



Mémoire

**Impact sur la population montréalaise de la décision de
Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à
domicile en milieu urbain**

**Remis à la Commission permanente sur le développement social et la
diversité montréalaise**

**Présenté par Linda Gauthier, présidente du Regroupement des activistes pour l'inclusion
au Québec (RAPLIQ) et porte-parole des personnes à mobilité réduite du dossier**

5 janvier 2015



Imaginez l'hiver devant ces boîtes, le trottoir enneigé ou glacé...

Imaginez une personne âgée essayant de se retenir du mieux qu'elle peut pour ne pas tomber...

Ou le Monsieur en déambulateur qui s'en va le dos courbé pour voir s'il a reçu du courrier...

Ou encore la dame en fauteuil roulant manuel qui bascule sur un monticule de glace et tombe sur le côté...

Imaginez le jeune homme en fauteuil motorisé qui reste pris dans la neige...

Imaginez la personne non voyante cherchant l'emplacement des boîtes communautaires...

.....
Ou la dame qui vient de subir un AVC...

Imaginez la personne de petite taille devant sa boîte qui est dans la rangée du haut...

Et le jeune homme qui vient de se casser la jambe...

Ou la jeune femme qui souffre d'agoraphobie...

et la jeune fille atteinte d'une déficience intellectuelle...

Votre mode de livraison changera-t-il?

- 1) Résidences pour personnes âgées, immeubles d'habitation ou condominiums où le courrier est livré dans l'entrée et clients ruraux ayant une boîte aux lettres au bout de leur entrée :

Aucun changement

- 2) Entreprises situées dans les corridors d'affaires ou dont les volumes de courrier sont élevés :

Aucun changement

Les adresses qui reçoivent actuellement la livraison à la porte feront la transition aux boîtes postales communautaires d'ici cinq ans.

Vous allez recevoir un avis par la poste.

En ce qui me concerne, je suis « victime » de la première option.

Je m'explique :

Je vis dans une coopérative d'habitation de 27 logements dont 2 sont accessibles aux personnes en situation de handicap. J'habite bien sûr une unité.

C'est donc dire qu'actuellement, ma voisine aussi en situation de handicap et moi-même, avons notre entrée privée et recevons notre courrier dans notre boîte aux lettres « privée ».

Voici la photo de ma coopérative. Les boîtes aux lettres se trouvent derrière la porte centrale, tout en haut de ce grand escalier.

Je devrai donc demander à quelqu'un de relever mon courrier et être au courant de tout ce que je reçois ou alors, attendre que revienne mon mari pour aller le chercher.

Certains diront peut-être que je devrais me compter chanceuse que la livraison du courrier continue chez nous. Mais pour ma voisine et moi qui habitons aux extrémités est et ouest de l'immeuble ci-dessous serons désavantagées, puisque nous ne pouvons pas nous rendre en haut de ces marches pour aller chercher notre courrier...à moins que...

À moins bien sûr, que nous nous prévalions de notre « privilège » ultime de remplir le questionnaire qu'a mis à notre disposition Postes Canada, en nous posant des questions très personnelles, en nous soumettant à faire remplir la seconde partie par un médecin et tout ça, sans que le Commissariat à la vie privée, eut été mis au courant!



« Tout en haut de ces marches, à l'intérieur se trouvent les cases postales où est présentement déposé le courrier. Selon Postes Canada, ça continuera d'être ainsi. Pour moi qui habite à l'extrême droite de la photo et ma voisine, à l'extrême gauche, pensez-vous que ça va nous aider? »

« Le questionnaire »

Le questionnaire a pour titre : « **Demande de mesures d'adaptation pour la livraison aux boîtes postales communautaires.** »

Puis une courte explication s'en suit : « **Les mesures d'adaptation pour la livraison aux boîtes postales communautaires sont destinées aux personnes ayant un handicap qui limite considérablement leur capacité d'accéder au courrier à partir de la boîte postale communautaire qui leur est attribuée. Les personnes qui n'ont pas d'autres solutions raisonnables seront prises en considération pour des mesures d'adaptation.** »

Les questions demandées constituent une véritable atteinte à la vie privée. Des questions du genre :

- « **Vivez-vous seul à cette adresse? (Oui ou non)** »

C'est personnel! Intrusion à la vie privée.

- « **Si vous avez répondu « NON », y a-t-il un autre résidant dans votre ménage qui est capable de se déplacer entre votre résidence et la boîte postale communautaire et d'accéder à la boîte postale communautaire? »**
- « **Les limitations et obstacles auxquels vous faites face lorsque vous accédez à votre boîte postale communautaire sont-ils permanents ou temporaires? »**

Il est possible que la personne en situation de handicap PERMANENT n'ait pas fait son deuil de ce handicap et qu'il lui soit très pénible d'en parler!

- « **Si le problème est temporaire quand devrait-il être réglé? » Dans les six mois? » Ou « Dans plus de six mois? »**

Bien souvent la personne ne pourra même pas répondre à ça. Pire, une personne récemment devenue handicapée fait très souvent preuve de déni (Ce qui est très commun et normal). Elle peut vivre un handicap permanent et vouloir tellement le contraire qu'elle répondra que c'est temporaire.

À la fin de ce mémoire, vous retrouverez en annexe le questionnaire en question.

Chez Postes Canada, on connaît ça les personnes handicapées! On va vous « prendre en charge »!

À la page 3 du super formulaire, on demande de décrire la raison qui correspond le mieux au fait qu'on ne puisse pas accéder à la boîte postale communautaire :

SE RENDRE À LA BOÎTE POSTALE COMMUNAUTAIRE ET EN REVENIR

Je ne peux me déplacer entre ma résidence et la boîte postale communautaire pour les raisons suivantes :

- Un handicap de mobilité (ex. : difficulté à marcher ou me déplacer avec ou sans aide à la mobilité)
- Un handicap visuel (ex. : aveugle au sens de la loi)
- Autres limitations fonctionnelles ou problèmes de santé
- Aucune de ces réponses

Postes Canada n'a vraiment aucune idée de la « panoplie » de handicaps auxquels ils auront à faire face et encore là, pourquoi les personnes handicapées auraient à prouver leurs limitations et à justifier encore ces limitations?

Puis, s'en suit une série de questions allant de la capacité d'étirement à la dextérité fine, en passant par le contraste de vision.

Postes Canada est très accommodante, tellement accommodante qu'ils veulent dans la majorité des cas couper la livraison du courrier à domicile, prétextant des pertes financières considérables, mais sont prêts à investir des sommes extrêmement substantielles pour s'occuper de situations « cas par cas » des gens en situation de handicap.

Par ailleurs, on voit bien que Postes Canada a pensé que les personnes qui accepteraient de remplir ce questionnaire, parce que n'ayant pas le choix et qui se prévaudraient peut-être de ce privilège, n'étaient atteints que de limitations motrices (de « base ») et visuelles (également « de base »).

Ce qui a autour de chacune de ces limitations ne cadrerait pas avec le « projet-pilote » de Postes Canada.

Par exemple, comment réagiraient-ils à la demande d'une personne atteinte de sclérose en plaques de forme rémittente et qui peut marcher d'une façon assez normale en apparence, mais lorsqu'elle a une « poussée » de sclérose, elle risque:

- a) D'être alitée
- b) De prendre une aide à la mobilité (cane, déambulateur, fauteuil roulant, etc.)

- c) De perdre la vue
- d) Etc., etc., etc.

Et ce, pendant plusieurs jours, voire semaines ou mois.

Comment traitera-t-on ce « cas »? Parce que c'est-ce que nous deviendrons :
Des « cas ».

Et les autres handicaps, les diverses limitations, le vieillissement de la population, comment Postes Canada traitera ces « cas-là »?

Et les autres limitations?



Déficiência intellectuelle



Migraines chroniques -
Fibromyalgie



Âgisme



Enceinte



Personne de petite taille



Agoraphobie

Prétendre connaître les conséquences de toutes les limitations?

Dans son plan d'élaboration de vouloir « aider » les personnes en situation de handicap/à mobilité réduite, est-ce que Postes Canada a pensé qu'une personne ayant des limitations n'est pas forcément en fauteuil roulant ou aveugle?

Il y a beaucoup d'autres handicaps, certains visibles, d'autres non.

De plus, une personne peut vivre une situation de handicap temporaire ou permanente, mais qui ne fait pas d'elle une personne handicapée au sens de la loi. Seulement, elle peut être extrêmement limitée dans ses mouvements/déplacements et cela pourrait même mettre sa sécurité en péril.

#	Handicap/limitation	Conséquences/risques
1	Personne de petite taille	Difficulté à marcher; difficulté à atteindre sa boîte; poids des colis.
2	Personne ayant une déficience intellectuelle	Peut-être anxieux; peu présenter un trouble d'équilibre important;
3	Personne aînée	Peut-être à mobilité très réduite sans nécessairement utiliser une aide à la mobilité; peut-être souffrante, malvoyante
4	Femme enceinte	Si la chaussée est enneigée ou glacée, cela peut être très dangereux qu'elle tombe.
5	Femme ayant un tout nouveau-né	On sait très bien qu'on ne laisse pas un enfant en bas âge tout seul, sans surveillance, ne serait-ce qu'une minute. Par ailleurs, l'hiver, devra-t-elle devoir l'habiller, l'emmitoufler, s'habiller elle-même pour aller chercher son courrier?
6	Personne vivant une situation d'agoraphobie.	C'est connu, ces personnes ont la phobie des espaces publics. Pas très bon pour eux que d'aller à la boîte postale communautaire,
7	Personne non voyante ou amblyope	Faut-il d'abord que la personne puisse trouver sa boîte! Postes Canada ont beau prétendre que leurs boîtes postales seront munies d'inscriptions en Braille, mais est-ce Postes Canada sait que ce ne sont pas toutes les personnes ayant des limitations visuelles qui lisent le Braille.

8	Personne atteinte de fibromyalgie	La fibromyalgie est une maladie caractérisée par un état douloureux musculaire chronique étendu ou localisé à des régions du corps diverses, qui se manifeste notamment par des douleurs et de la fatigue persistante et pouvant devenir invalidante.
9	Personne venant de subir un AVC	Même si temporaire, est-ce que cette personne pendant sa réadaptation sera en mesure d'aller chercher son courrier à la boîte communautaire? Est-ce qu'elle prendra la peine de téléphoner à Postes Canada pour faire mettre en place de mesures temporaires qui prendront probablement autant de temps que son rétablissement?
10	Personne qui s'est fracturé un membre ou qui a subi une intervention chirurgicale.	Même que situation précédente.
11	Personne en fauteuil roulant sur les trottoirs enneigés	On sait tous que l'hiver est un problème pour plusieurs, notamment pour les personnes en fauteuil roulant. Nous souhaitons rappeler à la Ville que ce ne sont pas des chars d'assaut et que ça ne prend pas beaucoup de neige pour rester pris. Or, on se demande si les chenillettes de la Ville déneigeront suffisamment près pour que l'emplacement INTÉGRAL de la boîte communautaire soit facilement accessible. Nous en doutons.

Les questions que les personnes dites vulnérables se posent



D'autres interrogations

Nous imaginons que vous avez compris que ce que le RAPLIQ promet est la continuité du service à domicile, et ce, cinq jours/semaine.

Nous, personnes en situation de handicap aurions « l'ultime privilège » de bénéficier d'un traitement de faveur et de recevoir notre courrier à domicile, comme ça, comme des êtres à part encore une fois, mais cette fois-ci en faisant preuve de discrimination positive à notre égard.

Postes Canada veut s'immiscer dans notre vie privée, en nous questionnant sur des aspects de celle-ci qui ne les regardent nullement. Ils font preuve d'intrusion totale à la vie privée.

Nous incitons nos membres et le milieu associatif à ne pas remplir ce formulaire, ni non plus le faire remplir par le médecin. Ainsi, Postes Canada pourra manipuler son monde en quelque sorte. Encore en 2015, on continue de médicaliser le handicap. Qu'on cesse, c'est une affaire de société.

En conclusion et en rafale, nous vous soumettons d'autres interrogations, lesquelles nous osons espérer ne resteront pas sans réponse.

- *« Ma mère de 85 ans comme tous les gens de sa rue des aînés sera touchée par vos mesures. Devra t'elle aller en centre d'accueil pour recevoir son courrier elle a de la difficulté à se mouvoir. (Lucie L.)*
- Et si jamais des personnes y ayant droit voudraient se prévaloir du droit de continuer à recevoir leur courrier à la maison et qu'elles rempliraient le formulaire et le feraient remplir par leur médecin, qui va payer pour ça? Postes Canada? La personne handicapée? Finalement, que ce soit un ou l'autre, c'est la personne handicapée qui paiera...
- Et encore, si jamais, les boîtes postales sont tout de même installées, moi qui habite sur le Plateau Mont-Royal, boulevard St-Joseph, je sais que mon maire et ses éluEs s'objectent (heureusement) farouchement à leur installation. Mais si jamais, il était décidé de les installer dans un bâtiment pour « cacher » leur "inesthétisme", encore là l'accessibilité fout le camp, puisque c'est la proximité qui n'existe plus.
- Peu de temps après son élection, on avait entendu M. le Maire, clamer qu'il ne laisserait jamais faire ça. Maintient-il toujours les mêmes positions, parce qu'on ne l'entend plus en parler?
- Si ces boîtes sont quand même implantées à Montréal, quelle sera la fréquence hebdomadaire?

- Au comité exécutif à la Ville, qui serait l'élu(e) responsable de ce dossier? Mme Samson, responsable du service aux citoyens? M. Perez, responsable des relations gouvernementales?
- À l'issue de cette Commission, est-ce que vous avez l'intention d'agir en tant que consultants auprès de la Ville pour faire pression sur Postes Canada? Le cas échéant, quel recours comptez-vous exercer?

Vous remerciant de m'avoir écoutée, je vous prie de bien vouloir analyser la situation au meilleur de votre connaissance afin d'établir une synthèse qui fera en sorte que nous puissions conserver le service postal habituel.



ADDENDA

Commentaires et réflexions

1-844-Euh...-0000

Quelques jours après avoir “fait connaissance” avec le fameux formulaire élaboré par Postes Canada et avoir discuté avec M. Alain Duguay, président du Syndicat des travailleuses et travailleurs des Postes de Montréal, j’ai vécu un moment très intense...

Pour me familiariser avec ce que vit une personne voulant se prévaloir du service de continuer à recevoir son courrier à la maison, j’ai téléphoné au 1-844-454-3009. Croyez-moi, j’ai vécu les 22 minutes les plus longues et frustrantes de ma vie :

Je téléphone et une dame électronique me répond en me remerciant d’avoir téléphoné à Postes Canada, puis elle répète le message en anglais. Elle ajoute que si je veux un service en français, je dois appuyer sur le « 1 », ce que je fais. Puis, si je me souviens bien, on me dit quelque chose sur le fait qu’à des fins de qualité et de formation, cet appel pourra être enregistré. Et là, une préposée une vraie, me répond.

Je lui donne la raison de mon appel en prétextant que je veux continuer à recevoir mon courrier à la maison lorsque les boîtes postales communautaires (BPC) seront installées dans mon arrondissement.

Là, à l’autre bout de la ligne, un silence de mort. Je m’entends même dire : « Allô? » tout en regardant la lunette sur l’afficheur de mon téléphone pour voir si ce n’est pas coupé... Et là, j’entends un faible, un craintif « *oui oui...* » au bout du fil.

La « pauvre » dame (parce que je trouve qu’elle a l’air a trouver notre échange très pénible et je ne comprends pas pourquoi) me demande de lui donner mon nom et mes coordonnées postales, ce que je fais.

Elle me met en attente à plusieurs reprises. Alors mentalement je lui attribue un choix de réponses :

.../2

- a) Elle est en formation;
- b) Je suis son premier appel;
- c) Elle n'est pas du tout préposée, mais c'est la femme de ménage et comme personne ne répondait, elle a décroché le téléphone;
- d) Elle est toute seule et doit répondre à plusieurs appels en même temps;
- e) Je ne suis pas à Postes Canada et elle non plus;
- f) Toutes ces réponses;
- g) Aucune de ces réponses;

À un moment donné, elle revient, ça fait 22 minutes que je suis en ligne. Je vous jure que cette dame-là en connaît plus sur mon compte que moi-même et là, dans un murmure à peine perceptible, mais dans lequel on sent tout le découragement qu'elle peut ressentir et elle me dit :

« Excusez-moi, mais est-ce que vous croyez que vous pourriez me redonner vos coordonnées? Par erreur, j'ai tout effacé... »



Sommaire

« *Imaginez...* »2-3

Votre mode de livraison changera-t-il?..... 4,6

Le « Questionnaire ».....7-8

Chez Postes Canada, on connaît ça les personnes handicapées!.....9-10

Et les autres limitations?.....11-13

Les questions que les personnes dites vulnérables se posent.....14-16

Addenda.....1,2

Sommaire

Questionnaire (demandeur et médecin)

