
MÉMOIRE À LA COMMISSION SUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET LA DIVERSITÉ MONTRÉLAISE

**OBJET : IMPACTS SUR LA POPULATION MONTRÉLAISE DE LA DÉCISION DE
POSTES CANADA D'ÉLIMINER LA LIVRAISON DU COURRIER À DOMICILE EN
MILIEU URBAIN**

**PRÉSENTÉ PAR LE BUREAU NATIONAL DU SYNDICAT DES TRAVAILLEURS ET
TRAVAILLEUSES DES POSTES**

LE 20 JANVIER 2015

Le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) est heureux de pouvoir présenter son point de vue sur la proposition de la Société canadienne des postes (SCP ou Postes Canada) de remplacer le service de livraison du courrier à domicile par un service de livraison à des boîtes postales communautaires (BPCOM). Nous tenons à féliciter la Ville de Montréal d'avoir lancé ce processus de consultation public et transparent. En fait, il s'agit exactement du type de consultations ouvertes et inclusives que le STTP préconise depuis un an.

Le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes est fermement opposé à la décision de la Société canadienne des postes de remplacer le service de livraison à domicile par un service de livraison à des boîtes postales communautaires, et ce, pour de nombreuses raisons.

- Il s'agit d'une décision injustifiée qui est fondée sur de l'information erronée et une analyse déficiente.
- Les difficultés financières de Postes Canada ne sauraient justifier une réduction de service aussi drastique.
- La majorité de la population, qui est collectivement propriétaire du service postal, s'oppose à la décision.
- La livraison aux boîtes postales communautaires entraînera des difficultés importantes pour une bonne partie de la population.
- Les boîtes postales communautaires font l'objet d'un nombre accru de vols.
- Dans les quartiers desservis par des boîtes postales communautaires, les résidents sont confrontés à de nombreux problèmes, dont le bruit, la malpropreté et la réduction de la valeur des propriétés.

- Les municipalités devront assumer des coûts additionnels liés aux boîtes postales communautaires.
- De bons emplois syndiqués seront inutilement éliminés.
- Il existe des options de rechange positives qui devraient être prises en considération par Postes Canada.
- Le service postal public ne devrait pas faire l'objet de changements de grande envergure sans la tenue préalable d'un examen public. En 2014, le gouvernement devait procéder à l'examen du *Protocole du service postal canadien*, mais il ne l'a pas fait.

LIVRAISON AUX BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES : UNE SOLUTION EN QUÊTE D'UN PROBLÈME

Le 11 décembre 2013, Postes Canada a annoncé l'adoption d'un plan d'action en cinq points destiné à réduire ses coûts d'environ un milliard \$ par année d'ici 2020. Outre l'élimination de la livraison du courrier à domicile, le plan comporte des hausses de tarifs, la privatisation d'un nombre accru de bureaux de poste, la mise en œuvre de nouvelles méthodes de travail et une réduction des coûts liés à la rémunération des employés. Au moment d'annoncer ces changements, la Société canadienne des postes a indiqué que « la réalisation du plan va [lui] permettre de redevenir rentable d'ici 2019. » Il s'agissait d'une déclaration bien étrange puisque, l'année précédente, Postes Canada avait réalisé des profits de 94 millions \$.

Les mesures draconiennes prévues dans le plan d'action de Postes Canada prennent appui sur des prévisions du Conference Board du Canada voulant que Postes Canada accuse des pertes annuelles d'environ un milliard \$ d'ici 2020. Paru en avril 2013, le rapport du Conference Board, intitulé *L'avenir du service postal au Canada*, a été entièrement payé par Postes Canada.

Dès le départ, le plan d'action de Postes Canada a été justifié par des renseignements erronés. Presque tout ce qu'on nous a dit au sujet du plan – depuis les prévisions financières sur lesquelles il se fonde jusqu'aux conséquences de ses mesures sur la population – repose sur une déformation de la réalité ou de fausses informations.

RAPPORT DU CONFERENCE BOARD : PRÉVISIONS ERRONÉES, PARTIS PRIS ET REFUS D'EXAMINER LES OPTIONS DE RECHANGE

Pour justifier les compressions annoncées dans son plan d'action en cinq points, la SCP s'est servie du rapport du Conference Board, et elle continue de le faire. Le communiqué de presse annonçant le plan d'action indiquait ce qui suit : « Le Conference Board du Canada a annoncé que Postes Canada pourrait enregistrer des pertes financières avoisinant un milliard de dollars d'ici 2020 à moins d'apporter des changements fondamentaux à ses activités. » Dans le plan en cinq points, on peut lire l'énoncé suivant : « Le Conference Board du Canada a indiqué que selon ses projections, Postes Canada pourrait perdre environ un milliard de dollars par année d'ici 2020. »

Le Conference Board est arrivé au chiffre d'un milliard \$ en tenant pour acquis que Postes Canada subirait des pertes financières à compter de 2012. Pour l'année 2012, le Conference Board prévoyait une perte nette liée aux opérations de 250 millions \$. Pour 2013, il prévoyait une perte de 300 millions \$, et pour 2014, une perte de 400 millions \$. Dans l'ensemble, le Conference Board prévoyait une perte cumulative de 950 millions \$ pour les trois premières années. Comparons maintenant ces prévisions au rendement réel de Postes Canada pour cette même période. En 2012, la SCP a déclaré un bénéfice net de 94 millions \$ et des profits liés aux opérations de 131 millions \$. En 2013, elle a subi une perte nette de 29 millions \$ et une perte liée aux opérations de 193 millions \$. Il faut toutefois noter que les résultats de 2013 ont été grandement influencés par l'application de nouvelles normes internationales d'information financière à Postes Canada. N'eût été des modifications à la norme comptable internationale 19 (IAS 19), la SCP aurait déclaré des profits très importants en 2013. Pour les neuf premiers mois de 2014, Postes Canada affiche déjà un bénéfice net de 61 millions \$ et des profits liés aux opérations de 100 millions \$. Il faut noter que le dernier trimestre est habituellement le plus rentable pour Postes Canada. On peut donc s'attendre à des profits pour l'ensemble de 2014 qui soient encore plus importants que ceux déclarés pour les neuf premiers mois de l'année.

Donc, contrairement aux prévisions du Conference Board, c'est-à-dire une perte de 950 millions \$ pour les années 2012 à 2014, Postes Canada a en fait réalisé des profits.

Outre ses projections financières erronées, d'autres aspects du rapport nous amènent à douter de la sagesse de toute décision fondée sur les résultats de l'étude du Conference Board. En effet, le rapport se trompe aussi dans ses projections sur les volumes de courrier. Le rapport prévoyait une baisse de 9,5 % des volumes de la poste-lettres pour le quatrième trimestre de 2012. La baisse réelle a été presque deux fois moins

importante. Le rapport a aussi grandement sous-estimé l'augmentation des volumes de colis que connaît Postes Canada.

Il y a également lieu de remettre en question l'impartialité du rapport. Tout d'abord, comme nous l'avons mentionné plus tôt, le rapport a été commandé et payé par la SCP. Le président de Postes Canada, Deepak Chopra, siège au conseil d'administration du Conference Board. David Crapper, qui a été payé pour organiser les groupes de discussion et sonder l'opinion de ménages et de petites entreprises pour le compte du rapport, a travaillé à de nombreuses campagnes de candidats conservateurs. De plus, il a conseillé le Parti conservateur sur les données provenant de sondages menés durant la campagne électorale de 2006. Lui et son épouse, qui a joué un rôle clé au sein de l'équipe de transition de Stephen Harper, ont été nommés « couple influent » du Parti conservateur par le *Globe and Mail*. De plus, un des évaluateurs externes du rapport, Michael Trebilcock, est l'auteur d'une étude produite par l'institut C.D. Howe, en 2007, qui préconisait la privatisation de Postes Canada.

Enfin, peut-être que la faute la plus accablante du rapport du Conference Board, ce sont ses omissions, c'est-à-dire les questions qu'il n'aborde pas. Le rapport mentionne que d'autres administrations postales se tournent vers la prestation de services financiers et bancaires pour compenser la réduction des volumes de la poste-lettres. Il note que « les services financiers constituent le nouveau secteur d'activité principal pour les exploitants postaux internationaux. » Il indique ensuite que les administrations postales de pays comme la Suisse, le Royaume-Uni, l'Italie, la Nouvelle-Zélande, l'Allemagne et le Japon étendent leur offre de services financiers de manière à compenser la réduction des volumes de la poste-lettres. Toutefois, il refuse de se pencher sur la faisabilité d'une telle initiative à Postes Canada en prétextant que le Canada « possède déjà un secteur financier très développé ».

PROJECTIONS FINANCIÈRES ET ÉTATS FINANCIERS DE POSTES CANADA

Lorsqu'on examine la situation financière de Postes Canada, il est très important de tenir compte du manque d'uniformité et de crédibilité de ses états financiers. En effet, la direction de la SCP a tendance à systématiquement présenter l'image la plus négative possible des perspectives financières de Postes Canada.

BÉNÉFICE NET DE LA SCP PAR OPPOSITION À SES PRÉVISIONS (EN MILLIONS \$)

Année Bénéfice net (perte) Prévisions de la SCP

2009	281	71
2010	439	48
2011	(188)	95
2012	94	20
2013	(29)	(256)
2014	61*	(206)*

*Le bénéfice net correspond aux neuf premiers mois de l'année, alors que les prévisions s'appliquent à l'année entière.

Source : Rapports annuels de Postes Canada, rapport du troisième trimestre de 2014 et Plan d'entreprise de la Société canadienne des postes de 2014 à 2018.

À l'exception de 2011, la direction de Postes Canada a chaque fois sous-estimé, et de beaucoup, les résultats financiers de l'année suivante. Pour 2009, 2010, 2012 et 2013, Postes Canada avait prévu enregistrer des pertes totales de 117 millions \$, alors que, dans les faits, elle a déclaré des bénéfices nets totalisant 785 millions \$ pour ces quatre années.

Le rendement de Postes Canada en 2011 mérite d'être examiné de plus près, puisque la totalité des pertes enregistrées cette année-là sont attribuables à deux incidents ponctuels qui ne témoignent en rien de la situation financière continue de la SCP. En mai 2012, Postes Canada a publié son rapport annuel pour l'année 2011 dans lequel elle fait état d'une perte nette de 188 millions \$. Ce montant comprend des coûts non récurrents, dont 63 millions \$ en facteur d'équivalence pour service passé (régime de retraite) et un autre montant découlant d'une décision de la Cour suprême, en défaveur de Postes Canada, dans une plainte en matière d'équité salariale. Le jugement de la Cour obligeait Postes Canada à verser à son personnel administratif des paiements rétroactifs pour la période de 1983 à 2002. Ce montant non récurrent a été inclus dans les coûts de main-d'œuvre du troisième trimestre. Bien que Postes Canada refuse de divulguer le montant total versé à la suite de la décision, nous estimons qu'il se situe entre 170 et 250 millions \$. Ces deux dépenses non récurrentes, jumelées aux répercussions financières des grèves tournantes et du lock-out (estimées à

58 millions \$), expliquent largement les pertes financières subies par Postes Canada en 2011. Il n'est nullement nécessaire de planifier l'avenir en fonction de ces coûts ponctuels.

POSTES CANADA DÉCLARE DES PROFITS IMPORTANTS EN 2014

Dans son plan d'entreprise de 2014 à 2018, Postes Canada affirme qu'elle doit remplacer la livraison à domicile par le service de livraison à des BPCOM pour assurer son « retour à la rentabilité d'ici 2019 ». Fidèle à elle-même et à son habitude d'exagérer de manière extravagante ses pertes futures, Postes Canada prévoyait subir une perte nette de 206 millions \$ en 2014. Encore une fois, la réalité démontre à quel point ses prévisions sont inexactes. Plutôt que de subir des pertes, Postes Canada a déclaré un bénéfice net de 61 millions \$ pour les trois premiers trimestres de 2014. Elle est parvenue à ce résultat sans avoir eu à convertir un seul point de remise à la livraison aux BPCOM. Le rendement financier de la SCP au cours des trois premiers trimestres représente aussi un redressement considérable par rapport aux pertes financières de 88 millions \$ subies au cours de la même période en 2013. Puisque le quatrième trimestre est toujours la période la plus rentable de l'année, la direction de Postes Canada a reconnu publiquement qu'elle déclarerait un bénéfice en 2014. Tout porte à croire qu'il s'agira d'un bénéfice très important, et celui-ci n'aura absolument rien à voir avec la conversion de la livraison à domicile en livraison aux BPCOM.

Si nous tenons compte de l'inexactitude démontrée des projections du Conference Board, des prévisions financières toujours exagérément négatives de la direction de Postes Canada et des profits très importants réalisés en 2014, nous constatons qu'il n'y a aucune raison de croire que Postes Canada fait face à des problèmes financiers imminents pouvant justifier les difficultés et les coûts additionnels liés au remplacement de la livraison à domicile par des BPCOM. Les BPCOM sont une solution en quête d'un problème inexistant.

OPPOSITION GÉNÉRALISÉE DE LA POPULATION

Non seulement les boîtes postales communautaires sont une solution en quête d'un problème, mais elles sont aussi décriées par une majorité de la population. Selon un sondage d'opinion publique réalisé en décembre 2013 par la firme Angus Reid, pas moins de 58 % des répondants ont dit s'opposer à la conversion aux boîtes postales communautaires, et 38 % ont affirmé être en faveur de cette mesure. Au Québec, 68 % des répondants ont exprimé leur opposition aux boîtes postales communautaires, alors que seulement 31 % se sont prononcés en leur faveur. Comme on pourrait s'y attendre, les gens qui bénéficient du service de livraison à domicile sont ceux qui défendent le

plus fermement le maintien de ce service : 73 % d'entre eux s'opposent à la conversion aux BPCOM. Il est intéressant de noter que 80 % des répondants se sont dits d'accord avec l'énoncé suivant : « La perte de la livraison du courrier à domicile causera de véritables difficultés à certaines personnes ». De plus, 71 % des répondants ont dit s'inquiéter de la perte de 6 000 à 8 000 emplois causée par les compressions.

Il convient aussi de noter la préférence des gens qui sont passés de la livraison aux boîtes postales communautaires au service de livraison à domicile. En 2005, dans le cadre d'un projet pilote conjoint entre le Syndicat et Postes Canada, 98 ménages de Burlington (Ontario), desservis par la livraison à des boîtes postales communautaires, ont obtenu le service de livraison à domicile. En réponse à un sondage mené dans le cadre du même projet, 83 % des répondants ont indiqué qu'ils préféraient la livraison à domicile.

Les élus municipaux des collectivités touchées sont aussi très largement opposés au changement imposé par Postes Canada. Jusqu'à maintenant, 423 municipalités ont adopté des résolutions ou envoyé des lettres dans lesquelles elles appuient le maintien du service de livraison à domicile, exigent l'arrêt des changements au service de livraison, tant que de véritables consultations n'auront pas eu lieu, ou s'opposent aux plans de Postes Canada et des conservateurs visant le service postal public.

Enfin, il faut signaler que le plan d'action de Postes Canada ne découle pas des consultations publiques entreprises par la SCP dans le cadre de sa campagne de relations publiques. Cette campagne, entamée immédiatement après la publication du rapport bidon du Conference Board, a consisté en des groupes de discussion dans un certain nombre de collectivités un peu partout au pays et en une consultation publique menée principalement au moyen du site Web de Postes Canada. Il n'y a eu aucune assemblée publique. D'avril à octobre 2013, le site Web de Postes Canada comportait une page intitulée « L'avenir de Postes Canada » qui invitait la population à répondre à la question suivante : « Quel genre de service postal peut répondre à vos besoins à l'avenir? » Sur cette même page, la SCP avait placé le rapport du Conference Board à des fins de consultation et avait largement mis en évidence les conclusions erronées du rapport selon lesquelles des pertes financières massives étaient inévitables si aucune mesure n'était prise. La page Web invitait aussi les gens à envoyer leurs commentaires par la poste.

Le STTP a passé en revue et a analysé les commentaires recueillis au moyen de la page Web sur « L'avenir de Postes Canada ». Voici ce qu'il a constaté :

- Moins de 20 % des gens ont suggéré des réductions de service.
- Près de trois personnes sur dix ont expressément indiqué qu'elles ne voulaient pas de réductions de service ou qu'elles ne souhaitaient pas de changement à l'offre de service actuelle.
- Plus de 45 % des gens qui ont mentionné la livraison du courrier ont indiqué qu'ils ne souhaitaient aucun changement au service de livraison, et près de 7 % ont dit vouloir une expansion des services de livraison.
- Seulement 15 % des répondants ont proposé de remplacer la livraison à domicile et la livraison aux boîtes aux lettres rurales par un service de livraison à des boîtes postales communautaires.
- Près de 14 % des gens ont dit que Postes Canada devrait offrir davantage de services.
- Moins de 1 % des répondants ont indiqué que Postes Canada devrait fermer des bureaux de poste ou ouvrir un plus grand nombre de bureaux franchisés.

Malgré tous les efforts déployés par la direction de Postes Canada pour créer une atmosphère de crise et faire planer la menace d'un effondrement financier imminent, très peu de gens ont proposé le genre de réductions de service que Postes Canada a par la suite présentées dans son plan d'action en cinq points. Postes Canada a néanmoins publié un rapport sur son processus de consultation dans lequel elle prétend que les réponses de la population, y compris de la part des personnes âgées, étaient très largement en faveur des compressions. Sans grande surprise, Postes Canada s'est contentée de commentaires anecdotiques pour appuyer cette affirmation, commentaires qui auraient, selon elle, été prononcés dans le cadre de consultations à huis clos. Elle ne fournit aucun résultat objectif ou quantitatif pour appuyer son assertion selon laquelle il existerait un vaste appui populaire en faveur des mesures qu'elle préconise.

UNE MESURE QUI TOUCHE DUREMENT BIEN DES GENS

Selon le sondage Angus Reid, 80 % de la population est consciente des difficultés que le passage aux BPCOM causera à bien des gens, mais cette réalité ne semble pas effleurer l'esprit de ceux et celles qui ont pris la décision de mettre fin à la livraison à domicile.

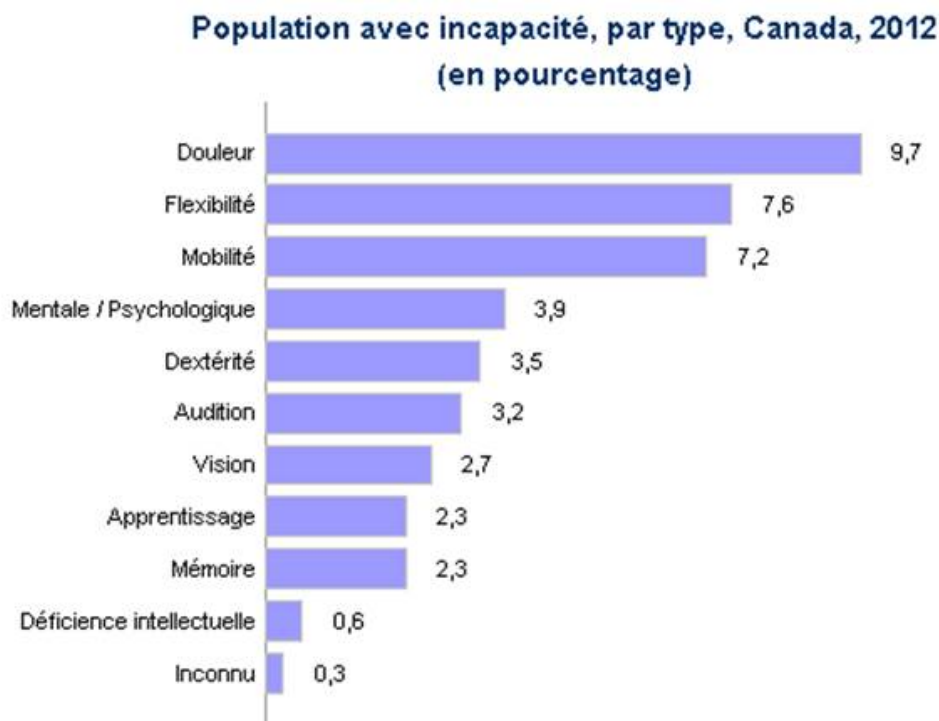
Dans le rapport qu'elle a publié sur les consultations, la direction de Postes Canada affirme que les personnes âgées sont favorables à la conversion aux BPCOM, car elles les perçoivent comme une occasion de faire davantage d'exercice. Elle cite un retraité

qui reçoit son courrier à une boîte communautaire : « Je m'en sers comme excuse pour sortir de la maison – ça me garde actif. » Ce point de vue, Deepak Chopra, président de Postes Canada, l'a répété durant son témoignage devant le Comité permanent des transports de la Chambre des communes en décembre 2013. Il a soutenu que les personnes âgées lui avaient dit qu'elles souhaitaient la livraison aux BPCOM, car cela les obligerait à être plus actives. De plus, le rapport laisse entendre que, pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite, il suffirait de leur remettre un double de la clé de leur boîte pour qu'elles puissent la confier à quelqu'un d'autre qui irait chercher leur courrier. Toujours selon le président de Postes Canada, la question ne devrait pas être difficile à régler puisque « bon nombre de personnes âgées vivent en résidence ou chez des membres de leur famille et, par mauvais temps, elles peuvent compter sur une personne plus jeune pour aller chercher leur courrier. »

Lorsque nous examinons la situation des personnes âgées et des personnes à mobilité réduite, nous constatons rapidement à quel point la haute direction de Postes Canada est déconnectée de la réalité. Après l'annonce de décembre 2013, le STTP a confié à une chercheuse indépendante, Caryl-Anne Stordy, le soin de mener une étude qui lui permettrait de comprendre comment la perte du service de livraison à domicile toucherait les clients de Postes Canada, et plus particulièrement les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et les résidents à faible revenu des onze premières collectivités visées par la conversion aux BPCOM. Son étude révèle que cette mesure occasionnera d'importantes difficultés à bon nombre de gens.

Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012, la définition de l'incapacité comprend les personnes qui indiquent être (parfois, souvent ou toujours) limitées dans leurs activités quotidiennes en raison d'une condition ou d'un problème de santé à long terme, ainsi que les personnes qui affirment être rarement limitées, mais qui sont incapables d'accomplir certaines tâches sans aide. En utilisant cette définition, Statistique Canada estime qu'il y a environ 3,8 millions de Canadiennes et Canadiens (soit 13,7 % de la population âgée de 15 ans et plus) qui sont limités dans leurs activités quotidiennes en raison d'une incapacité. En 2012, parmi la population en âge de travailler (de 15 à 64 ans), une personne sur 10 a déclaré avoir une incapacité. Cette proportion était d'un peu plus d'une personne sur trois chez les aînés (65 ans et plus).

Les types d'incapacité les plus souvent rapportés par les adultes canadiens sont la douleur (9,7 %), la perte de flexibilité (7,6 %) et la réduction de la mobilité (7,2 %). Ces trois types d'incapacité sont également les plus courantes chez les personnes âgées, mais leur prévalence y est aussi plus élevée : douleur (22,1 %), réduction de la mobilité (20,5 %) et perte de flexibilité (19,3 %).



Prévalence de l'incapacité selon le type, Canada, 2012

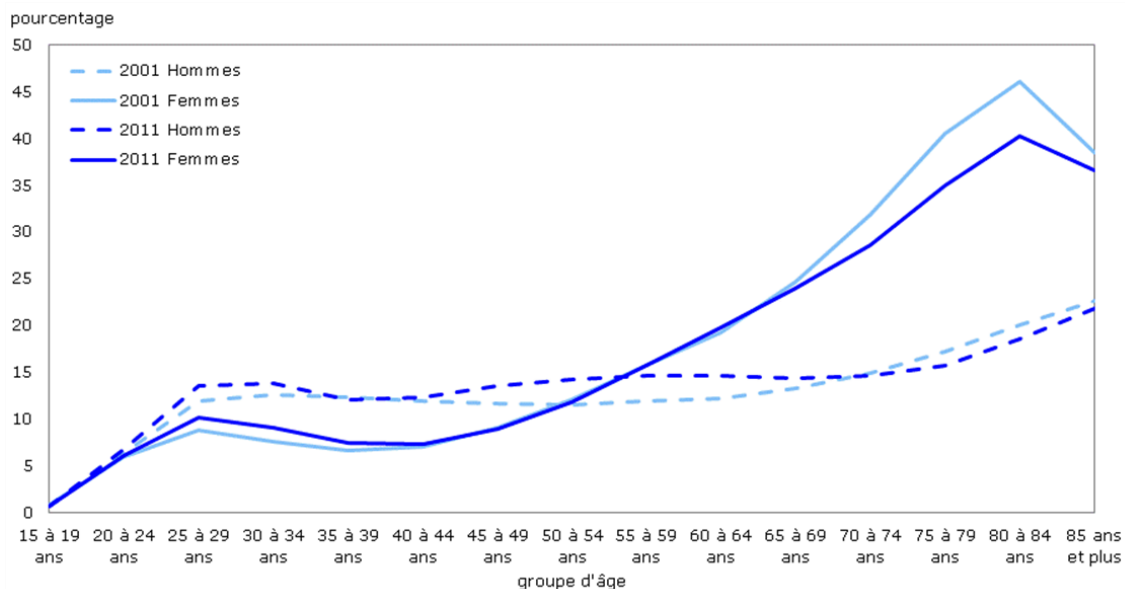
Source : Statistique Canada. (2012). *Prévalence de l'incapacité selon le type, Canada, 2012*

Dans le cadre des discussions que le STTP a tenues avec des organismes de défense des droits des personnes ayant une incapacité, ceux-ci lui ont fait part des trois grandes préoccupations de leurs membres par rapport aux BPCOM : la sécurité, la sûreté et l'accessibilité. De nombreuses personnes craignent de se sentir vulnérables en allant chercher leur courrier (p. ex., chèque de pension, rente d'invalidité, chèque de services sociaux, carte bancaire, carte d'identité) et d'être des cibles faciles pour les voleurs. Quant à la sûreté et à l'accessibilité, les gens craignent que les BPCOM soient inaccessibles en raison du mauvais temps, surtout en hiver. Souvent les BPCOM ne sont pas déneigées, ce qui les rend inaccessibles. Bon nombre d'entre elles se trouvent dans des rues où il n'y a pas de trottoir, ce qui augmente les risques pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou à l'aide d'un déambulateur, d'un triporteur, etc.

Les aînés représentent le segment de la population qui connaît la croissance la plus rapide, non seulement au Canada, mais à l'échelle mondiale. Au Canada, au cours des deux prochaines années, le nombre de personnes âgées de plus de 65 ans dépassera celui des jeunes de moins de 25 ans. Pour mieux comprendre comment la conversion

aux BPCOM touchera les personnes âgées vivant dans les onze premières collectivités choisies par Postes Canada, le STTP a eu recours aux services de Statistique Canada pour obtenir des données précises sur les personnes de 65 ans et plus qui ont déclaré une incapacité, qui font partie de la catégorie de faible revenu et qui vivent dans un quartier appelé à perdre le service de livraison à domicile. Ces personnes sont celles qui ont le moins d'options de rechange et qui seront les plus durement touchées par la fin de la livraison à domicile. Les résultats sont inquiétants. Par exemple, dans les secteurs de la ville de Repentigny qui perdront le service de livraison à domicile (selon les trois codes postaux sélectionnés à cette fin par Postes Canada), nous avons constaté ce qui suit : de 8,2 % à 10,6 % des résidents âgés (65 ans et plus) font partie de ménages à faible revenu, et de 30,9 % à 36,4 % de ces personnes déclarent avoir de la difficulté à exécuter leurs activités quotidiennes. Les résultats sont disponibles pour l'ensemble des onze premières collectivités visées par la conversion aux BPCOM.

L'affirmation de Postes Canada voulant que les personnes âgées vivent avec des membres de leur famille ou d'autres colocataires à qui elles peuvent remettre en toute confiance la clé de leur boîte aux lettres ne correspond pas à la réalité d'un grand nombre d'entre elles. Selon le recensement de 2011, un quart (24,6 %) des personnes de 65 ans et plus vivent seules. La fréquence des personnes qui vivent seules – après l'âge de 50 ans chez les femmes, et de 70 ans chez les hommes – a augmenté tant chez les femmes que chez les hommes. De plus, par rapport au reste de la population, les personnes atteintes d'une incapacité ou ayant une mobilité réduite sont deux fois plus susceptibles de vivre seules (17,3 % c. 9,4 %) et sont plus susceptibles également d'élever seules leurs enfants (7,3 % c. 5 %). Par conséquent, l'option qui consiste à nommer un mandataire qui aura la tâche d'aller chercher le courrier à la BPCOM représente un problème de plus, car que faire si l'on a pas dans son entourage une personne digne de confiance ou qui peut rendre ce service de façon régulière, ou encore si l'on n'a pas les moyens de payer les services d'un tel mandataire? Le recours à un mandataire peut aussi mettre en cause la protection des renseignements personnels, puisque le courrier peut contenir des documents importants, comme des relevés bancaires, des chèques de pension alimentaire ou autres, des documents judiciaires, etc. La fin de la livraison à domicile aura pour effet de réduire l'indépendance d'un grand nombre de personnes âgées et de personnes ayant une incapacité. Cette mesure va donc totalement à l'encontre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées qui reconnaît « l'importance pour les personnes handicapées de leur autonomie et de leur indépendance individuelles, y compris la liberté de faire leurs propres choix ».



Pourcentage de personnes âgées de 15 ans et plus vivant seules, selon le groupe d'âge, Canada, 2001 et 2011¹.

Sources : Adaptation de données de Statistique Canada, Recensement, 2001 et 2011.

Il n'est pas surprenant que la direction de Postes Canada ignore la réalité des gens ayant une incapacité, car elle a négligé de consulter véritablement les organismes de défense des droits des personnes ayant une incapacité avant de décider de remplacer le service de livraison à domicile par des boîtes postales communautaires. Ce n'est qu'après-coup que Postes Canada a déclaré qu'elle « solliciterait les suggestions des divers milieux qui connaissent le mieux les besoins des personnes à mobilité réduite ou atteintes d'autres affections graves ». Et même là, la majorité des organismes avec qui Caryl-Anne Stordy a communiqué n'ont pas été contactés par Postes Canada. De plus, lorsque cette dernière a tenu des consultations, elle a gardé les résultats secrets et n'a pas publié de plan d'action sur les moyens à prendre pour répondre aux préoccupations des personnes âgées et des personnes à mobilité réduite. Postes Canada a plutôt annoncé de façon unilatérale qu'elle livrerait une fois par semaine le courrier à domicile aux personnes pouvant démontrer, preuve à l'appui (c.-à-d. au moyen d'un certificat médical), qu'elles sont incapables d'aller chercher leur courrier à une BPCOM. Cette mesure a été fortement critiquée par les groupes de défense des personnes ayant une incapacité. Ils reprochent à cette mesure son coût en temps et en argent, et estiment qu'elle n'est rien de moins qu'un niveau de discrimination de plus à l'endroit des personnes ayant une incapacité. La mesure a aussi été qualifiée de « carrément

irresponsable » par le président de l'Association médicale canadienne, Louis Francescutti. Selon M. Francescutti, les personnes âgées, malades ou ayant de la difficulté à se déplacer devront non seulement payer les frais du certificat médical, mais elles devront aussi s'exposer inutilement à des patients malades pour obtenir le certificat. Il a aussi ajouté que cette mesure avait été prise sans aucune consultation avec l'Association.

En omettant d'expliquer les mesures qu'elle entendait prendre à l'intention des personnes ayant une incapacité, Postes Canada a démontré une fois de plus toute l'improvisation de sa stratégie. De même, le STTP a demandé à trois reprises à Postes Canada de lui fournir davantage d'information sur les mesures annoncées. Voici qu'elle a été sa réponse : « nous aurons besoin de 635 jours [soit un an, huit mois et 27 jours] pour vous répondre, étant donné que nous devons mener des consultations pour vous fournir l'information demandée. »

Les citoyennes et citoyens ont le droit de s'attendre à ce que leurs gouvernements les aident à maintenir leur indépendance et leur autonomie. Les conséquences des changements inutiles et irréfléchis à la livraison du courrier ne feront qu'accroître l'insécurité et réduire l'autonomie des personnes les plus vulnérables de notre société.

VOL, SÉCURITÉ, MALPROPRETÉ ET INCIDENCE SUR LA VALEUR IMMOBILIÈRE

Le STTP reconnaît que la Ville de Montréal a déjà une longue expérience des boîtes postales communautaires, puisque leur installation dans les nouveaux projets d'habitation remonte au milieu des années 1980. Toutefois, il importe de mentionner que les emplacements de ces BPCOM font partie intégrante des plans d'ensemble des complexes domiciliaires en question et qu'ils ont fait l'objet de consultations avec la municipalité et les entreprises de construction. Les BPCOM qui remplaceront le service de livraison à domicile seront installées dans des quartiers qui n'ont pas été conçus pour recevoir ce mobilier de rue. Par conséquent, à de nombreux endroits, les BPCOM créeront de la congestion automobile, du bruit et de la malpropreté.

Voyons quelle a été l'expérience de Kanata, tout près d'Ottawa, qui fait partie des onze premières villes visées par la conversion aux boîtes postales communautaires. L'association communautaire des résidents du quartier de Beaverbrook (Kanata Beaverbrook Community Association) a convenu que Postes Canada ne méritait qu'un « D » pour sa mise en place des BPCOM. Parmi les problèmes que lui reproche l'association, il y a le manque de communication avec les groupes communautaires et la municipalité, la sécurité des piétons à proximité des BPCOM, la sécurité des gens qui viennent y chercher leur courrier et l'intention de la municipalité de construire des

trottoirs aux endroits où les BPCOM viennent tout juste d'être installées. Appelé à expliquer pourquoi Postes Canada avait refusé de participer aux assemblées publiques convoquées pour sonder le pouls des résidents, le porte-parole de Postes Canada, Jon Hamilton, a déclaré que Postes Canada ne voulait pas déranger les gens en les convoquant à une assemblée publique.

MALPROPRETÉ

De nombreuses municipalités doivent composer avec les problèmes de malpropreté associés aux BPCOM. L'expérience de la ville de Vaughan, au nord de Toronto, est un exemple frappant. La question des détritiques qui jonchent le sol aux alentours des BPCOM figure à l'ordre du jour du conseil municipal de Vaughan depuis 2007. Après plusieurs tentatives infructueuses de collaboration avec Postes Canada, dont un projet pilote de bacs de recyclage, la municipalité envisage sérieusement de mettre sur pied son propre programme de recyclage à 150 emplacements de BPCOM reconnus pour leurs problèmes récurrents de détritiques. Pour installer les bacs en question, la municipalité devra engager des dépenses en immobilisations de 146 775 \$ et des frais d'entretien annuels de 26 000 \$. Si la municipalité va de l'avant et installe des bacs de recyclage à tous les emplacements de BPCOM, ses dépenses en immobilisations s'élèveront à 978 500 \$, tandis que les frais d'entretien annuels seront de 178 300 \$.

VOL

Le problème de vol de courrier aux BPCOM est réel et ne cesse de prendre de l'ampleur. Bien que Postes Canada s'efforce d'étouffer toute nouvelle faisant état de cambriolages et de vandalisme commis à des BPCOM, une recherche rapide dans Internet donne accès à une multitude d'articles relatant de tels incidents. Il est impossible d'obtenir de Postes Canada des données statistiques nationales ou régionales sur le problème de vol aux BPCOM, mais un reportage de la CBC (réseau anglais de Radio-Canada) permet de se faire une idée de l'ampleur du problème. Grâce à une demande d'accès à l'information présentée en Colombie-Britannique, la CBC a découvert que, sur une période de cinq ans, il y avait eu 4 800 incidents de vol, de vandalisme et d'incendie criminel liés à des BPCOM en Colombie-Britannique, province qui comptait alors 20 000 BPCOM. Ainsi, près d'une BPCOM sur quatre ont fait l'objet de tels incidents. Plus récemment, des centaines de résidents de Thunder Bay (Ontario) et de Grande Prairie (Alberta) desservis par des BPCOM ont dû aller chercher leur courrier au bureau de poste à cause de cambriolages à grande échelle aux BPCOM.

Fait intéressant, l'un des arguments de vente de Postes Canada en faveur des BPCOM est le fait que les résidents peuvent laisser leur courrier dans la BPCOM s'ils s'absentent de la maison pour un certain temps. Toutefois, dans les faits, Postes Canada avise les

résidents des secteurs à risque élevé de vols d'aller chercher leur courrier dès sa livraison.

INCIDENCE SUR LA VALEUR IMMOBILIÈRE

Il y a aussi de très bonnes raisons de croire que l'installation de BPCOM dans des quartiers qui n'ont pas été conçus pour les recevoir entraînera une baisse de la valeur immobilière et du prix des maisons situées à proximité. C'est la conclusion d'une évaluation foncière commandée par le STTP. L'évaluateur foncier qui a préparé le rapport est arrivé à la conclusion suivante : « Selon mon avis professionnel, les boîtes postales communautaires auront des répercussions négatives tant sur la demande que sur le prix des maisons. » Il indique, dans son rapport, que le bruit et les détritiques ont sans aucun doute un « effet dissuasif ». Il soulève aussi d'autres problèmes, comme la congestion automobile, l'invasion de la vie privée et le vandalisme. Selon lui, les BPCOM ont sur la vente un effet semblable à celui de la proximité d'un chemin de fer ou d'une ligne à haute tension. Dans de tels cas, les vendeurs ont plus de difficultés à trouver des acheteurs potentiels. Selon l'évaluateur, « si un acheteur potentiel a le choix entre deux maisons identiques sur une même rue, sauf que sur le terrain de la première se trouvent des BPCOM, il est raisonnable de penser qu'il choisira la deuxième, celle sans BPCOM ».

DES COÛTS POUR LES MUNICIPALITÉS

Le remplacement de la livraison à domicile par des boîtes postales communautaires se traduira par des coûts supplémentaires pour les municipalités. Il suffit de penser aux frais liés à l'enlèvement des déchets auxquels elles ne pourront échapper. De plus, de nombreuses municipalités ont trouvé que l'augmentation des frais de surveillance policière pouvait être très importante, surtout si les vols de courrier aux BPCOM impliquent des organisations criminelles qui se spécialisent dans le vol d'identité. Il se pourrait aussi que la valeur immobilière des propriétés situées à proximité des BPCOM doive être ajustée à la baisse, entraînant ainsi une diminution des revenus tirés de l'impôt foncier. De plus, bon nombre de municipalités ont été tenues de fournir des services à leurs frais, comme l'enlèvement de la neige, étant donné que Postes Canada était incapable de s'acquitter convenablement de ses engagements. Malheureusement, il est aussi fort possible que le nombre de personnes qui se blessent à cause d'une chute durant les mois d'hiver augmente. Les municipalités et les gouvernements provinciaux seront donc davantage sollicités pour la prestation de services de santé et d'autres mesures de soutien.

SERVICES BANCAIRES POSTAUX : UNE SOLUTION DE RECHANGE RÉALISTE AUX RÉDUCTIONS DE SERVICE

Comme il a été mentionné un peu plus tôt, le rapport du Conference Board reconnaît que des administrations postales d'autres pays élargissent leur gamme de services financiers pour faire face à la baisse des volumes de courrier.

Pendant 100 ans, soit de 1867 à 1969, Postes Canada a exploité un réseau de caisses d'épargne postale dans toutes les régions du pays. Le STTP est d'avis qu'il existe de nombreuses raisons pour lesquelles Postes Canada devrait privilégier un retour dans le marché des services financiers plutôt que d'effectuer des réductions de service injustifiées.

L'idée de recourir au service postal pour assurer la prestation de services bancaires obtient un vaste appui et continue de gagner du terrain au Canada. Tous les partis au sein du Parlement du Canada, à l'exception du Parti conservateur au pouvoir, s'intéressent à la prestation de services bancaires au sein du réseau postal. Le Nouveau Parti démocratique (NPD) encourage Postes Canada à offrir des services financiers et bancaires lucratifs plutôt que d'abolir des services et d'augmenter les tarifs postaux. Selon le NPD, il existe « d'excellents arguments en faveur du rétablissement des services bancaires postaux, qui permettraient d'offrir des services qui ne sont pas fournis par le secteur bancaire traditionnel et de répondre à des besoins qui ne sont pas comblés par ce dernier ». Le Parti libéral du Canada est d'avis que la prestation de services bancaires doit faire partie des options envisagées pour garantir l'avenir de Postes Canada. Le Bloc Québécois croit que Postes Canada devrait suivre l'exemple d'autres pays où le service postal assure la prestation de services financiers pour augmenter son chiffre d'affaires. Le Parti vert estime que Postes Canada pourrait se diversifier en offrant des services bancaires, ce qui lui permettrait de demeurer concurrentielle et de fournir à la population du pays le service postal qu'elle est en droit de recevoir.

Plus de 400 municipalités ont adopté une résolution qui énonce leur appui à la prestation de services bancaires postaux. De même, un large éventail de groupes issus de la société canadienne appuie fermement la prestation de services bancaires à Postes Canada.

La population canadienne aime, elle aussi, l'idée d'un réseau postal qui réalise des bénéfices en offrant des services financiers. Selon un sondage mené en avril 2014, près des deux tiers des répondants (63,5 %) se disent favorables à la mise en place, à Postes Canada, de nouveaux services générateurs de revenus, y compris des services financiers comme le paiement des factures, des services liés aux assurances et des services

bancaires. Les résultats proviennent d'un sondage en ligne effectué les 9 et 10 avril 2014 par la firme Stratcom auprès d'un échantillon représentatif composé de 1 512 adultes canadiens choisis au hasard dans l'ensemble du pays.

Il y a aussi de nombreux membres de la direction de Postes Canada, dont plusieurs anciens présidents-directeurs généraux, qui se sont prononcés en faveur des services bancaires postaux. En 1982, Michael Warren a préconisé l'expansion des services financiers offerts aux comptoirs postaux. Selon lui, la société d'État était bien placée pour combler l'absence de services bancaires dans les 2 000 collectivités où il y avait un bureau de poste, mais pas de banque. En 1998, André Ouellet a rappelé à un comité parlementaire que Postes Canada avait déjà offert des services bancaires et qu'elle pourrait le faire de nouveau. En 2010, devant un comité sénatorial permanent, Moya Greene a affirmé envisager très sérieusement la possibilité d'offrir des « services bancaires classiques » dans les points de vente de Postes Canada. De plus, de 2009 à 2013, la direction de Postes Canada a mené une étude secrète sur la prestation de services bancaires dans le réseau postal. L'étude indique que la prestation de services financiers serait une « stratégie gagnante pour tout le monde et payante pour Postes Canada ». Grâce à une demande d'accès à l'information, un journal en ligne a réussi à mettre la main sur l'étude secrète de 811 pages, dont 701 sont toutefois censurées. À ce jour, le président de Postes Canada, Deepak Chopra, refuse toujours de divulguer l'étude dans son intégralité.

Il existe aussi de nombreuses autres études qui estiment que Postes Canada devrait offrir des services bancaires. En 2005, la Bibliothèque du Parlement du Canada a produit un rapport de recherche qui préconise la prestation de services financiers et bancaires dans le réseau de points de vente de Postes Canada. Le rapport indique ce qui suit : « Les administrations postales d'aujourd'hui peuvent soit faire naufrage en continuant de se plaindre de la réduction du volume des lettres postées et de la substitution électronique dans un monde qui évolue rapidement sur le plan technologique, soit profiter du courant pour maîtriser les nouvelles technologies, nouer de nouveaux partenariats et adopter de nouvelles façons de faire pour créer de nouveaux produits et services qui les aideront à devenir plus performantes et plus prospères. Dans cette optique, la voie des services financiers apparaît comme le chemin naturel pour assurer la viabilité du réseau postal canadien. »

En juin 2013, dans le cadre de la conférence Rutgers sur l'économie de la poste et de la livraison, le STTP a présenté un rapport intitulé *Peut-on compter sur les services bancaires pour assurer l'avenir des services postaux?* Ce document examine les services bancaires et financiers offerts par les administrations postales du Brésil, de la France, de

l'Inde, de l'Italie, de la Suisse et du Royaume-Uni. Il explique comment les services bancaires contribuent à la bonne santé financière des administrations postales de ces pays et analyse la possibilité d'ajouter de tels services à Postes Canada. Le rapport du STTP conclut que la prestation de services bancaires est une activité lucrative et qu'elle présente aussi des avantages socio-économiques. Il indique qu'il serait sage que Postes Canada examine divers modèles de prestation de services bancaires afin d'offrir à la population les meilleurs services possibles, d'atteindre ses objectifs d'autonomie financière et de promouvoir l'inclusion financière, surtout dans les régions rurales et à faible revenu où les banques sont absentes ou ne fournissent pas un niveau de service satisfaisant.

En octobre 2013, le Centre canadien de politiques alternatives (CCPA) a publié une étude intitulée *Pourquoi le Canada a besoin de services bancaires postaux*. Cette étude examine l'évolution des services bancaires au Canada et l'expérience de Postes Canada en la matière. Elle examine aussi ce qui se fait ailleurs dans le monde, attirant l'attention sur cinq modèles de réussite, soit ceux du Royaume-Uni, de la France, de l'Italie, de la Suisse et de la Nouvelle-Zélande. Après avoir démontré que le Canada peut améliorer ses services bancaires et après avoir décrit les modèles viables d'autres pays, l'étude propose différents modèles de services bancaires postaux pouvant s'appliquer au Canada. Enfin, l'étude recommande que le gouvernement fédéral et Postes Canada mettent immédiatement sur pied un groupe de travail pour décider des nouveaux services financiers qui seront offerts en priorité et de la façon d'en assurer la prestation. En 2014, le STTP et l'association des factrices et facteurs urbains des États-Unis (National Association of Letter Carriers) ont produit un rapport conjoint intitulé *Les banques délaissent des pans entiers de la population : vivement une banque postale*. Ce rapport examine la possibilité d'offrir des services bancaires postaux pour faire face à l'exclusion financière croissante qui touche les personnes à faible revenu dans les centres urbains ainsi que des segments de plus en plus importants des populations rurales aux États-Unis et au Canada. Également en 2014, l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints a réalisé une étude intitulée *Pourquoi les bureaux de poste ont besoin d'offrir des services bancaires*. Cette étude constate que près de 1 200 collectivités disposant d'un bureau de poste n'ont aucune banque ni coopérative d'épargne et de crédit (caisse populaire). Pour se rendre à une banque ou à une caisse populaire, les résidents de ces collectivités doivent assumer des coûts de transport additionnels et parfois emprunter des routes dangereuses, sans compter le temps perdu en déplacement. De plus, ils n'ont pas accès à des services financiers locaux qui pourraient les aider à obtenir une hypothèque ou un prêt.

Plutôt que de détruire un modèle de prestation de services qui s'est avéré être d'une grande valeur pour la population, Postes Canada devrait examiner d'autres options, notamment la prestation de services bancaires postaux, qui lui permettraient d'offrir les services dont la population a besoin tout en procurant des revenus additionnels à la SCP.

L'EXAMEN DU *PROTOCOLE DU SERVICE POSTAL CANADIEN* EST NÉCESSAIRE ET AURAIT DÉJÀ DÛ AVOIR EU LIEU

Le STTP croit aussi que la direction de Postes Canada a commis une grave erreur en voulant apporter des changements majeurs aux services postaux avant la tenue d'un examen ouvert et public du *Protocole du service postal canadien*.

Conformément aux dispositions du *Protocole du service postal canadien*, le gouvernement est tenu de mener un examen du *Protocole* tous les cinq ans. Puisque le *Protocole* est entré en vigueur le 12 septembre 2009, un examen aurait dû avoir eu lieu en 2014. Le STTP a réclamé haut et fort la tenue d'un tel examen, car il croit que des améliorations doivent être apportées aux dispositions du *Protocole*.

Nous croyons qu'un processus davantage transparent et inclusif donnera lieu à des améliorations nécessaires au *Protocole du service postal canadien* et permettra d'améliorer les services postaux offerts à la population. Dans le cadre de notre campagne, de nombreuses organisations se sont jointes à nous, y compris 398 municipalités qui ont adopté des résolutions ou envoyé des lettres demandant au gouvernement d'améliorer le *Protocole* ou de mener un examen public de ce dernier.

Malheureusement, ni la direction de Postes Canada ni le gouvernement fédéral n'ont respecté l'exigence de mener un examen du *Protocole* tous les cinq ans. La direction de Postes Canada a plutôt payé le Conference Board pour que ce dernier produise un rapport qui brosse un tableau très sombre de la situation financière de la SCP et qui préconise des mesures draconiennes pour sauver cette dernière de la ruine. Immédiatement après la publication de ce rapport, Postes Canada a lancé une importante campagne de relations publiques pour diffuser les prévisions du Conference Board et les présenter comme des faits. Cette initiative a été immédiatement suivie d'un processus de consultations privées et à huis clos organisé par Postes Canada. Ainsi, prenant appui sur les résultats d'une étude qu'elle a elle-même payée et sur les conclusions découlant supposément d'un processus de consultations secrètes, la direction de Postes Canada a enchaîné en imposant les réductions de services postaux les plus importantes de l'histoire, tous pays confondus.

La situation actuelle est attribuable à la décision du gouvernement fédéral de passer outre l'exigence de mener un examen du *Protocole du service postal canadien*, jumelée à la décision de la direction de Postes Canada de procéder de manière unilatérale à des réductions massives de service.

CONCLUSION

Le STTP est grandement reconnaissant à la Ville de Montréal d'avoir organisé ce processus de consultation ouvert, public et inclusif grâce auquel les changements proposés par Postes Canada seront soumis à l'examen public minutieux qu'ils méritent. Nous demeurons disponibles pour fournir des renseignements justificatifs et des références relativement à toutes les déclarations comprises dans notre mémoire.

scfp1979//dn sepb 225