



Présentation à la
**Commission sur le
développement social
et la diversité montréalaise**

Le 9 décembre 2014



Transition des communications papier vers les communications numériques



2006



2013

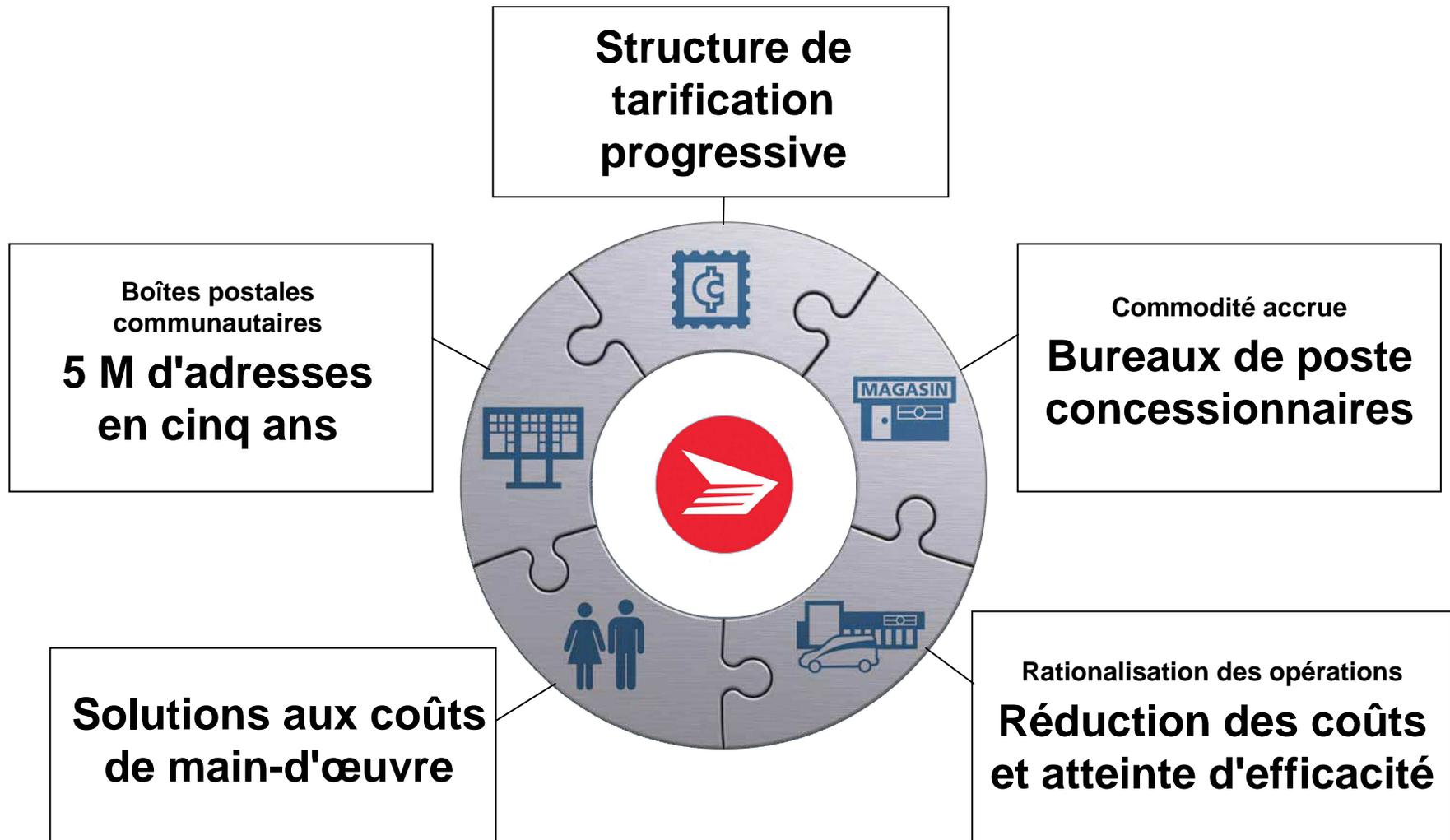
Derniers résultats financiers : un profit modeste et fragile



Écart par rapport au T3 2013	T3 2014	Secteur Postes Canada (M\$)	T3 2014 Cumul	Écart par rapport au T3 2013 CUMUL
57	881	Courrier transactionnel*	2 926	175
20	257	Médiaposte avec adresse*	798	63
100 \$	1 443 \$	Produits opérationnels	4 470 \$	179 \$
40 \$	1 434 \$	Charges opérationnelles	4 417 \$	146 \$
140 \$	9 \$	Résultat opérationnel	53 \$	325 \$
94 \$	6 \$	Résultat net	29 \$	139 \$
95 \$	22 \$	Résultat net – consolidé	61 \$	149 \$

* en millions d'articles

Plan d'action en cinq points



Répartition de la livraison – Tous les Canadiens



2/3



1/3



Nos principes directeurs

durant la conversion de la livraison à la porte aux boîtes postales communautaires

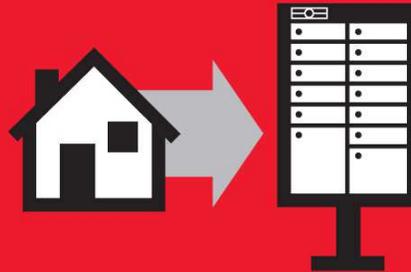
Conversion dans les grands centres-villes

Ces secteurs seront traités durant les dernières étapes du projet pluriannuel.



Personnes âgées ou à mobilité réduite

Nous élaborons des approches adaptées pour les personnes aux prises avec de graves limitations.



Livraison aux entreprises

Celles qui sont situées dans les « corridors d'affaires » ou qui reçoivent de grands volumes de courrier ne verront aucun changement.



Défis à relever durant la mise en œuvre

Nous agissons de manière souple et réfléchie, tout en protégeant l'avenir du service postal.



Modes de livraison qui ne changent pas

La livraison ne change pas à l'entrée des appartements ou condos, aux résidences pour personnes âgées ni aux boîtes aux lettres rurales.



Emplacement des boîtes

Nous travaillerons avec les dirigeants locaux pour choisir des emplacements sûrs et appropriés.



Commentaires des citoyens concernés

Nous solliciterons les commentaires par des sondages et des outils en ligne.





Uniques

Personnalisées

Circonstances individuelles



Milieus densément peuplés – quelques exemples



Espace loué libre-service



Partenariat avec un concessionnaire



Partenariat avec un commerce



Espace corporatif



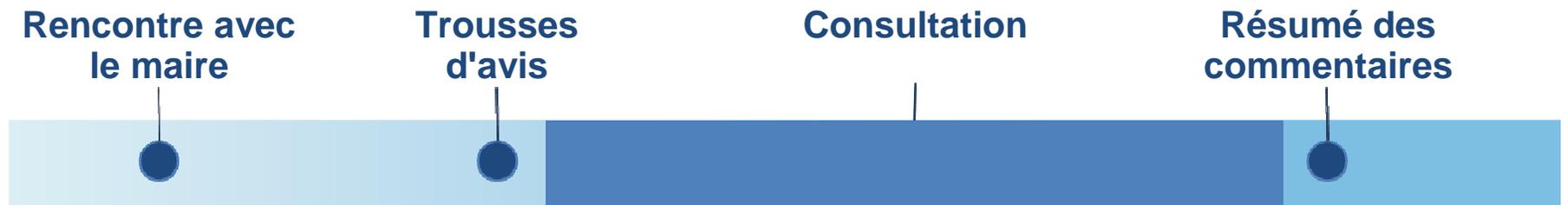
Caractéristiques et avantages



Processus de conversion aux boîtes postales communautaires



- 1. Trousse d'avis envoyée à chaque adresse**
 - Sondage (options sur papier et en ligne)
 - Manuel sur les boîtes postales communautaires
- 2. Soutien offert aux clients tout au long du procédé de conversion**
 - Équipe spéciale et numéro sans frais réservé
 - Foire aux questions en ligne
- 3. Résumé des commentaires de la communauté envoyé à tous les ménages touchés**



Processus de conversion aux boîtes postales communautaires (suite)



4. Rencontre en personne avec les résidents qui habitent dans des maisons immédiatement adjacentes
5. Avis à tous les clients concernant l'emplacement futur
6. Livraison des clés et du guide d'utilisation
7. Suivi effectué auprès de tous les clients pour veiller à ce qu'ils aient reçu leurs clés (changement de serrure et distribution de nouvelles clés dans la négative)
8. Soutien continu offert aux clients à la suite de la conversion





Notre Plan d'action en cinq points aidera à assurer l'avenir du service postal pour tous les Canadiens.





POSTES
CANADA



CANADA
POST

Merci

Diapositives de réserve

Communication avec les clients : Trousse d'avis



Dépliant intitulé « Réponses à quelques questions »

Lettre d'accompagnement

POSTES CANADA POST

postescanada.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
Mary Traversy
Première vice-présidente, Transformation de l'entreprise

POSTES CANADA POST

Réponses à quelques questions

livraison du

de moins en moins de
s difficiles afin de
nde. Nous savons que les
me un fardeau pour les
ison du courrier mais
pte coûte deux fois plus
munautaire.

par

se choisir où commencer
si avons choisi des quartiers
le courrier à des boîtes
s, ou des quartiers sem-
boîtes facilitera la transition.

xactement,

is prête avant plusieurs
ce. Entre-temps, grâce à
tre municipalité à trouver

ec une boîte

cevoir du courrier et des
utilise depuis 30 ans et

andicapée et
dre à ma

es ou handicapées pou-
te communautaire. Si vous
graves problèmes de
pour accéder à une boîte
nous au 1 844 454-3099



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

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.

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

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.

Sondage

POSTES CANADA POST

Faciliter la transition

mutaires.

1 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 : 123 456 789

* Toutes les réponses que vous fournirez seront traitées conformément aux lois canadiennes sur la confidentialité et seront utilisées uniquement pour les fins du présent programme. Les données tirées d'un grand nombre de réponses seront prises ensemble de façon à représenter les résultats.

des boîtes postales communautaires (BPCOM) qu'elle installe dans les immeubles depuis une trentaine d'années partout au pays. Saviez-vous que vous recevez déjà votre courrier par un mode de livraison centralisé tel que les boîtes postales communautaires, une case dans l'entrée d'un immeuble à appartements ou à condos?

le volume de courrier que vous envoyez a-t-il augmenté ou diminué?

RESTÉ PAREIL AUGMENTÉ

attendez-vous à faire plus ou moins de magasinage en ligne?

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

Page 1 de 2 Continuez à la page 2 >

Communication avec les clients :

Résumé des commentaires, emplacement de boîtes postales communautaires, livraison et récupération de clés



Lettre résumant les commentaires



Lettre portant sur l'emplacement de la boîte communautaire



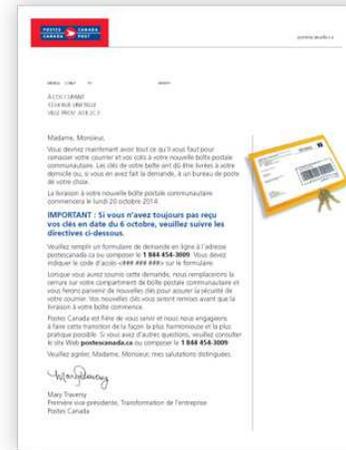
Trousse de clés



Guide d'utilisation des boîtes postales communautaires

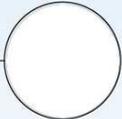


Lettre portant sur la récupération des clés



Communication avec les clients : Rencontres en personne





En votre absence

Un représentant de Postes Canada est passé pour vous parler des boîtes postales communautaires.

Veuillez communiquer avec nous pour demander un rendez-vous au moment qui vous convient en composant le

1 844 454-3009



Pour en savoir plus, veuillez visiter postescanada.ca





Renseignements sur les boîtes postales communautaires dans votre quartier

Nous installons des boîtes communautaires dans votre quartier selon les commentaires reçus. La modification de la façon dont Postes Canada livre le courrier à l'échelle du pays nous aidera à protéger le service postal pour tous les Canadiens.

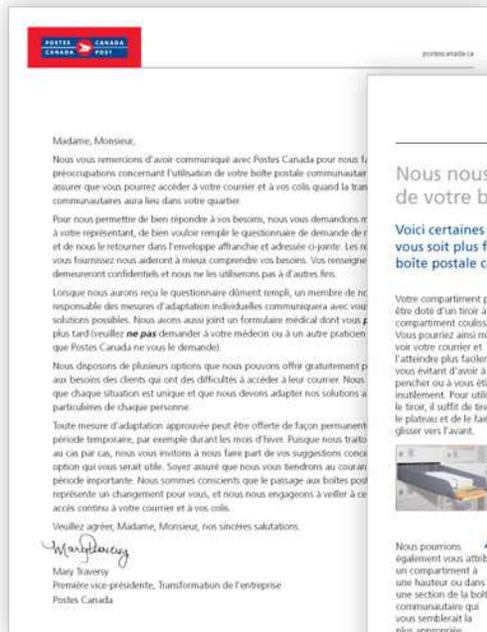


Diagramme d'emplacement

Communication avec les clients : Mesures d'adaptation pour la livraison



Lettre d'accompagnement



Exemples de mesures d'adaptation pour la livraison



Questionnaire sur les mesures d'adaptation

Demande de mesures d'adaptation pour la livraison aux boîtes postales communautaires

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

RENSEIGNEMENTS SUR LE DEMANDEUR

(Renseignements sur la personne qui demande une mesure d'adaptation pour la livraison)

M. Mme Mlle

Nom de famille : _____ Prénom : _____ Second prénom : _____

Adresse du domicile

Adresse (n°, rue, n° d'app.) : _____ Province : _____ Code postal : _____

Ville : _____ Autre n° de téléphone : _____

N° de téléphone à domicile : _____ Autre n° de téléphone : _____

Adresse postale (si elle diffère de l'adresse du domicile)

Adresse (n°, rue, n° d'app.) : _____ Province : _____ Code postal : _____

Ville : _____ Autre n° de téléphone : _____

N° de téléphone à domicile : _____ Autre n° de téléphone : _____

Représentant du demandeur

Si une personne autre que le demandeur remplit ce formulaire, veuillez fournir les renseignements suivants :

Nom du préparateur : _____ N° de téléphone de jour : _____

Adresse : _____

Lien avec le demandeur : _____

Tous les renseignements personnels recueillis par Postes Canada dans le cadre de ce questionnaire sont destinés à servir de base à la planification des mesures d'adaptation pour les boîtes postales communautaires. Les renseignements personnels sont protégés par la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels. Cela signifie que Postes Canada est tenue de protéger vos renseignements personnels contre toute divulgation non autorisée et qu'elle n'utilisera vos renseignements que pour déterminer vos besoins en matière d'adaptation et administrer ce processus.

Nous vous recommandons de ne pas envoyer par courriel ou par un autre moyen électronique des renseignements personnels sensibles, comme un questionnaire rempli, à moins que vous n'ayez pris des mesures appropriées pour protéger ces renseignements. Si vous avez des questions concernant ce programme, veuillez communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de Postes Canada par la poste au 2701 prom. Riverside, bureau NT 1, K1A 0B1, ou par téléphone, en composant le 1 866 913-2473.

Formulaire de certification d'un professionnel de la santé

Formulaire de certification du professionnel de la santé

Mesures d'adaptation pour la livraison aux boîtes postales communautaires

Les mesures d'adaptation pour la livraison aux boîtes postales communautaires sont destinées aux personnes ayant un handicap qui limite considérablement leur capacité d'accéder au courrier à partir de leur boîte postale communautaire. Les personnes qui n'ont pas d'autres solutions raisonnables seront prises en considération pour des mesures d'adaptation.

La certification d'un professionnel de la santé qualifié pourrait être nécessaire pour appuyer une demande de mesures d'adaptation pour la livraison. Après avoir reçu une demande de mesures d'adaptation, Postes Canada communiquera avec le demandeur pour discuter des détails de la demande. À ce moment-là, Postes Canada pourrait déterminer qu'une certification d'un professionnel de la santé est nécessaire.

Veillez conserver ce formulaire jusqu'à ce que Postes Canada détermine qu'un formulaire rempli et signé est nécessaire.

CERTIFICATION DU PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ

La certification professionnelle doit être remplie par un professionnel de la santé qualifié. Qui peut certifier?

- Ergothérapeute
- Médecin
- Optométriste ou optométriste
- Physiothérapeute
- Psychologue certifié
- Thérapeute en réadaptation professionnelle

Communication avec la clientèle : Site postescanada.ca



Page de renvoi du procédé de conversion
aux boîtes postales communautaires

Will your mail delivery change?

Seniors' residences, apartments or condos where mail is delivered to the lobby, and rural customers with a mailbox at the end of their driveway.

No change

Information for: **L7G 1A1**

You are here

- Community Consultation
- Location
- How to receive your bags
- Receiving your bags
- Ready to use

Step 1: Community consultation

We will send you a survey to help us understand how you feel about the transition to community mailboxes. We will use your feedback to help us make the best possible transition plan for your community.

Share Your
If you received the survey, please start the survey.

Your access

Start the survey

Transition map for your community

Legend

- Home
- Post office
- Search
- Community mailbox

Existing: Areas currently serviced by community mailboxes.

New: Areas currently scheduled for transition to community mailbox delivery.

Business Corridor: Business located in these areas will continue with their current delivery method.

Contenu personnalisé en fonction du code postal du client

Sondage en ligne

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?

SOME DOWN SAME SOME UP

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

Manuel sur les boîtes
postales communautaires

Community Mailbox Guidebook

HOME > GUIDEBOOK

Security of Your Mail

Community mailboxes are more secure than most boxes attached to people's homes. Nonetheless, there are some concerns about security and maintenance of community mailboxes. Consider this fictional scenario:

Emily's Story
Emily lives in Toronto. She has heard that thieves may try to break into community mailboxes, searching for money, credit cards, or other valuables. She wonders whether it's still safe for her relatives to send her birthday presents or cards with cash inside. What if thieves steal her mail?

How concerned are you about the security of your mail at community mailboxes?

1 2 3 4 5 6 7

NOT AT ALL CONCERNED SCORE 1-3 SCORE 4-5 VERY CONCERNED (ONLY KNOW)

57%