

---

Procès-verbal de l'examen public 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 20 janvier 2015 à 19 h  
Hôtel de ville de Montréal, 275, rue Notre-Dame Est, salle du conseil

---

## COMMISSAIRES PRÉSENTS

M. Benoit Dorais, président  
M. Robert Coutu, vice-président  
Mme Marie-Eve Brunet  
Mme Mary Deros  
M. Sterling Downey  
M. Richard Guay  
Mme Lorraine Pagé  
Mme Chantal Rossi  
Mme Sophie Thiébaud

## COMMISSAIRES ABSENTS

Mme Sylvia Lo Bianco, vice-présidente  
M. Michel Gibson

**24 citoyens et représentants d'organismes, quatre employés de la Ville et un conseiller municipal 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 de se présenter. Ensuite, il met en contexte la poursuite des travaux de la commission qui s'étaleront sur trois soirées consécutives ayant pour objectif d'être informé sur les impacts de l'arrêt de la livraison du courrier à domicile. Comme il a été le cas lors de la séance du 9 décembre 2014, il souhaite que les représentants de Postes Canada se joignent à cet examen public.

Il décrit le déroulement de la séance et les prochaines étapes planifiées.

### 2. Adoption de l'ordre du jour

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

### 3. Adoption du procès-verbal de l'assemblée publique du 9 décembre 2014

Sur une proposition de M. Guay, appuyée par M. Downey, le procès-verbal est adopté à l'unanimité.

### 4. Impacts sur la population montréalaise de la décision de Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à domicile en milieu urbain – audition des mémoires et période de questions des membres de la commission

Les représentants d'organismes qui dévoilent leurs mémoires à cette séance d'audition ont mentionné leur reconnaissance pour leur avoir accordé l'opportunité d'émettre leurs commentaires sur le projet de remplacement du service de livraison du courrier à domicile par un service de livraison à des boîtes postales communautaires.

#### 4.1 MME LINDA GAUTHIER, PRÉSIDENTE, REGROUPEMENT DES ACTIVISTES POUR L'INCLUSION AU QUÉBEC (RAPLIQ)

La présidente du RAPLIQ et porte-parole des personnes à mobilité réduite explique la mission de son organisme. Elle expose une liste d'activités où elle nous invite à imaginer les personnes aux prises avec différents handicaps ou incapacités concernant les boîtes postales communautaires. Ce 20 janvier 2015 est l'exemple frappant d'une journée dont la température place ces citoyens en situation problématique, dit-elle. Par ailleurs, le 12 août dernier, elle a été contactée par les médias où elle a fait valoir les impacts du retrait du service du courrier à domicile. Sa démarche vise à parler au nom de tous ceux qui subiront des contraintes sur les thèmes suivants :

- Le questionnaire médical : ce formulaire que Postes Canada demande de remplir pour obtenir des mesures d'adaptation pour la livraison aux boîtes postales communautaires est une intrusion à la vie privée et le Commissariat à la vie privée n'en aurait pas été prévenu préalablement. Elle incite les personnes à ne pas le faire compléter par un médecin et de s'en plaindre à Postes Canada. De plus, il appert que les citoyens doivent eux-mêmes payer cette consultation, l'en a informé Postes Canada;

- Le nombre de handicaps : dans ces démarches, Postes Canada n'a aucune idée du nombre de handicaps, visibles ou non, auxquels la Société devra faire face, notamment la forme rémittente de maladie, et elle s'interroge sur le traitement individuel de tous ces cas. Elle en dresse une liste non exhaustive;
- La fréquence de livraison du courrier dans les boîtes postales communautaires : la fréquence n'est pas communiquée dans les documents de Postes Canada;
- Les technologies : à la proposition d'utiliser davantage Internet, elle réplique que pour les membres qu'elle représente et qui sont souvent démunis financièrement, il appert que ce n'est pas une solution envisageable;
- Le RAPLIQ promet la continuité du service à domicile, et ce, cinq jours/semaine;
- Le RAPLIQ demande que la Ville exerce des pressions sur Postes Canada, tel que M. Coderre l'a mentionné en 2014, et qu'elle analyse les recours possibles.

Parce que documenter les effets de la décision de Postes Canada sur la population montréalaise est l'objectif de cette commission, les membres remercient l'intervenante pour les faits concrets et les conséquences directes exposées, ce qui permettra d'étayer différentes conséquences dans l'analyse de la commission. Ils ont cherché à savoir si, de l'avis du RAPLIQ, un compromis quelconque était possible et la réponse fut négative.

Par ailleurs, les membres ont pris le temps de spécifier que le maire de Montréal a bien indiqué qu'il fallait travailler vers un but commun pour les citoyens que les élus représentent. Ces derniers partagent l'ensemble des préoccupations du RAPLIQ et remercient la présidente pour la valeur ajoutée de ses informations. Toutefois, Postes Canada devra démontrer une certaine flexibilité, car leur plan élaboré en cinq points semble assez compliqué et improvisé.

#### 4.2 MME LYNE RÉMILLARD, DIRECTRICE ADJOINTE, RÉSEAU DE LA FÉDÉRATION DE L'ÂGE D'OR DU QUÉBEC (FADOQ)

D'entrée de jeu, la tenue d'une consultation nationale adéquate est un devoir que Postes Canada doit s'acquitter, présente Mme Rémillard. Puisque la poste représente un service essentiel pour la population, elle décline devant l'assemblée les principes importants que son organisme fait valoir au sujet du plan d'action de Postes Canada :

- Le droit des aînés, leur autonomie et le maintien à domicile font partie d'un maillon important de l'offre de service de proximité;
- Le soutien par les proches aidants et les bénévoles qui devra s'accroître puisque déjà plusieurs services de proximité ont été coupés, notamment l'offre de transport adapté diminué, les services à domiciles raréfiés ou sous-financés, ou encore d'autres services qui sont maintenant devenus payants;
- Les alertes météorologiques insécurisent les aînés, qu'il s'agisse de la chaleur, du froid, ou de la qualité de l'air;
- La présence du facteur qui apporte réconfort et sécurité, mais dont le soutien est méconnu : les facteurs seront poussés à la retraite ou perdront leur emploi; plusieurs personnes ont annoncé la fin de leur bénévolat afin que les facteurs ne perdent pas leur travail;
- Les mécanismes proposés par Postes Canada favorisent une bureaucratie excessive et n'offrent aucune garantie de services adéquats;
- La réalité des personnes âgées qui ne sont pas tous habilités avec les communications en ligne, par exemple le paiement des factures et les transactions bancaires, et qui, en occurrence, ont un faible taux de littératie;
- L'offre de livraison du courrier une fois par semaine par l'entreprise privée : un service est offert à 201 \$ par année (chiffre annoncé sur le Canal Argent de TVA) ce qui a pour effet d'accentuer le fossé entre les moins et les plus nantis, sans nier une privatisation du service dont on pressent l'installation à court terme;
- L'utilisation non adéquate de fonds publics fédéraux;
- Les coûts prévisibles relatifs aux travaux publics qui incomberont probablement aux municipalités : la circulation automobile et piétonnière, la sécurité, la surveillance et l'éclairage des lieux ne sont pas adressés dans le plan de Postes Canada et ceci fait présager une éventuelle augmentation de taxes;
- L'exigence d'une preuve de condition médicale pour que les citoyens conservent le service de livraison du courrier à domicile est dénoncée.

Le Réseau FADOQ demande à la commission d'intervenir auprès du gouvernement fédéral pour :

- Exiger un moratoire à la Société canadienne des postes sur son plan de sabrer dans les services à la population tant que les municipalités, la société civile et la population n'auront pas eu l'occasion d'être consultées;
- Intervenir auprès des gouvernements fédéral et provincial afin de faire pression sur la Société canadienne des postes afin qu'elle fasse la démonstration d'alternatives à l'arrêt des services de livraison du courrier à domicile;
- Intervenir auprès de la Société canadienne des postes afin de proposer une nouvelle forme d'accommodement pour les aînés et les personnes à mobilité réduite qui souhaitent continuer d'obtenir le service de livraison à domicile.

Tous les points énoncés, plus précisément la question des proches aidants, la privatisation possible des services et les changements de comportement exigés envers les personnes âgées confirment qu'il y a un manque de précision dans le plan d'action de Postes Canada, résume le président.

4.3 M. DENIS LEMELIN, PRÉSIDENT NATIONAL, SYNDICAT DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DES POSTES (STTP)

En premier lieu, M. Lemelin tient à souligner publiquement que la consultation menée par la Ville de Montréal est exactement le type de consultation transparente et ouverte demandée depuis plusieurs mois par son syndicat, le STTP, qui représente 50 000 travailleurs. Le président national du STTP s'oppose catégoriquement au plan en cinq points de Postes Canada et en explique les deux principales raisons :

- 1- Les difficultés financières de Postes Canada dévoilées dans le rapport du Conference Board comparativement aux profits effectués en 2014 par la société d'État en neuf mois : cette étude doit être mise de côté, car elle est déficiente, inexacte et exagérément négative, informe M. Lemelin. Elle ne justifie en rien la décision drastique prise et imposée, dit-il. Pourtant, plusieurs transformations ont été négociées avec le STTP et mises en pratique ces dernières années. Postes Canada peut devenir autosuffisante en regardant des options de rechange, dit-il.
- 2- Les impacts sur la population insuffisamment pris en compte par Postes Canada qui, de surcroît, agit en secret : 68 % de la population du Québec est contre cette décision et les citoyens, collectivement propriétaires, veulent obtenir leur droit de parole sur cette question, rappelle-t-il en tirant cette information d'une étude effectuée pour le compte de la Canadian Union of Postal Workers.<sup>1</sup> Il y est mentionné que l'application du plan comporte des difficultés importantes pour une bonne partie de la population, notamment en termes de sécurité et d'accessibilité. Également, plusieurs élus municipaux sont aussi opposés aux changements proposés, note-t-il. La consultation sur Internet étant peu élaborée, le syndicat demande de surseoir à l'implantation du plan d'action jusqu'à se tienne un réel débat sur le sujet.

En deuxième lieu, les photographies exhibées témoignent des impacts de ces installations dans le paysage urbain en termes d'aménagement, de disposition et d'entretien (malpropreté, bris, graffitis, vol), sans oublier le bruit et les incidences sur la valeur immobilière des maisons (autant sur la demande que sur le prix). M. Lemelin y prévoit le transfert des coûts à l'ensemble des municipalités et, au bout du compte, des citoyens.

Pour terminer, il présente des alternatives au plan proposé telles que les services de colis, le commerce électronique et les services bancaires et demande que Ville fasse pression pour l'obtention d'un moratoire de même qu'un vaste débat public.

Le président remercie le présentateur pour toutes ces informations tout en requérant l'étude dont il fait référence qui relate ce qui s'est passé dans d'autres municipalités canadiennes.

Dans le même ordre d'idée, deux autres commissaires désirent obtenir les photographies présentées<sup>2</sup>, car elles sont très éloquentes et représentatives des services éventuels de Postes Canada. Ces images prouvent que le plan de Postes Canada n'est pas accepté de manière collective dans les municipalités, ce que les représentants ont nié le 9 décembre dernier. À leur avis, Postes Canada découvre ainsi une façon de fonctionner en transférant ses frais à d'autres et qu'il faut s'y opposer.

Un membre compare l'approche d'optimisation des services de Postes Canada à celle d'Air Canada il y a quelques années. Il déplore cette façon unilatérale de fonctionner puisque les services de livraison postale à domicile sont défrayés par et pour tous les citoyens canadiens.

M. Lemelin souligne l'idéologie conservatrice avancée ayant comme perspective la privatisation comme but ultime dans le plan mis en œuvre de Postes Canada. La population doit se lever et dire non à ce plan, exercer des pressions sur le gouvernement Harper et exprimer ce qu'elle désire comme service postal, exprime-t-il. Il poursuit : « Postes Canada coupe dans le service traditionnel et il faut prendre tous les moyens pour bloquer cette décision. Le syndicat a fait des concessions pour maintenir le service postal et non pour le privatiser. »

Malgré la décision de Postes Canada de ne pas remplacer les départs à la retraite, un membre désire connaître les impacts réels de cette décision sur les facteurs.

M. Lemelin explique que les changements s'effectuent graduellement par attrition, ce qui signifie qu'on ne comble pas le poste de la personne partie à la retraite. De plus, des pressions psychologiques très fortes sont exercées pour que les employés quittent plus tôt. Une nouvelle convention doit être négociée dans les prochains mois et un des enjeux concerne justement la sécurité d'emploi. Ce changement est très stressant pour les facteurs, en plus de l'arrivée d'équipements mieux motorisés et l'instauration d'équipes multidisciplinaires. Ces modifications ont des impacts immenses sur la journée

---

<sup>1</sup> Stordy, Caryl-Anne. **Research study examining the impact of eliminating door-to-door mail delivery services to vulnerable population groups.** July 2014. 40 p.

<sup>2</sup> Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes (STTP). 33 photographies présentées devant la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise. Montréal, 20 janvier 2015. [http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=6877,137173620&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=6877,137173620&_dad=portal&_schema=PORTAL)

du facteur. Il y aura de 6 000 à 8 000 emplois touchés au Canada, mais il n'en connaît pas le nombre exact à Montréal. En leur nom, il souhaite que la Ville et la population souscrivent à leur démarche et s'inscrivent en faux contre la décision de la direction de Postes Canada de procéder de manière unilatérale à des réductions massives de services.

#### 4.4 M. VINCENT DUSSAULT, CITOYEN

Les modifications apportées à la livraison du service postal soulèvent de gros enjeux d'autant plus que le plan de Postes Canada n'a pas été conduit de manière exemplaire, exprime M. Dussault. Ce raz de marée n'est pas exclusif à Postes Canada puisque tous les systèmes de vente et de service au détail sont touchés par les progrès technologiques, la venue du numérique et d'Internet. De fait, la réduction du volume de lettres est logique et souhaitable, selon lui. Puisqu'une majorité de citoyens ne sont pas présents à la maison lors de la livraison du courrier et des colis, ces derniers doivent se déplacer et apporter leur coupon à un centre de service postal. Avec le plan proposé, les gens se déplaceront plutôt vers les boîtes postales communautaires.

Par ailleurs, M. Dussault constate les faits suivants :

- La qualité de service de Postes Canada n'est pas très élevée par rapport aux concurrents qui opèrent des logiciels et des systèmes de logistiques puissants; la hausse des revenus de Postes Canada pourrait provenir de la livraison des colis, sinon le privé obtempérera, puisque c'est la tendance de l'industrie;
- Comment la Ville doit intégrer les nouvelles technologies?, questionne-t-il. L'avènement des boîtes postales communautaires demeure un vieux procédé. Amazon offre des boîtes électroniques comportant beaucoup d'avantages : pas de casier à attribuer à une personne en particulier, pas de logistique des clés à distribuer, retour et envoi des colis remarquablement simplifiés; M. Dussault privilégie la boîte postale électronique;
- On doit demeurer sensible aux besoins de certaines clientèles, personnes âgées et à limitation fonctionnelle qui pourraient peut-être être mieux servies par une amélioration des livraisons;
- Incontestablement, il faut briser la dépendance à l'automobile afin de réduire les gaz à effet de serre, par exemple en diminuant les déplacements des facteurs et des citoyens pour viser un environnement plus écologique et en retirant les places de stationnement pour ajouter des voitures électriques, des bixis et même des boîtes postales, dit-il;
- Le défi de trouver les emplacements pour les boîtes postales communautaires à Montréal est important. Il propose de travailler avec Postes Canada ou encore de lui louer des espaces publics pour rentabiliser les fonds publics. Aussi, les boîtes postales devraient être situées près des commerces de proximité ce qui pourrait être bénéfique pour eux.

M. Dussault termine en disant que le fait de se déplacer à pied pour aller chercher son courrier permet de marcher davantage ce qui n'est pas négligeable en ce qui a trait à la santé physique et au développement durable.

En plus d'énoncer un certain nombre d'aspects relatifs au développement durable, le président avoue que ce mémoire défie le modèle traditionnel en matière de service postal. Cependant, avec la décision de Postes Canada d'imposer leur plan d'action sur un fort segment de la population, il est possible d'imaginer l'impact de ce choix sur une bonne partie de la population. Cette solution alternative, plus contemporaine, semble difficilement conciliable avec tous les besoins de la population. M. Dorais invite les personnes présentes à se questionner, à examiner et à proposer d'autres avenues.

Des membres soulignent le courage de cette présentation. Elle s'inscrit à contrecourant malgré le fait qu'ils considèrent cette position un peu démesurée pour un grand nombre de citoyens qu'ils représentent, qu'ils soient démunis, âgés ou à limitation fonctionnelle. Leur but est de représenter chaque citoyen également. Cette proposition pourrait être considérée dans quelques années, mais le service immédiat à la population doit se poursuivre, nonobstant l'intérêt de l'achat en ligne par certaines catégories de citoyens.

Grâce à l'observation de certains membres et malgré ladite proximité des boîtes postales communautaires des citoyens à desservir étayée par Postes Canada, ces derniers sont au fait que les citoyens vont chercher leur courrier en voiture en hiver. La réalité étant que dans plusieurs arrondissements, les boîtes communautaires ne sont pas situées près des résidents. Ainsi, cela remet en question l'apport écologique présenté et la réduction de l'achalandage des rues.

M. Dussault allègue que les opportunités pour faire des aménagements différents sont présentes et qu'il faut s'asseoir avec Postes Canada pour décider des emplacements des boîtes postales, installer des débarcadères et abaisser le taux de motorisation à Montréal. À la toute fin, il fait valoir que les technologies émergentes ne sont pas assez utilisées.

#### 4.5 MME ANNA KWON, ARCHITECTE ET CONSULTANTE EN ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE, SOCIÉTÉ LOGIQUE

La Société Logique se compose principalement de professionnels de l'architecture qui possèdent une expertise en accessibilité universelle et qui collaborent avec différents partenaires. L'organisme est contre l'élimination de la livraison du courrier à domicile annoncée par Postes Canada.

Mme Kwon fait état qu'en 2011, la Ville de Montréal a adopté sa *Politique municipale d'accessibilité universelle*, « où elle s'engage à offrir à tous ses citoyens, quelles que soient leurs capacités, des

services identiques ou similaires, utilisables de façon autonome et disponibles au même moment. » La Ville, dit-elle, doit exercer son leadership auprès de ses mandataires et de ses partenaires et ce projet constitue une belle occasion pour Montréal de réitérer son engagement envers l'accessibilité universelle.

Une société inclusive élimine le plus grand nombre d'obstacles, poursuit-elle. L'arrêt de la livraison du courrier à domicile favorisera l'exclusion en créant des obstacles supplémentaires au quotidien des personnes ayant une limitation fonctionnelle, affirme Mme Kown. Elle développe les raisons pour lesquelles le projet de Postes Canada s'oppose aux grands principes d'accessibilité universelle qui suppose :

- 1- Des aménagements pouvant être utilisés par tous, et ce, avec un minimum d'effort physique;
- 2- Un usage similaire et au même moment pour tous : l'obligation de remplir un formulaire médical pour Postes Canada est une approche complètement contradictoire à une société inclusive. Cette mesure crée, chez les personnes ayant une limitation fonctionnelle, le sentiment d'être exclu de la société;
- 3- La réalisation des activités de façon autonome : Postes Canada propose de fournir des clés supplémentaires afin que des aidants, des membres de la famille ou des voisins de confiance puissent aller chercher le courrier. Cette procédure n'est nullement dans l'intérêt de la reconnaissance de l'autonomie de la personne.
- 4- L'utilisation sécuritaire d'un environnement, d'une installation ou d'un aménagement : or, les boîtes communautaires sont souvent la cible de vandalisme et de vol d'identité.

Ensuite, elle soulève plusieurs inquiétudes en termes d'accessibilité universelle : l'emplacement des boîtes communautaires et leur aménagement, le parcours sans obstacle, la zone de débarcadère et le bateau pavé, l'aire de manœuvre suffisante pour triporteur/quadriporteur, certaines caractéristiques des boîtes communautaires, le déneigement, le déglçage, la propreté et les graffitis. Actuellement, « ce sont plutôt des mesures d'adaptation qui découlent du plan de Postes Canada », dit-elle. Quelles que soient les capacités des citoyens montréalais et sans les isoler davantage, tous doivent avoir accès au service postal d'une façon sécuritaire et équitable. À moyen terme, la population montréalaise vieillissante pourrait être nombreuse à se prévaloir de la possibilité de continuer à recevoir son courriel à domicile, diminuant ainsi les bénéfices attendus de la part de Postes Canada, défend l'architecte.

Il importe, ajoute-t-elle, que l'administration montréalaise prenne conscience qu'en première ligne, les citoyens se plaindront auprès d'elle du peu d'accessibilité aux boîtes communautaires, du déneigement, de la malpropreté, du vandalisme, de la sécurité et du non-respect des critères d'accessibilité universelle. Elle demande que la mise en œuvre du plan de Postes Canada, dans les zones fortement urbanisées ailleurs au Canada, soit examinée par la Ville et que celle-ci exige à la Société d'État de « surseoir à sa décision jusqu'à ce que toutes les conditions soient en place afin que les Montréalais bénéficient d'un service postal réellement universellement accessible. »

Le président remercie Mme Kwon pour le repositionnement de l'accessibilité universelle dans les priorités incontournables de la Ville. En plus de ce qui a déjà été prévu lors de l'adoption de la politique, le mémoire démontre bien les efforts et les investissements à déployer, si l'on veut s'assurer que l'implantation des boîtes communautaires progresse en respect de tous les citoyens sur le territoire montréalais.

Le sentiment de sécurité a été soulevé à maintes occasions, soulève un membre. Néanmoins, l'entretien actuel des boîtes postales semble être un mauvais présage pour le futur.

Ce mémoire démontre l'apport indéniable de l'expertise de cet organisme qui sera un guide pour l'élaboration des recommandations de la commission, précise une commissaire.

#### 4.6 M. AL GARDNER, PRÉSIDENT, BEACONSFIELD CITIZENS ASSOCIATION

Accompagné de M. Charles Bourgeois, M. Gardner décrit le profil de la population de Beaconsfield :

- 19 505 citoyens (selon Statistiques Canada);
- Près de 20 % de la population a plus de 65 ans et est inconfortable avec les technologies;
- Les personnes âgées seront les plus touchées à terme par la décision de Postes Canada, de même que toutes les personnes handicapées et beaucoup de familles monoparentales;
- 75 % des rues n'ont pas de trottoirs.

Il fait part des défis et dangers que pose le plan de Postes Canada : la température, les conditions des routes, le trafic, l'éclairage, la localisation des boîtes postales, l'entretien, le vol, le drainage et la sécurité. « If Canada Post doesn't bother to clear the snow from CMBs while they are trying to convince us to use them, do you really think they'll do it later? » En appui à cette question, des photographies démontrent que Postes Canada ne peut garantir l'accès continu aux boîtes. De plus, les colis plus grands devront être livrés à une succursale ce qui nécessitera un déplacement plus éloigné. Clairement l'arrêt de la livraison réduira les coûts (salaires et pensions), mais qu'en est-il de la réduction des coûts d'opération, questionne M. Gardner, tout en mentionnant qu'à l'unité une boîte coûte environ 600 \$.

Il énonce des considérations économiques et sociales à prendre en compte pour Postes Canada, pour les gouvernements, les citoyens et les entreprises. « Canada Post was given the mandate to provide service to Canadians and while the economy is changing, that responsibility remains. » Cette décision

pénalise les plus démunis et ceci chaque jour, met en place des entreprises compétitives pour la livraison à haut coût, réduit les emplois de classe moyenne et impacte l'économie, dit-il. Les modifications d'adresses et le délai de réponse de Postes Canada feront en sorte qu'il y aura beaucoup de courrier perdu pour les entreprises.

Dans un autre ordre d'idée, Postes Canada veut augmenter ses profits, mais n'a pas adopté une façon de faire responsable d'une société de la Couronne, la décision unilatérale et rapide ayant des impacts majeurs sur la qualité de vie des personnes les plus vulnérables. Elle aurait dû chercher d'autres moyens de réduire ses coûts et déposer une réelle analyse de tous les coûts, précise-t-il.

En revanche, M. Garder propose les alternatives suivantes :

- Réduire le nombre de jours de livraison à domicile par semaine;
- Conserver le service gratuit pour les personnes vulnérables;
- Introduire des phases de transition;
- Maintenir la livraison porte-à-porte pour les colis et les courriers recommandés;
- Offrir d'autres services et de meilleurs services plus compétitifs.

En matière de réglementation municipale, pour préserver l'aspect identitaire et particulier de chaque communauté, protéger les citoyens et minimiser l'impact financier sur les payeurs de taxes, l'association que représente M. Gardner presse les municipalités de prendre des mesures qui permettent de gérer les installations et l'entretien des boîtes postales communautaires. Toutefois, Postes Canada doit respecter son mandat de société d'État, entretenir ses équipements et maintenir la livraison du courrier à domicile, termine-t-il.

Le président remercie M. Gardner d'avoir partagé, avec la commission, la réalité des impacts de la décision de Postes Canada sur sa communauté.

#### 4.7 MME ANNE PELLETIER, DIRECTRICE GÉNÉRALE, REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN

Mme Pelletier informe les commissaires que son organisme a demandé une rencontre officielle avec Postes Canada. Elle partage l'inquiétude et les divers points de vue des membres et des différentes clientèles de la trentaine d'organismes communautaires qu'elle représente et engagés dans la promotion des intérêts ou de la défense collective des droits de leurs membres individuels. Ceux-ci s'opposent à l'arrêt du service du courrier à domicile. Cependant, ceux-ci ne sont parvenus à déposer à la commission une recommandation unanime.

En matière d'accessibilité universelle, le regroupement a soulevé de nombreux obstacles et lacunes dans divers aspects du projet concernant :

1. Le processus de communication et d'information pour l'installation et pour l'utilisation des boîtes postales communautaires;
2. Le processus d'attribution de boîtes postales tenant compte des besoins spécifiques de l'utilisateur et le processus de demande de maintien du service porte-à-porte pour les personnes en situation de handicap (critères d'admissibilité, accès au formulaire, etc.);
3. Les caractéristiques des équipements (repérage, identification, manipulation, etc.);
4. Les choix des emplacements (500 mètres de dégagement) et l'aménagement des boîtes postales communautaires.

La Ville de Montréal doit refuser l'installation des boîtes postales communautaires sur son espace public, car cela augmentera les situations potentiellement dangereuses pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Mme Pelletier fait état des conséquences de l'installation de ces boîtes postales sur les personnes en situation de handicap :

- L'atteinte à l'intégrité physique des personnes ayant des limitations fonctionnelles et à leur vie privée;
- La vulnérabilité des personnes en situation de handicap qui sont susceptibles d'être victimes d'agressions (leur sécurité) dans les opérations liées à la récupération du courrier;
- Le parcours qui risque d'être plus long pour récupérer leur courrier entraînant une insécurité chez les personnes en situation de handicap;
- La nécessité pour plusieurs de faire appel à des ressources extérieures contrairement à l'autonomie réclamée depuis des décennies;
- La surcharge des tâches pour les aidants naturels déjà impliqués dans le maintien du bien-être des personnes en situation de handicap;
- La santé des personnes : le facteur a souvent été la première, voire la seule personne à remarquer et à signaler une détérioration de l'état de santé d'un usager;
- L'augmentation dans la demande du service de transport adapté à envisager.

Afin d'honorer ses engagements envers sa population, rappelle Mme Pelletier, la Ville de Montréal doit faire face à toutes ses obligations et responsabilités: *Politique d'accessibilité universelle* adoptée en 2011, entretien et déneigement des rues et des trottoirs, création de zones prioritaires (sinon des blessures et des chutes sont prévisibles), éclairage, stationnement et débarcadère, aménagement du territoire et parcours sécuritaire par l'enlèvement des obstacles. De nombreux défis seront à surmonter.

Au sujet des organismes et entreprises qui embauchent des personnes en situation de handicap, ils devront assumer les coûts liés à la perte de temps pour aller chercher le courrier, voire à procéder à une redéfinition des tâches de leurs employés.

En conclusion, Mme Pelletier demande d'exiger à Postes Canada l'accessibilité universelle aux boîtes postales communautaires.

M. Dorais fait part qu'à la lumière de la présentation, Postes Canada devra répondre à de très sérieuses questions, notamment au sujet de l'atteinte à la vie privée, aux recours à des ressources externes, le dégagement de 500 mètres pour l'accès aux boîtes postales communautaires, aux parcours sans obstacle, au stationnement et au débarcadère. Tous ces enjeux sont importants pour la Ville de Montréal. L'objectif de connaître les impacts du choix de Postes Canada sur la clientèle de plusieurs organismes est atteint par cet exposé et les membres remercient Mme Pelletier pour la bonification des faits qu'elle a présentés.

Une commissaire ajoute que, malgré le non-consensus de tous les organismes représentés par Mme Pelletier, l'essentiel du propos est bien compris. Ce mémoire appelle un effort de cohérence de la Ville au sujet de sa *Politique d'accessibilité universelle* et qu'elle doit exiger la conformité à celle-ci à la société d'État. Trouver des dispositions d'adaptation est irrecevable. Et justement, par devoir de cohérence, elle apporte une correction concernant l'autorisation par la Ville de l'utilisation des lieux publics mentionnée par Mme Pelletier. Elle souligne que la Ville n'accorde aucune autorisation et qu'à ce jour Postes Canada s'installe inconditionnellement sur le territoire montréalais. Mme Pelletier transmettra cette information à ses membres et signale que cette perception est très présente auprès de la population puisqu'elle n'est pas diffusée à grande échelle.

#### 4.8 ME ALAIN GIGUÈRE, DÉPUTÉ DE MARC-AURÈLE FORTIN

Le député de Marc-Aurèle Fortin informe les membres, dès le commencement, qu'il ne prend pas position personnellement au sujet du plan de Postes Canada. Ceci se décidera aux prochaines élections fédérales, dit-il. Toutefois, il veut démontrer que l'implantation des boîtes postales communautaires ne s'effectue pas dans le respect des engagements de la société d'État, en référence à sa documentation qui sert à encadrer l'interruption de ses services de porte-à-porte et l'installation des boîtes postales communautaires ainsi que les plans d'entretien. Ces documents sont :

- 1- Système du manuel de la Société : boîtes postales communautaires, fonctionnement et entretien;
- 2- Collaboration avec les municipalités afin de protéger le service postal pour tous les Canadiens;
- 3- Lignes directrices relatives au déneigement et à l'enlèvement de la glace;
- 4- Spécifications E10X-SPEC-002. Boîte postale communautaire (BPCOM). Normes en matière de marge de reculement;
- 5- Guide de sélection des emplacements de BPCOM et BPCOMS pour la planification de la livraison.

L'ensemble de cette documentation en provenance de Postes Canada devait, en théorie, permettre une implantation harmonieuse et respectueuse, ce qui n'est manifestement pas le cas, déclare-t-il. En conséquence, il partage premièrement, les situations vécues par la population suite aux installations des boîtes postales communautaires dans sa circonscription, sans aucune correspondance avec l'implantation annoncée, et deuxièmement, son point de vue relatif aux instruments publicitaires utilisés par Postes Canada :

- le non-respect des règlements municipaux ou provinciaux, ceux-ci devant pourtant être observés, lampadaires et accessibilité en chaise roulante notamment (en référence au *Guide de sélection des emplacements des boîtes postales communautaires*);
- le non-respect des lignes directrices décrites dans la *Convention locale de la Fédération canadienne des municipalités*;
- le manque de cohésion entre les questions et les réponses formulées;
- les approbations par les municipalités non requises et l'annonce de l'amorce de l'installation des boîtes rapidement et même dès le lendemain;
- le refus de Postes Canada d'écouter les recommandations locales à propos de la dangerosité de certains sites;
- le stationnement non disponible;
- la violation des droits individuels par les demandes de renseignements médicaux personnels déraisonnables et discriminatoires;
- le refus de traiter les plaintes pendant un mois et le traitement de celles-ci (accès, stationnement, déneigement, propreté, graffitis, vol, éclairage) qui incombe aux élus municipaux qui en deviennent imputables;
- l'obligation de traverser l'entrée d'un propriétaire pour aller chercher le courrier et de surcroît, l'impact sur les assurances des propriétaires et sur l'évaluation de leur immeuble;
- les nombreux courriels envoyés à Postes Canada sans jamais obtenir de réponse;
- les défauts majeurs au niveau des remplacements des équipements.

Malgré le positionnement de la société de la Couronne dans la structure gouvernementale et législative, et puisque Postes Canada n'a de regard qu'à ses propres capitaux et ne tient pas compte des impacts négatifs sur la population canadienne, M. Giguère demande à la Ville de ne pas faire confiance à

Postes Canada, car les problèmes soulevés sont transférables à 100 % à la Ville. Il insiste pour que cette dernière applique mur à mur la *Politique d'accessibilité universelle* adoptée et exige les autorisations nécessaires.

Le président retient de cette présentation que les élus sont abondamment interpellés sur les points concrets du plan de mise en œuvre de Postes Canada. À partir des expériences vécues, des incidences vraisemblables sur le territoire montréalais sont envisageables. Les courriels déposés le démontrent. La volonté de Postes Canada d'avancer toujours dans la même direction n'a pas été modifiée, bien que Mme Margles, le 9 décembre dernier, ait exprimé que tout était à discuter avec les municipalités. La documentation déposée est fort utile pour les membres, commente-t-il.

Au sujet des guides et lignes directrices provenant de Postes Canada, un membre craint que cette dernière réponde que ce ne sont que des balises, qu'un cadre dans lequel Postes Canada désire fonctionner. À son avis, la Ville ne pourra aller contre ce plan dont on ignore s'il a obtenu l'approbation du gouverneur général.

Selon M. Giguère, si le gouverneur général n'a pas répondu officiellement, l'adage « qui ne dit mot consent » s'applique. Il ajoute que même si Postes Canada n'agit pas avec professionnalisme, la société d'État ne peut pas contourner ses propres règlements. Il n'entrevoit pas d'autres moyens que les recours juridiques pour faire respecter les droits des citoyens et des municipalités.

#### **5. Période de questions et de commentaires du public**

Aucune intervention du public.

#### **6. Ajournement de la séance**

Le président remercie toutes les personnes présentes et celles qui ont participé à la tenue de cette assemblée.

L'ordre du jour étant épuisé, l'assemblée est ajournée à 22 h 35, jusqu'au lendemain pour la poursuite de l'audition des mémoires à 19 h, dans cette même salle.

**ADOPTÉ LE :** 17 FÉVRIER 2015

---

« original signé »

---

Benoit Dorais  
Président

« original signé »

---

Diane Côté  
Secrétaire recherchiste