilities est le porte-parole des personnes handicapées de la province et elle existe depuis 1974. Nous sommes également membre du Conseil des Canadiens avec déficiences dont je suis le deuxième vice-président.

En décembre 2013, lorsqu'on a annoncé la décision d'éliminer la livraison à domicile et de mettre en place des boîtes aux lettres communautaires, MLPD s'est vivement inquiétée du problème d'accessibilité que cela poserait aux personnes handicapées et aux aînés en raison des mauvaises conditions météorologiques pendant l'hiver. Nous nous sommes également préoccupés des problèmes d'autonomie et de vulnérabilité ainsi que de la privatisation potentielle du service postal.

Une des suggestions faites à l'issue de la décision de 2013 était que les personnes touchées par ce changement pourraient simplement se servir d'Internet pour satisfaire leurs besoins quotidiens. Malheureusement, ce n'est pas le cas des personnes handicapées étant donné qu'un pourcentage important d'entre elles vivent dans la pauvreté et n'ont pas les moyens de s'offrir un ordinateur ou même d'avoir accès à Internet.

Les personnes qui vivent dans la pauvreté, ce qui comprend les personnes handicapées, ont souvent besoin des services publics pour assurer leur survie quotidienne, et cela comprend l'accès au service postal. Les personnes handicapées comptent sur le service postal pour recevoir leurs factures, leurs lettres personnelles, des renseignements médicaux et leurs chèques mensuels de prestations. Le facteur représente souvent un lien avec le monde extérieur pour certains membres de notre communauté qui sont isolés du reste de la société.

Le parcours jusqu'aux boîtes aux lettres communautaires présente de nombreux obstacles, surtout pour les personnes qui ont un handicap physique. Un des obstacles se situe au niveau du déblaiement de la neige, surtout pendant l'hiver, ici à Winnipeg. En hiver, le déblaiement de la neige peut être inadéquat et dans certains cas, les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant sont obligées de circuler dans la rue.

Quand j'en ai parlé à Susan Margles, je lui ai demandé de préciser quelle était la politique de Postes Canada au sujet de la surface que la Société doit déblayer lorsque la neige s'amasse autour des boîtes aux lettres. Elle m'a répondu que Postes Canada a simplement la responsabilité de déblayer la neige autour de la boîte. Ce n'est pas suffisamment clair. Selon mon interprétation, on pourrait se contenter de déblayer un passage très étroit alors que les fauteuils roulants ont besoin de beaucoup d'espace pour rejoindre la boîte.

Un des moyens dont Postes Canada pourrait augmenter ses recettes est la mise en place de services bancaires postaux. Une banque postale fournirait des services essentiels aux communautés mal desservies et marginalisées et la région dans laquelle je vis pourrait en faire partie. J'ai vu les effets des fermetures de banques dans ma région et nous bénéficierions donc sans aucun doute d'une banque postale.

Un autre service que Postes Canada pourrait fournir est le transport de nourriture vers les communautés du Nord et rurales à un prix raisonnable par rapport à ceux des magasins qui desservent le Nord et qui vendent la nourriture à des prix prohibitifs dans de nombreuses localités. Dans de nombreuses collectivités septentrionales et rurales, les personnes handicapées n'ont pas les moyens de faire un coûteux voyage jusqu'à un centre urbain pour acheter de la nourriture et ce serait donc là une mesure très appréciée.

La privatisation du service aurait des conséquences négatives pour les personnes handicapées, d'autant plus qu'une importante proportion de notre communauté vit dans la pauvreté et compte sur des services publics de bonne qualité pour assurer sa survie quotidienne.

J'ai terminé.

• (1040)

**Le président:** Merci beaucoup. Je ne voulais pas vous interrompre et je vous en remercie.

Notre dernier témoin sera M. Camfield. Vous disposez de cinq minutes, monsieur.

**M. David Camfield (professeur, Relations de travail et sociologie, Université du Manitoba, À titre personnel):** Merci

de m'avoir invité à comparaître aujourd'hui. Je suis ici en tant que sociologue spécialiste du secteur public.

J'ai souhaité témoigner, car je crois que le document de discussion du groupe de travail sur l'examen de la Société canadienne des postes présente des défauts fondamentaux. Le Parlement, les citoyens du Canada en général sont mal servis par ce document. Le groupe de travail a raté l'occasion de proposer une vision stratégique innovatrice qui exploiterait les atouts uniques que possède actuellement Postes Canada en tant que société d'État. Il aurait pu l'orienter vers un avenir au cours duquel elle répondrait de façon créative aux tendances de l'utilisation du service postal et contribuerait vraiment à la transition que notre société doit faire en générant de l'énergie sans aggraver la crise du changement climatique au lieu de dépendre des combustibles fossiles.

Le plan Vers des collectivités durables, élaboré par un certain nombre d'organismes, offre ce genre de vision. Malheureusement, le groupe de travail n'a pas traité ses suggestions avec le sérieux qu'elles méritent. Il a plutôt produit un rapport qui penche de façon évidente pour une approche trop prévisible pour Postes Canada, qui la ferait fonctionner de plus en plus comme une entreprise privée classique de façon à faciliter sa privatisation, au moins partielle, à l'avenir.

J'ai l'impression que c'est dû à la composition du groupe de travail. Aucun de ses membres n'est un spécialiste des domaines importants pour l'avenir du secteur public dans le contexte de l'aggravation des changements climatiques. Trois de ses quatre membres sont des personnalités du monde des affaires. Le rapport est donc une occasion ratée et ne devrait pas servir de base pour apporter des changements à Postes Canada.

Je voudrais parler plus précisément de trois des nombreux défauts que présente le document de discussion.

Premièrement, il rejette le retour des services bancaires postaux en affirmant que « la plupart des Canadiens préfèrent maintenant effectuer leurs opérations bancaires en ligne ». Sur quoi appuie-t-il cette affirmation? Il cite « une recherche menée par Yahoo Canada », qui prétend que 68 % des Canadiens font maintenant des transactions bancaires en ligne chaque semaine. Si l'on vérifie la source citée dans la note de bas de page pertinente, on trouve un renvoi à un document infographique d'une étude des finances des consommateurs menée par Yahoo. Apparemment, cette étude a été faite en menant un sondage auprès des lecteurs de Yahoo Finance.

En tant que sociologue, je trouve cela risible. En fait, si un de mes étudiants me présentait ce genre de source, je lui mettrais une mauvaise note. Les lecteurs de Yahoo Finance ne sont absolument représentatifs de la population canadienne. La source citée ne fournit pas des renseignements fiables au sujet de la proportion de Canadiens qui font leurs transactions bancaires en ligne et cela ne nous dit certainement pas quel pourcentage de Canadiens préfèrent utiliser ce moyen. Certaines personnes font peut-être leurs transactions bancaires en ligne non pas par choix, mais par obligation, soit parce qu'elles n'ont pas le temps de se rendre dans une succursale bancaire, soit parce qu'il n'y a pas de succursale près de chez elles. J'ai l'impression qu'on se sert d'une prétendue étude pour énoncer une idée préconçue, à savoir qu'il faudrait rejeter l'idée d'une banque postale.

De façon plus générale, les arguments du rapport concernant la banque postale semblent être dictés par le lobby des banques au lieu d'être une évaluation objective de cette option. Le rapport ne fait aucune mention du rapport interne de Postes Canada intitulé « Services bancaires : une stratégie de diversification qui a fait ses preuves ». Bien que les recherches de Postes Canada sur la banque postale aient été arrêtées sous l'ancien gouvernement conservateur et que le public n'ait pas eu accès à la majeure partie de cette étude pluriannuelle, qui a été communiquée suite à une demande d'accès à l'information sous une forme très expurgée, nous savons que selon cette étude, la banque postale serait une solution gagnante pour gagner de l'argent. Nous devons demander pourquoi il n'a pas été tenu compte de cette étude dont l'existence était connue en 2014.

Troisièmement, le rapport préconise de créer un nouvel organisme de réglementation pour Postes Canada — ou selon ses termes, d'ajouter des organismes de régulation à « un organisme de réglementation existant » — possédant un vaste éventail de pouvoirs. Les fonctions proposées pour cet organisme, qui comprennent le changement de l'obligation de service universel et la mise à jour du moratoire visant les régions rurales montrent bien que cet instrument servirait à modifier Postes Canada de façon à réduire le service au public et de gérer encore plus la Société comme une entreprise privée.

L'équilibre entre l'intérêt public et les forces concurrentielles du marché que sous-tend clairement le rapport pencherait lourdement en faveur de ces dernières aux dépens des services aux résidents du Canada et des travailleurs qui assurent ces services. Autrement dit, l'organisme de réglementation proposé serait un cheval de Troie pour transformer Postes Canada de façon à servir les intérêts de l'entreprise privée qui opère ou qui voudrait opérer dans son secteur.

En donnant à un organisme de réglementation le pouvoir d'apporter des changements majeurs, on réduirait la supervision parlementaire de Postes Canada ce qui affaiblirait davantage l'influence de l'intérêt public sur la façon dont Postes Canada opère. Le rapport propose d'autoriser l'organisme de réglementation à modifier le Protocole du service postal canadien au lieu que le gouvernement s'en charge. Cela permettrait au gouvernement de se décharger de la responsabilité des changements apportés au service postal public. Cela pourrait peut-être faire l'affaire du gouvernement fédéral en place, mais ce serait antidémocratique.

Pour ces raisons, je crois qu'il faudrait rejeter la proposition du groupe de travail prévoyant un nouvel organisme de réglementation pour Postes Canada.

Merci.

● (1045)

**Le président:** Je vous remercie tous de votre coopération et de respecter l'horaire serré que nous avons pour les déclarations préliminaires.

Nous allons maintenant passer aux questions.

Nous allons commencer par Mme Shanahan, pour un tour de sept minutes.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à vous tous d'être ici ce matin. Nous avons reçu un vaste éventail de témoignages ce matin, à Winnipeg, et nous l'apprécions vivement.

Je voudrais poser à chacun d'entre vous une question concernant le mandat de Postes Canada afin de mieux savoir ce que vous en pensez. Nous savons que Postes Canada a une obligation de service

universel pour les lettres et pas forcément pour les colis, même si c'est l'élément de l'entreprise qui connaît une forte croissance.

La question que je pose à chacun de vous est la suivante: considérez-vous Postes Canada d'abord comme un service public ou comme une entreprise?

**M. Carlos Sosa:** Postes Canada est un service public.

**Mme Brenda Shanahan:** Excellent.

**M. Dave Sauer:** Je suis d'accord. Je pense que c'est un service public.

Dans un pays aussi grand, nous avons besoin d'un service qui peut livrer les colis, les lettres, etc. Je vois Postes Canada d'abord et avant tout comme un service public dans un pays de cette taille.

**Mme Brenda Shanahan:** Très bien.

**M. David Camfield:** Je dirais la même chose que les autres témoins.

**Mme Brenda Shanahan:** Très bien.

Mon autre question est la suivante: qui devrait payer pour ce service et comment faudrait-il le financer?

**M. Kevin Rebeck:** Certainement, c'est un service pour les Canadiens et il existe des possibilités de développer ces services.

**Mme Brenda Shanahan:** Très bien.

Pensez-vous que cela peut être viable ou rentable? Si c'est rentable, à quoi devraient servir les profits?

**M. Kevin Rebeck:** Cela devrait être un système viable et les profits devraient être réinvestis dans la collectivité. Le gouvernement est en mesure de le faire, de réinvestir dans l'infrastructure de l'organisation, et tout excédent pourrait servir à fournir d'autres services publics aux citoyens.

**Mme Brenda Shanahan:** Très bien. Excellent.

Quelqu'un d'autre désire-t-il ajouter quelque chose?

**M. David Camfield:** Je suis d'accord.

Bien entendu, comme de nombreux témoins en ont déjà sans doute parlé, il y a eu le déclin du secteur des lettres. L'expansion remarquable du secteur des colis est, je pense, un élément important. Compte tenu des tendances des achats en ligne, etc., je pense que cela va probablement continuer.

Je crois qu'il faut vraiment considérer la poste non seulement comme un service public important, mais aussi comme un bien public. Elle a également un potentiel d'innovation stratégique au-delà de la phase actuelle.

● (1050)

**Mme Brenda Shanahan:** Intéressant.

Monsieur Sauer, voulez-vous dire quelque chose?

**M. Dave Sauer:** Si vous cherchez des moyens de gagner plus d'argent et d'augmenter les revenus de ce service, je suppose qu'il faut se lancer dans la banque postale. Nous renonçons à gagner de l'argent en ne regardant pas ce qui se fait ailleurs. Les autres pays sont peut-être en train de se moquer de nous.

Si nous cherchons des moyens de financer les services, commençons de faire du modèle commercial un modèle de service.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci.

Allez-y, monsieur Sosa.

**M. Carlos Sosa:** Je recommanderais également les services bancaires postaux. Je pense que cela peut certainement fonctionner. Les études le montrent bien.

Dans cette ville, nous avons vu de nombreuses banques fermer leurs portes. Dans ma propre région, quand CIBC a fermé en 2000, quatre sociétés de prêts sur salaire ont ouvert leurs portes. Deux d'entre elles ont fermé depuis, mais il en reste deux. Néanmoins, cela montre que la banque postale pourrait fonctionner, surtout dans les régions mal desservies par les banques. C'est un moyen, pour un service public, de fournir un service crucial dans les régions qui en ont vraiment besoin.

**Mme Brenda Shanahan:** Merci, monsieur Sosa.

Une autre chose que j'ai entendu dire par le secteur des affaires, les clients commerciaux ainsi que les municipalités et les usagers — les gens qui reçoivent le courrier — c'est que le service n'est pas le même pour tout le monde. Pour ce qui est de la livraison à domicile, des boîtes aux lettres communautaires ou de la réception du courrier dans un comptoir postal, il semble que le monde ne soit pas logé à la même enseigne.

On semble surtout parler de la façon dont la livraison sera faite ou modifiée et de la tenue de consultations.

Pourrais-je savoir ce que vous en pensez, monsieur Rebeck. Quelle a été votre expérience?

**M. Kevin Rebeck:** Je pense que, surtout dans les centres urbains, les gens qui ont la livraison à domicile devraient continuer de l'avoir. Des boîtes aux lettres communautaires ont été installées dans certaines régions rurales éloignées, mais dans la plupart des endroits, les gens comptent sur la livraison à domicile. La suppression de ce service pose un véritable problème et c'est une chose qu'il faut rétablir et dans laquelle il faut réinvestir.

**Mme Brenda Shanahan:** Pensez-vous que ce soit utile? Nous avons entendu dire que dans certains secteurs où des boîtes communautaires ont été installées, cela a entraîné des économies. Cela ne pose pas de problème dans d'autres secteurs. Lorsqu'il s'agit d'un nouveau lotissement, les gens l'acceptent.

Qu'est-ce qui changerait les choses pour vous? Serait-ce si les gens étaient consultés à l'avance, si les municipalités étaient consultées? Que faudrait-il faire?

**M. Kevin Rebeck:** Il faut absolument consulter les gens qui y vivent et j'estime, pour des raisons d'équité, que le service devrait être assuré pour les habitants.

Quand nous mentionnons que c'est accepté dans les nouveaux développements, je crois que les gens n'ont pas beaucoup le choix, mais on devrait leur donner l'occasion d'obtenir le service à domicile.

**Mme Brenda Shanahan:** Très bien. Merci.

Monsieur le président, je dispose de combien de temps?

**Le président:** Vous disposez d'un peu moins de deux minutes.

**Mme Brenda Shanahan:** Monsieur Sosa, je voudrais connaître vos réactions également, en tant que représentant de votre association, à l'annonce de l'installation de boîtes postales communautaires. Y a-t-il eu une quelconque discussion avant l'installation des boîtes postales?

**M. Carlos Sosa:** En 2013, nous n'avons pas reçu de nouvelle directive de la direction de Postes Canada. Ce n'est qu'en janvier 2014 qu'on nous a demandé de participer à une rencontre avec Deepak Chopra, Susan Margles et Jon Thompson de Postes Canada.

Ils nous ont consultés, mais il semblerait que les consultations représentaient davantage un geste de relations publiques que de vraies consultations. Il serait judicieux de prendre en exemple le formulaire médical publié en 2014. La Société a affirmé nous avoir consultés, mais ce n'est pas le cas et elle n'a pas mentionné non plus qu'elle nous présenterait un formulaire médical avant d'en faire l'annonce à l'été 2014.

**Mme Brenda Shanahan:** Je vous remercie.

**Le président:** Nous céderons maintenant la parole à M. Clarke. Pour ceux d'entre vous qui ne parlent pas français, il serait bon de mettre vos écouteurs.

[Français]

Monsieur Clarke, vous avez sept minutes.

**M. Alupa Clarke:** Merci, monsieur le président.

Je vais commencer par vous, monsieur le professeur Camfield. Est-ce que vous croyez que Postes Canada est un symbole national d'unité fédérale?

**M. David Camfield:** Oui.

**M. Alupa Clarke:** C'est fantastique.

Je comprends ce que vous dites et c'est peut-être même la vérité. À votre avis, les membres du groupe de travail n'avaient pas les connaissances nécessaires pour remplir leur tâche, et ils ont favorisé une certaine vision, un certain modèle.

Cependant, en ce qui concerne leur travail de comptabilité, qu'est-ce que vous avez à dire?

● (1055)

[Traduction]

**M. David Camfield:** Je regrette. Je vais m'adresser à vous en anglais.

Je ne suis pas convaincu de l'analyse présentée dans le rapport sur cette question. Je suis très étonné, à l'examen du volet financier, de constater l'analyse produite par le syndicat qui vise davantage à convaincre compte tenu du bilan de rentabilité qui a été démontré ces 20 dernières années. Le rapport du groupe de travail me semble un peu alarmiste. Il semble suggérer une vision pessimiste afin de justifier l'application d'un processus de restructuration et cela ne m'apparaît pas convaincant.

Cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas de changements à apporter à l'environnement de travail à Postes Canada, mais j'estime que le rapport n'est pas plausible à ce sujet-là.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Par exemple, le groupe de travail a suggéré que le déficit, d'ici 2026, pourrait atteindre 700 millions de dollars. Ce chiffre a été produit, analysé et confirmé par Ernst & Young. Ce ne sont donc pas les membres du groupe de travail, en tant que tels, qui sont arrivés à ces conclusions. Dans ce cas, diriez-vous que Ernst & Young poursuit aussi une vision du monde qui favorise la privatisation?

[Traduction]

**M. David Camfield:** Encore là, il faut se demander, quelles étaient les hypothèses et quelle est la période de calcul du rendement financier de Postes Canada? Je ne crois pas qu'une courte période d'un an ou de deux ans suffise. Je crois qu'il faut étudier la question sur une période plus longue et nous devons faire preuve de prudence pour établir des projections, car, bien entendu, il est très difficile de dresser un exercice prévisionnel.



[Français]

**M. Alupa Clarke:** D'accord.

J'ai appris à ce comité que Postes Canada offrait des services bancaires jusqu'en 1968. Savez-vous pourquoi la Société a annulé ce service? Pouvez-vous nous en parler?

[Traduction]

**M. David Camfield:** Je ne suis pas spécialiste des services bancaires postaux pour établir ce niveau de précision. Je suis désolé.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** D'accord.

Vous avez quand même dit que ce serait une bonne initiative d'offrir des services bancaires.

[Traduction]

**M. David Camfield:** Si l'on se fie à l'expérience des pays européens et à celle d'autres pays, je crois qu'il faudrait sérieusement envisager cette option. Je me demande s'il ne faudrait pas mener une rigoureuse évaluation indépendante dans la perspective de l'établissement d'un service bancaire postal sans se laisser trop influencer par le point de vue des banques ou des institutions financières, puisqu'elles ont intérêt à éviter la présence d'un autre compétiteur dans un segment au moins du marché où cette concurrence pourrait jouer.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Merci beaucoup, monsieur le professeur.

Ma question s'adresse maintenant à tous. N'importe lequel d'entre vous peut y répondre.

Si nous optons pour les services bancaires, il faudra former les 50 000 employés de Postes Canada, afin qu'ils puissent offrir ce type de service. Cela coûterait sûrement des sommes astronomiques. Qui, croyez-vous, devrait payer pour la formation de ces 50 000 employés?

Il faudrait aussi investir de l'argent, un montant très important, peut-être environ 500 millions de dollars pour établir le service. Il y a deux semaines, un de mes collègues a mentionné ce chiffre. Selon vous, d'où devrait venir l'argent pour démarrer le service bancaire?

Nous pouvons peut-être commencer par M. Rebeck.

[Traduction]

**M. Kevin Rebeck:** Bien entendu. Il n'y aurait pas 50 000 travailleurs qui auraient besoin de cette formation. Bon nombre d'employés de Postes Canada font de la livraison à domicile et ils exercent leur travail dans la rue. Il faudrait former les employés qui travaillent dans un bureau de poste et il s'agirait d'un investissement consacré à la formation et au perfectionnement des compétences pour notre main-d'oeuvre canadienne et je crois que cette dépense est judicieuse. Ces ressources proviendraient des nouvelles sources de revenu et d'entrées d'argent, alors je crois qu'il s'agit là d'une bonne occasion propice à la croissance — croissance pour la collectivité, perfectionnement et expansion du développement — et cette initiative s'autofinancerait.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** Monsieur Sauer, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. Dave Sauer:** J'ose croire que nous n'allons pas abandonner autant d'employés.

Nous n'allons pas en embaucher autant d'emblée, n'est-ce pas? Il devrait exister quelques scénarios que nous aimerions étudier en

premier lieu, alors j'estime qu'une démarche progressive correspondrait probablement à la mesure la plus prudente à adopter. Puis, comme l'a mentionné le précédent invité, le frère Rebeck, en fin de compte cette mesure s'autofinancerait.

Je crois qu'il faut démarrer lentement. Je ne crois pas que nous devrions nous démenier et agir sans tarder. Il faudrait tout d'abord examiner la question et déterminer là où cela fonctionnerait et puis axer les efforts à partir de là.

[Français]

**M. Alupa Clarke:** D'accord.

Monsieur Sosa, la parole est à vous.

[Traduction]

**M. Carlos Sosa:** Je ne suis pas assez spécialiste pour me prononcer sur cette question, mais j'imagine que Postes Canada compte des points de vente pour offrir un tel service. Manifestement, je crois que cela se rapporte directement à notre propos.

• (1100)

[Français]

**M. Alupa Clarke:** J'aimerais vous poser une autre question, monsieur Sosa.

Postes Canada a proposé que, une fois par semaine, des employés ramassent dans les boîtes communautaires l'ensemble du courrier destiné aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées ayant de la difficulté à se déplacer et le leur livre à domicile.

Le groupe de travail a découvert, semble-t-il, que plusieurs associations représentant des personnes à mobilité réduite considèrent que cette option est intéressante.

Seriez-vous d'accord pour qu'un tel service soit instauré?

[Traduction]

**M. Carlos Sosa:** L'inquiétude que suscite ce genre de démarche signifie pour nous grosso modo que si une personne a une invalidité, alors le courrier lui sera livré à domicile.

Cette situation soulève quelques problèmes. Nous devons nous pencher sur la vulnérabilité de notre milieu. Disons, par exemple, qu'une personne pourrait dérober du courrier dans votre boîte postale. Si le courrier est livré directement à la maison, il pourrait également y être dérobé. Voilà un autre enjeu à aborder, toute la question de la vulnérabilité.

Pour dire les choses carrément, nous voulons une autonomie sur cette question. Il serait préférable de livrer le courrier cinq jours par semaine ici que de demander à un facteur de le livrer à la maison, car une invalidité est en cause. Nous devrions tous être traités sur le même pied d'égalité que tout le monde et le courrier devrait donc être livré à domicile cinq jours par semaine.

**Le président:** À vous la parole, monsieur Blaikie, vous disposez de sept minutes.

**M. Daniel Blaikie:** Monsieur Sosa, pour poursuivre sur le même thème, je voulais vous demander ceci. Quand des personnes ayant une invalidité cherchent à voir où elles veulent vivre, diriez-vous que la livraison à domicile représente une commodité au même titre que le fait d'habiter près d'une école pour les familles ayant de jeunes enfants ou près d'un service de transport en commun pour les gens qui n'ont pas de véhicule? S'agit-il d'un facteur qui est envisagé sur la façon dont ces personnes obtiendront leur courrier?

**M. Carlos Sosa:** Je crois que cela pourrait être envisagé, mais le revenu représente un autre facteur.

Notre milieu se retrouve sous le seuil de la pauvreté et de façon disproportionnée, si bien que nous sommes limités quant aux endroits où nous pouvons habiter. Habituellement, ces endroits correspondent à des quartiers défavorisés des centres-villes qui bénéficient déjà d'un service de livraison du courrier à domicile. Cette situation pourrait donc avoir une influence, mais évidemment le revenu est le facteur le plus déterminant.

**M. Daniel Blaikie:** Monsieur Camfield, dans vos observations, vous avez brièvement laissé entendre que Postes Canada pourrait jouer un rôle significatif pour lutter contre les changements climatiques. Je me demande si vous voulez profiter de cette occasion pour approfondir le sujet.

**M. David Camfield:** Le plan relatif à l'établissement d'une économie fondée sur les énergies renouvelables, qui a été élaboré par plusieurs organismes et appuyé par diverses personnes, y compris par David Suzuki, se penche sur la façon dont Postes Canada pourrait participer à un vaste processus de changement pour parvenir à une économie renouvelable. Je crois que l'idée globale s'appuyant sur ce modèle vise à permettre au secteur public de jouer un rôle de chef de file, par exemple, grâce à la conversion du parc automobile et à l'adoption de véhicules à faibles émissions de carbone et de bornes de recharge pour véhicules électriques aux points de service de Postes Canada, le tout pour promouvoir la diversification du système de transport.

J'estime que ces idées sont relativement visionnaires. Ce n'est pas que Postes Canada peut tout faire par elle-même, mais elle peut jouer un certain rôle de chef de file à cet égard.

Il y a aussi l'idée de pouvoir élargir les services de livraison grâce à Postes Canada. Quand on examine la façon dont cela fonctionne, les émissions de gaz à effet de serre sont moindres quand on parle d'un réseau intégré plutôt que des autres options. Les émissions de carbone sont à vrai dire moindres si on a recours à ce genre de livraisons et on pourrait élargir l'éventail des services de livraison.

L'idée de livrer à des résidents locaux des denrées alimentaires provenant d'agriculteurs locaux, grâce au système de Postes Canada, a été lancée comme ça. Puis, bien entendu, on pourrait envisager d'approfondir d'autres services qui seraient peut-être un peu plus tangentiels, mais qui représenteraient une source de revenus pour Postes Canada et qui lui permettrait d'en faire davantage. Tout à l'heure, on a donné l'exemple d'autres pays, comme la France qui vient de lancer un nouveau service offert par les facteurs qui se rendent chez les personnes âgées ou invalides.

Il existe tout un éventail d'idées créatives pouvant générer des revenus, idées que l'on pourrait mettre à l'essai pour diversifier les services de Postes Canada et qui sont compatibles avec la vision globale du plan sur l'établissement d'une économie fondée sur les énergies renouvelables.

● (1105)

**M. Daniel Blaikie:** L'un des arguments parfois invoqués pour réduire l'offre des services publics consiste à faire valoir que des entreprises privées créeront plus d'emplois. Elles font de l'argent et il y a un effet de retombées. Dans le cas de Postes Canada, il s'agit d'une organisation qui offre un service nécessaire, concurrentiel et à juste prix dont les employés sont généralement mieux payés que s'ils travaillaient pour des entreprises semblables du secteur privé. Ceux-ci bénéficient de meilleurs avantages. Cet argument est-il valable dans le cas de Postes Canada?

Peut-être que MM. Rebeck et Sauer aimeraient commenter.

**M. Kevin Rebeck:** Lorsqu'il existe un modèle de service public comme celui-ci qui offre de bons emplois aux Canadiens et que les profits sont réinvestis pour le bien public, pourquoi faudrait-il transférer ce service au secteur privé?

Je sais qu'on nous reproche, chaque fois que l'on parle de pénétrer dans un domaine habituellement privé, de risquer la polémique et la contestation. Or, il s'agit là d'un service qui existe, d'une infrastructure qui est en place, d'un processus d'emploi qui est bien exploité et de profits sont réalisés pour le bien public. Il faut maintenir et faire progresser ce système et non pas le réduire.

**M. Dave Sauer:** Je suis d'avis qu'il existe, dans d'autres pays qui offrent un système de livraison mixte, un joueur du secteur public et un joueur du secteur privé, ce qui empêche les prix d'augmenter.

À titre d'exemple ici à Winnipeg, un grand débat a été engagé il y a plusieurs années au sujet de la privatisation des terrains de golf. On a fait valoir que, si les terrains de golf étaient privatisés, on pourrait faire un comparable avec les autres terrains de golf de sorte que les prix n'augmentent pas. Cependant, lorsque le joueur public a été écarté de l'équation, rien n'a empêché les autres entités privées d'augmenter les prix. J'estime que cela donne comme avantage d'offrir non seulement des emplois bien rémunérés et de bons services, mais aussi de maintenir des prix bas.

**M. Daniel Blaikie:** Si on étudie la question du point de vue du bénéfice net — si on utilise le secteur public plutôt que le secteur privé dans un cas où l'on peut facturer le même prix, mais que cela signifie simplement que les gens qui offrent ce service font plus d'argent et reçoivent les mêmes bénéfices — n'y a-t-il pas de bénéfice net pour la collectivité?

Même si l'on obtient le même effet du point de vue du PIB, il existe un bénéfice quant à la répartition parce qu'on s'assure que des travailleurs canadiens ordinaires en profitent plutôt qu'un propriétaire du secteur privé qui entre en jeu.

**M. Kevin Rebeck:** Oui, en ce qui concerne la distribution nette de la richesse, il vaut mieux, pour le gouvernement, se doter d'une entité publique qui réinvestit les profits pour le bien public et offre de bons emplois. Lorsqu'on fait ces comparaisons, c'est toujours comme ça que ça marche.

**M. Dave Sauer:** Je ne suis pas du genre à citer Warren Buffett, mais il s'en est déjà très bien sorti si l'on pense à l'idée de continuer à accumuler la richesse à l'échelon supérieur. Or, cela ne contribue pas beaucoup à faire rouler l'économie. J'estime que le meilleur moyen de faire rouler l'économie consiste probablement à faire en sorte que les travailleurs moyens puissent avoir plus d'argent dans leurs poches. Je vais donc citer Warren Buffett sur cette question-là.

**Le président:** Nous pouvons conclure sur cette note.

Merci.

Monsieur Whalen, vous disposez de sept minutes. Je vous en prie.

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

Je remercie tous les participants.

Je tiens à m'excuser auprès des membres du groupe de travailleurs et de la Manitoba League of Persons with Disabilities. Nous avons entendu beaucoup de témoignages de vos représentants à l'échelle du pays, mais nous n'avons pas accueilli beaucoup d'universitaires, alors je vais me concentrer sur ce groupe de personnes et peut-être que mon collègue s'adressera à nouveau à vos groupes.

Pour avoir lu une première fois le rapport du groupe de travail, je suis d'accord avec un grand nombre de vos observations. Plutôt qu'un document de discussion, j'avais l'impression qu'il s'agissait d'un document promotionnel de vente. Ce qui m'a frappé dans le rapport, c'est l'élément portant sur la notion des dépenses. Tout était axé sur les coûts de vente plutôt que sur les différents revenus qui en découlent.

On a réparti les coûts liés aux différents types de livraison en précisant que les coûts de la livraison à domicile sont de 272 \$ pour ceci et pour cela tandis qu'on n'a pas vraiment mis l'accent sur les différentes façons de générer des revenus.

D'un point de vue théorique sur ces types de documents de discussion, de quelle façon aurait-on pu éviter de présenter une version partielle de la situation et autre version aurait-on pu avancer si on avait mis l'accent sur les revenus plutôt que sur les coûts?

**M. David Camfield:** Une autre version aurait pu débiter par une différente compréhension de ce que l'on a à gérer en tant qu'organisation. Bien entendu, c'est une société d'État et le mandat n'est pas le même que celui d'un ministère, mais il s'agit d'une organisation du secteur public, dont le rôle social est différent par rapport à une entreprise purement privée. Estimer qu'il y a une valeur sociale, ce qui n'est pas toujours facile à quantifier dans un actif du secteur public comme cela, aurait donné une analyse différente.

Bien entendu il faut tenir compte du volet statistique de l'activité, qui est exploitée dans un marché concurrentiel, à l'exception de la livraison du courrier à domicile, mais dans le cas des colis, évidemment, il existe une concurrence. Il faut examiner le contexte dans lequel est exploitée l'industrie.

Il s'agit plus que d'un autre acteur industriel. Il s'agit d'une institution publique dont le mandat est plus étendu que celui d'une simple entreprise privée. Dans le secteur public, lorsqu'une organisation a un rôle et un objectif plus étendus que ceux d'une simple entreprise, on applique une approche différente pour traiter de ce genre de questions.

• (1110)

**M. Nick Whalen:** Je dirais toutefois, pour défendre le groupe de travail, que son mandat était limité. Il s'agissait de se pencher sur Postes Canada du point de vue de son autonomie financière.

Je ne pense pas que notre comité soit lié par les mêmes contraintes. Nous avons, je crois, la possibilité... c'est pourquoi nous tenons ces consultations pancanadiennes. Autrement, il serait inutile d'examiner les autres options.

Je demande à chacun d'entre vous si vous pensez que Postes Canada a suffisamment de possibilités d'augmenter ses revenus pour financer le genre de service que nous attendons afin qu'elle puisse être rentable et puisse s'acquitter de ses obligations sur le plan des pensions. Pensez-vous que nous devrions accepter que ce n'est pas possible et qu'il faut la subventionner? Quel niveau de subvention jugeriez-vous acceptable compte tenu du fait qu'il pourrait manquer 8 milliards de dollars dans son fonds de pension?

Ma question s'adresse à chacun d'entre vous et nous allons donc peut-être commencer par M. Sosa et passer ensuite aux autres. Est-il

acceptable de subventionner Postes Canada et quel serait le montant approprié?

**M. Carlos Sosa:** Je ne suis pas qualifié pour en parler, mais je dirais qu'à mon avis, les services postaux bancaires aideraient Postes Canada à diversifier ses sources de revenu. Je sais que cela fonctionne dans d'autres pays.

La Société dispose des points de vente au détail voulus pour le faire et ce serait très avantageux pour les collectivités mal desservies, y compris les personnes handicapées et les aînés.

**M. Dave Sauer:** Je ne suis pas vraiment expert en la matière. Je ne vois pas quel chiffre exact je pourrais vous citer, mais si nous n'avons même pas examiné les autres sources de revenu, il n'est pas possible de répondre déjà à cette question. Nous devons voir comment nous pouvons gagner de l'argent pour ce service.

**M. Nick Whalen:** Donc, cherchons à gagner de l'argent et si nous n'y arrivons pas, nous pourrions peut-être réévaluer la situation dans quelques années.

**M. Dave Sauer:** C'est là que les essais interviendraient, pour savoir combien nous allons pouvoir gagner. S'il s'agit de dire de quelle subvention nous aurions besoin et quel serait un montant acceptable, je ne peux pas répondre à cette question. Je ne peux pas vous citer de chiffres.

**M. Nick Whalen:** Monsieur Camfield, allez-y.

**M. David Camfield:** Il y a toujours la possibilité de subventionner des services, mais je ne pense pas que ce soit nécessaire. Ce n'est pas en tête de liste. Si vous examinez les possibilités d'élargir les sources de revenu sans faire des prévisions pessimistes au sujet de l'élimination catastrophique d'une partie de sources de revenu actuelles ou ce genre de choses... Je n'envisage pas de crise. Je peux entrevoir des difficultés, mais je vois aussi des opportunités.

J'ai cet article du *Figaro*, en France, qui se penche sur le service mis en place là-bas. *La Poste* vous donne maintenant la possibilité de payer quelqu'un pour visiter un membre de votre parenté deux, quatre ou six fois par semaine. Le tarif est d'environ 60 euros pour deux visites par semaine, environ 100 euros pour quatre visites par semaine et 140 euros pour une visite quotidienne. C'est une autre source de revenu qui pourrait être envisagée.

Pour ce qui est de la question de la banque postale, je me demande vraiment ce qui figurait dans l'étude interne de Postes Canada, qui a été expurgée en grande partie.

**M. Nick Whalen:** Merci.

**M. Kevin Rebeck:** Postes Canada est un actif formidable que nous possédons en tant que Canadiens. Elle a toutes sortes de possibilités de faire les choses autrement et mieux, de devenir plus autosuffisante et de soutenir les pouvoirs publics par d'autres moyens. Si nous devons envisager de faire les choses autrement, c'est un investissement et non pas une subvention. Je pense que le rendement sera énorme.

**M. Nick Whalen:** J'aime entendre des paroles optimistes.

Monsieur Camfield, je voudrais revenir au modèle commercial du service de visites à domicile.

Nous envisageons de rétablir la livraison à domicile à ceux qui l'ont perdue. Cela pourrait peut-être coûter 80 millions de dollars par année. Nous envisageons d'établir la livraison à domicile dans toutes les collectivités de banlieue qui ne l'ont jamais eue. Cela coûterait probablement au moins 400 millions de dollars par année si l'on extrapole les chiffres.

Avez-vous une idée du genre de revenus que le service postal français tire de ce service de visites à domicile?

• (1115)

**M. David Camfield:** C'est nouveau. C'est beaucoup trop nouveau pour que l'on ait...

**M. Nick Whalen:** C'est certainement quelque chose à explorer.

**M. David Camfield:** Oui.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer à nos deux dernières interventions. Elles seront de cinq minutes chacune.

Monsieur Maguire, nous allons commencer par vous.

**M. Larry Maguire:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'aujourd'hui pour leurs exposés.

Comme je viens d'une région rurale, je vais commencer par une ou deux questions. Il y aurait tellement à dire en cinq minutes que je n'y arriverai pas.

On a parlé du nombre de succursales bancaires que nous avons et des nombreuses petites villes qui n'en ont plus. J'ai constaté que là où les succursales bancaires — les banques privées — ont quitté les lieux, dans bien des cas, les coopératives de crédit ont pris leur place et fait un excellent travail. Certaines petites localités ont été laissées pour compte et Postes Canada s'est associée à une petite entreprise locale afin d'avoir un endroit pour fournir des services. Voyez-vous cela comme un modèle viable?

**M. Dave Sauer:** Pour le moment, il vaut la peine de tout examiner. S'il y a déjà des partenariats avec les succursales postales de ces régions, examinez le modèle suivi. C'est, je pense, ce qu'il faut faire. Nous ne devrions pas nous laisser obnubiler par un scénario catastrophe et l'effondrement de Postes Canada. Soyez optimistes... Portez des lunettes roses à l'égard des possibilités qui s'offrent à nous.

**M. Larry Maguire:** Je pense au service postal qui s'est installé dans un restaurant. Le service postal de la localité n'a pas offert d'autre service. La poste a été fermée. Le courrier a été livré par l'entremise de multiples petites entreprises. Certaines d'entre elles pouvaient même être des marchands d'engrais dans certaines toutes petites localités. Dans ce cas-là, il s'agissait d'un petit restaurant.

Les épiceries offrent le service. Nous avons vu les services de Postes Canada à des endroits comme Shoppers Drug Mart, des stations-service et d'autres établissements dans les villes.

Voyez-vous la possibilité, pour Postes Canada, d'offrir ses services de cette façon? Je pense que nous avons suffisamment de services bancaires dans certaines villes, mais s'il est possible de les élargir, les groupes de témoins précédents nous ont dit que cela devrait se faire de façon rentable et que ce serait rentable. Autrement, Postes Canada ne s'y hasarderait pas. Pourriez-vous me dire ce que vous en pensez?

**M. Dave Sauer:** Il serait très certainement préférable de commencer par se servir des succursales si vous en avez en ville. Si ce n'est pas le cas, si les coopératives de crédit sont déjà là et s'en chargent déjà, ce n'est peut-être pas l'option à envisager dans la région, mais nous avons 6 000 succursales postales un peu partout dans le pays et une bonne partie des opérations bancaires...

Ce serait surtout en milieu urbain. Je viens moi-même d'une petite localité rurale de la Saskatchewan. À l'heure actuelle, en milieu urbain, seules les sociétés de prêts sur salaire, qui n'offrent pas des services bancaires, viennent combler les lacunes. Elles grugent les gens avec des taux d'intérêt de 400 % ou 600 %. J'envisagerais les

choses sous cet angle. Il ne semble pas que ce soit une option possible en milieu urbain.

Il faudrait que je fasse un peu plus de recherches pour vous donner une réponse concrète pour les régions rurales.

**M. Larry Maguire:** Monsieur Sosa, vous avez l'air de vouloir...

**M. Carlos Sosa:** Oui, je vais en parler.

Je vis également en ville. Les sociétés de prêts sur salaire ont comblé le vide laissé par les banques, mais elles font payer des frais élevés. Les habitants des quartiers défavorisés n'ont pas les moyens de payer ces frais. La banque postale offrirait une solution éthique pour remplacer les entreprises de prêts sur salaire qui prélèvent des gros frais.

**M. Larry Maguire:** À ce sujet, pensez-vous qu'il n'y a pas déjà suffisamment de services bancaires à Winnipeg?

**M. Carlos Sosa:** De nombreux quartiers défavorisés n'ont pas suffisamment de services bancaires. Nous avons vu les banques y fermer leurs succursales. Elles ont quitté ces quartiers.

Pour parler franchement, ceux qui vivent dans les bas-quartiers sont généralement des néo-Canadiens, des personnes handicapées, des aînés et des Autochtones, par exemple. La banque postale pourrait combler une grosse lacune dans cette ville et dans de nombreuses localités mal desservies de tout le pays.

**M. Larry Maguire:** Pensez-vous qu'il faudrait mieux desservir les routes rurales dans les secteurs qui ne bénéficient pas actuellement d'un service postal quotidien?

**M. Carlos Sosa:** Je ne suis pas en mesure de le dire. Je dirais qu'il est important pour nous que le service postal soit accessible et qu'il reste un service public. Bien entendu, Postes Canada doit examiner des nouvelles sources de diversification de ses recettes. Je pense que la banque postale en est une.

• (1120)

**Le président:** Merci beaucoup.

La dernière intervention sera celle de Mme Ratansi, pour cinq minutes, s'il vous plaît.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci beaucoup.

Merci à vous tous d'être ici.

Monsieur Camfield, votre CV est très impressionnant et j'ai donc une question à vous poser. Vous avez tous suggéré des idées créatives. Le PDG de Postes Canada est le fonctionnaire le mieux rémunéré. Vous faites preuve d'imagination. Pourquoi n'en fait-il pas autant, à votre avis? C'est un homme brillant. Pourquoi ne pense-t-il qu'à couper alors que vous pensez à développer?

**M. David Camfield:** Je ne doute pas de son intelligence. La question est, je pense, la suivante: quelle idéologie défend-il et comment voit-il l'avenir de Postes Canada? Je me demande simplement si le gouvernement précédent ne l'a pas nommé parce qu'il semblait partager son agenda idéologique. Je pense que l'avenir à long terme qui était envisagé lorsqu'il a été nommé était la privatisation.

**Mme Yasmin Ratansi:** C'est votre impression et vous pensez que le groupe de travail, qui a reçu un mandat limité et s'est servi de chiffres qui lui ont été donnés, n'a pas non plus fait preuve d'imagination?

**M. David Camfield:** Non, je pense qu'il a fait preuve d'une grande étroitesse de vue.

Il met en lumière un certain nombre d'options dans certains domaines, mais son orientation dominante est claire. Il n'explore pas les différentes gammes d'options. Il y a des choses qu'il mentionne sans leur prêter suffisamment attention. Si vous comparez la gamme d'options qu'il devait étudier et celles qu'il a choisies, vous constaterez un grand écart entre les deux.

**Mme Yasmin Ratansi:** Vous avez tous parlé d'assurer la cohésion sociale et la viabilité économique pour tous au Canada. Le programme libéral consiste à veiller à ce que les gens aient les moyens économiques de vivre, à ce que nous puissions créer une classe moyenne afin que tout le monde bénéficie d'une certaine stabilité économique.

Quand nous parlons de la banque postale, je pense que les gens n'ont pas toujours les idées très claires au sujet des banques. Les banques commerciales, et les banques en général, doivent réaliser un profit parce que l'actionnaire en veut un. Si la banque postale se trouve dans des régions où elle ne réalise pas de profits, pensez-vous qu'elle devra s'autofinancer ou pourra-t-elle réaliser quelques pertes au départ? Qu'est-ce qui serait acceptable?

**M. Kevin Rebeck:** Je vais répondre en premier.

C'est à l'échelle du pays entier qu'il faudrait évaluer la banque postale. Certaines succursales n'auront peut-être pas de bons résultats. Il pourra y avoir des pertes, à court terme ou à certains endroits, même à long terme. Néanmoins, dans l'ensemble, la banque postale a un énorme potentiel de profits qui peuvent être réinvestis dans l'intérêt public et subventionner les succursales déficitaires.

**Mme Yasmin Ratansi:** Professeur?

**M. David Camfield:** Je suis d'accord.

**Mme Yasmin Ratansi:** Monsieur Sauer?

**M. Dave Sauer:** Je suis d'accord également. Le gros problème que nous avons lorsque les gens n'ont pas suffisamment d'argent et sont économiquement faibles, c'est la présence des prêteurs sur salaire qui perpétuent le cycle de la pauvreté. Nous avons la possibilité de rompre ce cycle de la pauvreté. Si c'est ce que nous souhaitons...

Je suis d'accord avec M. Rebeck pour dire que ce pourrait être une entreprise pancanadienne qui s'équilibrerait. Les revenus pourraient être élevés à certains endroits, mais faibles ailleurs. Je tiens vraiment à insister sur ce point. Cela pourrait permettre de sortir les gens de la pauvreté. Payer 400 % d'intérêt sur votre chèque de paye alors que vous touchez seulement le salaire minimum, c'est de la folie. Vous entretenez le cycle de la pauvreté en laissant les gens s'adresser à ces prêteurs.

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

Monsieur Sosa?

**M. Carlos Sosa:** Bien entendu, je pense que ce devrait être pancanadien. Un grand nombre des secteurs où résident les personnes handicapées sont des quartiers défavorisés que les banques ont abandonnés et vous voyez ces prêteurs sur salaire s'installer là et réaliser des profits. C'est un cas...

**Mme Yasmin Ratansi:** J'ai une brève question; je vais vous arrêter.

Les services bancaires postaux ont bien fonctionné jusqu'en 1968, quand le lobby bancaire est intervenu. Qu'est-ce qui vous permet de croire que le lobby bancaire ne va pas arrêter la banque postale?

**M. Dave Sauer:** Il va essayer. Bien sûr qu'il va essayer. C'est une source de revenus. Les banques se sont même opposées à l'élargissement du Régime de pensions du Canada parce que cela allait réduire leurs REER et leurs fonds mutuels. Bien sûr qu'elles vont essayer de s'y opposer. Elles le doivent à leurs actionnaires, mais nous avons des comptes à rendre à nos membres et vous avez des comptes à rendre aux citoyens du Canada. Il s'agit de voir quels sont les intérêts les plus importants. Les banques réalisent des milliards de dollars de profits chaque année.

● (1125)

**Mme Yasmin Ratansi:** Merci.

Si vous avez des renseignements supplémentaires, vous pourrez certainement les communiquer au président, car mon temps est écoulé.

**Le président:** Merci beaucoup.

Je remercie tous les participants d'avoir pris le temps d'être des nôtres aujourd'hui même s'ils sont très occupés. Comme Mme Ratansi l'a déjà dit, si vous avez des renseignements supplémentaires que vous désirez fournir au comité pour éclairer nos délibérations, je vous suggère de le faire par l'entremise de la présidence.

Sur une note personnelle, monsieur Camfield, en tant que président j'ai trouvé très intéressante la critique que vous avez faite, dans votre document, au sujet de l'organisme de réglementation proposé. La première chose qui m'a frappé, ce qui me ramène à ce qui s'est passé en Saskatchewan, il y a un certain nombre d'années, le gouvernement de l'époque avait mis en place des commissions de santé de district pour que les citoyens aient davantage leur mot à dire sur les services de santé offerts dans leurs régions, mais la conséquence intentionnelle ou non, est que cela aboutit pratiquement le gouvernement de toute responsabilité à l'égard de la prestation des services de santé. Lorsque qu'elles sont déficitaires ou s'il y a des problèmes au niveau de la prestation des services, ce sont les commissions de santé des districts qui sont blâmées et non pas le gouvernement. Comme chacun sait, la Constitution exige que les gouvernements provinciaux offrent des services de soins de santé.

J'aimerais beaucoup entendre des arguments un peu plus approfondis quant aux raisons pour lesquelles l'organisme de réglementation que propose le groupe de travail n'est peut-être pas dans l'intérêt des Canadiens. Vous pourrez le faire si vous le désirez, monsieur.

**M. David Camfield:** Oui. Je vous remercie de me donner l'occasion...

**Le président:** Je ne vous demande pas d'en parler, car nous n'avons plus de temps, mais si vous voulez bien fournir des renseignements supplémentaires, je l'apprécierai certainement.

Encore une fois, merci à vous tous. Ces témoignages étaient extrêmement intéressants.

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>