Mémoire Postes Canada pour la ville de Montréal

Sujet : Impacts sur la population montréalaise de la décision de Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à domicile en milieu urbain

Alexandre Boulerice – Député fédéral de Rosemont – La Petite-Patrie

12/01/2015

Introduction : 4
I La décision de Postes Canada de mettre fin à la livraison à domicile 4
A. Les raisons faussement invoquées (= pourquoi?) 4
1) Une consultation qui n'en est pas une 4
2) Le rapport biaisé du Conference Board et le conflit d'intérêts de Deepak Chopra 5
3) La pseudo fin de l'utilisation du courrier 6
B. Le plan en cinq étapes ou la mise en place d'une prophétie auto réalisatrice 7
1) Baisse des services : réduire l'offre pour réduire la demande 7
2) Hausse du prix des services : rendre moins accessible pour réduire la demande 7
3) Une privatisation non avouée 8
C. Une mise en place autoritaire 8
1) Une mise en place à marche forcée 8
2) Échéancier pour la conversion 9
3) Le manque de consultation 9
II Les conséquences de la décision 10
A. Les conséquences sociales 10
1) Une exclusion toujours plus grande des personnes âgées 10
2) Une exclusion toujours plus grande des personnes à mobilité réduite 11
B. Les conséquences économiques 12
1) Les conséquences économiques pour la municipalité 12
2) Les conséquences économiques pour les entreprises 13
3) Les conséquences économiques pour les individus 13
C. Les conséquences sécuritaires 14
1) Les problèmes liés à l'accès aux boîtes communautaires 14
2) La sécurité des individus 15
3) La sécurité du courrier 15
III La fin du service postal public n'est pas la seule solution pour sauver Postes Canada 16
A. Les alternatives possibles 16
1) Investir dans l'envoi de colis qui sont en hausse 16
2) Offrir des services bancaires 16
3) Rapide comparaison internationale 17
B. Les moyens de lutter contre la décision de Postes Canada 18

1) Les moyens citoyens 18
2) Les moyens politiques 18
C. Les recommandations pour la ville de Montréal 20
1) Demander un vrai changement 20
2) Demander la transparence 20
Conclusion : 21
Sources : 21
Annexes : 22

Introduction :

Le 11 décembre 2013, Postes Canada a annoncé son plan d'action en cinq points. Ce projet, immédiatement appuyé par le gouvernement conservateur, prévoit une hausse drastique du prix du timbre de 59%[1] la suppression de 6 000 à 8 000 emplois, la fermeture de comptoirs et la fin de la livraison du courrier à domicile.

Les conséquences toucheront donc toute la population et bien que Postes Canada appartienne à tous et à toutes, cette décision a été prise sans réelle consultation des citoyens ni de leurs représentants.

Par cette décision et la manière dont elle a été prise, Postes Canada et le gouvernement conservateur manquent à leurs responsabilités. En effet, selon le *Protocole du service postal canadien*, « Le gouvernement du Canada s'engage à assurer la transparence dans la façon dont Postes Canada offre des services postaux de qualité à tous les Canadiens, particuliers et entreprises, dans les régions rurales et urbaines, de manière sécurisée et financièrement autonome. »

Postes Canada souhaite éliminer totalement la livraison du courrier à domicile dans tout le pays d'ici 5 ans. Si tout le monde subit les conséquences de cette décision, les ainés et les personnes à mobilité réduite et handicapées en seront les principales victimes.

Dans ce mémoire nous exposerons la décision de Postes Canada et en montrerons les conséquences sur la Ville de Montréal en particulier. Nous finirons par des propositions de solutions alternatives.

I La décision de Postes Canada de mettre fin à la livraison à domicile

Il y a désormais plus d'un an, Postes Canada a annoncé son plan en cinq points qui prévoit notamment la fin de la livraison du courrier à domicile en milieu urbain. Les raisons invoquées pour justifier cette décision sont fausses. Le plan est en fait une prophétie auto réalisatrice qui sera mise en place de façon autoritaire.

A. Les raisons faussement invoquées (= pourquoi?)

1) Une consultation qui n'en est pas une

Postes Canada est une société d'État, elle appartient donc à tous. La décision de mettre fin à la livraison du courrier à domicile dans tous les foyers d'ici cinq ans étant une décision majeure pour la société et pour les citoyens, il devrait apparaître normal de consulter les principaux

[1] Le prix du timbre est passé de 0.63$ à 1$ le 31 mars 2014

concernés, à savoir les citoyens et les citoyennes à qui appartient cette société d'État. Cependant, la « consultation » menée par Postes Canada, n'en est pas réellement une. Les questionnaires en ligne ne permettent pas aux populations les plus exclues et qui ont le plus besoin du courrier à domicile de s'exprimer. De plus, les réponses ne laissent peu ou pas de place à une opposition à la décision.

La question posée n'est pas « voulez-vous la fin du courrier à domicile? » mais plutôt « comment voulez-vous la fin du courrier à domicile? »

Dans le document de Postes Canada intitulé *« L'avenir de Postes Canada : Notre consultation auprès des Canadiens »*, il est clairement écrit qu'« En date du 15 octobre 2013, 3 006 commentaires avaient été soumis en ligne et 868 lettres avaient été reçues ». Cela signifie que pour la direction de Postes Canada, consulter 0.01% de la population canadienne est suffisant pour prendre une décision d'une telle ampleur.

En plus de ce refus d'effectuer une réelle consultation publique sur sa décision, Postes Canada a fait preuve d'un réel manque d'ouverture à d'éventuelles autres solutions. En effet, plusieurs ex-PDG de Postes Canada, ainsi que la bibliothèque du parlement, le STTP, le Centre Canadien de Politiques Alternatives et l'Union Postale Universelle (organisme de l'ONU) ont mis de l'avant la solution des services bancaires.
Postes Canada refuse de rendre publique une étude qu'elle a commandée sur le sujet, la copie obtenue contient 701 pages caviardées sur 811.
En plus de refuser le dialogue et la consultation des citoyens, Postes Canada refuse donc également d'écouter les organismes et individus connaisseurs de la question et de la situation.

2) Le rapport biaisé du Conference Board et le conflit d'intérêts de Deepak Chopra

Postes Canada explique que sa décision et son plan d'action en cinq étapes sont basés sur des soi-disant pertes financières relevées par le rapport financier du Conference Board[2]. La société présente ce rapport comme une étude objective et fiable de sa situation financière passée, actuelle et future de Postes.
Cependant, le rapport a été commandé et payé par Postes Canada elle-même. De plus, Deepak Chopra, le PDG de Postes Canada, siège également au conseil d'administration du Conference Board.
Cela permet de questionner l'objectivité de ce rapport.

En plus de son manque d'objectivité, ce rapport est alarmiste et a pour but de justifier la mise en place du plan en cinq étapes de Postes Canada basé sur les deux rares années déficitaires de Postes Canada, à savoir 2011 et 2013.

[2] « L'avenir du service postal au Canada », rapport d'Avril 2013 du Conference Board du Canada (Cf. Annexe 1)

Ce sont les deux seules années déficitaires sur dix-neuf ans et elles sont dues à des situations exceptionnelles. (cf. Annexe 2)
La première, 2011, est due à un lock-out et au règlement d'un litige salarial. Postes Canada a en effet été forcée par la Cour de régler l'équité salariale. Sans cette facture, non récurrente de 250 millions de dollars, Postes Canada aurait dégagé des profits pour l'année 2011.
La deuxième, 2013, est effectivement une année déficitaire pour Postes Canada. Cependant, il faut la relativiser puisque le déficit est d'à peine 29 millions de dollars, ce qui est très peu étant donné l'ampleur des opérations postales au pays. En effet, les pertes sont tellement faibles que si chaque Canadien avait acheté un seul timbre de plus dans l'année, elles auraient été comblées

3) La pseudo fin de l'utilisation du courrier

Avec la décision de Postes Canada, le Canada deviendrait le seul pays du G7 à ne plus livrer son courrier à domicile. Postes Canada veut-elle nous faire croire que seuls les Canadiens envoient moins de lettres?
Si le nombre de lettres a bel et bien diminué, on a assisté ces dernières années à une hausse importante des colis, à cause de l'augmentation des achats sur internet. Il faut rappeler que les colis au Canada sont dans leur majorité livrés par Postes Canada. Il y a moins de volume de courrier mais plus de revenus. En effet, on a vu une hausse de 14.3% pour le courrier transactionnel (ce qui inclut les lettres, factures et relevés) entre le deuxième trimestre de 2013 et de 2014. Si le nombre de lettres a donc diminué, les échanges sont toujours là et les revenus aussi.

D'après Postes Canada, seulement un tiers des individus reçoit le courrier à domicile. Ils utilisent ce chiffre pour justifier leur décision mais dans les faits ce sont les deux tiers des Canadiens qui sont concernés. En effet, Postes Canada ne considère pas une boite à lettre dans l'entrée d'un bloc appartement comme la livraison de courrier à domicile. Postes Canada utilise les chiffres pour nous laisser penser que les gens ne reçoivent déjà plus le courrier à domicile et que sa décision ne changera rien à la situation actuelle.

Enfin, l'année 2014 semble aller à l'encontre des prévisions du rapport du Conference Board puisque des profits record sont prévus. Postes Canada a en effet atteint sa rentabilité financière dès le troisième trimestre 2014 alors que c'est normalement le dernier trimestre et la période des fêtes de fin d'année qui permettent à la société de devenir rentable. Postes Canada a connu des profits avant impôts de 53 millions de dollars pour le deuxième trimestre 2014 contre une perte de 104 millions de dollars pour le même trimestre 2013.
Postes Canada n'a donc pas eu besoin ni de supprimer des emplois, ni de mettre fin à la livraison du courrier à domicile pour redevenir rentable. Ces chiffres montrent bien que la décision de Postes Canada ne trouve aucune justification, si ce n'est une justification idéologique.
Pendant le temps des fêtes Postes Canada a même livré le dimanche et a embauché du personnel supplémentaire. Des records sont attendus pour le quatrième trimestre.

Si toutes ces preuves n'étaient pas nécessaires pour prouver que la décision de Postes Canada de mettre fin à la livraison du courrier à domicile ne trouve aucune justification, il en existe encore bien d'autres. Si la livraison du courrier à domicile était si peu rentable, aucune entreprise privée ne souhaiterait s'en occuper. Or, des entreprises telles que *« You Have Mail »* ont annoncé leur intention de prendre en charge la livraison à domicile du courrier. Le principe même du secteur privé étant d'être lucratif, on peut en déduire que ce type d'opération est rentable. Le but de Postes Canada et du gouvernement n'est donc pas de rendre la Société plus rentable mais bel et bien de la privatiser. Ce plan en cinq étapes n'est qu'une privatisation non avouée.

B. Le plan en cinq étapes ou la mise en place d'une prophétie auto réalisatrice

1) Baisse des services : réduire l'offre pour réduire la demande

Avec son plan en cinq étapes, Postes Canada dit vouloir assurer la viabilité financière et sauver la Société sur le long terme. Cependant, en réduisant les services et leur accessibilité on ne sauve pas une entreprise, on en fait fuir les usagers.
La réduction des horaires de bureaux de poste rend les services de Postes Canada moins accessibles. Selon *Le Protocole du service postal canadien*, « Postes Canada livre les lettres, les colis et les publications cinq jours par semaine (sauf les jours fériés) à toutes les adresses canadiennes. » Avec la fin de la livraison du courrier à domicile cela ne sera plus vérifié. De plus, Postes Canada envisage clairement dans certains cas de livrer le courrier aux deux jours et non quotidiennement, ce qui va donc également à l'encontre de ses missions.

En plus de la réduction des horaires d'ouverture de ses bureaux ou comptoirs, Postes Canada va licencier un grand nombre d'employés. Entre 6 000 et 8 000 emplois seront supprimés, ce qui revient donc clairement à fournir moins de services à la population. Si la population a accès à moins de services, il est logique qu'elle les utilise moins ce qui réduira les profits de Postes Canada. On sauve une entreprise de la faillite et de ses difficultés en faisant évoluer et en améliorant ses services pour les rendre plus attractifs, pas en les réduisant ni en cherchant à faire fuir les clients.
La suppression d'autant d'emplois et la réduction de l'accessibilité des services vont donc l'encontre de principe d'universalité de ce service public pourtant cher aux Canadiens.

2) Hausse du prix des services : rendre moins accessible pour réduire la demande

Si la décision de Postes Canada va rendre les services moins présents, ces derniers seront également moins accessibles de par leur prix. En effet, le plan en cinq étapes de Postes Canada prévoit « une nouvelle approche de tarification progressive pour le service Poste-lettres ». Ce que Postes Canada appelle une « nouvelle approche de tarification progressive » est en fait une hausse brutale du prix du timbre qui a augmenté de 59% du jour au lendemain en mars 2014. Toujours selon le *Protocole du service Postal Canadien*, « Postes Canada applique des tarifs de port justes et réalistes (…) et consulte les consommateurs pendant le processus d'établissement

des tarifs ». Or, cette hausse importante et brutale n'est ni juste, ni réaliste. Les consommateurs n'ont d'ailleurs été aucunement consultés vis-à-vis de cette hausse.

Si Postes Canada souhaite contrer l'utilisation d'internet qui concurrence celle du courrier, augmenter de manière si importante, les couts d'utilisation des services postaux ne résoudra en rien le problème. Au contraire, cela ne fera que l'accentuer.

La décision de Postes Canada de supprimer la livraison du courrier à domicile entraine, comme on a pu le voir, l'émergence de compagnies privées souhaitant prendre le relais et assurer la livraison du courrier contre un abonnement. La décision de Postes Canada va donc mener une à la tarification de ce service jusqu'ici gratuit et public. Les résidents désireux de recevoir leur courrier à domicile – et qui en ont les moyens financiers - devront donc à l'avenir payer pour un service essentiel et basique.

3) Une privatisation non avouée

On s'aperçoit donc que si Postes Canada justifie sa décision par un objectif de sauvegarde de la Société des Postes, c'est en fait bel et bien une privatisation non avouée qui est en marche. Le gouvernement du Canada a affirmé n'avoir aucun lien avec les décisions de Postes Canada, cependant il apparaît évident qu'il en est complice.
Juste après l'annonce par Postes Canada de son plan en cinq étapes, la ministre des Transports a fait une déclaration dans laquelle elle disait soutenir le plan de coupures[3].

Si le gouvernement joue un rôle dans les objectifs et la politique de Postes Canada, nous n'avons cependant jamais obtenu de réponses aux nombreuses questions que mes collègues et moi-même avons pu poser en Chambre. Ici encore, le *Protocole du service Postal Canadien* n'est pas respecté. Celui-ci stipule en effet que « Le gouvernement du Canada s'engage à assurer la transparence dans la façon dont Postes Canada offre des services postaux de qualité à tous les Canadiens, particuliers et entreprises, dans les régions rurales et urbaines, de manière sécurisée et financièrement autonome. »

Le gouvernement et la direction de Postes Canada cherchent donc clairement, par la décision de supprimer la livraison du courrier à domicile, à réduire les services afin que la demande soit moins importante. Cette baisse de la demande entraînera une baisse des revenus qui justifiera a posteriori leur décision de couper encore plus de services.

C. Une mise en place autoritaire

1) Une mise en place à marche forcée

[3] Communiqué de presse du Cabinet de l'honorable Lisa Raitt, Ministre des Transports, le 11 décembre 2013 « La ministre Raitt appuie les mesures de Postes Canada en vue d'un retour à la viabilité financière » : http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=847259

En plus de son manque de consultation, de transparence et de bon sens en amont sur le contenu de sa décision, Postes Canada fait également preuve d'un manque cruel de dialogue et d'écoute en ce qui concerne la mise en place des boîtes communautaires et les questions logistiques.

Postes Canada et le gouvernement veulent éviter que la question de la fin de la livraison du courrier à domicile ne devienne un enjeu électoral. Pour pouvoir convertir l'ensemble du Canada aux boîtes communautaires d'ici cinq ans, Postes Canada agit à une allure effrénée. En plus de mettre les municipalités et les citoyens devant le fait accompli, cela crée d'autres problèmes techniques. La production des boîtes communautaires ne suit pas le rythme exagéré de Postes Canada. La société d'État canadienne fait désormais fabriquer ses boites au Kansas. En plus de supprimer bon nombre de ses emplois, Postes Canada a fait le choix de ne pas en créer grâce à la production des boîtes communautaires. Le gouvernement, complice, n'a rien fait et ne fait toujours rien pour changer cela.

La mise en place des boîtes communautaires est donc devenue un enjeu politique. Le but est d'installer ces boites le plus rapidement possible et de préférence avant la date des élections pour mettre citoyens et élus devant le fait accompli. En agissant de la sorte, Postes Canada souhaite que la marche arrière devienne difficile, voire même impossible.
Agir comme cela renvient à priver les citoyens de leur droit de s'exprimer en évitant que ça ne devienne un enjeu électoral. Les citoyens n'auraient donc pas leur mot à dire sur une décision d'une telle importance et sur l'avenir de Postes Canada, qui rappelons le appartient à tous les citoyens.

2) Échéancier pour la conversion

Postes Canada annonce volontairement au compte-goutte les régions qui seront les prochaines converties. Il est impossible d'en savoir plus sur un éventuel échéancier qui permettrait aux municipalités d'engager un dialogue.

S'il est évident que Postes Canada dispose d'un plan et d'une liste des prochaines régions à être converties, la Société d'État refuse d'en faire part manquant ici encore de transparence.

Il ne nous a donc pas été possible de connaitre l'échéancier de conversion pour la ville de Montréal. En ce qui concerne le quartier de Rosemont - La Petite-Patrie, la réponse que l'on a pu obtenir est la suivante : pas en 2015…

3) Le manque de consultation

En plus de ce manque de communication volontaire, Postes Canada fait preuve d'un manque de consultation. La Société ne cherche pas à collaborer et elle le dit parfois de façon très claire. Étant donné que c'est une Société d'État, elle jouit des prérogatives de l'État.

Postes Canada peut donc prendre en compte l'avis de la municipalité concernée mais elle n'est pas obligée de le faire. Dans la plupart des cas, elle ne cherche même pas à le faire et préfère s'obstiner dans sa décision même si cela frôle le ridicule.

La ville d'Hamilton était en désaccord avec Postes Canada sur la décision même de supprimer la livraison du courrier à domicile ainsi que sur les lieux d'implantation. Ils ont donc choisi de passer une résolution. À la suite de cela, la Société d'État leur a clairement fait savoir qu'ils pouvaient avoir le consentement de la municipalité mais qu'ils n'en avaient pas besoin pour faire ce qu'ils veulent faire. (cf. Annexe 3)
Postes Canada ne tient pas compte de la situation locale, les règles concernant l'implantation des boîtes communautaires et leur emplacement sont nébuleuses et semblent changer à chaque municipalité.
L'exemple de la ville de Rosemère illustre bien l'attitude de Postes Canada. La municipalité a été prévenue douze heures avant l'installation des boîtes communautaires et a reçu un dédommagement de cinquante dollars par site pour, selon la réponse de Postes Canada, « mettre des fleurs ».

Si l'avis des municipalités n'est pas pris en compte par Postes Canada, celui des citoyens est lui aussi ignoré. Des boîtes communautaires sont placées devant des résidences sur l'emprise municipale de domiciles privés sans demander l'avis des habitants.
De plus, les formulaires que les résidents reçoivent avant la mise en place des boites ne laissent aucune place à l'opposition. (cf. Annexe 4)

On s'aperçoit donc que la décision de Postes Canada de mettre fin à la livraison du courrier à domicile s'est faite sans consultation et dans le flou le plus total du début à la fin. C'est pourtant une décision qui va avoir des conséquences importantes tant au niveau social, que économique ou physique.

II Les conséquences de la décision

A. Les conséquences sociales

1) Une exclusion toujours plus grande des personnes âgées

Si la fin de la livraison du courrier à domicile va avoir des conséquences sur tout le monde, ce sont les personnes les plus vulnérables qui vont être le plus grandement touchées. Les personnes âgées seront donc parmi les premières victimes de cette décision. Cela est donc un enjeu majeur ici puisqu'on considère que 16% de la population de Montréal est âgée. Ce problème n'ira pas en s'améliorant puisqu'avec le vieillissement de la population, on estime que d'ici 2026, les personnes âgées représenteront 20% de la population montréalaise.

Pour les personnes âgées, le postier a une importance particulière, notamment pour les ainés qui vivent de manière relativement isolée comme cela peut être régulièrement le cas.
Le facteur constitue un lien social quotidien, il connait le résident et ses habitudes. Il passe tous les jours et constitue un repère pour la personne âgée. Le facteur est parfois la seule personne qu'un ainé peut voir dans la journée.
Étant donné que le postier connait la personne et ses habitudes, il peut agir en cas de problème. Il n'est en effet pas si rare de voir dans les faits divers un postier sauver la vie d'une personne ou éviter une catastrophe.

En plus de cela, la fin de la livraison du courrier à domicile va obliger ces personnes à se déplacer pour aller chercher leur propre courrier. Contrairement à ce qu'a pu déclarer le plus sérieusement du monde le patron de Postes Canada, la fin du courrier à domicile n'est pas une bonne nouvelle pour les personnes âgées. Ce n'est pas une bonne nouvelle que de leur « faire plus d'exercice et de respirer de l'air frais.»[4] …
Du fait de difficultés voire même d'incapacité à se déplacer, il peut être difficile et dangereux pour ces personnes âgées de devoir sortir de chez eux pour aller chercher leur courrier.
Si cela est vrai en temps normal, la situation est encore bien pire en hiver quand le verglas, le froid et la neige forment un obstacle de plus à leur déplacement.

Si les personnes âgées qui ont des difficultés à se déplacer sont incapables de sortir, elles seront obligées de confier leur clé à quelqu'un d'autre qui ira chercher le courrier à leur place. En effet, le formulaire d'exception de Postes Canada ne propose que des aménagements tels que choisir l'emplacement du casier le plus accessible parmi les casiers de la boîte communautaire. Postes Canada ne leur propose pas de préserver le courrier à domicile et se moque totalement de savoir que leur décision aura pour conséquence de mettre en danger ou d'augmenter la dépendance des ainés.

2) Une exclusion toujours plus grande des personnes à mobilité réduite

Au Québec, on estime à 33% la part de la population de 15 ans et plus qui a une incapacité. En ce qui concerne la population de Montréal, 8% des résidents sont des personnes à mobilité réduite.[5]

Comme pour les personnes âgées, les difficultés à se déplacer présentes chez les personnes à mobilité réduite rendent l'accès à la boîte communautaire très difficile, notamment en hiver avec les conditions météorologiques que l'on peut connaitre.
Le cas de Susan Dixon illustre très bien cette situation. Cette mère d'enfant handicapé se bat tous les jours pour faire connaitre sa situation et conscientiser les gens aux difficultés de sa situation. Elle se demande si « quelqu'un à Postes Canada a déjà essayé de pousser une

[4] Déclaration de Deepak Chopra, le PDG de Postes Canada, lors de sa convocation devant le comité parlementaire suite à l'annonce de la décision de Postes Canada.
[5] Chiffres tirés du « Document de consultation publique. Livraison à domicile : un service essentiel de Postes Canada » de la ville de Montréal

marchette, ou faire avancer une chaise roulante, ou marcher avec une canne, dans la neige? »
Le témoignage de Linda Gauthier, la présidente du Regroupement des Activistes Pour L'inclusion au Québec, illustre également parfaitement que quelqu'un qui a déjà « perdu beaucoup en devenant handicapée» n'a pas du tout envie d'être privé du service de livraison du courrier à domicile qui favorise son autonomie.

De plus, Postes Canada ne tient compte dans sa démarche d'adaptation que des personnes à mobilité réduite. Cependant certaines incapacités peuvent également rendre le déplacement jusqu'aux boîtes communautaires difficile voire dangereux. C'est notamment le cas pour des personnes ayant une vision et/ou une audition limitées, des problèmes de mémoire ou encore des problèmes psychologiques. La fin de la livraison du courrier à domicile ne posera pas seulement problème aux personnes handicapées mais aussi à toutes personnes souffrant de déficiences moteurs.
Bien que la part de ces personnes dans la population montréalaise soit difficile à quantifier exactement, il apparait évident qu'elle représente un nombre conséquent. En effet, la moindre petite déficience, même temporaire, peut devenir beaucoup plus gênante et dangereuse s'il faut sortir pour accéder à son propre courrier.

Comme nous l'avons déjà dit plus haut, 1/3 de la population du Québec et 8% de la population de Montréal souffre d'incapacité. Or, le taux d'incapacité augmente avec l'âge. Étant donné le vieillissement de la population, au Québec comme à Montréal, on peut logiquement s'attendre à ce que ce problème devienne de plus en plus important.

B. Les conséquences économiques

1) Les conséquences économiques pour la municipalité

De nombreuses questions demeurent quant aux couts économiques devant être assumés par Postes Canada et par la municipalité. Cependant, aux vues de la situation et d'exemples concrets, on s'aperçoit que c'est souvent la ville qui doit prendre en charge de nombreux frais engagés par les boîtes communautaires.

En effet, si Postes Canada installe les boîtes communautaires, la ville doit faire en sorte que celles-ci soient sécuritaires pour le courrier et pour les individus. C'est donc la ville qui vraisemblablement devra réaliser à ses frais certains aménagements tels que des stationnements, de l'éclairage et des aménagements d'accessibilité.

En ce qui concerne l'entretien des boîtes communautaires, Postes Canada affirme qu'elle s'en occupera, notamment le déneigement et le nettoyage de graffitis en « combinant des mesures de prévention et d'entretien continu ». Cependant, dans les faits c'est un cas problématique. Si Postes Canada devrait effectivement s'occuper du déneigement et du nettoyage des boites, bon nombre de situations montrent le contraire. (cf. Annexe 5)
Il n'est en effet pas rare que les boîtes communautaires ne soient pas déneigées, entretenues

ou accessibles. Des témoignages nous ont également appris que Postes Canada demande aux résidents d'utiliser leur bouilloire et un tournevis pour ouvrir leur boîte communautaire gelée au lieu de les entretenir elle-même.
On peut donc facilement imaginer que la municipalité finisse par agir elle-même face à une inaction aussi inacceptable de Postes Canada, ce qui aura pour conséquence de créer des frais supplémentaires d'entretien et de déneigement.

2) Les conséquences économiques pour les entreprises

Dès l'annonce par Postes Canada de son intention de supprimer la livraison du courrier à domicile, de nombreuses entreprises ont exprimé leur inquiétude voire leur mécontentement face à cette décision. Cela aura des conséquences économiques importantes pour les entreprises. Dans l'agglomération de Montréal on compte presque 60 000 entreprises dont presque 3 000 dans Rosemont - La Petite-Patrie.
Les Petites et Moyennes Entreprises (PME) constituent le cœur de l'économie du pays, pourtant elles ont souligné l'importance pour elles de la livraison du courrier à leur porte. C'est notamment le cas de la Fédération Canadienne de l'entreprise Indépendante[6]. Même Postes Canada avoue dans son plan d'action en cinq étapes que « les petites entreprises ont insisté sur l'importance de la livraison quotidienne et à temps ».

La fin de la livraison du courrier aura donc des conséquences importantes et néfastes pour les PME. En effet, bon nombre d'entre elles reçoivent leurs paiements par courrier. Il est donc important qu'elles les reçoivent à leur bureau et de façon régulière. Elles reçoivent également de nombreuses informations par courrier.
De plus, la hausse des tarifs va fortement pénaliser les petites entreprises dont 61% d'entre elles affirment que l'utilisation de la poste pour l'envoi et la réception du courrier est très importante.
Postes Canada elle-même est consciente que ne plus leur livrer le courrier pose de gros problèmes. En effet, la Société a annoncé que dans un premier temps les entreprises et bureaux situés sur les grands axes continueraient de recevoir le courrier à leur porte.

Enfin, la fin de la livraison du courrier va poser des difficultés aux PME pour rejoindre les gens. En effet, les hausses de tarifs vont toucher de manière disproportionnée les PME par rapport aux grandes entreprises qui peuvent se permettre d'encaisser cette hausse. Les PME utilisent beaucoup le courrier pour effectuer eux-mêmes leurs paiements ainsi que pour envoyer leurs publicités.

3) Les conséquences économiques pour les individus

[6] « La réduction des services postaux et ses répercussion sur les petites entreprises », document du STTP (Annexe 6)

Si la municipalité et les entreprises de Montréal vont subir les conséquences économiques de la décision de Postes Canada de mettre fin à la livraison du courrier à domicile, les individus eux-mêmes vont aussi être touchés économiquement.

Tout d'abord, la fin de la livraison du courrier à domicile et le plan en cinq étapes dans son ensemble, vont mener à la suppression par Postes Canada de 6 000 à 8 000 bons emplois, stables et bien rémunérés. Ces pertes d'emplois vont toucher directement la population montréalaise.
Pour la ville de Montréal, on peut estimer qu'entre 1 200 et 1 600 emplois seront supprimés à cause de la décision de Postes Canada de mettre fin à la livraison du courrier à domicile.

De plus, Postes Canada peut parfois installer ses boîtes communautaires sur l'emprise municipale des maisons ce qui a va dénaturer l'esthétisme et créer des déchets liés aux prospectus et autres courriers jetés à proximité des boîtes communautaires. Encore une fois c'est la question de l'entretien et du nettoyage qui se pose. Personne n'aura envie de nettoyer lui-même les déchets des boîtes communautaires déposés sur son terrain.
À cela s'ajoute l'augmentation de la circulation, du bruit et du stationnement à proximité de la propriété nuisant ainsi à la tranquillité des résidents.
Il a été prouvé que tous ces facteurs vont faire perdre de la valeur aux propriétés sur lesquelles ou à proximité desquelles seront installées des boîtes communautaires. Or, il serait très peu probable que Postes Canada ou la municipalité prenne en charge cette perte. Ce sont donc les individus qui en subiront directement les conséquences.

C. Les conséquences sécuritaires

En plus de toutes ces conséquences économiques et sociales qui vont se répercuter sur la municipalité, les entreprises et les individus.

1) Les problèmes liés à l'accès aux boîtes communautaires

Si les gens ne reçoivent plus leur courrier à domicile, il est très probable qu'ils profitent de leurs trajets en voiture pour aller chercher leur courrier. On va donc assister à des engorgements liés à la hausse du trafic, principalement lors des heures de pointe.
Les déplacements et les stationnements de voitures à proximité des boîtes communautaires et donc parfois des habitations vont poser des problèmes. Ces boites contiennent en moyenne trente-six casiers ce qui peut créer de réels problèmes.

Dans le cas de la ville de Montréal, le problème de la densité se rajoute à cela. À ce sujet, Monsieur Philippe Lupien, professeur en design de l'environnement à l'UQAM, a déclaré que *« Ce sera un sacré défi. J'ai fait un calcul rapide et la densité maximale à Montréal peut-être de 12 000 habitants par kilomètre carré. Considérant le nombre de personnes vivant seules, ça*

représente environ 100 boîtes aux 100 mètres ! Dans certains quartiers comme Rosemont–La Petite-Patrie, où l'espace urbain est très convoité, je vois mal comment on peut loger cela. »

On s'aperçoit ici encore qu'il n'y a aucune prise en compte par Postes Canada de la situation locale. De plus, les emplacements choisis pour les boîtes communautaires ne sont pas toujours accessibles aux déneigeuses, ce qui peut poser de gros problèmes de sécurité pour les individus.

2) La sécurité des individus

Les problèmes de sécurité des individus découlent des problèmes liés à l'accès aux boîtes communautaires.

En effet, la hausse du trafic, voire l'engorgement créé par le stationnement en double file, va causer des problèmes de sécurité pour les utilisateurs de la chaussée ainsi que pour les piétons. De plus, les emplacements des boîtes communautaires n'étant pas toujours sécuritaires, les individus qui vont chercher leur courrier le soir peuvent devenir des cibles faciles dans des zones mal éclairées ou mal protégées des voitures. Ce problème est encore une fois plus grave pour les personnes âgées et à mobilité réduite qui sont plus vulnérables.

Si dans certains quartiers très densément peuplés comme Rosemont - La Petite-Patrie, le problème est plutôt de savoir où mettre ces boites, dans d'autres endroits le problème est l'éloignement de la boîte communautaire par rapport au domicile.
Si recevoir son courrier nécessite une voiture, il apparait pertinent de se demander comment les personnes qui ne possèdent pas de voiture y auront accès. Si on rajoute à cela les conditions météorologiques de l'hiver canadien, la question devient réellement problématique.

3) La sécurité du courrier

Enfin, si la sécurité des individus est en jeu avec la fin de la livraison du courrier à domicile et l'installation de boîtes communautaires, la sécurité des biens est elle aussi un enjeu de taille que Postes Canada ne semble pas envisager.

Avec les boîtes communautaires, le courrier est en pleine rue : si la plupart du temps, le courrier reçu consiste en de simples lettres, il peut cependant être important et avec de la valeur, voire même de l'argent. Les boîtes communautaires sont d'ailleurs également prévues pour recevoir des colis. Les vols sont donc plus faciles.

De plus, lorsque Postes Canada demande aux individus dont la serrure de la boîte communautaire est gelée d'utiliser des tournevis et de l'eau bouillante pour l'ouvrir, cela donne un bon exemple pour les voleurs. (cf. Annexe 7)

Si Postes Canada refuse de parler de ce problème, il existe pourtant bel et bien puisque la Société d'État offre jusqu'à 2 000$ de récompense pour aider à mettre fin au vandalisme et au vol sur les boîtes communautaires. Si Postes Canada est prête à dépenser cette somme là pour

lutter contre ces pratiques, il est aisé d'imaginer l'ampleur des pertes qu'elle connait. Les boîtes communautaires sont en effet une cible de choix pour le vol et le vandalisme.

Si Postes Canada présente sa décision comme irrévocable et unique, il existe pourtant des alternatives à la fin de la livraison du courrier à domicile qui, comme on a pu le voir, a des conséquences sociales, économiques et sécuritaires pour tous.

III La fin du service postal public n'est pas la seule solution pour sauver Postes Canada

A. Les alternatives possibles

1) Investir dans l'envoi de colis qui sont en hausse

Postes Canada met continuellement de l'avant la baisse du nombre d'envois de lettres afin de justifier sa décision de mettre fin à la livraison du courrier à domicile. S'il est vrai que le nombre de lettres envoyées a diminué, les colis sont à l'inverse en hausse. En effet, internet a peut-être nui à Postes Canada pour les envois papiers mais le développement du commerce en ligne a fait considérablement augmenter le nombre de colis envoyés.
Cette augmentation de l'envoi de colis est une opportunité pour Postes Canada qui se doit de la saisir. Postes Canada devrait miser sur le développement de ses services de colis au lieu de miser sur la baisse de ses services de lettres.

Postes Canada est déjà le plus gros livreur de colis au pays. Pendant le temps des fêtes en 2014 elle a même livré le dimanche afin d'assurer ses commandes. Prendre en compte l'évolution de la correspondance de la lettre vers le colis avec le magasinage en ligne fait partie du devoir d'adaptation de Postes Canada.

2) Offrir des services bancaires

En plus de l'investissement dans les colis qui fait partie de son obligation d'adaptation, Postes Canada pourrait miser sur l'offre de services bancaires afin d'augmenter ses recettes. Cependant, Postes Canada et le gouvernement conservateur refusent d'entendre parler de cette possibilité. La Société d'État a en effet commandé une étude sur le sujet mais elle refuse de la rendre publique. La copie qui a été obtenue contient 701 pages caviardées sur 811 …

Postes Canada et le gouvernement font preuve de la surdité et du déni le plus total à ce sujet. Ils refusent de tenir compte de l'avis de l'Opposition Officielle, des syndicats, de la bibliothèque du Parlement, du Centre Canadien des Politiques Alternatives (CCPA) et des anciens PDG de Postes Canada. Tous ces gens connaissent et ont étudié la situation de Postes Canada. Ils se sont prononcés en faveur d'éventuels services bancaires que Postes Canada pourrait fournir.

En décidant d'offrir des services bancaires, Postes Canada ferait le choix d'augmenter ses recettes au lieu de réduire ses dépenses et ses services. Les services bancaires constituent en effet une source importante de financement. Cela permettrait également aux citoyens

d'accéder à des services financiers et bancaires fournis par un service public et donc des services surs et de qualité. Comme le dit le rapport du CCPA, « la croissance des services bancaires virtuels, des nouveaux services bancaires de détail et des établissements financiers parallèles démontre que le secteur bancaire traditionnel ne répond pas à tous les besoins de la population canadienne. »

Postes Canada possède de nombreux atouts pour la prestation de services bancaires comme le montre encore une fois le rapport du CCPA. La société d'État possède en effet le plus grand réseau de point de vente au détail au Canada. Elle bénéficie également d'un niveau de confiance élevé auprès de la population.

3) Rapide comparaison internationale

Une rapide comparaison internationale permet de comprendre que la solution des services bancaires postaux est possible, viable et efficace. Pour cette rapide comparaison internationale, nous nous baserons principalement sur les rapports du Centre Canadien des Politiques Alternatives, « Pourquoi le Canada a besoin de services bancaires postaux » ainsi que du STTP, « Les banques délaissent des pans entiers de la population : vivement une banque postale ».

L'Union Postale Universelle (organisme de l'ONU), a montré en 2012 que les services bancaires postaux sont en pleine expansions et s'est déclaré favorable à ce que Postes Canada offre des services bancaires. En Allemagne, au Japon, en Chine, les banques postales sont des banques d'envergure. Cela prouve leur efficacité et leur qualité.
Le Royaume-Uni, la France, l'Italie, la Suisse et la Nouvelle-Zélande sont des exemples de réussite de services bancaires postaux et leur situation comprend certaines similitudes avec le Canada. Le service postal appartient à l'État dans ces cinq pays.
La Banque Postale (France) fait partie des cinquante banques les plus sures au monde. Elle est principalement tournée vers les populations à plus faible revenu. La Banque Postale fonctionne avec une charte mais ce n'est pas nécessairement le cas de toutes, comme en Italie.
La plupart de ces banques offrent de larges gammes de services. PostFinance de Suisse est au premier rang national pour les services de paiement dans un pays pourtant réputé pour son secteur bancaire privé développé.
Ces cinq exemples ont tous connu un succès et tirent une grande partie de leurs recettes de ces services financiers.

Aux États-Unis, l'idée d'offrir des services financiers non bancaires dans les bureaux de poste pour les populations mal desservies est de plus en plus mise de l'avant. En janvier 2014, le bureau de l'inspecteur général du service postal des États-Unis a publié un livre blanc dans lequel il affirme que le service postal n'a pas autorité pour offrir de nouveaux services financiers que ceux déjà fournis mais qu'il doit « explorer d'autres avenues en fonction de la portée de son autorité ». Si la législation bloque actuellement cette évolution, un projet de loi du Sénat vise à faire évoluer cela.

On s'aperçoit donc que dans de nombreux pays, les services bancaires ou financiers offerts par le service postal constituent une solution efficace aux problèmes de financement. Si Postes Canada refuse d'envisager cette solution, elle est pourtant une réelle réussite dans des situations parfois très similaires à celle du Canada.

B. Les moyens de lutter contre la décision de Postes Canada

1) Les moyens citoyens

Dès l'annonce de la suppression de la livraison du courrier à domicile par Postes Canada, les Canadiens ont vivement réagi. Ce service indispensable leur tient à cœur. Depuis un an, de nombreuses manifestations ont eu lieu, des lettres et des courriels nous ont été envoyés ainsi qu'à la ministre des Transports et au PDG de Postes Canada.
Nous recevons tous les jours des pétitions, coupons réponses et correspondances nous signifiant l'attachement des Canadiens de tout le pays à leur service postal et à la livraison du courrier à domicile.

Des centaines de milliers de personnes ont signé nos pétitions papier et en ligne (cf. Annexe 8). Dans Rosemont - La Petite-Patrie il est difficile de faire une rue sans apercevoir un autocollant « J'appuie les postiers-ères » sur les boites à lettres. Il est nécessaire de maintenir cette pression auprès du gouvernement et de Postes Canada. Les citoyens ont le droit de savoir et le droit de décider de l'avenir de leur service postal. Il faut exercer sa liberté d'expression pour ne pas être mis devant le fait accompli. La fin de la livraison du courrier à domicile et l'avenir de Postes Canada sera un enjeu électoral, c'est le rôle des citoyens de décider de leur avenir.

En plus de ce type de réactions, on a aussi vu des citoyens prendre des initiatives pour défendre eux-mêmes la livraison du courrier à domicile. C'est par exemple le cas de Susan Dixon qui a obtenu plus de 200 000 signatures à sa pétition. Elle est venue en personne à Ottawa pour nous déposer ses cartons remplis de signatures et nous expliquer à nous et aux médias son combat de tous les jours. Sa venue à Ottawa le 21 octobre 2014 a fait l'objet d'une conférence de presse à laquelle le STTP et nous-mêmes étions présents.

2) Les moyens politiques

En plus de ces moyens citoyens que chaque personne concernée devrait mettre en œuvre, il existe des moyens politiques de lutter contre la décision de Postes Canada.

Le STTP, Susan Dixon ainsi que des groupes représentants les ainés et les personnes handicapées ont lancé une contestation judiciaire pour obtenir une injonction. En mettant de l'avant le manque de consultation adéquate, l'absence de tout vote au Parlement sur la question, et la violation des droits des groupes vulnérables, la contestation judiciaire vise à contrer la décision de Postes Canada. Ils estiment à juste titre que cette décision nuit aux droits

des personnes vulnérables et qu'elle a été prise sans consultation ni des citoyens, ni de leurs représentants.

Des pressions politiques à l'échelle des municipalités sont aussi présentes. Nous recevons en effet régulièrement des copies de résolutions que des municipalités ont passées pour demander à Postes Canada de revenir sur sa décision. (cf. Annexe 9)
396 groupes et municipalités ont passé des résolutions ou envoyé des lettres demandant au gouvernement d'améliorer la Charte ou de conduire une révision publique de la Charte.
579 groupes et municipalités ont passé des résolutions ou envoyé des lettres demandant au gouvernement de considérer l'option de services bancaires postaux.
402 municipalités ont passé des résolutions ou envoyé des lettres concernant les coupures annoncées en décembre 2013.
11 autorités ou organisations municipales ont aussi passé des résolutions.

La ville de Montréal a déjà passé une résolution. Il faut désormais encourager les autres municipalités à le faire aussi. Plus il y en aura, plus cela représentera de citoyens et plus la pression sur le gouvernement et Postes Canada sera grande.

Nous avons organisé, en collaboration avec le STTP, une grande tournée québécoise « Sauvons Postes Canada ». Nous avons donc sillonné le Québec en organisant des rencontres, des manifestations, des tables rondes et des consultations publiques dans différentes municipalités de Québec afin d'informer les citoyens sur l'avenir et sur ce que prépare vraiment Postes Canada.
Informer les citoyens revient à leur donner les outils pour réagir et de s'exprimer. En plus de ces assemblées publiques, nous procédons continuellement à de l'envoi d'informations.

En plus de l'information, un autre moyen politique est de rassembler et de mobiliser. Nous avons mis en place des pétitions et de nombreux événements pour mobiliser les citoyens sur cette question et leur donner les moyens de s'exprimer. De nombreuses manifestations ont été organisées, notamment par le STTP auxquelles nous avons participé.

Enfin, le moyen politique de contrer la décision de Postes Canada que nous mettons en œuvre tous les jours est de mettre la pression sur le gouvernement et sur Postes Canada pour obtenir au moins des réponses aux nombreuses interrogations qui demeurent.

En plus des rencontres et des nombreuses lettres, nous posons régulièrement des questions au gouvernement lors des séances en Chambre. Malheureusement, la Période des Questions n'est pas celle des réponses et la surdité et l'entêtement extrême du gouvernement ne nous permettent pas d'obtenir les réponses nécessaires…

C. Les recommandations pour la ville de Montréal

1) Demander un vrai changement

La première de nos recommandations pour la ville de Montréal est de demander un vrai à changement auprès de Postes Canada et du gouvernement de Stephen Harper. La ville de Montréal a un poids très important tant démographique qu'économique. Montréal concentre en effet une grande part de la population, des emplois et des richesses du Québec et du Canada. Grâce à ce poids politique important, elle peut se faire entendre. Il faut donc parler d'une seule voix et utiliser ce poids pour faire pression et réclamer *un moratoire immédiat sur l'abolition de la livraison à domicile.*

D'autres grandes villes importantes du Canada se sont également opposées à la décision de Postes Canada. Vancouver, Winnipeg et Toronto ont également adopté des résolutions comme la ville de Montréal. Si ces quatre grandes villes s'organisent, font front commun et agissent ensemble, la probabilité de faire plier le gouvernement et Postes Canada est bien réelle.. À elles quatre, ces villes représentent en effet la vaste majorité de la population et de la vitalité économique du pays.

2) Demander la transparence

La ville de Montréal doit également réclamer la transparence. Comme on a pu le voir, la consultation menée par Postes Canada était une mascarade. La ville de Montréal doit réclamer une réelle consultation. La consultation publique dans le cadre de laquelle nous rendons ce mémoire est une première étape dans ce sens.

Si l'avis de la municipalité ne semble pas nécessaire pour Postes Canada, il faut cependant tout faire pour que ce dialogue soit mis en place.
Dans le cas de Montréal, un front commun et une coordination entre les élus fédéraux, la mairie, les mairies d'arrondissement et Postes Canada permettrait à tout le monde d'y gagner. Cela pourrait permettre à tout le monde de mettre ses arguments et intérêts en avant et ainsi aboutir à une solution qui conviendrait aux Montréalais.

Enfin, la ville de Montréal doit réclamer la transparence sur un dernier point : les couts financiers et humains de la décision pour la municipalité. Étant donné que les règles sont nébuleuses et semblent changer pour chaque municipalité, la ville de Montréal a le droit de savoir quels couts lui reviendront dans les faits.
La ville de Montréal doit obtenir des réponses et des engagements clairs et définitifs de la part de Postes Canada sur les questions suivantes :

- qui devra s'occuper du déneigement,
- qui devra s'occuper de l'aménagement du territoire sur lequel se trouvent les boites

- Qui devra s'occuper de l'entretien du terrain sur lequel se trouvent des boîtes communautaires?
- Postes Canada s'engage-t-elle à compenser les coûts engendrés par l'installation et l'entretien des boites communautaires ?

Conclusion :

En ce qui concerne la Sur la prise de décision en elle-même, Postes Canada a manqué à un grand nombre de ses principes directeurs contenus dans le *Protocole du service postal canadien*. La décision de mettre fin à la livraison du courrier à domicile s'est faite sans réelle consultation et dans le flou le plus complet. Postes Canada et le gouvernement refusent d'écouter et de parler.

Ensuite, cette décision aura des conséquences importantes sur la population et sur la ville de Montréal. Les conséquences seront d'ordre économique, social et sécuritaire. Si les conséquences de cette décision toucheront tout le monde, les premières victimes seront les personnes âgées et handicapées qui représentent une part non négligeable de la population montréalaise.

Enfin, sur les solutions et nos recommandations à ville de Montréal, nous préconisons le travail en commun avec les autres municipalités afin de continuer de mettre la pression sur Postes Canada et le gouvernement. Il faut utiliser tous les outils et tous les acteurs possibles pour faire changer les choses et au minimum obtenir un tant soit peu de transparence et de dialogue dans l'intérêt de tous.

Sources :

- Service d'information et de recherche parlementaires de la Bibliothèque du Parlement
- « Livraison à domicile : Un service essentiel de Postes Canada » document préparé pour la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise
- « La réduction des services postaux et ses répercussion sur les petites entreprises », document du Syndicat des Travailleurs et Travailleuses des Postes
- Divers articles de presse sur la situation en cours
- « Pourquoi le Canada a besoin de services bancaires postaux » par John Anderson, Centre Canadien de Politiques Alternatives, octobre 2013

Annexes :

- Annexe 1 : Éléments pertinents de l'étude du Conference Board : « L'avenir du service postal au Canada », document du STTP
- Annexe 2 : Profits, dividendes et impôts (en millions $)
- Annexe 3 : Courriel de Postes Canada à la ville d'Hamilton (en anglais)
- Annexe 4 : Sondage de Postes Canada pour faciliter la transition vers les boîtes communautaires
- Annexe 5 : Les problèmes d'entretien et d'accès aux boîtes communautaires (un exemple en photo)
- Annexe 6 : « La réduction des services postaux et ses répercussion sur les petites entreprises », document du STTP
- Annexe 7 : Témoignage sur les boîtes communautaires
- Annexe 8 : Pétitions pour mettre fin aux coupures de services à Postes Canada
- Annexe 9 : Modèle de résolution contre la fin de la livraison du courrier à domicile
- Annexe 10 : Résumé du mémoire

Le Conference Board du Canada
Pour y voir clair

Rapport Avril 2013

L'avenir du service postal au Canada

TECHNOLOGIE ET INNOVATION

© Le Conference Board du Canada. Tous droits réservés. Veuillez communiquer avec cboc.ca/ip si vous avez des questions au sujet de l'utilisation de ce document.

difficiles d'accès. En 2000, Deutsche Post était entièrement privatisée. Grâce à l'attrition, la taille de l'effectif a baissé de 38 p. 100 et, en 2010, la productivité avait augmenté de 20 p. 100[6].

On peut également citer en exemple les Pays-Bas, qui ont privatisé PTT Post (désormais TNT Post) et sont parvenus, après 10 ans, à faire passer leurs coûts de main-d'œuvre de 55 p. 100 à 41 p. 100 des coûts totaux. La productivité a augmenté de 16 p. 100[7].

Österreichische Post, l'administration postale autrichienne, a entamé le processus de libéralisation en 1998. En 2006, l'Autriche a vendu une participation minoritaire dans l'administration postale à des investisseurs privés. En 2011, l'administration postale était entièrement privatisée. Depuis le début du processus de libéralisation, Österreichische Post a réduit son effectif de 25 p. 100, a investi dans du nouvel équipement, a diminué ses coûts de main-d'œuvre de 14 p. 100 et a presque doublé sa productivité[8].

En tant que société d'État, Postes Canada a à la fois un mandat de service public et une obligation d'agir comme une entreprise du secteur privé, au moins en ce qui a trait à son autosuffisance.

En Nouvelle-Zélande, la réforme postale a été dictée par une vaste politique économique de commercialisation du secteur des entreprises d'État[9]. Le gouvernement néo-zélandais détient NZ Post, mais l'organisation est tenue d'agir comme une entreprise du secteur privé : elle doit générer des profits, rembourser des emprunts, s'autofinancer grâce à ses bénéfices et payer des impôts et des dividendes[10]. NZ Post, qui générait auparavant des pertes, a pu créer un profit en réduisant ses coûts de 30 p. 100, en accélérant la livraison du courrier, en augmentant de 15 p. 100 les livraisons effectuées à temps et en doublant presque sa productivité globale[11,12].

Ni la privatisation ni la libéralisation des marchés ne constituent, à elles seules, des stratégies de maintien des services postaux dans un environnement en déclin. La libéralisation et la privatisation sont des politiques visant à susciter des réactions plus rapides par rapport à cet environnement en donnant aux services postaux la motivation et les moyens nécessaires pour prendre des décisions qui pourraient être plus difficiles ou politiquement impossibles en tant que branche du gouvernement.

En 1981, le Canada a transformé son service postal en société d'État. En tant que telle, Postes Canada a à la fois un mandat de service public et une obligation d'agir comme une entreprise du secteur privé, au moins en ce qui a trait à son autosuffisance. Jusqu'à l'exercice 2011, Postes Canada a toujours dégagé des bénéfices. Elle engrangeait également des bénéfices alors que son monopole pour la livraison des lettres perdait de la valeur à cause d'un nombre croissant de solutions de remplacement rentables. Autrement dit, le marché postal a en fait été largement libéralisé par l'augmentation rapide du nombre de solutions de rechange numériques.

Les décisions clés quant à l'avenir du service postal au Canada portent sur la politique publique, c'est-à-dire sur la façon dont les services postaux pourraient changer afin de suivre l'évolution des besoins des Canadiens à l'ère du numérique. La privatisation a permis de le faire dans d'autres pays, mais le présent rapport se concentre sur les résultats souhaités plutôt que sur les mécanismes permettant d'obtenir ces résultats.

EXPANSION VERS DES SERVICES FINANCIERS

Les services financiers constituent le nouveau secteur d'activité principal pour les exploitants postaux internationaux. Dans certains pays, notamment le Japon et la Grande-Bretagne, les services financiers sont considérés

6 Geloso et Chassin, *Postes Canada : une ouverture à la concurrence est de mise*, p. 3.

7 *Ibid.*

8 *Ibid.*, p. 4.

9 Iacobucci, Trebilcock, et Epps, *Rerouting the Mail*, p. 11.

10 *Ibid.*

11 Geloso et Chassin, *Postes Canada*, p. 3.

12 Lammam et Karabegovic, « L'argument pour la privatisation de Postes Canada ».

Pour l'usage exclusif de Michel Duguay, michel.duguay@sttpmtl.com, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Section locale de Montréal.

comme un élément clé du bureau de poste depuis de nombreuses années alors que, dans d'autres pays, ces services ont été intégrés progressivement aux services postaux au fil du temps.

L'ajout de services financiers aux comptoirs postaux offre de nombreux avantages potentiels. Par exemple, il peut faciliter l'intégration financière dans les zones rurales tout en atténuant la baisse des revenus postaux[13]. Les banques postales desservent de grands marchés, mais les coûts supplémentaires sont faibles puisqu'elles partagent l'utilisation du réseau postal de vente au détail. Selon un document de travail du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies, les revenus bancaires de nombreux pays sont en fait essentiels pour générer des profits au sein de leurs réseaux postaux[14].

Les services postaux sont habituellement considérés comme étant fiables et dignes de confiance. Ainsi, le public accorde une « valeur refuge » aux services financiers postaux[15]. L'Union postale universelle (UPU) estime que plus d'un milliard de personnes partout dans le monde effectuent leurs transactions bancaires par l'entremise de services postaux et que, en 2010, les comptes de dépôt et d'épargne de 51 exploitants postaux atteignaient 1,6 milliard de dollars à l'échelle mondiale[16].

Les services financiers se sont également avérés lucratifs pour les exploitants postaux. Par exemple, les économies totales de Deutsche Postbank, une banque allemande, ont augmenté de 21 p. 100 au cours du premier semestre de 2009 seulement, et sa part du marché s'est accrue de 10,3 p. 100[17].

Dans le cas de PostFinance, un établissement financier de La Poste Suisse, le principal facteur de croissance, soit les services financiers, a occasionné une hausse du profit net de 11,5 p. 100 en 2009. Au cours des trois premiers trimestres de 2009, PostFinance a connu une augmentation du nombre de nouveaux clients (4 p. 100) et de nouveaux comptes (5 p. 100), ainsi qu'une année exceptionnelle étant donné que les résultats de ces trimestres dépassaient ceux de 2008, soit de 75 p. 100[18]. C'était aussi le cas pour Poste Italiane, qui a enregistré une baisse de 5,5 p. 100 des revenus provenant des services postaux. Cependant, en raison de la croissance des services financiers et des services d'assurance, Poste Italiane a affiché une augmentation globale des revenus de 13 p. 100[19].

Les autres pays qui cherchent à tirer profit de leur vaste présence sur le marché de la vente au détail et de la confiance des clients ont également procédé à la transition vers des services financiers. En Nouvelle-Zélande, le service postal public a créé la filiale Kiwibank en 2002, en vue de faire concurrence aux grandes banques australiennes qui contrôlaient 80 p. 100 du secteur bancaire de détail en Nouvelle-Zélande[20]. Au cours des cinq premières années suivant sa création, 500 000 clients (ou environ 13 p. 100 de la population du pays) ont transféré leurs dépôts à Kiwibank. Son rendement de l'avoir se chiffrait à 11,7 p. 100 lors du deuxième semestre de 2011[21].

Au Canada, le secteur de services financiers hautement spécialisés s'étend des grandes banques aux petites caisses populaires. Bien qu'il existe manifestement une occasion pour Postes Canada d'explorer les produits numériques touchant les transactions financières, telles que les factures et les paiements, les conditions permettant aux autres installations postales de connaître du succès dans le secteur des services bancaires ne

13 Berthaud et Davico, *Global Panorama on Postal Financial Inclusion*, p. 3.

14 Scher, *Postal Savings and the Provision of Financial Services*, p. 15.

15 Berthaud et Davico, *Global Panorama on Postal Financial Inclusion*, p. 3.

16 *Ibid.*

17 Union postale universelle, *The Global Economic and Financial Crisis*, p. 17.

18 *Ibid.*

19 Moran et coll., *Achieving High Performance in the Postal Industry*, p. 6.

20 Brown, « Saving the Post Office and Postal Banking ».

21 *Ibid.*

Pour obtenir ce rapport et d'autres du Conference Board, consultez www.e-library.ca.

© Le Conference Board du Canada. Tous droits réservés. Veuillez communiquer avec cboc.ca/ip si vous avez des questions au sujet de l'utilisation de ce document.

s'appliquent pas au Canada. Par conséquent, ce rapport n'examine pas la possibilité d'offrir des services financiers au Canada.

CRÉATION DE PRODUITS NUMÉRIQUES

Étant donné l'érosion des volumes du service Poste-lettres, les exploitants postaux ont décidé de diversifier leurs produits et services pour créer des sources de revenus supplémentaires. Grâce à l'intégration des services postaux physiques et numériques, les exploitants postaux internationaux ont été en mesure de tirer profit de leurs actifs existants et de maintenir leur avantage concurrentiel sur le marché.

Le Canada dispose d'un secteur de services financiers hautement spécialisés. Ce rapport n'explore donc pas l'expansion vers ces services comme option pour Postes Canada.

Étant donné que la baisse du volume de courrier traitable du service Poste-lettres se poursuit, il semble y avoir une possibilité de créer des produits électroniques. Le succès de ces produits repose en grande partie sur le niveau de confiance des clients à l'égard de leur service postal.

En 2012, Deutsche Post a publié un rapport présentant cinq scénarios pour le développement potentiel de l'industrie de la logistique d'ici 2050. La mesure dans laquelle la logistique avancée pourrait englober le transfert sécuritaire de renseignements et la livraison fiable des marchandises constituait l'un des principaux enjeux énoncés dans ce rapport. Jürgen Gerdes, membre du comité de gestion de DHL, division de Deutsche Post, responsable du courrier, précise dans le rapport que la confiance des clients a toujours été au cœur du modèle administratif de l'entreprise. [traduction] « La garantie de la protection de l'identité de l'expéditeur et du destinataire ainsi que l'inviolabilité du contenu du message expliquent le raisonnement derrière le produit postal électronique sécurisé E-Postbrief. Cette initiative et les autres efforts déployés par l'entreprise pour rendre les services en ligne sécuritaires lui permettront probablement de se transformer d'ici 2050[22]. »

Au sein du marché mondial des communications en évolution rapide, les exploitants postaux partout dans le monde doivent s'adapter rapidement aux demandes changeantes des clients et des entreprises. Par conséquent, les plans d'affaires doivent être modifiés pour augmenter le volume de colis découlant du cybercommerce et de la transition vers les services numériques. Les communications numériques ne sont habituellement pas considérées comme une initiative distincte pour les services postaux, elles permettent plutôt de transformer les modèles administratifs pour y intégrer le cybercommerce et la substitution électronique.

La Finlande, par exemple, expérimente le concept des boîtes aux lettres numériques. Ce système, appelé Netposti, est une solution de rechange à la boîte aux lettres physique. Le courrier traitable est ouvert, balayé et envoyé en format PDF à une boîte aux lettres numérique sécurisée. Les comptes fournis aux citoyens sont associés à leur numéro de sécurité sociale et à leur adresse électronique[23]. Les consommateurs reçoivent un courriel ou un message textuel lorsqu'il est possible de consulter leur courrier. Les enveloppes sont analysées et les articles, comme les cartes de crédit, sont éliminés aux fins de livraison physique. Les articles de courrier balayés sont également livrés aux adresses physiques, mais les services postaux résidentiels ont été réduits à deux fois par semaine[24].

Les Finlandais sont de grands utilisateurs de services électroniques. Une fois que le cybercommerce a pris son essor, leurs préoccupations à l'égard de la sécurité des cartes de crédit se sont également manifestées. En signant un accord de coopération avec le principal fournisseur finlandais de solutions de paiements en ligne, Netposti permet aux consommateurs de cliquer

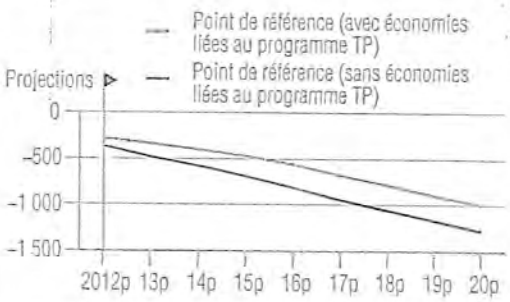
22 Deutsche Post AG, *Delivering Tomorrow.*

23 United States Postal Service, bureau de l'inspecteur général, *The Postal Service Role in the Digital Age*, p. 28.

24 *Ibid.*

Pour l'usage exclusif de Michel Duguay, michel.duguay@sttpmtl.com, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes Section locale de Montréal.

Graphique 5
Perte d'exploitation nette prévue jusqu'en 2020
(en millions de dollars)



p = projections
Source : Le Conference Board du Canada.

Le Programme de transformation postale aura une incidence importante sur l'amélioration du rendement financier. Par contre, le Conference Board prévoit tout de même que les pertes d'exploitation annuelles atteindront près de un milliard de dollars d'ici 2020.

Malgré les investissements importants en technologie effectués par Postes Canada dans le but de réduire ses coûts et d'améliorer son efficacité, la perte d'exploitation de Postes Canada est censée tout de même atteindre un milliard de dollars par année d'ici 2020.

Il est possible que Postes Canada puisse compenser certaines de ses pertes dans ses secteurs d'activité de base actuels en augmentant ses profits dans d'autres activités, notamment la croissance de son service de messagerie Purolator existant, la mise en place de produits postaux électroniques ou l'expansion vers de nouveaux secteurs d'activité qui miseraient sur son expertise et ses biens physiques.

Cependant, les Canadiens devraient faire attention de ne pas dépendre des activités concurrentielles axées sur les profits au sein du Groupe Postes Canada pour assurer l'autonomie des services postaux sur le plan financier. Premièrement, il est impossible de garantir une rentabilité durable dans des marchés en évolution rapide. Deuxièmement, toutes les entreprises appartenant à Postes Canada qui participent à des marchés ouverts doivent générer des rendements financiers concurrentiels. Si ces opérations doivent répartir le capital en subventions pour les services postaux, elles sont plus susceptibles de sous-investir, ce qui créera un retard financier. Troisièmement, il n'y a aucun motif d'intérêt public pour une entreprise détenue par le gouvernement de participer à un secteur concurrentiel uniquement dans le but de générer des profits pour financer les services publics. Que les subventions soient offertes par le gouvernement sous forme d'une renonciation au versement de dividendes sur son investissement ou de la remise d'une somme d'argent provenant des recettes fiscales générales, l'effet net sur le trésor public est le même.

Jusqu'en 2011, Postes Canada a été en mesure de respecter ses obligations en matière de service aux clients canadiens résidentiels et commerciaux, tout en respectant son mandat prescrit par la loi visant à exécuter ses activités de façon rentable. Ce rendement financier a nécessité des hausses constantes des prix de timbres et des efforts incessants visant à améliorer l'efficacité. Les projections élaborées par le Conference Board portent à croire que des améliorations progressives ne suffiront plus à gérer le réseau postal existant et les niveaux de service face aux pressions concurrentielles croissantes exercées par les technologies électroniques.

Afin de s'attaquer au déficit imminent, il faut plutôt effectuer un examen plus approfondi des services postaux dont les Canadiens ont toujours besoin, puis déterminer les changements qui doivent être apportés au modèle d'activités postales pour que ces services puissent s'autofinancer avec le temps.

Pour obtenir ce rapport et d'autres du Conference Board, consultez www.e-library.ca.

PROFITS, DIVIDENDES ET IMPÔTS (en millions $)			
Année	Profits nets	Dividendes	Impôts
1996	28		4
1997	112[1]	10	6
1998	36[2]	10	9
1999	50[3]	212	16
2000	75[4]	12	5
2001	84[5]	19	81
Avril 2001 – Décembre 2001	67[6]	21	65
Janvier 2002 – Décembre 2002	71[7]	16	56
2003	253[8]	18	(69)
2004	147	63	93
2005	199	59	80
2006	119	80	44
2007	54	47	102
2008	90	22	67
2009	281	0	95
2010	439	0[9]	(136)[10]
2011	(188)[11]	0	(65)
2012	94[12] (83)[14]	0	33 (27)[13]
2013	(29)	0	(29)

Source : Rapports annuels et plans d'entreprise de Postes Canada

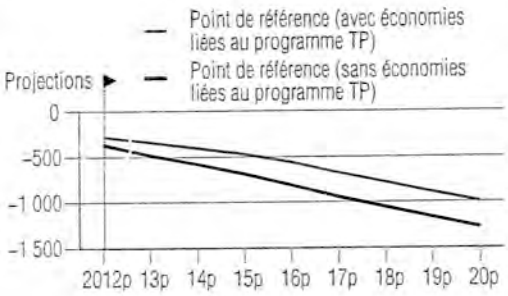
1. 95 millions $ dans le secteur Postes Canada, 17 million $ dans le secteur Purolator
2. 24 millions $ dans le secteur Postes Canada, 12 million $ dans le secteur Purolator
3. 43 millions $ dans le secteur Postes Canada, 7 million $ dans le secteur Purolator
4. 84 millions $ dans le secteur Postes Canada, perte de 9 million $ dans le secteur Purolator
5. 106 millions $ dans le secteur Postes Canada, perte de 22 million $ dans le secteur Purolator
6. 57 millions $ dans le secteur Postes Canada, 10 million $ dans le secteur Purolator
7. Postes Canada cesse de fournir des données sur ses profits nets pour ses diverses activités.
8. Comprend un paiement unique de 118 millions $, provenant d'un règlement international conclu avec une administration postale étrangère en relation avec les frais terminaux.
9. Le rapport annuel de 2010 de Postes Canada indique que : « Aucun dividende n'a été versé à l'actionnaire en reconnaissance de la nécessité d'un réinvestissement de capitaux considérable pour la modernisation du système postal. »
10. Postes Canada a enregistré une économie d'impôts hors caisse, « en grande partie imputable à l'inscription d'une provision pour moins-value de 768 millions de dollars, et donc de la constatation de l'actif d'impôts futurs qui n'avait pas été constaté auparavant. » Source : Rapport annuel de 2010 de Postes Canada, page 35.
11. Le secteur Postes Canada a subi une perte de 233 millions $, mais d'autres parties du Groupe d'entreprises de Postes Canada ont réalisé des profits. Remarque : Postes Canada a pris la mesure inhabituelle de rendre publique la perte avant impôt, donc plus élevée, de 327 millions $ (pour le

secteur Postes Canada à lui seul). Postes Canada n'aurait pas subi de perte si ce n'avait été du paiement ponctuel de 63 millions $ qu'elle a dû faire au fonds de retraite au deuxième trimestre et du paiement ponctuel d'équité salariale au cours du troisième trimestre (estimé à entre 150 et 250 millions $).

12. Tout comme en 2011, Postes Canada a pris la mesure inhabituelle de rendre public le résultat avant impôt du Groupe d'entreprises (profit avant impôt de 127 millions $) et du secteur Postes Canada (profit avant impôt de 98 millions $). Elle a affirmé que le profit avant impôt du secteur Postes Canada de 98 millions $ « a été obtenu grâce aux ajustements hors trésorerie non récurrents d'une valeur d'environ 152 millions de dollars » et que si ce n'avait été des ajustements hors trésorerie, « le secteur Postes Canada aurait affiché une perte avant impôt de 54 millions de dollars en 2012. »
13. Montant retraité comme produit d'impôt de 27 millions $ en 2013. Le rapport de 2012 indiquait que Postes Canada avait versé 33 millions de dollars en impôts.
14. Par suite de l'adoption de normes comptables nouvelles ou modifiées, Postes Canada a perdu 83 millions $ en 2012, au lieu de réaliser des profits de 94 millions $ comme l'indiquait le rapport annuel de 2012.

lmp scfp 1979

Graphique 5
Perte d'exploitation nette prévue jusqu'en 2020
(en millions de dollars)



p = projections
Source : Le Conference Board du Canada.

Le Programme de transformation postale aura une incidence importante sur l'amélioration du rendement financier. Par contre, le Conference Board prévoit tout de même que les pertes d'exploitation annuelles atteindront près de un milliard de dollars d'ici 2020.

Malgré les investissements importants en technologie effectués par Postes Canada dans le but de réduire ses coûts et d'améliorer son efficacité, la perte d'exploitation de Postes Canada est censée tout de même atteindre un milliard de dollars par année d'ici 2020.

Il est possible que Postes Canada puisse compenser certaines de ses pertes dans ses secteurs d'activité de base actuels en augmentant ses profits dans d'autres activités, notamment la croissance de son service de messagerie Purolator existant, la mise en place de produits postaux électroniques ou l'expansion vers de nouveaux secteurs d'activité qui miseraient sur son expertise et ses biens physiques.

Cependant, les Canadiens devraient faire attention de ne pas dépendre des activités concurrentielles axées sur les profits au sein du Groupe Postes Canada pour assurer l'autonomie des services postaux sur le plan financier. Premièrement, il est impossible de garantir une rentabilité durable dans des marchés en évolution rapide. Deuxièmement, toutes les entreprises appartenant à Postes Canada qui participent à des marchés ouverts doivent générer des rendements financiers concurrentiels. Si ces opérations doivent répartir le capital en subventions pour les services postaux, elles sont plus susceptibles de sous-investir, ce qui créera un retard financier. Troisièmement, il n'y a aucun motif d'intérêt public pour une entreprise détenue par le gouvernement de participer à un secteur concurrentiel uniquement dans le but de générer des profits pour financer les services publics. Que les subventions soient offertes par le gouvernement sous forme d'une renonciation au versement de dividendes sur son investissement ou de la remise d'une somme d'argent provenant des recettes fiscales générales, l'effet net sur le trésor public est le même.

Jusqu'en 2011, Postes Canada a été en mesure de respecter ses obligations en matière de service aux clients canadiens résidentiels et commerciaux, tout en respectant son mandat prescrit par la loi visant à exécuter ses activités de façon rentable. Ce rendement financier a nécessité des hausses constantes des prix de timbres et des efforts incessants visant à améliorer l'efficacité. Les projections élaborées par le Conference Board portent à croire que des améliorations progressives ne suffiront plus à gérer le réseau postal existant et les niveaux de service face aux pressions concurrentielles croissantes exercées par les technologies électroniques.

Afin de s'attaquer au déficit imminent, il faut plutôt effectuer un examen plus approfondi des services postaux dont les Canadiens ont toujours besoin, puis déterminer les changements qui doivent être apportés au modèle d'activités postales pour que ces services puissent s'autofinancer avec le temps.

Annexe 3 : Copie d'un courriel de Postes Canada à la ville d'Hamilton

Good morning Councillors:

I want to keep you up to date on the progress of Canada Post's door-to-door conversion activities in areas with Postal Codes beginning with L9A, L9C, L8J, L8T, L8V and L8W.

Canada Post has met on several occasions with Hamilton municipal staff as part of our consultative approach. We have shared information on our Community Mailbox siting process, provided preliminary site locations, and are ready to address any issues that staff might identify, particularly in regards to safety or the presence of other infrastructure. Our intent is to work closely with municipal planning departments as we determine suitable locations. We have always favoured cooperation with municipalities in the execution of our statutory mandate and have found such collaboration with local experts to be beneficial to all stakeholders and most specifically improve the outcome for residents who ultimately receive the service.

We have been informed by Hamilton city staff that there will be no response to our site proposals until the completion of a report to Council as a result of the September 24th resolution regarding Canada Post. While we respect this process and have, in fact, offered to provide information to assist with the preparation of the report, we feel we must continue with our work in order to meet our timetable and have the boxes installed in the spring of 2015.

With that in mind, I want to let you know that beginning November 17, we will commence door knocking for customers who will have a Community Mailbox site located on the municipal property either abutting or adjacent to their property in 2015. At the door, a Canada Post representative will explain why Canada Post chose the location and give an approximate time frame for when the boxes will be installed and when delivery will commence. Be assured that Canada Post will be taking customer concerns and input regarding the location at this time.

If the customer is not home, we will make more attempts later. If the customer is not home on the third attempt, we will leave a note inviting them to call us to book an appointment at a time that is convenient for them. We will be flexible and thoughtful throughout the process and keep your staff informed of all potential site changes as a result of our interaction with residents.

Once this phase is complete, we will let you know when the remainder of our customers will be given the location of their Community Mailboxes.

If you receive any inquiries, please feel free to refer them to the toll free number 1-844-454-3009. If a constituent has already contacted Canada Post and remains unsatisfied, please let me know.

Regards,

XXX
Manager, Municipal Engagement
Canada Post

Vos commentaires peuvent faciliter la transition aux boîtes postales communautaires.

POSTES CANADA CANADA POST

J6E1F 02343

À L'OCCUPANT
40-695 RUE HENRI-CHÂLIN
JOLIETTE QC J6E 7L3

Veuillez répondre à ce sondage et nous le retourner d'ici quatre semaines.

Veuillez indiquer par un X la réponse qui correspond le mieux à votre opinion pour chaque question, puis nous retourner le sondage dans l'enveloppe préaffranchie ci-jointe.

S'il est plus pratique pour vous de répondre à ce sondage en ligne, veuillez visiter

postescanada.ca

et entrer votre code d'accès.

Le code d'accès permet de faire en sorte que seuls les clients touchés par un changement du mode de livraison répondent au sondage.

Voici votre code d'accès : 797-536-104

Postes Canada est fière de vous servir. Elle s'est engagée à rendre la transition aux boîtes postales communautaires aussi simple et pratique que possible. Vous avez un rôle à jouer dans ce changement. Mieux comprendre vos préférences nous aidera à bien mettre en œuvre cette initiative.

Votre participation à ce sondage est entièrement volontaire. Toutes les réponses que vous fournirez seront traitées conformément aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels, demeureront confidentielles et seront utilisées uniquement pour les fins du présent programme. Les données recueillies seront regroupées dans les rapports, ce qui signifie qu'un grand nombre de réponses seront prises ensemble de façon à représenter les résultats de groupes de répondants.

1 Postes Canada livre le courrier dans des boîtes postales communautaires (BPCOM) qu'elle installe dans les nouveaux lotissements résidentiels depuis une trentaine d'années partout au pays. Saviez-vous que 10 millions de ménages canadiens reçoivent déjà leur courrier par un mode de livraison centralisé tel qu'une boîte postale communautaire, une case dans l'entrée d'un immeuble à appartements ou à condos, ou à un bureau de poste?

☐ OUI ☐ NON

2 Au cours des trois dernières années, le volume de courrier que vous envoyez a-t-il augmenté ou diminué?

1	2	3	4	5	6	7
DIMINUÉ			RESTÉ PAREIL			AUGMENTÉ

3 Au cours de l'année à venir, vous attendez-vous à faire plus ou moins de magasinage en ligne?

1	2	3	4	5	6	7
MOINS			AUTANT			PLUS

4 En ce qui concerne les BPCOM, lequel des éléments suivants est le **plus** important pour vous? Veuillez sélectionner une seule réponse.

☐ L'EMPLACEMENT ☐ VOTRE SÉCURITÉ ☐ L'ACCESSIBILITÉ ☐ LA SÉCURITÉ DE VOTRE COURRIER ☐ LA CONCEPTION ET L'ENTRETIEN

Continuez à la page 2 >

Une seule BPCOM contient habituellement 16 compartiments verrouillés pour les lettres (un par adresse) et 2 compartiments verrouillés pour les colis. La plupart des emplacements de BPCOM entrent dans l'une ou l'autre des catégories suivantes : petits groupes (2 ou 3 boîtes desservant 30 à 45 clients) et gros groupes (plusieurs boîtes desservant jusqu'à 200 clients). Les petits groupes sont répartis dans les quartiers; on les retrouve généralement sur le bord des terrains d'angle du quartier, à distance de marche des résidences qu'ils desservent. Les gros groupes sont situés dans un point central du quartier; ils sont généralement installés dans des espaces publics, à une plus grande distance des résidences qu'ils desservent.

5 Quel type d'emplacement préféreriez-vous pour votre BPCOM? ☐ PETIT GROUPE ☐ GROS GROUPE

6 Dans quelle mesure seriez-vous préoccupé si un petit groupe de BPCOM était installé sur le terrain d'angle le plus près de chez vous?

1	2	3	4	5	6	7
PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ			PLUS OU MOINS			TRÈS PRÉOCCUPÉ

7 Dans quelle mesure seriez-vous préoccupé si votre courrier était livré à un emplacement plus gros, sur un terrain public, plus loin de chez vous?

1	2	3	4	5	6	7
PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ			PLUS OU MOINS			TRÈS PRÉOCCUPÉ

Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé par les éléments suivants :

8 Votre capacité à utiliser la BPCOM

1	2	3	4	5	6	7
PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ			PLUS OU MOINS			TRÈS PRÉOCCUPÉ

9 Votre sécurité aux BPCOM

1	2	3	4	5	6	7
PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ			PLUS OU MOINS			TRÈS PRÉOCCUPÉ

10 La sécurité routière autour des BPCOM

1	2	3	4	5	6	7
PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ			PLUS OU MOINS			TRÈS PRÉOCCUPÉ

11 La capacité des personnes âgées à utiliser les BPCOM

1	2	3	4	5	6	7
PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ			PLUS OU MOINS			TRÈS PRÉOCCUPÉ

12 La capacité des personnes handicapées à utiliser les BPCOM

1	2	3	4	5	6	7
PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ			PLUS OU MOINS			TRÈS PRÉOCCUPÉ

13 La sécurité de votre courrier aux BPCOM

1	2	3	4	5	6	7
PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ			PLUS OU MOINS			TRÈS PRÉOCCUPÉ

14 La propreté et le bon entretien des BPCOM (déchets, graffitis et enlèvement de la neige)

1	2	3	4	5	6	7
PAS DU TOUT PRÉOCCUPÉ			PLUS OU MOINS			TRÈS PRÉOCCUPÉ

Your views will help the transition to community mailboxes.

CANADA POST / POSTES CANADA

J6E1F 02343

MAIL RECIPIENT
40-695 HENRI-CHÂLIN ST
JOLIETTE QC J6E 7L3

Please fill out this survey and return it within four weeks.

Mark each answer that best reflects your opinion with an X, and return the survey in the enclosed postage-paid envelope.

Canada Post is proud to serve you, and is committed to making your transition to community mailboxes as smooth and convenient as possible. You are part of this change and understanding your preferences will help us implement this initiative.

Or, if it is more convenient, visit **canadapost.ca**, enter your access code and fill out this survey online.

The access code is used so that only those who are affected by a change in service delivery fill out the survey.

Your access code is: 797-536-104

Your participation in this survey is completely voluntary. All responses you provide will be treated in accordance with Canadian privacy laws, will remain confidential and will only be used for purposes related to this program. The reporting of the data we collect will be in aggregate, meaning we will group many responses together and report on findings from groups of respondents.

1. Canada Post has been serving Canadians through community mailboxes (CMBs) for three decades, installing them in new developments as they have been built all across Canada. Did you know that 10 million Canadian homes already receive their mail through some form of centralized delivery such as a community mailbox, boxes in apartment or condo lobbies, or at post offices?

☐ YES ☐ NO

2. Over the past three years, has the volume of mail you send gone up or down?

1	2	3	4	5	6	7
GONE DOWN			SAME			GONE UP

3. Thinking ahead over the next year, do you think the amount of online shopping you do will go up or down?

1	2	3	4	5	6	7
GO DOWN			SAME			GO UP

4. When it comes to CMBs, which of the following do you think is **most** important to you? Please choose only one answer.

☐ LOCATION ☐ PERSONAL SAFETY ☐ ACCESSIBILITY ☐ SECURITY OF YOUR MAIL ☐ DESIGN AND MAINTENANCE

Proceed to page 2 >

A single CMB usually has 16 locked boxes (one per home) and two locked parcel compartments. The two types of CMB sites seen most often are Small Sites (groups of 2-3 boxes serving 30-45 customers) and Larger Sites (many boxes serving up to 200 customers). Small Sites are spread throughout neighbourhoods; they are often on the sides of people's corner lots and are a walking distance for the customers they serve. Larger Sites are at a central location for a neighbourhood; they are often on public spaces and are farther away from the customers they serve.

5 Which type of CMB site would you prefer? ☐ SMALL SITE ☐ LARGER SITE

---

6 How concerned would you be if a small site of CMBs is placed on the side of the nearest corner lot to you?

1 NOT AT ALL CONCERNED — 2 — 3 — 4 SOMEWHAT — 5 — 6 — 7 VERY CONCERNED

---

7 How concerned would you be if your mail is delivered to a larger public site that is farther away?

1 NOT AT ALL CONCERNED — 2 — 3 — 4 SOMEWHAT — 5 — 6 — 7 VERY CONCERNED

How concerned are you about the following:

8 Your ability to use a CMB

1 NOT AT ALL CONCERNED — 2 — 3 — 4 SOMEWHAT — 5 — 6 — 7 VERY CONCERNED

---

9 Your safety at CMBs

1 NOT AT ALL CONCERNED — 2 — 3 — 4 SOMEWHAT — 5 — 6 — 7 VERY CONCERNED

---

10 Traffic safety at CMBs

1 NOT AT ALL CONCERNED — 2 — 3 — 4 SOMEWHAT — 5 — 6 — 7 VERY CONCERNED

---

11 Seniors' ability to use CMBs

1 NOT AT ALL CONCERNED — 2 — 3 — 4 SOMEWHAT — 5 — 6 — 7 VERY CONCERNED

---

12 Persons with disabilities' ability to use CMBs

1 NOT AT ALL CONCERNED — 2 — 3 — 4 SOMEWHAT — 5 — 6 — 7 VERY CONCERNED

---

13 Security of your mail at CMBs

1 NOT AT ALL CONCERNED — 2 — 3 — 4 SOMEWHAT — 5 — 6 — 7 VERY CONCERNED

---

14 Keeping CMB locations clean and well maintained
(litter, graffiti and snow removal)

1 NOT AT ALL CONCERNED — 2 — 3 — 4 SOMEWHAT — 5 — 6 — 7 VERY CONCERNED

Réponses à quelques questions

Pourquoi éliminez-vous la livraison du courrier à ma porte?

Puisque les Canadiens envoient chaque année de moins en moins de courrier, **nous devons prendre des décisions difficiles afin de préserver le service postal pour tout le monde**. Nous savons que les gens ne veulent pas que Postes Canada devienne un fardeau pour les contribuables. Ce changement préserve la livraison du courrier mais réduit le coût du service. La livraison à votre porte coûte deux fois plus cher que la livraison à une boîte postale communautaire.

Pourquoi commencez-vous par mon quartier?

Nous avons examiné plusieurs facteurs avant de choisir où commencer la mise en œuvre. Dans la plupart des cas, nous avons choisi des quartiers **à proximité de secteurs** où nous livrons déjà le courrier à des boîtes communautaires depuis de nombreuses années, **ou des quartiers semblables**. Ainsi, notre longue expérience de ces boîtes facilitera la transition.

Qu'est-ce qui va changer exactement, et quand?

Votre boîte postale communautaire ne sera pas prête avant **plusieurs mois**. Vous serez informés longtemps à l'avance. Entre-temps, grâce à vos commentaires, nous allons travailler avec votre municipalité à trouver de bons emplacements.

À quoi faut-il s'attendre avec une boîte postale communautaire?

Ces boîtes sont un moyen sûr et pratique de recevoir du courrier et des colis dans un compartiment verrouillé. On les utilise depuis 30 ans et **des millions de ménages s'en servent**.

Et si je suis une personne handicapée et que je ne peux pas me rendre à ma boîte communautaire?

Nous comprenons que certaines personnes âgées ou handicapées pourraient avoir des difficultés à se rendre à leur boîte communautaire. Si vous avez besoin d'un accommodement en raison de graves problèmes de mobilité et que vous n'avez pas d'autre option pour accéder à une boîte communautaire, **veuillez communiquer avec nous au 1 844 454-3009**.

Changer le mode de livraison du courrier partout au pays va permettre de sauvegarder le service postal pour tous les Canadiens.

Des questions au sujet des boîtes communautaires?

Posez des questions, lisez et partagez les réponses dans notre **forum de Q et R** à postescanada.ca.

Questions you may have

Why are you taking away mail delivery to my door?

With Canadians mailing less and less each year, **we have to make difficult decisions to secure the postal service for everyone**. We know people don't want us to become a burden on taxpayers. This change protects your mail delivery but reduces the cost of providing it. Delivering your mail to a community mailbox will cost half as much as delivering it to your door.

Why are you starting in my neighbourhood?

We looked at several factors in deciding where to begin our implementation. In most cases, we chose neighbourhoods **near or similar to communities** where we have been delivering mail to community mailboxes for many years. This way, our decades of experience with CMBs will help make for a smooth transition.

What's going to happen ... and when?

It will be **several months** before your community mailbox is ready for you to use. We'll give you plenty of notice. Meanwhile, using your feedback, we will work with your municipality to choose suitable locations.

What's it like to have a community mailbox?

They're a safe, secure, convenient way to get mail and parcels delivered to a locked compartment. They've been in use for 30 years, and **millions of Canadian households already rely on them**.

What if I have a disability that means I can't get to my community mailbox?

We understand that some seniors and some people with disabilities may not be able to get to their community mailbox. If you need special accommodation because you have significant mobility issues and lack alternatives to access a community mailbox, **please call us directly at 1-844-454-3009**.

Changing the way Canada Post delivers mail across the country will help secure the postal service for all Canadians.

Have a question about community mailboxes?

Ask, read, or share a question in our **Q&A Forum** on canadapost.ca

Conversion à une boîte postale communautaire

Postes Canada apportera des changements à la livraison dans votre communauté l'an prochain. La plupart des clients de votre quartier commenceront à recevoir **le courrier et les colis dans de nouvelles boîtes postales communautaires verrouillées.** Nous souhaitons vous consulter dès maintenant, au début du processus, afin de bien comprendre vos priorités et vos préférences.

Il n'y aura aucun changement au mode de livraison des personnes qui habitent dans un immeuble à appartements ou à condos ou une résidence pour personnes âgées et qui reçoivent déjà le courrier dans une case à l'entrée de l'immeuble.

Mettre fin à la livraison du courrier à la porte n'a pas été une décision facile à prendre. Les moyens de communication numériques remplacent de plus en plus la poste traditionnelle, et cette tendance s'accélère. Pour cette raison, les gens n'utilisent plus les services de Postes Canada de la même façon qu'ils le faisaient par le passé. En 2013, les Canadiens ont posté près de 1,2 milliard de lettres de moins qu'en 2006. Les changements que nous apportons sont nécessaires si nous voulons assurer l'avenir du service postal au Canada et éviter de devenir un fardeau pour les contribuables.

Les boîtes postales communautaires desservent des millions de Canadiens depuis 30 ans. Malgré cela, nous comprenons que la modification du mode de livraison représente un changement majeur pour les clients concernés et pour votre communauté. Au cours des mois à venir, Postes Canada travaillera à rendre la transition aussi facile que possible. Nous commencerons par collaborer avec votre municipalité afin de trouver les emplacements pour les boîtes postales communautaires qui permettront le mieux de bien desservir votre quartier.

Alors que nous commençons la transition du mode de livraison à des boîtes postales communautaires dans votre quartier, **nous aimerions beaucoup connaître votre point de vue.** Veuillez prendre le temps de communiquer directement avec nous. Vos commentaires et ceux de vos voisins seront pris en compte dans la planification de la transition dans votre communauté.

Je vous remercie à l'avance de votre compréhension et de vos commentaires. Postes Canada est toujours fière de vous servir. Nous nous engageons à rendre cette transition aussi fluide et pratique que possible pour vous.

Sincères salutations,

Mary Traversy
Première vice-présidente, Transformation de l'entreprise
Postes Canada

Nous voulons vous entendre

1. Veuillez répondre au **bref sondage** ci-joint. Vous nous aiderez ainsi à assurer une transition plus efficace. Vous trouverez aussi ce sondage en ligne.

Veuillez répondre au sondage d'ici quatre semaines.

2. Si vous avez un peu plus de temps, nous vous invitons à participer à une conversation plus approfondie en consultant votre **Manuel sur les boîtes postales communautaires.**

Pour accéder à ces outils ou pour en savoir plus sur la conversion du mode de livraison dans votre région, veuillez visiter le site **postescanada.ca**

Converting to a community mailbox

Canada Post will be making changes to delivery in your community next year. Most customers in your neighbourhood will start to receive their **mail and parcels in new locked community mailboxes.** We are looking for your input now, early in the process, to help us understand your priorities and preferences.

There will be no change in delivery for people living in apartment buildings, seniors' buildings and condominiums who already have mail delivered to boxes in the building lobby.

Making the decision to end mail delivery to the door has been difficult. Digital alternatives are replacing traditional mail and that trend will accelerate. As a result, people are using Canada Post differently than they have in past years. In 2013 Canadians mailed almost 1.2 billion fewer pieces of mail than they did in 2006. The changes we are making are necessary to secure the future of postal service in Canada and avoid becoming a burden on taxpayers.

While community mailboxes have served millions of Canadians for three decades, we understand this represents a significant change for affected customers and your community. Over the coming months, Canada Post will work to ease this transition. We will begin by working with your municipality to find locations for the community mailboxes that will best serve your neighbourhood.

As we prepare to transition mail delivery in your neighbourhood to community mailboxes, **we would greatly appreciate hearing directly from you.** Please take the time to let us know what you think. The information we receive from you and your neighbours will factor into our planning of the transition in your community.

Thank you in advance for your understanding and your input. Canada Post remains proud to serve you, and we are committed to making this transition as smooth and convenient for you as possible.

Sincerely,

Mary Traversy
Senior Vice-President, Business Transformation
Canada Post

We want to hear from you

1. Please fill out the **short survey** in this package. It will help us with implementation. This survey is also online.

Please respond to the survey within four weeks.

2. If you have more time, please participate in a more in-depth conversation through the **Community Mailbox Guidebook**.

To use these tools, or for more information about the conversion of mail delivery where you live, visit **canadapost.ca**

ANNEXE 5 : Les problèmes d'entretien et d'accès aux boîtes communautaires (un exemple en photo)

Photo « gagnante » de notre concours photo des pires boîtes communautaires.

Sauvons Postes Canada

La réduction des services postaux et ses répercussions sur les petites entreprises

Les petites et moyennes entreprises (PME) se disent préoccupées par les compressions que vient d'annoncer Postes Canada. Elles sont nombreuses à utiliser le service postal comme moyen peu coûteux de pénétrer de nouveaux marchés.[1] La tendance est encore plus forte dans le secteur du commerce en ligne et en région rurale.

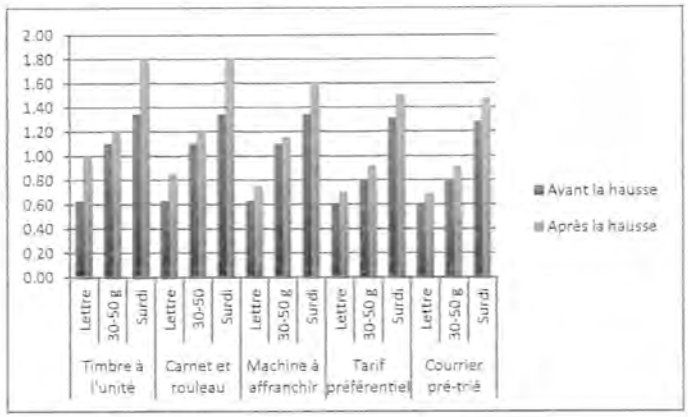
Hausse des tarifs

Les petites entreprises sont nombreuses à avoir exprimé publiquement leur opposition à la hausse des tarifs. Ruth Porter, propriétaire d'une petite boîte d'édition en Colombie-Britannique, confie environ 85 % de ses envois à Postes Canada. Elle craint que la hausse des tarifs fasse fuir sa clientèle.[2]

M^me^ Porter n'est pas la seule propriétaire de petite entreprise à s'inquiéter. Selon un récent sondage de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), 61 % des propriétaires de petite entreprise affirment que, dans le cadre de leurs activités, l'utilisation de la poste pour l'envoi et la réception du courrier est très importante, et 30 % affirment qu'elle est plutôt importante.[3] « Pour de nombreuses petites entreprises qui utilisent la poste pour communiquer avec leurs clients, envoyer des factures et payer leurs fournisseurs, la hausse des tarifs aura des conséquences majeures », a déclaré Dan Kelly, président de la FCEI.

Malgré le peu de consultation qu'elle a menée auprès des gens d'affaires, Postes Canada a annoncé des hausses faramineuses. En 2008, dans le cadre de l'Examen stratégique de la Société canadienne des postes, les propriétaires de PME ont déclaré que Postes Canada a fait bien peu de cas de leurs besoins comparativement à l'attention qu'elle a accordé aux grands utilisateurs de la poste.[1] Et contrairement à ces derniers, les particuliers et les petites entreprises seront touchés de manière disproportionnée par la hausse des tarifs illustrée ci-dessous.

Hausse des tarifs indiquée dans le *Plan d'action en cinq points* de Postes Canada



*Surdi = Courrier surdimensionné

Suppression de la livraison du courrier à domicile

L'élimination de la livraison du courrier à domicile inquiète aussi de nombreux propriétaires d'entreprise. À Vancouver, le conseiller municipal George Affleck a souligné le grand nombre d'entreprises à domicile qui comptent sur les services de Postes Canada. « Compte tenu du nombre élevé d'entreprises à domicile de Vancouver, quelles seront les conséquences de l'arrêt de la livraison du courrier à domicile sur la prospérité de la ville et sur les entreprises qui y sont installées? »[2] La réponse à cette question n'est toujours pas connue, car Postes Canada a omis de tenir des consultations auprès des PME.

---

[1] *Examen stratégique de la Société canadienne des postes*, p. 19.
[2] Lettre Ruth de Porter, propriétaire de Polestar Calendars Ltd., envoyée à Lisa Raitt, le 9 janvier 2014.
[3] FCEI, « Les PME inquiètes de la hausse des tarifs de Postes Canada », **www.cfib-fcei.ca/francais/article/5746-les-pme-inquietes-de-la-hausse-des-tarifs-de-postes-canada.html**
[4] *Examen stratégique de la Société canadienne des postes*, p.19

Fiabilité, sécurité et confidentialité

Grâce à l'image de marque de la société d'État, qui se traduit par la fiabilité, la sécurité et la confidentialité, les Canadiens sont nombreux à faire confiance à Postes Canada pour livrer le courrier et les colis. Et cette confiance repose sur le système actuel de livraison à domicile. En revanche, les boîtes postales communautaires (BPCOM) sont peu surveillées et peuvent être situées dans des endroits peu éclairés où les gens ne vont pas chercher leur courrier tous les jours. Par conséquent, les BPCOM risquent davantage d'être la cible de vandalisme perpétré pour y voler le courrier et usurper l'identité des gens.

À Surrey, en Colombie-Britannique, le vol de courrier est tellement grave que la Gendarmerie royale du Canada (GRC) a sonné l'alerte en demandant aux résidents de prendre les précautions nécessaires pour protéger leur courrier en tout temps, surtout durant la période des Fêtes. [3] La GRC a déclaré qu'au cours des semaines précédentes, les BPCOM des localités du Lower Mainland, en Colombie-Britannique, avaient fait l'objet de vol de courrier. Dans la province, entre 2008 et 2013, la presse a rapporté près de 4 880 vols de courrier dans des BPCOM.[4]

Le passage aux BPCOM aurait aussi sans doute pour effet d'accroître le risque d'usurpation d'identité. Les entreprises qui envoient ou qui reçoivent des factures ou des documents présentant des renseignements financiers confidentiels devraient s'inquiéter. De plus, les risques pour la sécurité et la confidentialité du courrier sont particulièrement inquiétants pour les entreprises qui envoient et qui reçoivent par la poste des colis et des documents financiers de nature confidentielle.

Ce que vous pouvez faire

En tant que propriétaire d'entreprise, si les récentes compressions de Postes Canada vous inquiètent, voici ce que vous pouvez faire : écrivez à Lisa Raitt, ministre responsable de Postes Canada (voir la lettre modèle ci-jointe) et apposez une affiche « Sauvons Postes Canada » dans la fenêtre de votre entreprise.

---

[5] Crawford, Emma. *Business Vancouver*. « City to Canada Post: Don't slash home delivery », 22 janvier 2014. **www.biv.com/article/20140122/BIV0109/140129969/city-to-canada-post-don-8217-t-slash-home-delivery**

[6] GRC. Prévention du vol de courrier, 23 décembre 2013 **http://surrey.rcmp-grc.gc.ca/ViewPage.action?siteNodeId=79&languageId=4&contentId=32872**

[7] CBC News. « Are Canada Post's community mailboxes really safe? », **www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/are-canada-post-s-community-mailboxes-really-safe-1.2460515**

il sepb225

ANNEXE 7 - Témoignage d'une résidente de la circonscription d'Alfred-Pellan

Fait Vécu lundi le 5 janvier 2015 à 15:00

Je constate que je suis dans l'impossibilité d'ouvrir ma boite aux lettres puisqu'elle est recouverte de verglas donc j'appelle Postes Canada. Ce qui est déjà très difficile à faire puisque réussir à parler avec une personne est somme tout un exploit en tant que tel.

PC: « Bonjour je peux vous aider. »

Moi: « Oui madame, je désire vous informer que je ne peux ouvrir ma boite aux lettre puisqu'elle est recouverte de verglas. J'ai essayé de casser la glace mais c'est impossible. »

PC: « Je vais faire pour vous une demande de service. Vous serez contactée par courriel d'ici 5 jours ouvrables. »

Moi: « Je désire être contactée par téléphone pour parler à un être humain s'il vous plait. Et ça va vraiment prendre tout ce temps avant qu'une personne me rappelle ? Je ne pourrai pas avoir accès à mon courrier tout ce temps-là? Je ne suis vraiment pas satisfaite, je désire faire une plainte aussi pour le délai trop long puisque tout ça n'a pas d'allure. »

PC: « Parfait madame. »

Finalement j'ai reçu un appel vers 15:00.

PC: « Bonjour Madame je vous téléphone pour votre demande de service. Je vais faire déblayer votre boite aux lettres. »

Moi: « Madame ce n'est pas ça le problème, c'est que je ne peux ouvrir ma porte pour prendre mon courrier. C'est complètement recouvert de verglas. »

PC: « Je comprends madame. Nous avons une équipe qui se penche sur le dossier et ils travaillent très fort à trouver des solutions. D'ici là je vous demanderai d'utiliser de l'eau chaude et un tournevis puisque parfois ça fonctionne. »

Moi: « Madame je n'irai pas à ma boite aux lettres avec ma bouilloire à la main et un tournevis pour essayer de réussir à ouvrir mon casier. C'est complètement ridicule. En plus ça donne un bel exemple aux voleurs. »

PC: « Je comprends mais nous travaillons très fort avec notre équipe pour trouver une solution et pour le moment c'est ce que nous demandons aux personnes. Par la suite si ça ne fonctionne pas je ferai une demande de service pour vous. »

Moi: « Madame je refuse d'agir de la sorte. Je vous demande de venir ouvrir ma boite aux lettres pour que je puisse avoir accès mon courrier. Faites une demande tout de suite s'il vous plait. »

PC: « Je vais voir ce que je peux faire. Je vais faire une demande de service. Vous pouvez utiliser du liquide pour dégivrer les serrures aussi, peut-être que ça fonctionnerait. »

Moi: « Je trouve ça ridicule et je n'irai pas à ma boite aux lettres pour essayer vos options. »

PC: « Très bien madame, je vais faire une demande de service. »

La discussion s'est terminée ainsi…..

J'ai été une semaine complète sans courrier et à mon avis c'est l'adoucissement de la température qui a aidé pour ma case postal et non Postes Canada.

En conclusion, je trouve ça assez ridicule comme situation. Un tournevis à la main et essayer de forcer ma propre boite aux lettres pour peut-être avoir une amende pour avoir brisé un bien public de la couronne. Ça n'a vraiment pas d'allure tout ça. Nous devons avoir accès à nos boites postales imposées par le gouvernement actuel. Le citoyen n'a pas à se promener avec de l'eau chaude à la main et un coffre d'outil pour réussir à obtenir l'accès à sa boite postale.

Une résidente d'Alfred-Pellan

NPD

Envoyons à Stephen Harper un message qu'il ne pourra ignorer :

Non à la réduction de nos services postaux

Pétition préparée par le NPD du Canada

petition.npd.ca/postescanada

Pétition pour mettre fin à la réduction de nos services postaux

Nous, résidents du Canada soussignés, souhaitons attirer l'attention de la Chambre sur ce qui suit :

QUE Postes Canada est un outil de communication crucial qui aide à rassembler les gens d'un bout à l'autre du pays;

QU'éliminer la livraison à domicile pour des milliers de clients urbains et réduire les heures de service en milieu rural aura des impacts injustes pour les aînés et les personnes handicapées;

QUE jusqu'à 8 000 bons emplois bien rémunérés pourraient être perdus suite à ces compressions;

QU'augmenter de façon radicale les tarifs rendra le quotidien encore plus coûteux pour les familles, les petites entreprises et les organisations sans but lucratif qui peinent déjà à boucler les fins de mois;

QU'on ne sauve pas une entreprise en réduisant les services et en augmentant les tarifs.

AINSI, nous demandons au gouvernement du Canada de ne pas procéder à ces compressions dévastatrices aux services postaux.

NOM	SIGNATURE	ADRESSE et CODE POSTAL	COURRIEL et TÉLÉPHONE

VEUILLEZ FAIRE PARVENIR LES PÉTITIONS SIGNÉES À Thomas Mulcair, Chef de l'Opposition Officielle // Chambre des communes // Ottawa ON // K1A 0A6. (Veuillez utiliser une enveloppe. Aucun timbre requis.)

Restez en contact

Si vous souhaitez rester au courant de nos efforts sur cet enjeu, veuillez indiquer votre adresse courriel et votre numéro de téléphone. Nous détacherons cette partie de la pétition. Vos coordonnées resteront donc confidentielles et nous ne les partagerons pas avec le gouvernement fédéral ni avec tout autre parti.

NPD

cupw • sttp
377, rue Bank Street,
Ottawa, Ontario K2P 1Y3
tel./tél. 613 236 7238 fax/téléc. 613 563 7861

ÉLIMINATION DE LA LIVRAISON À DOMICILE

ATTENDU QUE Postes Canada a annoncé, le 11 décembre dernier, son intention de remplacer la livraison à domicile par des boîtes postales communautaires (BPCOM);

ATTENDU QUE les BPCOM peuvent faire l'objet de vandalisme et présentent des problèmes sur le plan de la sécurité, de l'accessibilité, de la propreté des lieux, de l'enlèvement de la neige, sans compter les problèmes environnementaux qui y sont associés;

ATTENDU QU'il sera particulièrement difficile pour les personnes âgées et les personnes ayant une incapacité d'aller chercher leur courrier dans une BPCOM et que ce mode de livraison pourrait nuire à leur santé et à leur sécurité et à leur capacité à vivre de manière autonome;

ATTENDU QUE la livraison à domicile est un service qui appuie les entreprises locales et les citoyens et citoyennes et, de ce fait, contribue à l'essor des collectivités;

ATTENDU QU'il y a eu très peu de consultations sur cet important changement à la livraison à domicile;

QU'IL SOIT RÉSOLU QUE (nom de la municipalité, de l'organisme, du commerce, etc.) envoie une lettre à la ministre responsable de Postes Canada qui :

1) avise la ministre que (nom de la municipalité, de l'organisme, du commerce, etc.) souhaite le maintien et l'expansion de la livraison à domicile;
2) demande au gouvernement de consulter la population sur le genre de service postal dont elle a besoin avant d'autoriser Postes Canada à effectuer des changements majeurs au service postal public.

COORDONNÉES
Envoyez votre résolution à : Madame Lisa Raitt, ministre des Transports, Place de Ville, Tour C, 29e étage, 330, rue Sparks, Ottawa (Ontario) K1A 0N5.

Veuillez également envoyer une copie de votre résolution à :

1. Monsieur Denis Lemelin, président, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, 377, rue Bank, Ottawa (Ontario) K2P 1Y3

2. Votre députée ou député fédéral. Vous pouvez obtenir son nom et ses coordonnées en appelant sans frais au 1-800-463-6868 ou en consultant le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : www.parl.gc.ca/Default.aspx?Language=F.

3. Monsieur Brad Woodside, président, Fédération canadienne des municipalités, 24, rue Clarence, Ottawa (Ontario) K1N 5P3

/rgsepb225
/ab scfp 1979

ANNEXE 10 – Résumé du mémoire

Le 11 décembre 2013, il y a désormais plus d'un an, Postes Canada annonce son plan en cinq étapes. Voici l'avenir du service postal public si cher aux Canadiennes et Canadiens :

- Hausse drastique de 59% du prix du timbre
- suppression de 6 000 à 8 000 emplois
- fin de la livraison du courrier à domicile.

Postes Canada est une société d'État. Elle appartient à tous. Les dirigeants ont décidé d'un changement d'orientation majeure, justifiée par un simulacre de consultation publique : la question posée n'est pas « voulez-vous la fin du courrier à domicile? » mais plutôt « comment voulez-vous la fin du courrier à domicile? ».

Cette « consultation » a été réalisée auprès de 0.01% de la population, pas de quoi la qualifier de publique. Nous avons dû effectuer ce travail d'information à leur place : pétitions, porte-à-porte hebdomadaire, questions en Chambre, mobilisations, assemblées publiques, correspondance. La réponse est claire : les Canadiens tiennent à leur service postal!

La fin de la livraison du courrier à domicile se base sur une mauvaise analyse financière. Un rapport, commandé et payé par Postes Canada directement est basé sur les rares années de pertes de l'entreprise. Ce rapport est tellement clairvoyant qu'il prévoyait des pertes de 274 millions de dollars pour 2014. Résultat : Postes Canada a réalisé des profits record! Contrairement aux dires de Postes Canada, l'entreprise est donc rentable. Sur les dix-neuf dernières années, seules deux sont déficitaires : 2011 à cause du règlement d'un litige salarial; 2013 avec des pertes de 29 millions. Ce déficit exceptionnel est tellement faible qu'il aurait été comblé si chaque Canadien avait acheté un timbre supplémentaire.

Postes Canada refuse d'écouter toutes autres propositions. Une copie de l'étude sur les services bancaires postaux commandée par le Société a finalement été obtenue malgré le refus de Postes Canada. Résultat : 701 pages caviardées sur 811.

Le but de Postes Canada est en fait de privatiser sans l'avouer. Son plan en cinq étapes pour l'avenir de Postes Canada n'est qu'une prophétie auto réalisatrice : on n'a jamais et on ne sauvera jamais une entreprise en réduisant les services et en faisant fuir les clients.

Cette décision touche tout le monde, si ce n'est comme toujours les mieux nantis. Les personnes âgées et handicapées seront les premières victimes car les plus vulnérables. Sortir chercher son courrier en hiver n'est déjà pas simple, mais avec un fauteuil roulant ou une aide respiratoire ça en devient impossible et dangereux.

Postes Canada et le gouvernement cherchent à mettre en place leur projet dans le dos des citoyens pour éviter d'en faire un enjeu électoral. Postes Canada appartient à tous les Canadiens, ils doivent décider de son avenir.

Nous recommandons donc à la Ville de réclamer la transparence, le dialogue mais aussi un moratoire sur les boîtes communautaires. Les grandes villes du pays doivent faire front commun face à Postes Canada et au gouvernement conservateur.