

Commission sur le développement social
et la diversité montréalaise

Examen public

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

RAPPORT ET RECOMMANDATIONS

Rapport déposé au conseil municipal
le 23 février 2015
et au conseil d'agglomération
le 26 février 2015

Service du greffe

Division des élections, du soutien aux commissions et de la réglementation
275, rue Notre-Dame Est, bureau R-134
Montréal (Québec) H2Y 1C6

LA COMMISSION :

PRÉSIDENTE

M. Benoit Dorais
Maire
Arrondissement du Sud-Ouest

VICE-PRÉSIDENTE

M. Robert Coutu
Maire
Ville de Montréal-Est

Mme Sylvia Lo Bianco
Conseillère d'arrondissement
Arrondissement de Montréal-Nord

MEMBRES

Mme Marie-Eve Brunet
Conseillère d'arrondissement
Arrondissement de Verdun

Mme Mary Deros
Conseillère de la Ville
Arrondissement de Villeray – Saint-
Michel – Parc-Extension

M. Sterling Downey
Conseiller de la Ville
Arrondissement de Verdun

M. Michel Gibson
Maire
Ville de Kirkland

M. Richard Guay
Conseiller de la Ville
Arrondissement de Rivière-des-
Prairies – Pointe-aux-Trembles

Mme Lorraine Pagé
Conseillère de la Ville
Arrondissement d'Ahuntsic-
Cartierville

Mme Chantal Rossi
Conseillère de la Ville
Arrondissement de Montréal-Nord

Mme Sophie Thiébaud
Conseillère d'arrondissement
Arrondissement du Sud-Ouest

Montréal, le 26 février 2015

Monsieur Gilles Deguire
Président du conseil d'agglomération
Hôtel de Ville de Montréal

Monsieur le Président,

Conformément au Règlement sur les commissions permanentes du conseil municipal (06-009) et au Règlement sur les commissions permanentes du conseil d'agglomération (RCG 06-024), nous avons l'honneur de déposer, au nom de la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise, le rapport et les recommandations de la commission à la suite de l'examen public relatif aux impacts sur la population montréalaise de la décision de Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à domicile en milieu urbain.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président,

« original signé »

Benoit Dorais

La secrétaire recherchiste,

« original signé »

Diane Côté

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
1. LE PROCESSUS D'EXAMEN PUBLIC	6
2. LES CONSTATS DE LA VILLE DE MONTRÉAL AU SUJET DE L'ARRÊT DE LA LIVRAISON DU COURRIER À DOMICILE: UN SERVICE ESSENTIEL DE POSTES CANADA.....	8
2.1 LES IMPACTS ET LES CONTRAINTES SOULEVÉES PAR LES SERVICES MUNICIPAUX	8
2.1.1 LA DENSITÉ DE PEUPLEMENT	8
2.1.2 LES IMPACTS RELATIFS À LA CIRCULATION ET AUX OPÉRATIONS SE DÉPLOYANT SUR LE DOMAINE PUBLIC.....	8
2.1.3 LES SERVICES À LIVRER À UNE POPULATION VIEILLISSANTE ET AYANT UNE LIMITATION FONCTIONNELLE.....	9
2.1.4 LES ENJEUX D'AMÉNAGEMENT URBAIN	11
2.2 LE RÉSULTAT DE L'ANALYSE DE LA VILLE DE MONTRÉAL	13
3. LA PRÉSENTATION DE POSTES CANADA EN REGARD DE L'IMPLANTATION DES BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES (PLAN D'ACTION EN CINQ POINTS)	14
3.1 LES PRINCIPES DIRECTEURS RELATIFS AUX BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES PARTOUT AU CANADA	15
3.2 LES MILIEUX DENSÉMENT PEUPLÉS	16
3.3 LES AVANTAGES DES BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES.....	16
3.4 LA CONSULTATION DES MÉNAGES TOUCHÉS	16
4. L'OFFRE DE POSTES CANADA ET L'ANALYSE DES ÉCARTS SELON LES MÉMOIRES ET LES QUESTIONS DES CITOYENS ET DES ORGANISMES.....	18
4.1 CONTRE L'ÉLIMINATION DE LA LIVRAISON DU COURRIER À DOMICILE	18
4.1.1 LES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES DE POSTES CANADA	19
4.1.2 LES ALTERNATIVES	19
4.1.3 LES RECOURS	19
4.2 LES ENJEUX DE LA SÉCURITÉ	20
4.3 LES IMPACTS SUR L'AMÉNAGEMENT URBAIN ET LA QUALITÉ DE VIE DES CITOYENS	20
4.3.1 L'INTÉGRATION URBAINE	20
4.3.2 MONTRÉAL VILLE UNESCO DE DESIGN.....	21
4.4 LES IMPACTS SUR LES PERSONNES ÂGÉES ET LES PERSONNES AYANT UNE LIMITATION FONCTIONNELLE.....	21
4.4.1 LES COMMUNICATIONS NUMÉRIQUES ET L'ACCÈS À INTERNET	22
4.4.2 L'INSÉCURITÉ ET LA VULNÉRABILITÉ DES PERSONNES ÂGÉES ET AVEC DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES.....	22
4.4.3 LE FORMULAIRE MÉDICAL	23
4.4.4 L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE.....	24
4.4.5 LE RÔLE SOCIAL DES FACTRICES ET DES FACTEURS	25

4.5 LES IMPACTS SUR LES OPÉRATIONS ET LA DÉLIVRANCE DES SERVICES MUNICIPAUX	26
4.6 LES INTERVENTIONS INDISPENSABLES AUPRÈS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET DE POSTES CANADA	26
CONCLUSION.....	28
LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION	29
ANNEXE I	34
LISTE DES PERSONNES RESSOURCES ET DES INTERVENANTS	34
ANNEXE II	37
RÉSOLUTION DU CONSEIL MUNICIPAL (CM13 1107)	37
ANNEXE III	39
RÉSOLUTIONS REÇUES EN SOUTIEN AUX SERVICES POSTAUX	39
ANNEXE IV.....	41
QUELQUES PHOTOGRAPHIES D'INSTALLATIONS DE BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES	41

TABLEAUX 1 ET 2 : TAUX D'INCAPACITÉ SELON L'ÂGE ET LA POPULATION DE 15 ANS ET PLUS.....	10
TABLEAU 3 : TYPES D'INCAPACITÉS ET TAUX D'INCAPACITÉ SUR LA POPULATION DE 15 ANS ET PLUS	11
TABLEAU 4 : RELEVÉ DU NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS D'ENTREPRISES ET LOGEMENTS PRIVÉS DANS L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL	12

INTRODUCTION

Conformément au programme d'activité des commissions permanentes pour l'année 2014¹, la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise a procédé à un examen public relatif aux impacts sur la population montréalaise de la décision de Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à domicile en milieu urbain.

En décembre 2013, Postes Canada a annoncé officiellement sa décision de mettre fin à la livraison du courrier à domicile au moment de la publication de son rapport intitulé *Plan d'action en cinq points - Prête à affronter l'avenir*. Cette réforme des services implique une augmentation des coûts des envois postaux ainsi que l'élimination progressive sur cinq ans du service postal porte-à-porte lequel sera remplacé par des boîtes postales communautaires.

Cette annonce de mettre fin à la livraison du courrier à domicile n'a fait l'objet d'aucune consultation avec la Ville de Montréal ce qui a soulevé beaucoup d'interrogations de la part des citoyens, des élus et des services municipaux. Ainsi, 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.

Les conséquences de cette réforme ont été 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. La Ville de Montréal et les municipalités de banlieue ont immédiatement exprimé leurs préoccupations au sujet de cette annonce, et ont par la suite adopté des résolutions exigeant le maintien de la livraison du courrier à domicile.

Le conseil municipal a mandaté la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise pour tenir 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. Après quelques séances de travail, la commission a déterminé un calendrier pour examiner publiquement les impacts de la décision de Postes Canada, notamment sur les personnes âgées et à limitations fonctionnelles.

La commission remercie chaleureusement tous les intervenants et les participants qui ont contribué à l'examen public pour la spécificité de leurs commentaires et leurs propositions.

Au nom de tous les membres, le président assure sa reconnaissance vis-à-vis la responsable du dossier du développement social au comité exécutif, Mme Monique Vallée, de même qu'aux représentants des services municipaux qui ont contribué à la réalisation de cet examen public : le Service des affaires juridiques, le Service de la diversité sociale et des sports, de même que la Division de la planification urbaine, la Division de la circulation et occupation du domaine public de l'arrondissement de Ville-Marie. Il les remercie ainsi que les représentants de Postes Canada qui ont accepté l'invitation de la commission et qui ont bien voulu participer à cet exercice.

Conformément aux règlements sur les commissions permanentes du conseil municipal et du conseil d'agglomération, le présent document de même que tous les documents déposés en lien avec cet examen public peuvent être consultés sur la page Internet des commissions à l'adresse : ville.montreal.qc.ca/commissions, ainsi qu'à la Division des élections, du soutien aux commissions et de la réglementation du Service du greffe, bureau R-134 de l'hôtel de ville.

¹ Résolutions CM14 0299 et CG14 0158.

1. LE PROCESSUS D'EXAMEN PUBLIC

Dans le cadre des travaux préparatoires à la tenue de l'examen public sur les impacts sur la population montréalaise de la décision de Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à domicile en milieu urbain, un avis a été diffusé dans deux grands quotidiens montréalais, l'un anglophone et l'autre francophone, le 20 novembre 2014, soit plus de 14 jours précédant la tenue de l'assemblée publique. Cet avis, également affiché à l'hôtel de ville de Montréal, aux mairies d'arrondissement et aux bureaux Accès Montréal et diffusé sur le site Internet des commissions du conseil, précisait les dates des séances des assemblées publiques de la commission ainsi que les modalités de participation du public.

Également, un communiqué de presse a été transmis aux médias nationaux pour annoncer la tenue de cette consultation. De plus, l'ensemble des maires d'arrondissement, des conseillers de la Ville et d'arrondissement, des directeurs d'arrondissement, des secrétaires d'arrondissement, des directeurs de services municipaux ainsi que les maires et les directeurs généraux des villes liées ont également été invités à participer aux assemblées. Aussi, une invitation a été expédiée par courrier électronique à plusieurs individus et organismes reliés à cet objet d'étude ou susceptibles d'être intéressés par le sujet. Enfin, l'annonce de cet examen public a aussi été diffusée sur les médias sociaux, Facebook et Twitter à quelques reprises.

Par ailleurs, le 7 janvier dernier, un nouveau communiqué a été expédié annonçant le report de la séance du 19 janvier au 22 janvier 2015, compte tenu d'obligations légales de la Ville.

Les séances publiques ont eu lieu :

- le 9 décembre 2014 à la grande salle de réunion du 1550, rue Metcalfe au 14^e étage,
- les 20, 21 et 22 janvier et le 17 février 2015 à la salle du conseil de l'hôtel de ville.

La représentante du dossier du développement social et communautaire ainsi que de l'itinérance au comité exécutif, Mme Monique Vallée, était présente à certaines des séances. Précisons qu'en plus des représentants des services municipaux et de Postes Canada, une vingtaine de citoyens étaient présents dans la salle lors de la présentation du dossier le 9 décembre 2014 tandis qu'au total 80 personnes ont assisté aux soirées d'audition des mémoires les 20, 21 et 22 janvier 2015. Plusieurs d'entre eux se sont prononcés, notamment sur les impacts de l'installation des boîtes communautaires sur la qualité de vie des citoyens, l'aménagement urbain, l'entretien et la sécurité des lieux en plus des coûts supplémentaires vraisemblables qu'elles entraînent pour les services municipaux de même que sur le respect de la politique d'accessibilité universelle de la Ville de Montréal. Ils interrogent les difficultés financières réelles de Postes Canada, exigent un moratoire sur cette décision ainsi qu'une consultation en bonne et due forme par la société d'État.

Au terme de l'examen public, 20 mémoires ont été présentés ou encore déposés à la commission en plus de 33 documents déposés par différents citoyens et organismes ayant fait parvenir une résolution en soutien au service de livraison postale à domicile (voir l'annexe III).

Par ailleurs, le président remercie les représentants de Postes Canada d'avoir accepté l'invitation ainsi que pour leur présentation et leur disponibilité à répondre aux questions des membres de la commission et du public :

Mme Susan Margles, vice-présidente, Relations gouvernementales et politique, M. Jacques Côté, président du groupe Réseau de livraison physique, Mme Manon Fortin, directrice générale, Opérations

de livraison – Est de même que M. Gilles Chagnon, gestionnaire, Relations municipales Affaires gouvernementales, présent à titre d'observateur pendant les soirées subséquentes.

Afin de préparer les assemblées publiques, analyser les interventions et formuler les recommandations, les membres se sont réunis à cinq reprises. Tout au long du processus, la commission a pu compter sur l'expertise et le soutien des personnes ressources du Service de la diversité sociale et des sports, mesdames Johanne Derome, Rabia Chaouchi et M. Patrice Allard, du Service des affaires juridiques, Me Véronique Belpaire et Me Benoît Dagenais, de la Division de la planification urbaine, M. Jean-Claude Cayla et finalement, de la Division de la circulation et occupation du domaine public de l'arrondissement de Ville-Marie, M. Driss Ezzaher accompagné de Me Domenico Zambito. Ceux-ci ont pu apporter les précisions nécessaires au moment opportun et tous les membres de la commission leur sont très reconnaissants pour leur assistance et leur expertise précieuses.

2. LES CONSTATS DE LA VILLE DE MONTRÉAL AU SUJET DE L'ARRÊT DE LA LIVRAISON DU COURRIER À DOMICILE : UN SERVICE ESSENTIEL DE POSTES CANADA

La réforme de la Société canadienne des postes annoncée, au mois de décembre 2013, sans préavis ni consultation préalables auprès de la population montréalaise, soulève beaucoup de questions. À l'analyse du plan déposé, seule information disponible pour les décideurs et les citoyens montréalais, les représentants de certains services municipaux ont relevé plusieurs inconvénients et souligné des irrégularités. Comme près de 300 000 personnes à Montréal, représentant 16 % de la population, sont des aînés et que les personnes ayant une limitation fonctionnelle composent près de 50 000 personnes, soit 8 % de la population, ces personnes seront directement affectées par la réforme de ce service essentiel qu'est la livraison du courrier à domicile.

Il existe près d'un million de portes dans l'agglomération de Montréal comprenant les résidences privées et les entreprises. L'implantation de boîtes communautaires peut poser moins de difficultés à certains endroits. Toutefois, dans des lieux densément peuplés et lotis, ce qui est le cas de plusieurs quartiers montréalais, cette décision pose un réel problème.

Aux questions soulevées depuis l'annonce de Postes Canada, aux réponses entendues publiquement et variant selon les personnes qui se prononcent, il devenait urgent pour la Ville de Montréal :

- de répertorier les impacts de cette décision d'implanter des boîtes postales communautaires selon le Plan d'action de Postes Canada retrouvé en ligne sur leur site web² ;
- et de consulter la population montréalaise sur ceux-ci.

2.1 LES IMPACTS ET LES CONTRAINTES SOULEVÉES PAR LES SERVICES MUNICIPAUX

Dans le cadre de cette consultation publique, les représentants des services ont répertorié plusieurs contraintes concernant l'implantation des boîtes postales communautaires conformément aux activités municipales à opérer.

2.1.1 La densité de peuplement

En introduction à l'analyse, un portrait de la Ville de Montréal a été dressé concernant la densité de peuplement. Celle-ci 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 est évident que l'implantation de boîtes postales communautaires sur le domaine public se ferait difficilement dans le cadre bâti montréalais. Ensuite, un certain nombre d'impacts sont dénombrés et décrits.

2.1.2 Les impacts relatifs à la circulation et aux 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 de toute occupation de domaine public. L'ajout des boîtes postales communautaires aura un impact sur la circulation, le stationnement, les opérations de nettoyage et de déneigement des trottoirs, l'enlèvement des graffitis et les travaux publics en général.

² https://www.canadapost.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/5_fr.pdf

- L'ACCROISSEMENT DE L'UTILISATION DE L'AUTOMOBILE

Le programme uniforme d'implantation de boîtes postales communautaires encouragera l'utilisation du véhicule, ne contribue aucunement à la diminution des gaz à effet de serre et n'ajoute guère à l'esthétique urbaine.

- LES ENJEUX DE SÉCURITÉ

Les boîtes postales communes devront être accessibles 24 heures sur 24 sur le domaine public. Par ailleurs, la sécurité des citoyens ne doit pas être en reste, particulièrement pour les personnes âgées et celles à limitation fonctionnelle, enjeu que soulève la localisation des boîtes postales.

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, en plus de poser des enjeux d'accessibilité, d'éclairage et de sécurité.

- 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 et assurer la conformité de ces nouveaux équipements à l'ensemble de ses exigences. En d'autres termes, toutes les activités de la Ville 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.

En outre, 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. Compte tenu des arrêts fréquents et des mouvements véhiculaires aux abords des boîtes communautaires, les analystes prévoient 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.

2.1.3 Les services à livrer à une population vieillissante et ayant une limitation fonctionnelle

En se basant sur des éléments sociodémographiques, provenant des données de l'Institut de la statistique du Québec produites en 2011, un dénombrement de la population montréalaise selon certaines caractéristiques a été effectué et voici les principaux aspects relevés.

- LA POPULATION VIEILLISSANTE ET LES PERSONNES VULNÉRABLES

La forte concentration de la population se retrouve 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.

Est considérée à titre de personne vulnérable celle qui a des incapacités, un état ou des conditions soulevant différents problèmes de santé physique ou mentale de longue durée (depuis au moins six mois). La Ville de Montréal comptait 410 035 familles dénombrees vulnérables, selon l'analyse de l'Institut de la statistique du Québec en 2011 (les trois tableaux ici-bas sont cités de *l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011*). 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 Postes Canada touchera d'abord les populations les plus vulnérables soit les personnes âgées ayant des incapacités, leur taux d'incapacité augmentant en fonction de l'âge, ce que démontrent les deux prochains tableaux.

<i>TAUX D'INCAPACITÉ SELON L'ÂGE ET LA POPULATION DE 15 ANS ET PLUS*</i>		
REGROUPEMENT 1		
Groupe d'âge	%	Population estimée en milliers
15-24 ans	24,3	238,7
25-49 ans	23,2	632,2
50-64 ans	37,8	652,8
65-74 ans	48,0	328,1
75-84 ans	63,9	248,8
85 ans et plus	84,0	118,6
Ensemble de la population	33,3	2 215,1

Tableau 1

<i>TAUX D'INCAPACITÉ SELON L'ÂGE ET LA POPULATION DE 15 ANS ET PLUS*</i>		
REGROUPEMENT 2		
Groupe d'âge	%	Population estimée en milliers
15-64 ans	28,0	1 523,4
65 ans et plus	57,2	694,7
Ensemble de la population	33,3	2 215,1

Tableau 2

* Population vivant en ménage privé ou en ménage collectif non institutionnel

- **LES PERSONNES AYANT UNE LIMITATION FONCTIONNELLE**

Toujours selon l'enquête 2010-2011 de l'Institut de la statistique du Québec, 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 qui suit. De surcroît, une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.

<i>TYPES D'INCAPACITÉS ET TAUX D'INCAPACITÉ SUR LA POPULATION DE 15 ANS ET PLUS*</i>		
Incapacités	%	Population estimée en milliers
Agilité	15,2	1 012,6
Mobilité	13,2	874,8
Audition	7,4	489,0
Mémoire	5,3	349,6
Apprentissage	4,8	318,7
Vision	4,6	304,4
Psychologique	4,2	278,0
Parole	1,5	100,0
Déficience intellectuelle/ TED	1,0	66,0
Indéterminée	3,3	237,5

Tableau 3

* Population vivant en ménage privé ou en ménage collectif non institutionnel

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.

▪ L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

La Ville de Montréal ne croit pas être en mesure de toujours respecter le dégagement de six pieds en vue de la mise en place de ces boîtes postales communautaires à certains endroits afin de rencontrer les normes d'accessibilité universelle, particulièrement sur des trottoirs, par les populations vulnérables.

Ces points, associés aux personnes vulnérables et à l'évolution présagée de la population, ont été résumés de la sorte le 9 décembre dernier par les représentants de la Ville.

2.1.4 Les enjeux d'aménagement urbain

L'implantation des boîtes postales a été analysée par la Division de la planification urbaine, 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. La Division a estimé le nombre de portes à desservir pour l'agglomération de Montréal (759 750), pour la Ville de Montréal (677 300) et chacune des autres villes liées (82 450) et 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.

**Relevé du nombre d'établissements d'entreprises et logements privés
dans l'agglomération de Montréal³**

Arrondissements et villes liées	Logements			Tous les établissements d'entreprises***	Total
	Tous les logements privés*	Logements dans les bâtiments à entrées collectives**	Logements hors bâtiments à entrées collectives**		
Ville de Montréal	813	185 656	628	49 130	677 293
Ahuntsic – Cartierville	61 077	9 957	51 120	3 667	54 787
Anjou	19 806	4 703	15 103	1 552	16 655
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	80 775	25 110	55 665	4 055	59 720
Lachine	19 834	4 444	15 390	1 153	16 543
LaSalle	34 426	5 515	28 911	1 518	30 429
Le Plateau-Mont-Royal	62 740	18 911	43 829	3 825	47 654
Le Sud-Ouest	39 324	7 677	31 647	2 252	33 899
L'Île-Bizard – Sainte-Geneviève	6 927	464	6 463	468	6 931
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	69 512	7 924	61 588	2 432	64 020
Montréal-Nord	37 809	3 024	34 785	1 388	36 173
Outremont	10 102	3 118	6 984	857	7 841
Pierrefonds – Roxboro	25 801	5 759	20 042	1 035	21 077
Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles	43 792	7 304	36 488	2 053	38 541
Rosemont – La Petite-Patrie	74 891	9 735	65 156	2 885	68 041
Saint-Laurent	37 798	16 835	20 963	4 796	25 759
Saint-Léonard	31 896	2 302	29 594	2 182	31 776
Verdun	34 783	13 786	20 997	1 177	22 174
Ville-Marie	54 949	34 642	20 307	9 050	29 357
Villeray — Saint-Michel — Parc-Extension	67 577	4 446	63 131	2 785	65 916
Autres villes	93 574	21 588	71 986	10 471	82 457
Baie d'Urfé	1 423	46	1 377	181	1 558
Beaconsfield	6 811	186	6 625	446	7 071
Côte Saint-Luc	14 302	8 177	6 125	953	7 078
Dollard-des-Ormeaux	17 355	2 198	15 157	1 155	16 312
Dorval	8 433	2 256	6 177	1 182	7 359
Hampstead	2 656	299	2 357	392	2 749
Kirkland	6 921	463	6 458	683	7 141
L'île-Dorval	59		59	1	60

³ **Note** : Le tableau permet d'estimer le nombre de logements privés qui seraient visés par la cessation de livraison postale à domicile en retirant du nombre total de logements, les logements situés dans les bâtiments qui ont une entrée collective où le courrier est livré, comme les immeubles à appartements et les condominiums

Montréal-Est	1 784	131	1 653	240	1 893
Montréal-Ouest	1 929	-	1 929	174	2 103
Mont-Royal	7 391	1 812	5 579	1 640	7 219
Pointe-Claire	12 482	2 408	10 074	1 526	11 600
Sainte-Anne-de-Bellevue	2 202	159	2 043	156	2 199
Senneville	374	-	374	36	410
Westmount	9 452	3 453	5 999	1 706	7 705
Total pour l'agglomération de Montréal	907 393	207 244	700 149	59 601	759 750

Tableau 4

Source : Statistique Canada, **Recensement de 2011** et **Registre des entreprises**, décembre 2012 et Ville de Montréal, extrait du **Rôle d'évaluation foncière 2014** (sept. 2013).⁴

* Comprend tous les logements privés (occupés ou vacants) lors du recensement de 2011. Les logements collectifs (maisons de chambres, CHSLD, pensionnats, etc.) sont exclus de cette compilation.

** Les bâtiments à entrées collectives sont estimés à partir des unités d'évaluation foncière dont la catégorie immeubles est le multilogis de 12 logements et plus ainsi que la catégorie des ensembles immobiliers.

*** L'établissement est constitué par une usine, un magasin, un bureau, un siège social, un dépôt, etc., situé à une adresse déterminée. Il n'a pas de statut juridique. L'établissement appartient à une seule entreprise, mais une entreprise peut compter plusieurs établissements.

Compte tenu du nombre de casiers que contient une boîte postale communautaire, la Division de la planification urbaine évalue à environ 50 000 boîtes postales qui devront être installées sur le territoire. Pour imaginer cette observation, si elles étaient placées bout à bout, elles s'étaleraient sur 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.

2.2 Le résultat de l'analyse de la Ville de Montréal

En somme, considérant l'ensemble des enjeux sociaux, urbanistiques et de services publics à procurer 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 Compilation et adaptation : Ville de Montréal. **Montréal en statistiques**. Division de la planification urbaine, Direction du développement urbain, Service de la mise en valeur du territoire. Montréal, mai 2014.

3. LA PRÉSENTATION DE POSTES CANADA EN REGARD DE L'IMPLANTATION DES BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES (PLAN D'ACTION EN CINQ POINTS)

La commission a invité Postes Canada à présenter son projet d'implantation des boîtes postales communautaires à Montréal. Les représentants ont remercié les commissaires de leur accorder 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 d'État 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.

Les représentants ont expliqué le changement nécessaire au service postal. En premier lieu, Postes Canada a constaté au cours des 10 dernières années un virage historique vers les communications numériques au détriment des communications sur papier, tant chez les expéditeurs commerciaux que chez les consommateurs. En deuxième lieu, la Société a remarqué un déclin irréversible dans l'envoi postal de lettres de même que des revenus de Postes Canada et un représentant a commenté que « le statu quo n'est pas viable à long terme ». Ensuite, il a précisé 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;
- Postes Canada 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 », a précisé un représentant.

Afin de relever ces défis et d'assurer l'avenir des services postaux pour tous les Canadiens, Postes Canada a mis en œuvre pour un tiers de toutes les adresses au Canada qui reçoivent toujours leur courrier à la porte (les deux tiers reçoivent leur courrier par un autre mode de livraison), ce plan d'action en cinq points :

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** – Selon les sondages de Postes Canada, les Canadiens ont dit qu'ils sont très occupés et qu'ils cherchent des emplacements plus pratiques, des heures d'ouverture en soirée et la fin de semaine, ainsi que beaucoup de places de stationnement. Depuis plus d'un an, Postes Canada offre un grand nombre de bureaux de poste concessionnaires ou franchises et va continuer d'accroître le nombre de bureaux de poste situés dans des commerces pour répondre à ces besoins qui plus est, 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 environ cinq millions d'adresses au mode de livraison pratique et sécuritaire des boîtes postales communautaires, en majorité dans les régions urbaines, qui reçoivent la livraison à la porte. Les premières municipalités ont été converties l'automne dernier et le travail se poursuit.

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

D'entrée de jeu, les représentants relatent les principes directeurs suivants :

- 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.

Mais d'ores et déjà, deux autres points semblent importants à leurs 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 ; ce dernier aspect est développé au point 2.2.4.

Quant au 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 aideront l'équipe spécialisée à mieux comprendre la situation de chacun. Débuteront alors les discussions sur l'assistance pertinente. Pour résoudre les difficultés que peuvent éprouver les personnes âgées, handicapées ou à mobilité réduite, Postes Canada a rencontré des douzaines d'organisations régionales et nationales pour développer le programme appliqué depuis 30 ans. À la suite de ces rencontres, la Société 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. 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 » a indiqué un des représentants en déclinant 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 réexpédiera le 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.

3.2 LES MILIEUX DENSÉMENT PEUPLÉS

Consciente que les quartiers densément peuplés et où il y a peu d'espace posent un défi, certaines rues dans Villieray, Verdun ou encore sur le Plateau Mont-Royal par exemple, 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 du *remue-méninges* et n'avons pas encore testé nos concepts », a précisé un représentant.

Celui-ci poursuit en esquissant 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 », partage-t-il.

Sur ce point précis, 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.

3.3 LES AVANTAGES DES BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES

Sont exposés ainsi, par un représentant de Postes Canada, les prérogatives de l'implantation des boîtes postales communautaires :

- 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 et plus de 80 % de ces colis et de ces paquets 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 offre moins d'adhérence, qui se nettoie plus facilement et qui sont conçues d'un motif les rendant beaucoup moins attirantes pour les graffiteurs.

3.4 LA CONSULTATION DES MÉNAGES TOUCHÉS

L'expérience de consultation des résidents par Postes Canada se récapitule de la sorte :

- 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.

- Le second outil de sondage se réalise à l'aide du *Manuel sur les boîtes postales communautaires*, mis 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 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, Postes Canada 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 trousseaux 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.

Malgré qu'il ne faille aucun doute que les volumes de courrier vont continuer à baisser, selon la société d'État, « les modestes profits connus aujourd'hui sont voués à se transformer en pertes », a indiqué le représentant. « 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 », conclut-il.

4. L'OFFRE DE POSTES CANADA ET L'ANALYSE DES ÉCARTS SELON LES MÉMOIRES ET LES QUESTIONS DES CITOYENS ET DES ORGANISMES

La réforme des services de Postes Canada, comprenant 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, dresse des enjeux de taille, ont souligné les citoyens et organismes lors de cette consultation publique.

De fait, la réduction du volume de lettres est constatée année après année depuis près de cinq ans. Les progrès technologiques peuvent favoriser des mutations dans l'organisation du travail. Toutefois, le Plan d'action de Postes Canada n'est pas orchestré de manière exemplaire, car on y note, selon les commentaires entendus, un décalage avec la pratique annoncée, son efficacité et la réalité.

4.1 CONTRE L'ÉLIMINATION DE LA LIVRAISON DU COURRIER À DOMICILE

À une exception près, toutes les interventions provenant des citoyens et des groupes lors de la consultation publique, ce qui signifie 95 % d'entre elles (voir l'annexe 1), s'opposent à la décision de Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à domicile, et ceci particulièrement dans les grands centres urbains. On y soulève :

- L'absence de transparence de la société d'État dans l'implantation de son Plan d'action en cinq points et le non-respect des consommateurs et des partenaires ;
- Le déficit de consultation publique menée par Postes Canada en retenant que la consultation adressée par l'Internet ou par un formulaire à compléter sur les priorités et les préférences des citoyens est considérée en non-conformité avec ce que devrait être un réel débat public avec les résidents, clients de ce service public ;
- La décision du mois de décembre 2013 qui va à l'encontre de la *Loi sur la société canadienne des postes* (L.R.C. (1985), ch, C-10, article 5.2) dont la mission est d'assurer « l'essentiel du service postal habituel » et dont les modalités doivent être « approuvées par le gouverneur en conseil » ;
- Les manquements relevés à la *Charte canadienne des droits et libertés* (Loi constitutionnelle de 1982, Partie 1) et à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (L.R.C. (1985), ch, H-6).

Les écarts :

Postes Canada ne tient pas une réelle consultation publique, conforme à ce que le public s'attend d'une société d'État. La Société dit se référer à des organismes et les consulter, mais la majorité des personnes entendues à la commission n'ont pas été contactées. De la sorte, le processus de communication et d'information de Postes Canada comporte des lacunes et de nombreux manquements à l'égard des citoyens les plus vulnérables.

La décision unilatérale imposée n'est pas une façon de faire responsable d'une société d'État. 55 % des intervenants ont soulevé ces aspects. De plus, 33 résolutions reçues en soutien aux services postaux exigent un moratoire jusqu'à ce qu'une réelle consultation soit tenue par Postes Canada.

Un seul citoyen entendu est venu partager son appui à la réduction de la livraison du courrier à domicile. Tout en demandant de demeurer sensible aux besoins de certaines clientèles et de prévoir des emplacements adéquats pour les boîtes postales communautaires en milieu urbain, il encourage de préférence l'intégration des nouvelles technologies dans le processus de livraison, principalement des colis. À son avis, l'avènement des boîtes postales communautaires demeure un vieux procédé, une ancienne façon de faire qui est dépassée. Ce positionnement a amené les membres de la commission à considérer d'autres possibilités, mais n'ont formulé aucune recommandation à cet effet.

4.1.1 Les difficultés financières de Postes Canada

Par ailleurs, les difficultés financières réelles de Postes Canada, dévoilées dans le rapport du *Conference Board of Canada*, sont remises en question. L'arrêt de la livraison à domicile réduira les coûts de main d'œuvre (salaires et pensions des employés chez Postes Canada), mais qu'en est-il des coûts d'opération concrets de ce changement et de l'amélioration réelle des services de la société d'État? Pour plusieurs intervenants, les conclusions du rapport ne tiennent pas la route. D'ailleurs, l'évolution véritable du service de Postes Canada vers la privatisation et l'étude de l'Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS)⁵ mentionne que la situation financière de la société d'État n'est pas si catastrophique que l'on prévoit.

Les écarts :

Lorsque l'on compare les profits réalisés par la société d'État durant les premiers mois de l'année 2014, les intervenants ont soulevé que les pertes financières de Postes Canada, annoncées dans le rapport du *Conference Board of Canada*, semblent excessives et non crédibles.

35 % de ceux-ci ont prévenu la commission que cette conception pessimiste est imposée et que la privatisation des services est pressentie à court terme.

4.1.2 Les alternatives

En revanche, des intervenants ont proposé des nouvelles façons d'accroître les services et les revenus de Postes Canada, certains d'entre eux allant même à réclamer une phase de transition et une réévaluation du Plan d'action en cinq points ou encore des nouvelles façons d'accroître les services et les revenus de Postes Canada en étendant ses activités dans des secteurs profitables.

Les écarts :

Outre l'arrêt de la livraison du courrier à domicile pour ramener la viabilité de Postes Canada, aucune autre alternative n'a été présentée ni discutée pour accroître les services et les revenus de la société d'État. 55 % des mémoires déposés et les 33 résolutions reçues en soutien aux services postaux mentionnent cet état de fait.

4.1.3 Les recours

Finalement, certains représentants d'organismes ont demandé que la Ville de Montréal analyse tous les recours possibles pour contrer la décision de Postes Canada, car ils s'inquiètent de l'avenir de la société d'État à titre de service public.

⁵ <http://www.iris-recherche.qc.ca/wp-content/uploads/2014/04/Note-Postes-WEB-011.pdf>

4.2 LES ENJEUX DE LA SÉCURITÉ

Un deuxième aspect considéré dans les mémoires concerne la sécurité des personnes et des lieux. On appréhende :

- Le choix des emplacements des boîtes postales communautaires ;
- L'accès continu aux boîtes postales communautaires ;
- L'augmentation de la circulation autour des boîtes postales communautaires implantées ;
- Les mesures mises en place et communiquées concernant la traversée des rues, le trafic, les zones de débarcadères et les stationnements pour rejoindre les boîtes postales communautaires ;
- Les conditions des routes et des trottoirs pour se rendre sur les lieux ce qui signifie des parcours sécuritaires pour atteindre les boîtes postales communautaires ;
- Le manque ou souvent l'absence totale d'éclairage des lieux ;
- La présence de graffitis, la malpropreté et le vandalisme ;
- Les agressions, les vols et l'usurpation d'identité compte tenu de la vulnérabilité des plusieurs personnes ;
- Les locaux qui contiendront les casiers postaux pour la perception du courrier et des colis qui seront situés dans des commerces plus éloignés des résidents et leur sécurité.

Les écarts :

Postes Canada n'a aucunement élaboré sur ce qu'elle entendait déployer pour contrer les appréhensions légitimes des citoyens des fonctionnaires et des élus municipaux en matière de sécurité.

80 % des intervenants ont soulevé ces éléments et les membres de la commission expriment, qu'en matière de sécurité, l'emplacement et l'entretien actuels des boîtes postales communautaires édifiées au pourtour de Montréal semblent être un mauvais présage pour le futur.

4.3 LES IMPACTS SUR L'AMÉNAGEMENT URBAIN ET LA QUALITÉ DE VIE DES CITOYENS

4.3.1 L'intégration urbaine

Le changement dans le mode de distribution du courrier par Postes Canada au moyen des boîtes postales communautaires pose de sérieux défis pour l'intégration urbaine de ces équipements sur le domaine public et dans les grands centres urbains. Incontestablement, leur contribution à la qualité de l'environnement urbain et à la qualité de vie des Montréalais mérite réflexion.

Une estimation du nombre de portes à desservir 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 ce changement. En prenant pour acquis que 25 % de celles-ci sont instituées en logements qui bénéficient en général des boîtes communautaires dans le hall d'entrée, 700 000 foyers doivent être desservis. 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 dont plusieurs sont lotis en duplex et en triplex? Comment s'assurer d'une proximité accessible des équipements? 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? Quelle sera la qualité du design urbain des équipements sur le domaine public, de même

que la qualité de leur installation? Ces questions ont été exposées en public à Postes Canada. Les intervenants ont mentionné que :

- La santé et la qualité de vie des citoyens seront touchées, notamment en termes d'environnement (circulation accrue, augmentation des gaz à effet de serre), ce qui va à l'encontre des principes du développement durable ;
- L'aménagement urbain sera négativement affecté par la localisation, la disposition et l'alignement de boîtes postales communautaires dans des espaces publics (500 mètres de dégagement), par le besoin de débarcadères et de stationnements, et irrémédiablement par les incivilités qui s'y produiront (entretien et nettoyage) ;
- La perte de la valeur du patrimoine immobilier constitue une menace concrète ;
- Le plan proposé ne semble pas proportionnel aux problèmes que ces installations soulèvent tant pour les citoyens, les entreprises que pour les municipalités ;
- Le projet d'implantation de boîtes postales communautaires de taille unique ne convient pas à Montréal et qu'il faut développer une attitude pragmatique pour progresser.

Les écarts :

Beaucoup de questions ont été soulevées en amont au sujet des enjeux d'intégration urbaine à considérer à l'égard du Plan d'action de Postes Canada. Cette dernière a répondu spontanément à ces interrogations en interpellant la Ville de Montréal à lui désigner des spécialistes avec qui elle pourrait travailler.

80 % des intervenants ont déploré l'insensibilité de Postes Canada à améliorer la qualité des milieux de vie des citoyens et des municipalités.

4.3.2 Montréal Ville UNESCO de design

Montréal est désignée Ville UNESCO de design depuis 2006. Afin qu'elle puisse entretenir son statut de ville internationale, toute décision doit être appréciée dans le but de poursuivre la contribution de cette force pour améliorer la qualité de vie des Montréalais. Telles qu'implantées maintenant, les boîtes postales communautaires nuisent à la conservation de cette appellation durement conquise. L'enjeu du design urbain est éminemment à placer au-dessus de la mêlée.

Les commissaires anticipent la réaction de la population qui, actuellement, réalise peu l'impact négatif de ces installations dans la ville, pas plus qu'elle ne réalise le positionnement de Postes Canada qui oriente ses services vers la privatisation.

4.4 LES IMPACTS SUR LES PERSONNES ÂGÉES ET LES PERSONNES AYANT UNE LIMITATION FONCTIONNELLE

Contrairement à ce qu'on a déjà connu au Québec, les enfants et les familles ne vivent généralement plus à proximité des personnes âgées pour les soutenir. Le droit des aînés, leur autonomie et le maintien à domicile font partie d'un maillon important de l'offre de service de proximité pour les personnes âgées et les personnes ayant une limitation fonctionnelle. Il appert que la décision de Postes Canada réduit l'autonomie des personnes âgées et à mobilité réduite et va à l'encontre de la *Politique de maintien à domicile* préconisée par le gouvernement québécois, ont exposé le quart des organismes devant la commission. Cette décision touche aussi les jeunes familles avec enfants et celles à faible revenu.

Certains groupes ont fait part de la précarité dans laquelle se retrouvent les aînés puisqu'il n'y a pas ou peu d'augmentation de leur revenu et qu'ils subissent l'augmentation des coûts de tous ordres par la

réduction de plusieurs services gouvernementaux. Ces personnes vivent souvent seules et doivent d'abord songer à se loger et à se nourrir avant de défrayer le coût d'un accès à Internet, par exemple. Le défi est plus important chez les femmes, car elles vivent plus longtemps, sont souvent isolées et ont les revenus les plus bas.

4.4.1 Les communications numériques et l'accès à Internet

Les chèques de pension et de régimes de retraite spécifiques, les relevés bancaires ou de transactions commerciales, les factures d'Hydro-Québec ou d'autres fournisseurs d'énergie, les comptes de taxes ainsi que les communications de diverses sources gouvernementales sont toujours acheminés par la poste. La réalité des personnes âgées est qu'elles ne sont pas toutes habilitées à utiliser les technologies numériques ni les communications en ligne, (par exemple le paiement des factures et les transactions bancaires), et ont, en occurrence, un faible taux de littératie. Par conséquent, le courrier postal est souvent utilisé pour les communications avec les aînés qui subissent, de surcroît, l'augmentation du coût des timbres. De plus, l'offre de livraison du courrier une fois par semaine par l'entreprise privée au montant de 201 \$ par année⁶ a pour effet d'accentuer le fossé entre les moins et les plus nantis.

4.4.2 L'insécurité et la vulnérabilité des personnes âgées et avec des limitations fonctionnelles

Près d'un demi-million de personnes pourraient souffrir d'insécurité reliée à leur capacité physique et à leur autonomie face aux aménagements inadéquats du nouveau modèle de livraison du courrier. Les impacts négatifs envers les personnes âgées ou celles ayant des limitations fonctionnelles très variées ne sont pas suffisamment pris en compte ont relevé les représentants d'organismes. De fait, 59 % des aînés ont une limitation visuelle. De plus, plusieurs aînés sont aux prises avec d'importants problèmes dus aux maladies chroniques. Conséquemment, aller chercher leur courrier quotidiennement deviendra un casse-tête. L'une des représentantes des regroupements a exposé une liste d'activités à partir de laquelle elle a invité l'auditoire à imaginer les personnes aux prises avec différents handicaps ou incapacités rendant difficile l'accès aux boîtes postales communautaires. Aussi, on anticipe une augmentation des coûts aux systèmes de santé reliés aux chutes sur les trottoirs.

Un intervenant a rappelé aux commissaires que le plan d'action Métropole Amie Des Aînés de la Ville de Montréal (MADA) adopté en 2012, et Municipalité amie des Aînés pour plusieurs villes liées, « a pour but de faciliter la vie des aînés et que ceux-ci y ont cru lorsqu'ils ont participé à l'exercice de la Ville. » Ce plan d'action signifiait la volonté des villes et des élus d'offrir des services et des infrastructures mieux adaptés aux conditions de vie des personnes âgées en matière de sécurité, d'accès, de déplacement et d'habitation.

Compte tenu de la vulnérabilité de ces personnes, une grande inquiétude est soulevée en regard de la sécurité des boîtes postales communautaires et de leur contenu (entretien, éclairage, vols, fraude, vandalisme), sans oublier les alertes météorologiques qui insécurisent les aînés, qu'il s'agisse de la chaleur, du froid, ou de la qualité de l'air surtout pour ceux et celles qui ont des problèmes cardiaques ou respiratoires. Un organisme a même demandé à la commission d'intervenir auprès de Postes Canada 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.

D'ailleurs, ont affirmé des intervenants, le soutien par les proches aidants et les bénévoles devra augmenter puisque déjà plusieurs services de proximité ont été coupés, notamment l'offre de transport

⁶ Chiffre annoncé sur le Canal Argent de TVA

adapté diminue, les services à domiciles se raréfient ou sont sous-financés, ou encore d'autres services qui sont maintenant devenus payants.

Les groupes représentant les personnes âgées et celles avec des limitations fonctionnelles n'arrivent pas à comprendre la décision de Postes Canada et réclament que celle-ci honore les dispositions prévues aux chartes et lois concernant les droits de la personne. Ils ont particulièrement souligné que les mécanismes proposés par Postes Canada favorisent une « bureaucratie excessive et n'offrent aucune garantie de services adéquats. » À ceci s'ajoute l'avis de la Commission canadienne des droits de la personne qui s'inquiète des répercussions négatives de cette décision sur les citoyens.⁷

Les écarts :

Dans plus du tiers des mémoires déposés, la livraison du courrier à domicile est considérée comme un service essentiel pour la population et particulièrement par la population âgée et ayant des limitations fonctionnelles. Malgré les accommodements mis de l'avant, Postes Canada, qui exploite un monopole se déclinant en trois volets, c'est-à-dire à un lieu précis (résidence, travail ou établissement), à une boîte postale et directement entre les mains d'une personne, ne parvient pas à rendre un service universel et mieux adapté à la population qui est diversifiée et vieillissante.

4.4.3 Le formulaire médical

Plusieurs représentants d'organismes considèrent l'exigence d'une preuve de condition médicale pour que les citoyens conservent le service de livraison du courrier à domicile ou obtiennent des mesures d'adaptation pour la livraison aux boîtes postales communautaires comme une intrusion à la vie privée, une entrave à la confidentialité des renseignements personnels en plus d'être absolument discriminatoire. Une intervenante a même incité les personnes à ne pas faire compléter ce formulaire par un médecin et à s'en plaindre à Postes Canada puisque les citoyens doivent payer eux-mêmes cette consultation.

« L'obligation de remplir un formulaire médical pour Postes Canada est une approche complètement contradictoire à une société inclusive, car cette mesure crée, chez les personnes ayant une limitation fonctionnelle, le sentiment d'être exclu de la société », a exprimé une intervenante. Plusieurs organismes estiment qu'à terme, cette procédure, traitée au cas par cas, risque fort de s'avérer très complexe et extrêmement coûteuse. On questionne également la notion d'incapacité et les critères utilisés pour évaluer le fait qu'une personne ne puisse se rendre à son casier.

Les écarts :

Le contenu du formulaire et la confidentialité des informations médicales demandées par Postes Canada sont des mesures dénoncées par les organismes qui doutent de sa légalité. De plus, Postes Canada n'a pas chiffré ni documenté le coût de ces procédures d'accommodement.

Près de la moitié des mémoires déposés désapprouvent cette approche. La gestion des accommodements est jugée irréaliste. Un usage similaire du service postal et au même moment pour tous est réclamé.

⁷ <http://www.chrc-ccdp.ca/fra/content/13122013-la-ccdp-encourage-postes-canada-ne-pas-abandonner-les-aines-et-les-personnes>

4.4.4 L'accessibilité universelle

Depuis trois décennies, le milieu associatif des personnes en situation de handicap multiplie les représentations afin de rendre universellement accessibles les services à la communauté et de permettre la pleine inclusion sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Les nouvelles mesures de Postes Canada pour la livraison du courrier représentent donc aux yeux des organismes dédiés un recul de plus de 30 ans par rapport au concept de l'accessibilité universelle. L'accessibilité universelle est ainsi décrite par le directeur d'un organisme :

« Permettre à toute personne, peu importe ses capacités, l'utilisation identique ou similaire, autonome et simultanée des services offerts à l'ensemble de la population. Toutes les déficiences sont alors considérées (motrice, visuelle, auditive, cognitive, etc.), de même que les situations temporaires de limitations de la mobilité (femmes enceintes, parents avec poussette, jambe plâtrée, etc.). Plus généralement, c'est une question d'égalité des citoyens face à l'espace public et à l'accès aux services. »

Les organismes entendus devant la commission ont ramené en avant plan toute l'importance de la *Politique municipale d'accessibilité universelle*⁸ adoptée par la Ville de Montréal en 2011, « 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. » Ainsi, la Ville de Montréal se doit d'honorer ses engagements envers sa population et rencontrer toutes ses obligations et responsabilités. « Or, une société inclusive élimine le plus grand nombre d'obstacles et 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 », a indiqué une intervenante. Puis, une seconde a imploré la Ville d'exercer son leadership auprès de ses mandataires et de ses partenaires puisque « ce projet constitue une belle occasion pour Montréal de réitérer son engagement. »

Par ailleurs, de nombreux défis seront à surmonter et la Ville doit exiger la conformité à sa *Politique municipale d'accessibilité universelle* par Postes Canada. Particulièrement pour l'accès aux boîtes postales communautaires situées sur des trottoirs par les populations vulnérables, par exemple, il semble qu'il sera impossible de toujours respecter le dégagement requis de six pieds lors de la mise en place de ces boîtes à certains endroits.

Trouver des dispositions d'adaptation est irrecevable, selon des organismes. On appréhende déjà une multitude de besoins auxquels Postes Canada ne saura répondre. Puisque les statistiques démontrent que 15 % de la population présente des limitations fonctionnelles et que 33 % de celle-ci peut subir des sévices permanents ou temporaires, la vie durant, l'arrêt de la livraison du courrier à domicile est irréaliste et contraire aux objectifs de la Ville, a-t-on mentionné. « La Ville doit jouer un rôle important dans la poursuite de la promotion de l'accessibilité universelle compte tenu des conséquences fâcheuses pour les personnes en situation d'handicap. » Citons des points précis exposés par des organismes qui n'ont pas été soulevés auparavant :

- Des aménagements pouvant être utilisés par tous, et ce, avec un minimum d'effort physique sont exigés dont le parcours sans obstacle, la zone de débarcadère et le bateau pavé, l'aire de manœuvre suffisante pour triporteur/quadriporteur, un accès sécuritaire et équitable, le déneigement et des caractéristiques particulières aux boîtes postales communautaires dont la non-surélévation des casiers postaux sur des blocs en béton;
- Le parcours, qui risque d'être plus long pour récupérer le courrier, entraîne une insécurité chez les personnes en situation de handicap;

⁸ http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8258,91885590&_dad=portal&_schema=PORTAL

- L'emplacement du casier postal jusqu'à 500 mètres du domicile obligera plusieurs personnes, en fauteuil roulant ou non, à obtenir un transport adapté (l'admissibilité est l'incapacité de marcher plus de 400 mètres), et ce, indépendamment de la distance;
- La remise des clés des casiers, les déménagements fréquents, la perte des clés et les coûts reliés à la gestion annoncée de ce processus sont critiqués ; la solution de « cas par cas » ne semble pas réaliste et d'autant plus coûteuse compte tenu du grand nombre de personnes touchées par cette mesure ;
- Les règles du transport adapté impliquant pour l'utilisateur un déplacement d'une durée d'au moins une heure;
- L'augmentation de la demande du service de transport adapté à envisager ;
- Les mécanismes d'appel à ceux qui se verront refuser la livraison du courrier à domicile.

À moyen terme, quelques organismes soulignent que la population montréalaise vieillissante pourrait être nombreuse à se prévaloir de la possibilité de continuer à recevoir son courrier à domicile, diminuant ainsi les bénéfices attendus de la part de Postes Canada.

Les écarts :

La notion d'accessibilité universelle avancée dans le Plan d'action de Postes Canada ne rejoint pas celle prônée dans la *Politique municipale d'accessibilité universelle* adoptée par la Ville de Montréal ni le plan d'action MADA.

Postes Canada ne déploie pas tous les efforts afin de respecter ses propres lignes directrices et normes élaborées pour appliquer son Plan d'action en cinq points. Postes Canada doit tout mettre en œuvre pour respecter les engagements pris par la Ville de Montréal et les villes liées envers leur population.

4.4.5 Le rôle social des factrices et des facteurs

Le facteur a souvent été la première, voire la seule personne à apercevoir et à signaler une détérioration de l'état de santé d'un usager, ont signalé des participantes à cette consultation. Plusieurs femmes âgées vivent seules dans leur logement et c'est souvent le facteur qui remarque des changements à leurs habitudes de vie. La présence du facteur apporte réconfort et sécurité auprès des personnes âgées, sans vie associative ou contact social, mais ce soutien est particulièrement méconnu. Voilà pourquoi les coupures d'emplois annoncées chez Postes Canada et les changements apportés au mode de livraison du courrier à domicile insécurisent les personnes les plus vulnérables de la population.

Le passage quotidien des factrices et des facteurs dans chaque rue de la métropole apporte un élément de sécurité supplémentaire à la population. Le mémoire déposé par un facteur met en relief certaines problématiques qu'il constate à chaque année, notamment deux à trois entrées par effraction, violence conjugale, accidents graves de voitures ou problèmes de santé urgents auxquels il apporte sa contribution par civisme.

C'est ainsi, par l'arrêt de la livraison du courrier à domicile, que s'annonce pour le secteur économique la perte de bons emplois, ont déploré publiquement des groupes. Certains membres d'organisations ont même avisé leur direction qu'ils mettraient fin à leur bénévolat afin que les facteurs ne perdent pas leur travail. Des conséquences sociales et économiques seront aussi à prévoir compte tenu des effets des compressions sur les travailleuses et les travailleurs des postes.

Les écarts :

Il y aura des modifications drastiques apportées à l'emploi des facteurs et factrices par Postes Canada et la mise en œuvre de celles-ci fera fi de l'apport social et économique de ces travailleurs à la société.

Près de la moitié des mémoires déposés soulignent leur désaccord quant à l'arrêt de la livraison quotidienne du courrier à domicile par les facteurs et factrices, sans considération de leur rôle social et sans possibilité d'examiner des alternatives de réorganisation de Postes Canada et du travail en contrepartie.

4.5 Les impacts sur les opérations et la délivrance des services municipaux

Tout en ayant le soin de veiller à la qualité de vie des citoyens, le déploiement du projet de boîtes postales communautaires sur le territoire montréalais comporte beaucoup d'obstacles. Les opérations quotidiennes, qui doivent se dérouler correctement, pourraient être grandement perturbées, 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. En effet, les règles concernant la traversée des rues, le trafic, l'entretien des rues et des trottoirs et les stationnements devront être respectées. De plus, assurer la conformité de ces nouveaux équipements à l'ensemble des exigences réglementaires sera à prévoir.

En prenant en référence des municipalités où ces boîtes postales communautaires ont été implantées, il appert que Postes Canada déroge à ses « Lignes directrices relatives au déneigement et à l'enlèvement de la glace » et aux « Mesures mises en place pour l'entretien des boîtes postales » suite aux nombreuses plaintes que les élus locaux reçoivent déjà. Les coûts prévisibles relatifs aux travaux publics et aux aménagements incomberont probablement aux municipalités, ont prévenu plusieurs intervenants qui appréhendent également une éventuelle augmentation de taxes pour les citoyens.

Les écarts entre la réalité et la pratique :

Selon les exemples exposés par les intervenants devant la commission, Postes Canada déroge à ses lignes directrices, normes et manuel publiés par à la suite de la mise en place de son Plan d'action en cinq points. Soulignons également les manquements au Protocole du service postal canadien, notamment l'accès pratique aux services postaux, la sécurité et la confidentialité du courrier.

La déresponsabilisation de Postes Canada semble engagée : la conséquence directe sera le transfert de coûts aux municipalités, ont mis en garde le quart des intervenants (impacts organisationnels, financiers et environnementaux).

4.6 LES INTERVENTIONS INDISPENSABLES AUPRÈS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET DE POSTES CANADA

La majorité de la population, qui est collectivement propriétaire du service postal, s'oppose à la décision, ont dit plusieurs représentants. Plus du tiers des intervenants de même que 33 résolutions reçues en soutien aux services postaux et à la campagne *Sauvons Postes Canada* demandaient aux membres de la commission :

- D'exiger un moratoire à Postes Canada sur son Plan d'action consistant à éliminer la livraison du courrier à domicile ;
- De réintroduire la livraison du courrier à domicile aux endroits où les boîtes postales ont été installées ;

- D'exiger que la société d'État sursoie 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 ;
- D'exiger à la société d'État de tenir une réelle consultation publique afin d'entendre les municipalités, la société civile et la population sur cette question, car la poste est considérée un service essentiel auprès des citoyens ;
- D'intervenir auprès des gouvernements fédéral et provincial pour faire pression sur la société d'État afin qu'elle présente des alternatives à l'arrêt des services de livraison du courrier à domicile et envisage de nouvelles façons d'accroître ses services et ses revenus ;
- De faire des pressions auprès des municipalités afin qu'elles travaillent de pair pour pousser Postes Canada à être davantage transparente.

CONCLUSION

Postes Canada détient le monopole du relevage et de la transmission des lettres de moins de 500 grammes et de leur distribution aux destinataires sur le territoire canadien. L'avenir du service postal au Canada a été questionné en 2008 et sa privatisation n'a pas été retenue. Cette interrogation fait de nouveau surface à la suite du rapport déposé par le *Conference Board of Canada* en 2013.

Certes, Postes Canada doit réviser son positionnement à tous les cinq ans, mais il appert que la situation présentée ne soit pas aussi dramatique qu'elle le laisse entendre. Sans le dépôt de toutes les études qui appuient le choix de cette décision d'implanter le Plan d'action en cinq points, il est difficile de croire que ce plan est la seule solution possible. C'est pourquoi cette décision est tant décriée par les citoyens et les organismes entendus lors de cette consultation publique montréalaise ainsi qu'au moyen de plusieurs pétitions pancanadiennes qui circulent. Une opinion que partage les commissaires.

Pourtant, des transformations au service postal sont en cours, d'autres ont été évoquées et des alternatives ont été proposées. Malgré cela, les travailleurs, les citoyens et les municipalités touchés ne se sentent pas entendus par Postes Canada. Conséquemment, on y constate plutôt une déresponsabilisation de celle-ci au détriment de ces derniers, ce qui ne constitue pas une façon de faire d'une société de la Couronne. Par ailleurs, la collectivité n'approuve pas le fait de se départir d'actifs importants auxquels ils ont grandement contribué.

Postes Canada doit maintenir un service postal viable et universel pour **tous** les citoyens, qui respecte les droits des personnes âgées, vulnérables et ayant des limitations fonctionnelles, car ce sont elles qui sont les plus touchées par les changements apportés à la livraison du service postal. C'est pourquoi aux noms des citoyens et organismes entendus, la commission a adopté les recommandations qui suivent.

LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION

À la suite de l'examen public mené et relatif aux impacts sur la population montréalaise de la décision de Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à domicile en milieu urbain, la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise remercie les représentants de la Ville de Montréal et de Postes Canada pour leur collaboration et les citoyens et organismes pour leur participation.

ATTENDU QUE le Canada serait le premier pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le seul du G8 à mettre fin drastiquement à la livraison du courrier à domicile;

ATTENDU QUE 68 % de la population du Québec (selon un sondage Angus Reid) et que 95 % des mémoires présentés devant cette commission s'objectent à la décision annoncée par Postes Canada au mois de décembre 2013 d'éliminer la livraison du courrier à domicile et d'installer les boîtes postales communautaires dans les centres urbains et critiquent l'absence de transparence qui émane de cette décision; de plus, les milliers de signatures recueillies dans le cadre de la campagne Sauvons Postes Canada corroborent cette position;

ATTENDU QUE le caucus des maires des grandes villes de la Fédération canadienne des municipalités, l'Union des municipalités du Québec (UMQ) et de nombreuses collectivités canadiennes se sont exprimées contre l'arrêt de la livraison du courrier à domicile;

ATTENDU QUE la Loi sur la Société canadienne des postes confère un privilège exclusif à Postes Canada et que cette dernière doit assurer un service postal universel à tous les destinataires sans aucune discrimination;

ATTENDU QUE le Plan d'action en cinq points de Postes Canada a été imposé sans processus législatif au Parlement canadien;

La Commission sur le développement social et la diversité montréalaise soumet les recommandations suivantes au conseil municipal et au conseil d'agglomération :

LES IMPACTS SUR LA POPULATION MONTRÉALAISE

CONSIDÉRANT les interventions des citoyens et des groupes entendus lors de la consultation publique menée par la commission;

CONSIDÉRANT l'insuffisante consultation publique dirigée par Postes Canada (sondage en ligne et invitations ciblées), et décriée lors des auditions de la commission;

CONSIDÉRANT le non-respect des consommateurs et des partenaires dans le processus mis en place par Postes Canada qui ont été peu ou pas pris en compte, incluant les impacts négatifs sur la population;

CONSIDÉRANT que plusieurs intervenants crédibles ont mis en doute l'étude du Conference Board of Canada sur les difficultés financières de Postes Canada et que la commission partage également ce doute, d'autant plus qu'aucune autre analyse ne vient confirmer ou infirmer les conclusions de cette dernière;

Il est recommandé:

R-1

Que la Ville et l'agglomération de Montréal considèrent tous les recours possibles et fassent pression auprès du gouvernement fédéral et de Postes Canada pour mettre fin à l'implantation de nouvelles boîtes postales communautaires sur leur territoire.

CONSIDÉRANT que l'agglomération de Montréal est composée de 1,8 million d'habitants ;

CONSIDÉRANT que la population aînée est diversifiée, qu'elle représente plus de 15 % de la population et que d'ici 2026, une personne sur cinq habitant l'île de Montréal aura 65 ans et plus;

CONSIDÉRANT que les propositions avancées par Postes Canada, relativement à la gestion individuelle des accommodements prévue dans l'implantation des boîtes postales communautaires pour les personnes à limitations fonctionnelles (33 % de la population du Québec), semblent irréalistes pour assurer un service continu à cette clientèle vulnérable, souvent démunie;

CONSIDÉRANT que les coûts reliés à l'application du Plan d'action en cinq points de Postes Canada n'ont pas été chiffrés et que les conséquences nombreuses pour les citoyennes et les citoyens n'ont pas été évalués;

CONSIDÉRANT l'utilisation limitée des technologies numériques par les personnes âgées, les personnes à limitations fonctionnelles et les citoyennes et les citoyens défavorisés démontrée devant la commission;

CONSIDÉRANT combien l'autonomie de ces personnes et leur maintien à domicile constituent des priorités;

CONSIDÉRANT l'importance de l'application de la Charte canadienne des droits et libertés, de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et de la Charte montréalaise des droits et des responsabilités;

CONSIDÉRANT que le formulaire médical exigé par Postes Canada porte atteinte à la vie privée et constitue une discrimination;

Considérant la Politique d'accessibilité universelle, adoptée en 2011, et mise en œuvre par la Ville de Montréal;

CONSIDÉRANT que l'approche de Postes Canada ne correspond pas à l'application d'une politique d'accessibilité universelle, et est, au contraire, fondée sur la notion d'accommodements;

CONSIDÉRANT le rôle social des facteurs et factrices trop souvent ignoré;

CONSIDÉRANT que la fin du service à domicile entraînerait une privatisation de services de même que des coûts additionnels pour la population, notamment pour les personnes les plus démunies;

CONSIDÉRANT que Postes Canada n'a porté aucune considération aux impacts négatifs et quotidiens sur la population, les consommateurs et leurs partenaires;

CONSIDÉRANT que pour la Ville et l'agglomération de Montréal, la livraison du courrier à domicile constitue un service essentiel pour leur population;

Il est recommandé :

R- 2

Que la Ville et l'agglomération de Montréal refusent l'application du Plan d'action en cinq points de Postes Canada au nom des citoyens et citoyennes qu'elles représentent et exhortent la société d'État à maintenir la livraison du service postal à domicile en milieu urbain.

CONSIDÉRANT qu'en vertu de la Loi sur la Société canadienne des postes, Postes Canada outrepassa ses compétences en éliminant la livraison du courrier à domicile sans approbation par le Parlement canadien; cette décision étant inconstitutionnelle et inopérante;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de la Loi sur la Société canadienne des postes, de la Charte canadienne des droits et libertés et de la Loi canadienne sur les droits de la personne, l'élimination de la livraison du courrier à domicile par Postes Canada entraîne une discrimination :

- en ne tenant pas suffisamment compte des besoins particuliers des personnes âgées ou des personnes ayant des limitations fonctionnelles;
- en accroissant la vulnérabilité des personnes âgées ou des personnes ayant des limitations fonctionnelles en ajoutant de nouveaux obstacles à leur accessibilité;
- en ne satisfaisant pas à l'obligation à prendre des mesures d'adaptation à l'égard des personnes, sans que ces mesures ne soient toutefois excessives, ce qui constitue un manquement contraire aux lois précédemment citées;
- en ne se sentant pas astreint d'honorer la Convention relative aux droits des personnes handicapées, ce qui, par ailleurs, soulève les difficultés à l'implantation des boîtes postales communautaires qui respecte la Politique d'accessibilité universelle adoptée par la Ville de Montréal;
- en n'assurant pas un niveau de service comparable, universel et abordable pour toutes les collectivités.

Il est recommandé :

R-3

Que la Ville et l'agglomération de Montréal déposent une requête en intervention en Cour fédérale afin qu'elle puisse intervenir et se tenir informée du déroulement du dossier dans le cadre du recours entamé par le Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes (STTP), le Réseau d'action des femmes handicapées du Canada, l'Alberta Network for Mental Health, l'Arch Disability Law Centre, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, la Fédération nationale des retraités, l'Association des syndicalistes retraités du Canada et mesdames Patricia Israel et Susan Dixon.

CONSIDÉRANT les nombreuses pertes d'emplois directs et indirects sur le territoire montréalais ayant un effet négatif sur l'économie;

CONSIDÉRANT les risques de perte de valeur du patrimoine immobilier pour les propriétaires situés près des boîtes postales communautaires extérieures;

Il est recommandé :

R- 4

Que la Ville et l'agglomération de Montréal exigent de Postes Canada :

- **Une étude sur l'évaluation des conséquences économiques de la perte d'emplois directs et indirects de ses employés;**
- **Une étude sur les risques de perte de valeur du patrimoine immobilier pour les propriétaires situés près des emplacements des boîtes postales communautaires.**

LES IMPACTS SUR LES CHAMPS DE COMPÉTENCES DES VILLES

CONSIDÉRANT l'absence de transparence et d'engagement de Postes Canada soulignée à plusieurs reprises par les intervenants entendus lors de la consultation publique;

CONSIDÉRANT que Postes Canada est une société d'État et de services publics et que la population est la première à subir les contrecoups de l'ensemble de leurs décisions unilatérales;

CONSIDÉRANT que Postes Canada n'a soumis aucune alternative possible à son Plan d'action en cinq points;

CONSIDÉRANT que Montréal a été désignée en 2006 Ville UNESCO de design et que l'affirmation de cette désignation est articulée autour de l'amélioration du design de la Ville;

CONSIDÉRANT les nombreux exemples de municipalités exposés à la commission où les boîtes postales communautaires ont un impact visuel important dans les quartiers;

CONSIDÉRANT qu'il faudrait 15 000 emplacements de boîtes postales communautaires pour desservir 700 000 logements privés de l'agglomération, ce qui représenterait environ 25 kilomètres de boîtes mises bout à bout;

CONSIDÉRANT les nombreux exemples de municipalités exposés à la commission qui ont mis en évidence les problèmes d'implantation et d'entretien de ces boîtes postales communautaires;

Considérant les impacts de l'implantation des boîtes postales communautaires sur les services d'urbanisme et d'aménagement du territoire;

CONSIDÉRANT, à l'instar de nombreux exemples d'autres municipalités exposés à la commission, qu'une augmentation des coûts des services municipaux est plausible (déneigement, nettoyage et pollution visuelle, éclairage, circulation, stationnement, sécurité, aménagement paysager et urbain, etc.);

CONSIDÉRANT que Postes Canada procède à l'installation des boîtes postales communautaires sans entente formelle avec les municipalités;

Il est recommandé :

R-5

Que la Ville et l'agglomération de Montréal fassent valoir, auprès du gouvernement fédéral et de Postes Canada, les conséquences financières et opérationnelles, appréhendées ou prévisibles, de l'application du Plan d'action en cinq points sur leurs champs de compétence et cadre réglementaire, notamment en matière d'urbanisme, de gestion du domaine public, de sécurité et d'accessibilité universelle.

R-6

Que la Ville et l'agglomération de Montréal fassent valoir, auprès du gouvernement fédéral et de Postes Canada, les ratés de l'implantation des boîtes postales communautaires, notamment le non-respect des lignes directrices, guides et normes sur lesquels repose le Plan d'action en cinq points.

Les recommandations ont été adoptées à l'unanimité par les membres lors de l'assemblée publique du 17 février 2015.

ANNEXE I

LISTE DES PERSONNES RESSOURCES ET DES INTERVENANTS

Responsable politique :

Mme Monique Vallée, membre du comité exécutif et responsable du dossier du développement social et communautaire ainsi que de l'itinérance, conseillère de la Ville à l'arrondissement de LaSalle

Liste des personnes ressources :

Ville de Montréal :

M. Driss Ezzaher, chef de division, Circulation et occupation du domaine public, arrondissement de Ville-Marie

Me Domenico Zambito, secrétaire d'arrondissement, arrondissement de Ville-Marie

Mme Johanne Derome, directrice du service, Service de la diversité culturelle et des sports

M. Patrice Allard, chef de division, Division de la diversité sociale

Mme Rabia Chaouchi, chef d'équipe, Division de la diversité sociale

M. Jean-Claude Cayla, conseiller en aménagement, Division de la planification urbaine

Me Benoît Dagenais, directeur du service, Service des affaires juridiques et avocat en chef

Me Véronique Belpaire, chef de division, Direction des affaires civiles – Droit public et législatif

Me Mélissandre Asselin-Blain, avocate, Direction des affaires civiles – Droit public et législatif

Postes Canada :

Mme Susan Margles, vice-présidente, Relations gouvernementales et politique

M. Jacques Côté, président du groupe Réseau de livraison physique

Mme Manon Fortin, directrice générale, Opérations de livraison – Est

M. Gilles Chagnon, gestionnaire, Relations municipales Affaires gouvernementales, présent à titre d'observateur

SÉANCE PUBLIQUE – 9 DÉCEMBRE 2014

Liste des intervenants sans inscription préalable :

1. M. Alain Duguay, président, section locale du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP)
2. M. Patrice Benoît, trésorier, Conseil central de la Confédération des syndicats nationaux (CSN)
3. M. Pierre Lévesque, directeur général, ex Aequo
4. M. François Robillard, citoyen
5. Mme Anna Kwon, consultante en accessibilité universelle, Société Logique
6. Mme Anne Pelletier, directrice, Regroupement de personnes handicapées aveugles et amblyopes
7. M. Richard Caboton, président, section locale de Sainte-Thérèse du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP)

8. Mme Karine Triollet, coordonnatrice, Action-Gardien, Table de concertation communautaire de Pointe Saint-Charles

SÉANCE PUBLIQUE – 20 JANVIER 2015

Liste des intervenants qui ont présenté leur mémoire :

1. Mme Linda Gauthier, présidente,
2. Mme Caroline Bouchard, attachée
3. M. Denis Lemelin, président national, Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes (STTP)
4. M. Vincent Dussault, citoyen
5. Mme Anna Kwon, consultante en accessibilité universelle, Société Logique
6. M. Al Gardner, président, Beaconsfield Citizens Association
7. Mme Anne Pelletier, directrice, Regroupement de personnes handicapées aveugles et amblyopes
8. M. Alain Giguère, député NPD de Marc-Aurèle Fortin

Mémoire déposé sans présentation :

1. M. Guillaume Brodeur, facteur

SÉANCE PUBLIQUE – 21 JANVIER 2015

Liste des intervenants qui ont présenté leur mémoire :

1. M. Alexandre Boulerice, député de Rosemont – La Petite-Patrie
2. Messieurs André Grandchamps et Marc-Édouard Joubert, secrétaire général et vice-président, Conseil régional de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) – Montréal Métropolitain
3. M. Louis Larivière, président, Regroupement des syndicalistes à la retraite, Conseil régional de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) – Montréal Métropolitain (RSR-CRFTQMM)
4. Mme Micheline Jourdain, présidente, Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ-CSQ) île de Montréal et Mme Danielle Woulfe, présidente, AREQ – conseil sectoriel – Secteur B du Ruisseau Rimbeault
5. M. Alain Duguay, président, section locale du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP)

6. Mme Karine Triollet, coordonnatrice, Action-Gardien, Table de concertation communautaire de Pointe Saint-Charles
7. M. Daniel Bélanger, directeur général, Action Prévention Verdun et représentant, Table du Regroupement TANDEM et Mme Véronique Duclos, directrice, Tandem Villeray – Saint-Michel – Parc Extension

Seule intervenante qui a posé des questions :

1. Mme Diane Desjardins, citoyenne

SÉANCE PUBLIQUE – 22 JANVIER 2015

Liste des intervenants qui ont présenté leur mémoire :

1. M. Pierre Lévesque, directeur général, Ex Aequo
2. Mme Maryse Leclair, coordonnatrice, Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM)
3. M. Gilles Parent, citoyen
4. M. Normand Laforce, membre, Comité logement Ville-marie

Seul intervenant qui a posé des questions :

1. M. Alain Duguay, citoyen

RÉSOLUTIONS REÇUES EN COURS DE PROCESSUS D'ÉTUDE SANS PRÉSENTATION ORALE :

Résolutions reçues en soutien aux services postaux par des personnes et des organismes (voir annexe III)

SÉANCE PUBLIQUE – 17 FÉVRIER 2015

Liste des intervenants

1. M. Denis Lemelin, président national, Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes (STTP)
2. M. Alain Duguay, président, section locale du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP)
3. M. Patrice Benoît, trésorier, Confédération des syndicats nationaux (CSN)
4. Mme Micheline Jourdain, présidente, Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ-CSQ) île de Montréal

ANNEXE II

RÉSOLUTION DU CONSEIL MUNICIPAL (CM13 1107)



Extrait authentique du procès-verbal d'une assemblée du conseil municipal

Assemblée ordinaire du lundi 16 décembre 2013 Séance tenue le 16 décembre 2013	Résolution: CM13 1107
---	-----------------------

Déclaration relative à la réforme de Postes Canada

Attendu que Postes Canada a récemment annoncé officiellement la réforme de ses services;

Attendu que cette réforme implique une augmentation des coûts des envois postaux et l'élimination progressive sur cinq ans du service postal porte à porte;

Attendu que ce service postal sera remplacé par des boîtes postales communautaires;

Attendu que la Fédération canadienne des municipalités a exprimé son inquiétude face aux conséquences que cette réforme aura, entre autres, sur la population vieillissante et les ménages qui comptent sur la livraison du courrier à domicile;

Attendu que près de 300 000 personnes, soit 16 % de la population de Montréal sont des aînés, que près de 50 000 personnes, soit 8 % de la population, sont des personnes à mobilité réduite et que ceux-ci seront directement affectés par cette réforme de ce service essentiel;

Attendu qu'il existe près d'un million de portes dans l'agglomération de Montréal comprenant les résidences privées et les entreprises;

Attendu que plusieurs arrondissements montréalais sont densément peuplés et que l'implantation de boîtes postales communautaires se ferait dans un cadre bâti permettant difficilement cette implantation sur le domaine public;

Attendu que la présence 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;

Attendu que les boîtes communes devront être accessibles 24 heures sur 24 et poseront des enjeux de sécurité;

Attendu que toute intervention sur le domaine public est de juridiction municipale et qu'il appartient à la Ville de Montréal d'autoriser toute implantation de mobilier et toute occupation de domaine public;

Attendu que 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;

Il est proposé par M. Denis Coderre

appuyé par M. Richard Bergeron
M. Benoit Dorais

Et résolu :

de demander à Postes Canada de surseoir à sa décision et d'amorcer le plus rapidement possible un dialogue avec les municipalités qui sont directement touchées par la réforme des services postaux.

Un débat s'engage.

À 15 h 48, M. Frantz Benjamin quitte le fauteuil présidentiel et cède sa place à la conseillère Érika Duchesne.

Adopté à l'unanimité.

15.02
/cb

Denis CODERRE

Maire

Colette FRASER

Greffière adjointe

(certifié conforme)

Colette FRASER
Greffière adjointe

Signée électroniquement le 19 décembre 2013

ANNEXE III

RÉSOLUTIONS REÇUES EN SOUTIEN AUX SERVICES POSTAUX

Liste des personnes et organismes

Action autonomie, le collectif pour la défense des droits en santé mentale de Montréal

Alliance des professeures et professeurs de Montréal

Archambault, Suzanne

Association internationale des machinistes et des travailleurs et des travailleuses de l'aérospatiale – Section locale 712

Bérubé, France

Boucherie Charcuterie Motta

Centre dentaire docteur Louis Béland

Charness, Charness et Charness

Comité logement Rosemont

Comité logement Ville-Marie

Dépanneur Yu Jia

Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Fédération nationale des retraités – National Pensioners Federation

FRAPRU

Garderie Les Jeunes débrouillards

Généreux, B.

Généreux, Stéphanie

Hadam, Caroline

JL Richer inc., 819 rue Provost, Lachine

La Cena, épicerie-traiteur

Lamour industrie inc.

Leasehold Construction Corporation

Lupien et Associés Denturologistes inc.

Les entreprises Laurentien électrique inc.

Nettoyeur Liège

Pearson Teachers Union

Quebec Provincial Association of Teachers

Quincaillerie Liège inc.

Syndicat canadien de la fonction publique – Québec

Syndicat canadien de la fonction publique – SCFP-675

Syndicat québécois des employées et des employés de services, section locale 298

Uniprix, 1005, rue Liège Ouest

ANNEXE IV

QUELQUES PHOTOGRAPHIES D'INSTALLATIONS DE BÔTES POSTALES COMMUNAUTAIRES

Provenant du 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







