
Procès-verbal de l'étude publique des impacts sur la population montréalaise de la décision de
Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à domicile en milieu urbain

Commission sur le développement social et la diversité montréalaise (volet agglomération)

Le mardi 9 décembre 2014 à 19 h
1550, rue Metcalfe, 14^e étage

COMMISSAIRES PRÉSENTS

M. Benoît Dorais, président
Mme Sylvia Lo Bianco, vice-présidente
M. Robert Coutu, vice-président
Mme Marie-Eve Brunet
Mme Mary Deros
M. Sterling Downey
M. Michel Gibson
M. Richard Guay
Mme Lorraine Pagé
Mme Sophie Thiébaud

COMMISSAIRE ABSENTE

Mme Chantal Rossi

INVITÉS

Mme Monique Vallée, responsable du dossier du développement social et communautaire
ainsi que de l'itinérance au comité exécutif
M. Driss Ezzaher, chef de division, Circulation et occupation du domaine public, arron-
dissement de Ville-Marie
M. Patrice Allard, chef de division, Division de la diversité sociale
M. Jean-Claude Cayla, conseiller en aménagement, Division de la planification urbaine
Mme Rabia Chaouchi, chef d'équipe, Division de la diversité sociale
Mme Susan Margles, vice-présidente, Relations gouvernementales et politique, Postes
Canada
M. Jacques Côté, président du groupe Réseau de livraison physique, Postes Canada
Mme Manon Fortin, directrice générale, Opérations de livraison – Est, Postes Canada

**20 citoyens de même que deux autres représentants de Postes Canada étaient présents dans la
salle.**

1. Ouverture de l'assemblée

Le président invite les personnes à prendre place et déclare l'assemblée ouverte à 19 h 10. Il demande
aux membres de la commission à se présenter, puis nomme les noms des présentateurs des services
municipaux et des responsables du dossier chez Postes Canada qu'ils remercient d'avoir accepté
l'invitation de la commission. Finalement, il explique les objectifs poursuivis par cette étude publique
portant sur les impacts de la décision de Postes Canada d'éliminer le service postal à domicile et le
déroulement de la séance.

2. Adoption de l'ordre du jour

Sur une proposition de Mme Deros, appuyée par Mme Pagé, l'ordre du jour est adopté à l'unanimité.

Le président invite Mme Monique Vallée, responsable du dossier du développement social au comité
exécutif, à prendre la parole. Elle félicite les membres de la commission de traiter de ce sujet qui
touche principalement les personnes et les organismes qu'elle représente afin de trouver des solutions
et que tous travaillent ensemble à l'amélioration des services aux clientèles à limitation fonctionnelle.

**3. Impacts sur la population montréalaise de la décision de Postes Canada d'éliminer la
livraison du courrier à domicile en milieu urbain – présentation du dossier par les
services**

En premier lieu, M. Driss Ezzaher dresse un rappel sommaire des faits qui ont soulevé des
interrogations auprès des élus et des services municipaux suite à l'annonce de la décision de Postes
Canada de mettre fin à la livraison du courrier à domicile en milieu urbain en décembre 2013 :

- Publication de Postes Canada intitulée « *Plan d'action en cinq points - Prête à affronter
l'avenir* »;
- Le 16 décembre 2013, le conseil municipal a adopté unanimement la résolution CM13 1107
afin de demander à Postes Canada de surseoir à sa décision;

- La réforme des services de Postes Canada qui implique une augmentation des coûts des envois postaux, l'élimination progressive sur cinq ans du service postal porte-à-porte et son remplacement par des boîtes postales communautaires;
- Les conséquences de cette réforme soulevées par la Fédération canadienne des municipalités, entre autres, sur la population vieillissante et les ménages qui comptent sur la livraison du courrier à domicile;
- Les préoccupations de la Ville de Montréal et des municipalités de banlieue au sujet de cette annonce et qui ont, par la suite, adopté des résolutions exigeant le maintien de la livraison du courrier à domicile;
- L'accord du maire de Montréal, M. Denis Coderre, pour que la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise tienne une consultation publique visant à analyser et à colliger les différents effets de la décision de Postes Canada de cesser la distribution du courrier en milieu urbain et d'étudier les solutions alternatives.

En outre, l'annonce de Postes Canada de mettre fin à la livraison du courrier à domicile n'a fait l'objet d'aucune consultation avec la Ville de Montréal.

Les intervenants de la Ville ont soulevé les contraintes en matière :

▪ DE DENSITÉ DE PEUPLEMENT

La Ville de Montréal est composée de 19 arrondissements et abrite 1,6 million d'habitants, soit 87 % de la population de l'agglomération de Montréal, 43 % des habitants de la région métropolitaine de recensement et 21 % de la population du Québec. Répartis sur un territoire de 365,2 kilomètres carrés, les habitants montréalais sont plus nombreux en 2011 qu'ils ne l'étaient cinq ans plus tôt, ceci ayant comme effet de densifier la population sur le territoire. Conséquemment, plusieurs arrondissements montréalais sont densément peuplés et il appert, mentionne M. Ezzaher, que l'implantation de boîtes postales communautaires sur le domaine public se ferait difficilement dans le cadre bâti montréalais.

▪ D'IMPACTS SUR LA CIRCULATION ET LES OPÉRATIONS SE DÉPLOYANT SUR LE DOMAINE PUBLIC

Toute intervention sur le domaine public est de juridiction municipale. Il appartient à la Ville de Montréal d'autoriser l'implantation de mobilier et toute occupation de domaine public. L'ajout de ce nouveau mobilier urbain aura un impact sur la circulation, le stationnement, les opérations de déneigement des trottoirs, l'enlèvement des graffitis et les travaux publics en général, précise M. Ezzaher.

▪ D'ACCROISSEMENT DE L'UTILISATION DE L'AUTOMOBILE

Ce dernier invoque que le programme uniforme de boîtes postales communautaires encourage l'utilisation du véhicule et n'ajoute guère à l'esthétique urbaine.

▪ D'ENJEUX DE SÉCURITÉ

Les boîtes communes devront être accessibles 24 heures sur 24 sur le domaine public et augmentent le potentiel d'activités illicites en plus de poser des enjeux d'accessibilité, d'éclairage et de sécurité, rappelle M. Ezzaher.

▪ DE SERVICES À LIVRER À UNE POPULATION VIEILLISSANTE

Quelques éléments sociodémographiques sont avancés par M. Patrice Allard relativement aux données de l'Institut de la statistique du Québec produites en 2011. Le 1,6 million d'habitants qui compose la Ville de Montréal représente 87 % de la population de l'île de Montréal; les 15 villes liées complètent le tout. Au moyen d'une carte, M. Allard illustre la forte concentration de la population dans les quartiers centraux tels que les arrondissements de Ville-Marie, du Plateau Mont-Royal, de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension et de Montréal-Nord. Par ailleurs, la concentration des personnes de 65 ans et plus se retrouve un peu partout sur l'ensemble du territoire. Prenons note que d'ici 2026, une personne sur cinq habitant l'île de Montréal aura 65 ans et plus.

Au sujet des populations vulnérables¹, selon l'analyse de l'Institut de la statistique du Québec en 2011, la Ville de Montréal comptait 410 035 familles. Le nombre de personnes de 65 ans et plus s'élevait à 224 515 personnes, représentant 15,2 % de sa population totale comparativement à 15,5 % chez les villes liées et à 20 % dénombrés pour la population du Québec. Aussi, on constate qu'à Montréal les femmes de ce groupe d'âge sont plus nombreuses en âge avancé que les hommes (59,8 % contre 40,2 %) et de ce nombre le groupe de 80 ans et plus représente 31 %.

Il appert que l'impact du Plan d'action de Poste Canada touchera d'abord les populations les plus vulnérables soient les personnes âgées ayant des incapacités. Des tableaux sont exposés

¹ Définition d'une personne vulnérable : une personne ayant des incapacités – un état ou des conditions - soulevant différents problèmes de santé physique ou mentale de longue durée (depuis au moins six mois).

dans le document de consultation² préparé pour la consultation publique et démontrent que le taux d'incapacité augmente en fonction de l'âge.

■ DES PERSONNES AYANT UNE LIMITATION FONCTIONNELLE

Toujours selon l'Institut de la statistique du Québec (Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011), M. Allard indique que la proportion de personnes ayant une incapacité parmi celles âgées de 15 ans et plus vivant en ménage privé ou en ménage collectif non institutionnel est estimée à près de 33 %, ce qui correspond à environ 2 215 100 personnes au Québec. Les principes directeurs du Plan d'action de Postes Canada font allusion seulement aux personnes qui ont des problèmes de mobilité réduite. Toutefois, malgré que ce type de limitation soit important, il subsiste d'autres incapacités dont il faut tenir compte lors de l'élaboration de mesures particulières comme l'indique le tableau de la page 5 du document de consultation publique, notamment l'agilité, la mobilité, l'audition, la mémoire, l'apprentissage, la vision, la parole et la déficience intellectuelle. Il faut aussi tenir compte qu'une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.

Les personnes ayant des difficultés dans les activités quotidiennes ou une limitation d'activités selon Statistique Canada (Enquête nationale auprès des ménages, 2011) se dénombrent ainsi:

- Montréal : 243 215 personnes dont 93 620 ont 65 ans et plus
- Agglomération : 276 090 personnes dont 109 195 ont 65 ans et plus

M. Allard a résumé ainsi les points associés aux populations vulnérables.

■ D'ENJEUX D'AMÉNAGEMENT URBAIN

L'implantation des boîtes postales, d'une part, quant à leur contribution à la qualité de vie des Montréalais, et d'autre part, quant à la qualité de l'intégration urbaine de ces nouveaux équipements sur le domaine public a été analysée par la Division de la planification urbaine. M. Jean-Claude Cayla expose une estimation du nombre de portes à desservir qui a été effectuée pour l'agglomération de Montréal (759 750), pour la Ville de Montréal (677 300) et chacune des autres villes liées (82 450) qui seraient affectées par un changement dans le mode de distribution du courrier. Des 900 000 ménages concernés par cette décision, 700 000 foyers doivent être desservis en prenant pour acquis que 25 % de ceux-ci sont institués en logements qui bénéficient en général des boîtes communautaires dans le hall d'entrée - entrée collective des immeubles à appartements et les condominiums. Compte tenu du nombre de casiers que contient une boîte postale communautaire, cela signifie l'installation d'environ 50 000 boîtes postales sur le territoire. Si elles étaient placées bout à bout, elles représenteraient 25 kilomètres de longueur.

Comment procéder à une installation intégrée des boîtes postales dans les quartiers? Comment les localiser sans nuire à l'environnement? Quelle sera l'étendue des installations requises pour desservir le nombre de ménages qui composent la Ville compte tenu de la densité de la population? Comment s'assurer d'une proximité accessible des équipements? Quelle sera la qualité du design urbain des équipements sur le domaine public, de même que la qualité de leur installation? Autant de questions soulevées en amont par l'expert en aménagement du territoire au sujet des enjeux d'intégration urbaine à considérer à l'égard du Plan d'action soumis par Postes Canada.

■ DE CONTRAINTES LIÉES À L'ENTRETIEN DU DOMAINE PUBLIC

Tout en ayant le soin de veiller à la qualité de vie des citoyens, la Ville pourrait devoir planifier un déploiement des boîtes postales communautaires sur le territoire montréalais. À cette fin, il s'agira d'assurer la conformité de ces nouveaux équipements à l'ensemble de ses exigences, décrit M. Ezzaher. Toutes les activités doivent se dérouler correctement qu'il s'agisse notamment des interdictions de stationnement, de la collecte des déchets, de l'entretien des arbres, des aménagements particuliers pour les opérations de déneigement et de balais mécaniques.

La sécurité des citoyens ne doit pas être en reste, particulièrement pour les personnes âgées, enjeu que soulève la localisation des boîtes. La présence de cet obstacle constitue un potentiel d'activités illicites et de risques accrus de cas d'agressions et de délits en prévision d'accéder au contenu du courrier des citoyens, expose M. Ezzaher.

Il poursuit en mentionnant que les espaces de stationnement demeurent un service constant à programmer pour les citoyens compte tenu de la demande par opposition à la capacité actuelle de stationnement sur rue. Il semble évident que la Ville devra prévoir l'élimination d'espaces de stationnement surtout pour créer des débarcadères et des espaces de stationnement de courte durée, ces nouveaux besoins ne pouvant être comblés à certaines localisations.

² Ville de Montréal. **Livraison à domicile : un service essentiel de Postes Canada. Consultation publique du 9 décembre 2014.** Document préparé pour la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise. Montréal, p.4-5.

Compte tenu des arrêts fréquents et des mouvements véhiculaires aux abords des boîtes communautaires, il prévoit un accroissement de la circulation et du risque d'accident, les piétons ayant tendance à emprunter le chemin le plus court aux traversées de rues. Finalement, concernant l'accessibilité universelle particulièrement sur des trottoirs par les populations vulnérables, il ne croit pas être en mesure de toujours respecter le dégagement de six pieds en vue de la mise en place de ces boîtes à certains endroits.

En bref, considérant l'ensemble des enjeux sociaux, urbanistiques et de services publics aux citoyens, il s'avère manifestement pour la Ville de Montréal que l'intervention de Postes Canada devrait être reconsidérée afin de ne pas nuire à la qualité de vie des citoyens. Les activités de courrier sont essentielles et au cœur du quotidien des citoyens.

4. Présentation de Postes Canada

M. Jacques Côté remercie la commission d'accorder à Postes Canada l'occasion de discuter des changements apportés à la façon dont le courrier est livré à certains Canadiens. Même si la livraison aux boîtes postales communautaires existe depuis 30 ans, la Société est consciente que la transition de la livraison à la porte à la livraison à une boîte postale communautaire représente un changement considérable pour les résidents qui n'y ont jamais eu recours. Elle veut mettre en œuvre cette transition de façon efficace et réfléchie en travaillant avec les municipalités et les arrondissements afin que le changement soit le plus fluide possible pour les résidents. La présence de plusieurs représentants de Postes Canada pour répondre aux questions en est une preuve, dit-il.

4.1 POURQUOI CE CHANGEMENT AU SERVICE POSTAL EST-IL NÉCESSAIRE?

Au cours des 10 dernières années, explique M. Côté, Postes Canada constate un virage historique vers les communications numériques au détriment des communications sur papier, tant chez les expéditeurs commerciaux que chez les consommateurs. La Société constate un déclin irréversible dans l'envoi postal de lettres de même que des revenus de Postes Canada. « Moins de courrier et plus d'adresses : cela n'équivaut pas à un avenir durable », évoque-t-il, et « le statu quo n'est pas viable à long terme ». Il poursuit en mentionnant que :

- Chaque pour cent de réduction du courrier lettres représente une perte de revenu de plus de 30 M\$;
- Le nombre d'adresses ou points de livraison augmente de plus de 150,000 nouvelles adresses chaque année;
- Le coût annuel moyen pour le mode de livraison à la porte est 298 \$ par adresse alors qu'il est de 113 \$ à la boîte postale communautaire;
- La Société doit absorber des coûts liés à l'inflation d'approximativement 90 M\$ (énergie et transport) tous les ans.

« Postes Canada a la responsabilité de ne pas se retrouver devant une crise et de devenir un fardeau pour les contribuables. Un changement fondamental s'imposait et c'est ce qui a mené au Plan d'action en cinq points annoncé en décembre 2013. » M. Côté le décrit au point suivant.

4.2 LE PLAN D'ACTION EN CINQ POINTS DE POSTES CANADA

En 2013, la Société a lancé un Plan d'action en cinq points pour répondre aux besoins changeants des clients et pour réduire ses coûts. Afin de relever ces défis et d'assurer l'avenir des services postaux pour tous les Canadiens, Postes Canada a mis en œuvre :

1. **Une structure de tarification progressive** – La plupart des clients paient 85 cents le timbre.
2. **Une rationalisation des opérations** – Une nouvelle technologie (96 M\$) et de nouveaux procédés permettent de traiter et de livrer le courrier d'une façon plus efficace et de réduire les coûts sans sacrifier le service.
3. **La vente au détail** – Les Canadiens ont dit qu'ils sont très occupés et ils cherchent des emplacements plus pratiques, des heures d'ouverture en soirée et la fin de semaine, ainsi que beaucoup de places de stationnement. Ce sont tous des critères auxquels les bureaux de poste concessionnaires (ou franchises) peuvent satisfaire. Depuis plus d'un an, Postes Canada offre un grand nombre de bureaux de poste concessionnaires et va continuer d'accroître le nombre de bureaux de poste situés dans des commerces pour répondre à ces besoins. De plus, ces types de bureaux de poste coûtent moins cher à exploiter.
4. **Des solutions aux coûts de main-d'œuvre** – Avec le temps, Postes Canada doit aligner ses coûts de main-d'œuvre sur ceux des concurrents. Et ainsi rajuster les effectifs de l'entreprise pour l'adapter à la nouvelle réalité.
5. **Des boîtes postales communautaires** – Sur une période de cinq ans, Postes Canada va convertir au mode de livraison pratique et sécuritaire des boîtes postales communautaires environ cinq millions d'adresses, en majorité dans les régions urbaines, qui reçoivent la livraison à la porte. Les premières municipalités ont été converties cet automne et le travail se poursuit.

Seulement un tiers de toutes les adresses au Canada reçoivent toujours leur courrier à la porte. Les deux tiers reçoivent leur courrier par un autre mode de livraison, précise M. Côté. « Ce plan d'action en cinq points aidera à assurer l'avenir du service postal pour tous les Canadiens. »

4.3 LES PRINCIPES DIRECTEURS RELATIFS AUX BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES PARTOUT AU CANADA

M. Côté relate :

- Qu'il n'y aura aucun changement à la livraison du courrier dans le hall d'entrée des immeubles d'habitation ou des condos ni aux résidences pour personnes âgées;
- Que Postes Canada s'est dotée d'un programme pour s'assurer que les personnes ayant des limitations puissent continuer à avoir accès à leur courrier;
- Que l'emplacement des sites de boîtes postales communautaires est très important de même que la coopération avec les municipalités à cet égard puisque ce sont ces dernières qui connaissent le mieux leur territoire et leurs plans de développement;
- Que Postes Canada identifie d'abord les secteurs commerciaux qui ne sont pas touchés.

Il souligne deux autres points importants à ses yeux : la souplesse indispensable à propos des défis qui diffèrent d'une région à l'autre, d'un quartier à l'autre et la rétroaction des ménages touchés (voir le point consultation des ménages plus bas).

4.4 LE PROGRAMME POUR LES PERSONNES ÂGÉES OU À MOBILITÉ RÉDUITE

Postes Canada distribue un questionnaire à toutes les personnes qui ont avisé Postes Canada qu'elles pensaient avoir besoin d'une certaine forme d'aide une fois la transition terminée. Ces renseignements, explique M. Côté, vont aider l'équipe spécialisée à mieux comprendre la situation de chacun et à commencer à discuter de l'assistance pertinente. Pour résoudre les difficultés que peuvent éprouver les personnes âgées, handicapées ou à mobilité réduite, il indique que Postes Canada a rencontré des douzaines d'organisations régionales et nationales averties et expérimentées pour développer le programme appliqué depuis 30 ans. À la suite de ces rencontres, Postes Canada a mis en place des options gratuites pour répondre aux besoins des clients qui auront des difficultés à accéder à leur courrier et envisage des solutions adaptées de manière individuelle. Il mentionne que Postes Canada s'engage à faire en sorte que chaque personne continue d'avoir accès à son courrier et à ses colis une fois qu'un quartier passe à la livraison aux boîtes postales communautaires. « C'est ce que nous avons en tête quand nous travaillons à la conception des boîtes aux lettres, quand nous choisissons leur emplacement et quand nous échangeons avec des personnes qui ont besoin d'une aide particulière » indique M. Côté.

Il poursuit en citant des options possibles pour certaines personnes :

- Aide pour ouvrir leur compartiment ou y récupérer leur courrier : Postes Canada pourrait offrir un compartiment à une hauteur convenable, un tiroir à compartiment coulissant pour récupérer le courrier, une clé supplémentaire à remettre à une personne en qui elles ont confiance pour les aider ou un tourne-clé pour les aider si elles ont une invalidité touchant leur dextérité;
- Problème d'accès à la boîte postale communautaire : Postes Canada réexpédie leur courrier à un bureau de poste ou encore à une personne de confiance parmi les amis ou les membres de la famille;
- Lorsqu'aucune des ces options n'est viable et en dernier recours, Postes Canada livrera le courrier une fois par semaine. Les mesures d'adaptation peuvent également être temporaires, par exemple à la suite d'une intervention chirurgicale.

4.5 LES MILIEUX DENSÉMENT PEUPLÉS

Les quartiers densément peuplés et où il y a peu d'espace, certaines rues dans Villeray, Verdun ou encore sur le Plateau Mont-Royal, posent un défi. M. Côté dévoile que Postes Canada ne compte pas convertir ces quartiers avant encore quelques années. « Il est clair que nos équipements actuels tels que nous les disposons aujourd'hui ne pourront pas être la solution dans certains secteurs. Nous nous devons d'être créatifs et nous avons déjà quelques pistes que nous explorons. On en est au stade *remue-ménages* et n'avons pas encore testé nos concepts. »

M. Côté décrit quelques projets auxquels Postes Canada travaille actuellement, notamment la conception de nouveaux équipements, la disposition côte à côte des équipements surtout quand l'espace est trop restreint, et finalement, l'installation des équipements en bordure de rue en regard avec d'autres espaces à envisager. « Chose certaine, il n'y aura pas de solution unique. Nous voulons nous doter d'un coffre à outils de solutions que nous allons pouvoir adapter à chaque environnement. » Les grandes villes pourraient être sollicitées pour tester des solutions et Postes Canada souhaite que Montréal soit du nombre pour travailler à l'élaboration de concepts nouveaux et adaptés, notamment en milieu densément peuplé et bâti, comme de considérer la location d'espaces où les gens pourraient venir chercher leur courrier dans leur compartiment sécurisé situé dans les commerces-hôtes et les bureaux de poste actuels.

4.6 LES AVANTAGES DES BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES

Les avantages des boîtes communautaires sont exposés ainsi par M. Côté :

- L'aspect pratique d'une boîte postale communautaire pour de nombreux clients;
- Le meilleur mode de livraison pour les colis pour certains autres;

- Les boîtes communautaires sont pratiques et sécuritaires et mieux adaptées à un marché où on livre moins de courrier et plus de colis; bon nombre de clients aiment bien pouvoir accéder à leurs boîtes communautaires en tout temps, selon leur horaire, sachant que leur courrier est en sécurité;
- Les compartiments individuels dans les nouvelles boîtes communautaires sont plus larges et peuvent contenir plus de 50 % des colis et des paquets envoyés au Canada;
- Plus de 80 % des colis et des paquets envoyés au Canada entrent dans les plus grands compartiments situés dans la partie inférieure de ces boîtes;
- Les nouvelles unités sont recouvertes d'un enduit à base de téflon qui comporte un motif les rendant beaucoup moins attirantes pour les graffiteurs, qui offre moins d'adhérence et qui se nettoie plus facilement.

4.7 LA CONSULTATION DES MÉNAGES TOUCHÉS

M. Côté poursuit en révélant l'expérience de consultation des résidents par Postes Canada.

- Les ménages touchés sont consultés au moyen d'un bref sondage (lettre d'avis, questionnaire à répondre par courrier ou en ligne sur une page web) au sujet des priorités et préférences des citoyens sur l'utilisation des boîtes postales communautaires. Selon Postes Canada, le taux de réponse au sondage est très élevé et les renseignements reçus sont analysés. Les communications avec les municipalités s'établissent à mesure que les emplacements sont sélectionnés et ces derniers sont discutés avec les autorités.
- La consultation s'établit aussi à l'aide du *Manuel sur les boîtes postales communautaires*, outil de consultation en ligne accessible à tous les Canadiens à partir du site web postescanada.ca. Ce manuel renferme divers scénarios permettant à Postes Canada de recueillir les commentaires des gens dont l'un des plus importants à ce jour concerne les différentes options de design pour les unités.
- Ces renseignements sont appliqués à la communauté précise en fonction des codes postaux et une fois toutes les préférences traitées, les résultats importants sont partagés avec les municipalités afin qu'ils soient intégrés à la planification.
- Aussi, Postes Canada partage les résultats des consultations avec les résidents par l'entremise d'une lettre résumant les commentaires et les réponses aux principales questions et préoccupations.
- Plus tard dans le processus, la Société informe les résidents de l'emplacement exact des boîtes postales communautaires et rend visite au propriétaire afin de solliciter directement son opinion.
 - Si le client n'est pas à la maison, Postes Canada effectue une autre tentative dans la semaine et s'il n'est pas à la maison à la deuxième visite, Postes Canada laisse une note l'invitant à appeler pour prendre rendez-vous à un moment qui lui convient;
 - Puis, Postes Canada livre les trousse de clés aux résidents : lettre rappelant au client l'emplacement de sa boîte postale communautaire ainsi que son module et son compartiment précis, trois clés pour accéder à sa boîte communautaire et le guide d'utilisation des boîtes postales communautaires offrant des réponses aux questions courantes et une description des caractéristiques de ces boîtes.
- Par la suite, Postes Canada envoie une lettre de suivi pour veiller à ce que tous les résidents aient reçu leurs clés. S'ils les clients informent qu'ils ne les ont pas reçues, la serrure est changée et de nouvelles clés sont envoyées.
- Postes Canada offre un soutien continu aux clients à la suite de la conversion, tant en ligne que par l'entremise de son service à la clientèle.

Postes Canada encourage tous les résidents à participer, ces renseignements étant importants pour faire un bon travail et personnaliser cette initiative aux préférences de la communauté. M. Côté ajoute que les résultats sont encourageants, mais il ne fait aucun doute que les volumes de courrier vont continuer à baisser et que les modestes profits connus aujourd'hui sont voués à se transformer en pertes. En terminant, dit-il, Postes Canada doit faire tout son possible pour compenser ce déclin par des changements fondamentaux, car le statu quo n'est pas viable. Toutefois, la Société doit concentrer ses efforts sur les clients et sans perdre de vue les importantes obligations de politique publique tout au long de la transition.

5. Période de questions et de commentaires du public

Le président annonce la période de question et commentaires des citoyens. Plusieurs citoyens sont venus présenter leurs préoccupations en lien avec la disparition de la livraison du courrier à domicile. Afin que tous puissent bénéficier d'un temps de parole, le président souligne l'importance que les propos des intervenants soient succincts et clairs. Il invite le premier citoyen à poser ses questions.

5.1 M. ALAIN DUGUAY, PRÉSIDENT, SECTION LOCALE DU SYNDICAT DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DES POSTES (STTP)

M. Duguay informe l'audience que le Canada est le premier pays à vivre une telle situation concernant la livraison du courrier à domicile. Son syndicat estime que plutôt de réduire ses services, Postes Canada devrait miser sur les ventes au détail ou le retour de ses services bancaires qui ont pris fin en 1968 en citant en exemple des pays comme la Suisse, la France, l'Italie et le Japon. Il demande que l'étude sur les services bancaires commandée par Postes Canada soit dévoilée. Il questionne si les

chiffres des déficits de la Société proviennent du Conference Board du Canada, étude commandée par M. Deepak Chopra, président-directeur général de la Société canadienne des postes.

Le représentant de Postes Canada, M. Côté, réaffirme l'importance du déclin du courrier. Il ajoute que certains pays ont privatisé leurs postes et réagissent de manières différentes. Il réitère le refus d'intégrer les services bancaires dans leur offre, soutenant que Postes Canada n'en aurait ni les capacités, ni les compétences et qu'elle ne peut entrer en compétition avec les banques tout en rendant ces services de manière responsable. Parallèlement à l'étude du Conference Board du Canada, la Société présente ses chiffres annuellement et la décision a été prise étant donné que les Canadiens utilisent de plus en plus les communications numériques.

Pour M. Duguay, cette décision est idéologique. Il rappelle que pour les quelques personnes qui ont réussi à mettre la main sur ce rapport sur les services bancaires de 811 pages, 701 pages auraient été biffées. Ensuite, il souligne que puisque Postes Canada s'attend à faire un profit en 2014, il remet en question les arguments avancés par la Société. Finalement, il relève que plusieurs résidents de Repentigny, qui se sont vu imposer les boîtes communautaires dans la dernière année, se disent mécontents de ce service; comme il y a beaucoup de graffitis, les boîtes doivent être régulièrement enlevées pour les nettoyer.

Malgré le fait que l'étude sur les services bancaires soit rendue publique, M. Dorais soulève que les analyses, elles, ne le sont pas. Devant un tel cas, il questionne les représentants de Postes Canada si cette dernière serait en mesure d'atteindre un équilibre budgétaire en offrant d'autres alternatives de services, dont des services bancaires. M. Côté croit que les compétences, le personnel et les systèmes en place à la Société ne peuvent répondre à cette mission.

5.2 M. PATRICE BENOIT, TRÉSORIER, CONSEIL CENTRAL DE LA CONFÉDÉRATION DES SYNDICATS NATIONAUX (CSN)

En reprenant les informations transmises par Postes Canada concernant la baisse de deux tiers du courrier, M. Benoit trouve l'investissement de la Société très élevé pour le tiers de foyers qu'il reste à desservir. Il questionne si les municipalités peuvent refuser un tel programme. Puis, il soulève les problèmes des zones d'accessibilité universelle et de perte de clés. Il déplore que la boîte postale communautaire détruise le lien qu'un tiers des personnes, souvent les plus vulnérables, entretient avec le facteur. Il prend note qu'il y a moins de courrier à livrer et demande si d'autres études ont été effectuées pour remplacer et pour trouver un autre programme que celui avancé.

M. Côté répond que Postes Canada utilise les boîtes postales communautaires avec succès depuis 30 ans et dessert 4 millions de foyers dans tout le Canada. Lorsqu'il y a perte de clés, celles-ci sont remplacées. Il souligne que les facteurs doivent faire face à l'absence de personnes à la maison et que le service des boîtes communautaires est beaucoup plus pratique avec notamment les achats en ligne qui accroissent.

Quant à l'accessibilité des boîtes, Mme Margles indique que tout le monde aura accès à son courrier, tant les personnes âgées que celles handicapées et les personnes dédiées à leurs services. Postes Canada y travaille fermement et des fiches d'information indiquent les solutions aux préoccupations soulevées.

5.3 M. PIERRE YVES LÉVESQUE, DIRECTEUR GÉNÉRAL, EX AEQUO

L'interprète de M. Lévesque explique que l'organisme Ex Aequo fait la promotion des droits des personnes ayant une déficience motrice et prône l'accessibilité universelle. En son nom, elle interroge Postes Canada au sujet des organismes que la Société a consultés, d'une part, et d'autre part, des solutions qui ont été apportées lors de ces rencontres. Elle demande si M. Lévesque pourrait avoir un espace en partie basse des boîtes communautaires, accessible rapidement, et les délais encourus pour traiter sa demande. Puis, pour les personnes ayant des déficiences visuelles, l'organisme que représente M. Lévesque fait toujours des pressions auprès de la Ville afin que cette dernière place le moins d'obstacle sur les trottoirs pour faciliter leur déplacement. M. Lévesque craint que les boîtes postales fassent obstacle à leur déplacement. Il annonce qu'il présentera un mémoire devant la commission.

Mme Margles tient à se faire rassurante et dit pouvoir accommoder les personnes à mobilité réduite. Elle laissera les coordonnées pour rencontrer l'organisme. Dans l'immédiat, il est possible de demander une boîte postale plus basse, car Postes Canada veut identifier les problèmes et les solutions avant la transition. Concernant les défis à relever pour les personnes avec des handicaps visuels, Postes Canada peut offrir une boîte spécifique et peut ajouter des indications sur la boîte pour que ce soit plus facile de la repérer. Postes Canada essaie de trouver des emplacements ou des endroits spécifiques pour répondre à cet enjeu et travaille avec des experts en mobilité réduite et les responsables des municipalités.

M. Côté ajoute que cet exercice a débuté depuis plusieurs années avec d'autres municipalités et l'installation des boîtes ne s'effectue pas seulement sur les trottoirs, car dans des zones fortement peuplées de Montréal, d'autres éventualités devront être envisagées. Postes Canada évalue la possibilité de poursuivre la livraison du courrier à domicile une fois par semaine ou de le faire livrer à une personne de confiance pour accommoder les personnes à mobilité réduite, dit-il.

On questionne quels experts en accessibilité universelle œuvrent avec Postes Canada. Mme Margles répond que ce sont des consultants et que cette information n'est pas publique. En revanche, elle sollicite la collaboration de la Ville de Montréal sur cette question.

5.4 M. FRANÇOIS ROBILLARD, CITOYEN

M. Robillard désire connaître le niveau de service de livraison aux boîtes postales communautaires et si la livraison des colis est séparée de celle de la distribution des lettres à domicile. Il craint que Postes Canada effectue un transfert de coûts aux municipalités. À son avis, le suivi et la gestion des exceptions coûteront très cher et il envisage difficilement les épargnes escomptées par Postes Canada. De plus, il questionne le refus de la Société d'opérer les systèmes bancaires à l'instar d'autres pays comme la France.

Postes Canada mentionne que la livraison s'effectue quotidiennement pour les colis et les lettres, une consolidation de la livraison de ces deux moyens de communication ayant été réalisée pour générer des épargnes. Au sujet des services bancaires, M. Côté répond qu'une longue tradition s'est installée dans les pays européens et que les banques ont crû avec la condition économique de ceux-ci. Tout en étant très bien desservie, la situation du système bancaire canadien est bien différente et Postes Canada, qui a abandonné le système en 1968, ne pense pas pouvoir pénétrer dans ce type de services avec succès.

5.5 MME ANNA KWON, CONSULTANTE EN ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE, SOCIÉTÉ LOGIQUE

Mme Kwon indique toute la difficulté à trouver les emplacements pour les boîtes communautaires dans les quartiers densément lotis. Elle soulève un certain nombre de problèmes concernant l'accessibilité universelle indiquant que tout obstacle nuit à l'indépendance des personnes et à leur confiance.

En réponse, Mme Margles mentionne, au sujet des personnes ayant une déficience visuelle que la Société a identifiées des solutions et peut travailler à les améliorer; des outils sont développés concernant les clés des boîtes postales. Postes Canada parle individuellement aux gens pour trouver des solutions et transmet un numéro de téléphone ou un formulaire à compléter quand il s'agit de faire valoir les besoins spécifiques. Il n'est pas nécessaire pour les personnes de sortir de la maison cela se fait au téléphone; parfois cela nécessite de rejoindre des professionnels de la santé pour faire des vérifications.

Sur la question de l'indépendance des personnes, celle-ci est prise au sérieux. Une des solutions consiste à diriger le courrier à un autre endroit, par exemple; il s'agit de travailler avec chaque personne pour trouver les meilleures solutions, dit-elle.

5.6 MME ANNE PELLETIER, DIRECTRICE, REGROUPEMENT DE PERSONNES HANDICAPÉES AVEUGLES ET AMBLYOPES

Mme Pelletier fait part que son organisme n'a pas été consulté et désire savoir par quel processus il est possible que les handicapés soient rencontrés individuellement. Elle demande que Postes Canada se déplace pour discuter directement avec les personnes, car elles ne sont pas au fait de ces changements. Elle relève que des coûts élevés seront reliés à ce type de service afin que les personnes conservent leur autonomie. Mme Margles répond qu'elle prendra les coordonnées de l'organisme.

5.7 M. RICHARD CABOTON, PRÉSIDENT DE LA SECTION LOCALE DE SAINTE-THÉRÈSE, SYNDICAT DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DES POSTES (STTP)

Outre la réduction de la main d'œuvre, M. Caboton cherche à comprendre comment s'établira la réduction des coûts chez Postes Canada. M. Côté répond que la livraison dans les boîtes postales communautaires coûte moins cher que la livraison à la résidence. En effet, Postes Canada prévoit une réduction de personnel parmi les 15 000 personnes qui prendront leur retraite pendant les 10 prochaines années. Elle compte bien utiliser cette opportunité pour réduire ses frais étant donné que la tendance de l'érosion du courrier se perpétuera chaque année.

M. Caboton sollicite les prévisions des revenus par trimestre chez Postes Canada. M. Côté indique que selon les résultats du troisième trimestre, il est probable que la Société tire des bénéfices cette année. Toutefois, les pertes s'élèvent entre 100 à 200 M\$ par année si aucune mesure n'est prise pour les années subséquentes concernant la diminution du courrier.

M. Caboton demande, suite à l'installation des boîtes communautaires, si des recherches sur la dévaluation des terrains et les coûts des assurances des résidences privées ont été effectuées. Postes Canada répond que cette question n'a jamais été soulevée comme étant un problème. En complémentaire, M. Ezzaher ajoute cependant que l'exercice doit être effectué.

5.8 MME KARINE TRIOLLET, COORDONNATRICE, ACTION-GARDIEN, TABLE DE CONCERTATION COMMUNAUTAIRE DE POINTE SAINT-CHARLES

Mme Triollet demande si Postes Canada consultera autrement, car elle considère que ce sont plutôt des avis qui sont émis à la population, ce qui ne permet aucun espace de délibération entre citoyens et municipalités.

Par ailleurs, dans le fait de devoir transmettre un certificat de médecin à Postes Canada, Mme Triollet voit un problème de confidentialité et de protection de la vie privée. Elle craint des conséquences chez les personnes qui ne vont pas s'en prévaloir. Comme le nombre augmentera selon les informations de l'Institut de la statistique du Canada et que les efforts sont déployés pour maintenir les gens à domicile, elle appréhende aussi l'avenir pour plusieurs personnes puisque l'arrêt du service de livraison à domicile va dans le sens contraire d'une offre de service à domicile. À son avis, les coûts seront transférés vers la population qui se fait déjà offrir des services provenant du secteur privé.

Ensuite, Mme Triollet demande quel est l'échéancier d'implantation des boîtes pour les endroits autres que ceux densément peuplés et mentionnés. Mme Fortin de Postes Canada décrit que pour la grande région de Montréal l'échéancier de 2014 couvrira 25 000 adresses dans le secteur nord et 162 000 adresses dans 12 municipalités pour 2015. Il n'y a toutefois rien de planifié encore pour 2016.

Concernant l'offre de service de livraison par des entreprises privées, selon les annonces faites, les coûts varient entre 30\$ à 60\$ par mois pour une livraison par semaine, informe M. Côté qui considère ce coût élevé, et qu'il l'était aussi pour Postes Canada. « La Société ne le fait pas gaieté de cœur [...], car la viabilité du système n'est plus là. Il faut trouver des moyens de livrer plus efficacement », termine-t-il.

Mme Margles spécifie que Postes Canada ne demande pas accès au dossier médical, seulement quelques questions sont soumises aux professionnels de la santé qui peuvent remplir le formulaire. Aussi, un processus est mis en place pour garder et protéger les informations personnelles.

6. Période de questions et de commentaires des membres de la commission

Le président demande si le questionnaire soumis aux résidents dont parle Postes Canada est public. Mme Margles répond que celui-ci circule en format papier (distribué en masse), qu'il est public même s'il n'est pas mis sur le web.

M. Dorais soulève aussi la question du nettoyage des graffitis et des budgets prévus par Postes Canada. M. Côté répond que le revêtement des boîtes est en téflon pour éviter les graffitis et que des sommes sont prévues pour maintenir les équipements propres et pour le déneigement.

Mme Lo Bianco désire une clarification sur les rencontres avec les gens sur place. Lorsque les sites sont installés, Mme Fortin explique le fonctionnement général instauré par Postes Canada: du personnel se rend près du site et laisse les documents et circule dans les rues pour prendre les commentaires des résidents pour apporter des modifications au besoin. De plus, à ce jour, au moins 40 % des installations sont modifiées par les municipalités rencontrées (questions de servitudes ou toutes autres raisons valables).

M. Coutu trouve les représentants de Postes Canada courageux d'assister à la consultation. Il partage les perceptions de plusieurs personnes et se demande s'il y a seulement les résidents de Montréal qui offrent une résistance à l'implantation, voire même, l'imposition du plan d'action de Postes Canada. « S'agit-il d'un manque de communication? Que font les autres villes canadiennes devant cet état de fait? » Tout en comprenant bien que des ajustements organisationnels soient nécessaires, en tenant compte de la situation financière difficile de la société de la couronne et de l'évolution du contexte mondial, l'image de la Société est à parfaire publiquement, ajoute-t-il. Toutefois, ce travail ne doit pas s'accomplir au détriment des citoyens. Il reste étonné que la présentation ait démontré une certaine flexibilité d'implantation de la part de Postes Canada.

Mme Margles explique que la présence des représentants de Postes Canada à l'assemblée publique démontre que la Société désire travailler avec tous pour le bien des citoyens et pour voir à amener de la flexibilité dans le processus. Elle précise que plusieurs points soulevés ont été rencontrés dans certaines municipalités par rapport notamment aux déchets, aux graffitis, au centre-ville peuplé et au déneigement et Postes Canada essaie de trouver des solutions particulières pour chaque situation.

M. Côté explique que diverses hypothèses ont été analysées dont la question d'une livraison une journée sur deux. Toutefois, cette solution ne répondait pas aux besoins des petites entreprises et qu'il était très difficile pour Postes Canada d'entrer en compétition avec UPS et d'autres organismes de même type.

Mme Deros obtient une confirmation de sa compréhension au mode de livraison du courrier qui ne serait pas touché pour les personnes qui habitent les immeubles de trois logements et plus. Toutefois, elle est très préoccupée par l'ajout possible de boîtes postales sur le domaine public pour les personnes à mobilité et à vision réduites. Elle craint l'augmentation des plaintes des citoyens auprès des élus municipaux.

Mme Fortin affirme que Postes Canada veut travailler avec les spécialistes du monde municipal qui connaissent bien les défis et les services à rendre aux citoyens. Elle mentionne que Postes Canada a déjà installé 800 sites et que, dans 40 % des cas, des modifications ont été apportées.

M. Gibson confirme que les emplacements que Postes Canada a fournis dans sa municipalité ont été modifiés. Cependant, la Ville de Kirkland n'a jamais été consultée avant le dépôt de l'avis. Malgré la coopération de Postes Canada *a posteriori*, le maire a dû répondre à un grand nombre d'appels

téléphoniques des citoyens, ce qui aurait dû être évité. Il demande que lui soit déposé un résumé des commentaires des citoyens, surtout des résidents qui ont demandé un service spécial. Il espère que des modifications soient apportées aux prochaines élections fédérales au mois d'octobre 2015 afin que Postes Canada mette fin à l'implantation des boîtes postales communautaires basée sur un modèle unique compte tenu de la requête devant la Cour fédérale du Canada.

Mme Margles était convaincue que la municipalité de Kirkland avait été bien informée et verra à partager des commentaires de citoyens, si c'est possible.

M. Downey désire connaître le nombre de boîtes communautaires à planter, supplémentaires aux boîtes rouges et grises déjà existantes. Il s'inquiète de l'apparence visuelle que cet amalgame de boîtes engendrera dans le paysage urbain et de leur entretien.

M. Côté précise que 6 000 boîtes grises seraient enlevées, mais il ne peut actuellement dire quelle serait la solution exacte pour Montréal. Cependant, Postes Canada a l'intention de bien desservir les citoyens montréalais. Il se dit même ouvert à ce que certaines municipalités développent un projet pilote avec Postes Canada et invite la Ville de Montréal à en faire partie.

M. Guay dit bien comprendre le fait que le service de Postes Canada ne doit pas être une surcharge économique pour les citoyens. Toutefois, il considère que la livraison du courrier à domicile est un droit, pour les citoyens, inscrit dans la *Loi sur la Société canadienne des postes*. De plus, à titre de société de la couronne, Postes Canada a pris une décision contraire à la *Charte canadienne sur les droits de la personne*. Il demande que les documents autorisant Postes Canada d'agir de la sorte soient déposés, telle qu'une approbation par le gouverneur général.

M. Côté explique que la politique canadienne vise maintenant que les usagers paient pour les services rendus. Il ajoute que 70 % des coûts de Postes Canada relèvent de la main-d'œuvre, que ce sont tous les usagers canadiens qui paient et que l'augmentation de la tarification n'est plus une solution. Postes Canada est convaincue que la meilleure décision a été prise et assume l'impact des recommandations mises en application. Quant à la demande d'autorisation, Mme Margles ajoute qu'il faut diriger celle-ci auprès du gouvernement fédéral.

Mme Thiébaud croit comprendre que les recherches d'économies se font surtout en matière de ressources humaines, c'est-à-dire qu'elles toucheront 15 000 personnes qui prendront leur retraite. En tant qu'élue, elle mentionne qu'elle ne peut apprécier raisonnablement ce choix. Aussi, à titre de contribuable, elle questionne où elle peut consulter le plan de ces réductions d'employés fédéraux? Elle poursuit : « Combien de ces personnes pourront demeurer en emploi pour répondre aux besoins spécifiques d'implantation de ce nouveau service? Fait-on réellement des économies à long terme? » Mme Margles répond qu'il y aura sûrement un besoin de personnel supplémentaire, mais elle n'en connaît pas le nombre. M. Côté admet que le programme vise 6 000 à 8 000 postes d'employés qui prendront leur retraite inévitablement, ce qui signifie une épargne nette pour Postes Canada. Il cite en exemple le projet sur la rive nord de Montréal qui a permis une réduction de 45 % du personnel. Il ajoute que les coûts de la maintenance seront défrayés par Postes Canada et s'il s'en tient aux installations déjà réalisées, le taux de satisfaction est très élevé.

Quant à l'augmentation du nombre de déplacements supplémentaires pour rejoindre ces boîtes communautaires qui soulèvent des enjeux environnementaux qu'interroge Mme Thiébaud, aucune étude de mouvement n'a été effectuée. M. Côté mentionne que les boîtes sont situées près des résidences; des personnes iront à pied ou arrêteront au site sur le chemin de retour du travail.

À la question sur des compensations possibles pour les villes compte tenu des coûts supplémentaires encourus suite aux installations de boîtes postales communautaires, Postes Canada ne prévoit pas de compensations, puisque le déblaiement de la neige sur un site se fera dans le cadre des opérations normales de déneigement de la Ville, affirme M. Côté.

Mme Brunet partage avec l'auditoire une expérience de demande d'accommodement qui s'est avérée non concluante pour une personne ayant eu un accident. « Comment nous assurer de votre capacité de répondre lorsqu'un changement devra se produire chez les personnes ayant des incapacités permanentes ou temporaires? » Mme Margles précise que Postes Canada a mis en place un programme et une équipe formée pour répondre rapidement dans le futur. Mme Fortin ajoute que lorsque la demande est reçue en succursale, elle est acheminée rapidement au facteur concerné qui offre le service à l'intérieur de quelques semaines.

Mme Pagé trouve les gens de Postes Canada courageux d'être présent à cette consultation. Ensuite, elle indique que le temps d'attente du système téléphonique automatisé au service à la clientèle (entre 45 min et 1 h 15) est très long et qu'il est déployés à partir d'Ottawa sans prendre acte de la langue de choix du client. Elle poursuit en émettant les commentaires suivants :

- Postes Canada est spécialiste en livraison postale, mais non en aménagement urbain ni en définition des besoins sociaux; selon le plan d'affaires présenté, elle questionne si la Société est prête à prendre un engagement de travailler avec les groupes sociaux et avec la Ville pour améliorer le service à la clientèle;
- L'accessibilité universelle aux sites est incontournable. Elle comprend que la réforme proposée nécessitera beaucoup d'accommodements et demande un engagement formel de Postes Canada sur ce point;

- La gestion des changements lors de la période des déménagements qui est une réalité montréalaise spécifique.

Les représentants de Postes Canada ont répondu qu'ils désirent travailler avec les personnes, les organismes et les municipalités pour rendre un service adéquat. Ils n'entrevoient pas de difficulté accrue au sujet du changement d'adresse lors des périodes de déménagement, cette opération s'effectuant déjà annuellement avec succès.

En ce qui concerne les travaux d'infrastructures aux abords des sites, Mme Thiébaud sonde les opérations entrevues par Postes Canada. Mme Fortin explique que si des conflits concernent les servitudes, Postes Canada recherchera un autre site et assurera une continuité dans la livraison du service temporaire.

M. Downey s'inquiète des populations à risque telles que les personnes en dépression ou atteintes de maladies mentales qui ne peuvent sortir de leur domicile. Puis, il poursuit sur la question du vandalisme des boîtes postales et du gel des serrures de celles-ci.

Mme Fortin explique que les boîtes communautaires ont été expérimentées en Colombie-Britannique et qu'elles sont très sécuritaires, difficiles à déplacer ou à défaire. M. Côté ajoute que depuis 30 ans Postes Canada offre le service et que les problèmes rencontrés sont gérables sinon cette solution ne serait pas proposée. Mme Margles précise qu'il est de la responsabilité de Postes Canada de répondre à toute personne qui ne peut avoir accès à son courrier et que des outils spécifiques ont été développés concernant les clés des boîtes postales.

M. Gibson s'informe de la vérification effectuée par Postes Canada concernant les graffitis et désire savoir avec qui communiquer pour que l'entretien des boîtes soit effectué. Actuellement, le client ou le facteur doit signaler les méfaits, répond Mme Fortin. Par ailleurs, le potentiel de graffitis diminue depuis l'implantation des nouvelles boîtes avec le revêtement en téflon, ajoute M. Côté.

Mme Deros soulève deux points précis : 1) la sécurité des chèques de bien-être social ou de pension de vieillesse dans les boîtes postales communautaires; 2) l'aménagement des sites, notamment l'éclairage, le dégagement de la rue et la sécurité des lieux ciblés.

Mme Fortin décrit deux critères sur lesquels Postes Canada a évalué les sites désignés : près de lampadaires et à moins de 500 mètres des résidences. En général, un module contient 48 adresses. Il est important, souligne-t-elle, que les idées proposées par Postes Canada soient partagées avec les municipalités et que ces dernières collaborent à la recherche de solutions pour les Montréalais. M. Dorais requiert que la grille d'évaluation servant à sélectionner les endroits où seront disposées les boîtes postales communautaires soit communiquée aux municipalités et rendue publique. Mme Fortin demande plutôt que les municipalités fournissent les noms des personnes à qui elle doit transmettre cette information.

7. Ajournement de la séance

Le président remercie toutes les personnes présentes et celles qui ont participé à la tenue de cette assemblée et donne rendez-vous à tous le 19 janvier 2015 pour l'audition des mémoires.

L'ordre du jour étant épuisé, l'assemblée est ajournée à 10 h 10, sur une proposition de M. Coutu secondée par Mme Pagé.

ADOPTÉ LE : 20 JANVIER 2015

« original signé »

Benoit Dorais
Président

« original signé »

Diane Côté
Secrétaire recherchiste