

# Recommandations relatives à la sécurité et aux enquêtes

Il est impossible de mettre au point au ministère des Postes un programme acceptable de sécurité qui éliminerait entièrement les dommages et les pertes. Pour atteindre cette sécurité absolue, il faudrait adopter des mesures si draconiennes qu'elles seraient inacceptables à la société canadienne. Le ministère des Postes aurait également à mettre l'accent de façon démesurée sur la sécurité. La sécurité n'est qu'un des objectifs des Postes canadiennes. Cet objectif doit faire contrepoids à d'autres comme ceux relatifs à la production et à la rentabilité. Néanmoins, le besoin d'amélioration est considérable.

La Commission en est venue à la conclusion que le ministère des Postes n'a pas fait d'efforts suffisamment sérieux pour diminuer les pertes occasionnées par des activités préméditées. La preuve recueillie par la Commission a démontré que certains employés des Postes concevaient la sécurité comme une question secondaire aux autres buts de l'organisme. On la considère non pas comme «une guerre ouverte contre les pertes» mais plutôt comme une tentative passive et limitée d'«endiguement». L'immense lacune qui existe entre les objectifs déclarés de sécurité et les pratiques courantes à ce sujet démontre clairement que le ministère des Postes n'a jamais décidé quelle priorité il devait accorder à la sécurité. Cette situation illustre sans doute moins une intention réfléchie qu'une négligence anodine. En effet, de l'aveu même de plusieurs cadres supérieurs et intermédiaires, le ministère des Postes n'a jamais étudié sérieusement la question de la sécurité, ni décidé d'un programme d'action à cet égard.

La Commission s'est fondée sur la nécessité de présenter des recommandations réalistes qui tiennent compte de la structure actuelle des Services de sécurité et des enquêtes au sein du ministère des Postes, des restrictions relatives aux ressources humaines et financières qui influent sur l'exploitation du Ministère, de la transformation imminente du ministère des Postes en société de la Couronne et de l'absence actuelle de coordination, au plan fédéral, des politiques relatives à la police et à la sécurité.

Chaque recommandation se rapporte à l'une des trois exigences fondamentales du système de sécurité décrit au chapitre 2: organisation et structure administratives, sécurité du personnel et sécurité physique.

A n'en pas douter, les divers services de sécurité et d'enquêtes du gouvernement fédéral ont grand besoin d'être coordonnés, tant sur le plan des lois habilitantes que sur celui de la direction administrative. Certaines des recommandations de la Commission relatives à la sécurité au ministère des Postes sont formulées dans l'espoir que cette tâche sera entreprise sous peu. En s'attaquant à l'indispensable réforme de sa propre mission de sécurité et d'enquêtes, le ministère des Postes a la chance de pouvoir créer un modèle dont pourront s'inspirer les autres secteurs de l'administration publique. Ce modèle devrait clairement définir l'autorité dirigeante et les responsabilités qui lui sont imparties. Quant à son mandat, il faudrait percevoir clairement qu'il est séparé et distinct de celui des corps de police à tous les niveaux.

De façon générale, on a admis, lors de l'enquête de la Commission, que l'objectif déclaré du ministère des Postes de faire de la sécurité une responsabilité partagée par tous les employés des Postes n'a pas encore été réalisée, malgré les directives et les instructions émises à titre de politique institutionnelle. Les opérations postales, tous en ont convenu, sont beaucoup trop vastes et complexes pour accepter qu'un seul groupe de spécialistes tel que les Services de sécurité et des enquêtes prenne sur eux d'établir et de faire observer «les mesures de sécurité nécessaires à la protection du personnel, du courrier, de la propriété et des valeurs qui dépendent des Postes canadiennes».<sup>1</sup>

En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 1 les responsabilités individuelles en matière de sécurité de tous les employés des Postes soient définies, qu'elles leur soient communiquées et qu'on en facilite la mise en œuvre en:**

- a. inscrivant dans les descriptions officielles de tâches des cadres, leurs responsabilités particulières en matière de sécurité et en répétant celles-ci dans les plans annuels d'exploitation commerciale;
- b. instaurant des programmes de formation en matière de sécurité à l'intention des employés, non seulement pour les sensibiliser aux conséquences légales des transgressions de la Loi sur les postes, du Code criminel et de la Loi sur l'administration financière, mais aussi pour bien leur faire comprendre que les programmes de sécurité sont tout autant destinés à assurer leur propre protection que celle du Ministère;
- c. s'assurant que tous les employés des Postes comprennent à fond la responsabilité qui leur incombe d'aider à

---

1. Services de sécurité et des enquêtes. Politique générale des Postes. Normes et lignes directrices des Postes, no 22-1-1, le 19 septembre 1974.

déceler les problèmes, à mettre au point des programmes généraux et particuliers de prévention, et à conduire les enquêtes sur les infractions;

- d. tenant les cadres et les employés subalternes comptables des pertes encourues et des infractions aux règles de sécurité, par l'incorporation, dans l'évaluation annuelle de leur rendement, d'un rapport indiquant s'ils ont satisfait aux exigences de la sécurité.

Depuis l'adoption par le ministère des Postes, au début des années 1970, de la décentralisation de la gestion, les régions ont été investies de la responsabilité des opérations en matière de sécurité et d'enquêtes, comme d'ailleurs en ce qui a trait à la commercialisation, aux services financiers, à l'administration du personnel et à l'exploitation. A l'administration centrale des Postes, à Ottawa, le sous-ministre dispose d'un groupe de conseillers comprenant cinq sous-ministres adjoints et divers directeurs ayant une responsabilité à l'échelle nationale; tous ces cadres supérieurs dispensent également une «orientation fonctionnelle» aux bureaux locaux. Le directeur national de la Sécurité et des enquêtes relève du sous-ministre adjoint responsable des Services opérationnels, mais il ne détient aucune autorité opérationnelle à l'égard des Services de sécurité et des enquêtes dans les quatre régions postales. Certes, il décide des politiques, donne des conseils professionnels (l'«orientation fonctionnelle») sur demande ou de sa propre initiative, mais, en vertu de l'organisation actuelle du Ministère, il n'a pas le pouvoir de donner des ordres aux directeurs régionaux de la Sécurité et des enquêtes.

Les directeurs régionaux de la Sécurité et des enquêtes rendent compte au directeur général de leur région respective et tous les inspecteurs des Postes en service dans les régions rendent compte au directeur de la Sécurité et des enquêtes de leur région.

Incorporer la tâche de la sécurité et des enquêtes dans le cadre de responsabilité de l'équipe régionale de gestion comporte certains avantages. Du point de vue du directeur général de région, il dispose ainsi du pouvoir de décider de la priorité à donner à la sécurité et aux enquêtes, à la répartition des ressources et aux rapports entre les inspecteurs des Postes et les gestionnaires des établissements postaux, d'une part, et les responsables de l'application de la loi sur le plan local d'autre part. Poursuivre des employés pour des actes criminels ou recourir plutôt à des sanctions disciplinaires est donc une question qui se tranche à l'échelon régional.

Les inconvénients de l'autonomie régionale à l'égard des activités en matière de sécurité et d'enquêtes résident dans le danger d'éventuels conflits d'intérêt et dans la difficulté de préserver une norme nationale de sécurité qui

soit constante. De toute évidence, l'efficacité de la décentralisation de la tâche de sécurité et d'enquêtes varie selon les charges et les responsabilités qui sont attribuées aux inspecteurs des Postes. Si les inspecteurs des Postes n'étaient responsables, comme l'ont recommandé les syndicats des Postes, que de la sécurité préventive aux établissements postaux et non des enquêtes, alors la thèse de la décentralisation serait plus convaincante. La sécurité préventive doit être l'affaire de tous les gestionnaires et pour les conseiller, ils devraient y avoir à divers paliers de gestion un inspecteur des Postes nommé à cette fin. En autant qu'il y ait un ensemble de normes nationales de sécurité, la décentralisation de la sécurité préventive peut se faire sans nuire à l'efficacité et sans compromettre le principe de la responsabilité de rendre compte.

Si la tâche des enquêtes est ajoutée aux responsabilités des inspecteurs des Postes — la Commission en est venue à la conclusion qu'un service capable de faire des enquêtes s'impose au sein du ministère des Postes — la thèse de la décentralisation est moins persuasive. Lorsque l'inspecteur responsable dans chaque région, soit le directeur régional de la Sécurité et des enquêtes, relève du directeur général de région, le principe du caractère indépendant des enquêtes est mis en cause. Dans les conditions actuelles de décentralisation, un directeur général de région et son directeur de la Sécurité et des enquêtes sont en mesure de cacher au ministre des Postes et à son sous-ministre la preuve de méfaits et d'actes criminels. Un directeur régional de la Sécurité et des enquêtes peut être tenté de garder pour lui la preuve de méfaits qui terniraient l'image de la productivité, de la diligence et de l'intégrité du directeur général de région et de son personnel, car il relève directement du directeur général de région et non de l'administration centrale des Postes à Ottawa. La Commission n'est pas au courant de «camouflages» qui se seraient produits, mais n'empêche que la possibilité existe.

Les entretiens que la Commission a eus avec des hauts fonctionnaires des Postes du Canada et des Etats-Unis, l'ont amenée à conclure que les gestionnaires des bureaux de poste tiendraient compte davantage des conseils et des recommandations des inspecteurs des Postes si ces derniers, en plus de leurs responsabilités en matière de sécurité et d'enquêtes, étaient également chargés de la vérification des opérations financières, voire même de la vérification de la gestion. Il faudrait former les inspecteurs à la vérification interne afin de s'assurer que les recettes et les revenus des Postes reçoivent une protection adéquate et que les opérations postales soient conformes aux exigences des lois et des règlements régissant les Postes. Les inspecteurs devraient également évaluer l'efficacité de la gestion et la rentabilité dans les domaines de traitement du courrier, des systèmes de

données, du service à la clientèle, des opérations financières et des contrats de transport postal, et soumettre des recommandations pour leur amélioration.

Les gestionnaires d'exploitation tiendront beaucoup plus compte de l'opinion des inspecteurs des Postes s'ils savent que les inspecteurs établissent des rapports sur l'efficacité de la gestion et l'intégrité financière, en plus des rapports sur l'état de la sécurité préventive. Si la vérification de la gestion et la vérification des opérations financières s'ajoutaient aux fonctions des inspecteurs des Postes, il deviendrait alors essentiel de mettre en place une organisation autonome et centralisée de la sécurité et des enquêtes. Avec le temps, grâce à ces fonctions supplémentaires, les inspecteurs deviendraient les mandataires du sous-ministre des Postes (ou du président de la Société des Postes), lui fournissant ainsi l'assurance que la gestion de l'exploitation se déroule en conformité avec les objectifs nationaux des Postes.

En conséquence, la Commission recommande que:

- SEC 2 la tâche de la sécurité et des enquêtes soit réorganisée pour en faire un service centralisé, sous le nom de «Service de l'inspecteur général des Postes» et sous la direction d'un «inspecteur général des Postes» qui rendrait compte directement au sous-ministre des Postes (ou au président de la Société des Postes).**
- SEC 3 en plus des responsabilités actuelles en matière de sécurité et d'enquêtes, le Service de l'inspecteur général des Postes devienne responsable de la vérification de la gestion, de la vérification des opérations financières et de la préparation de rapports d'ordre général sur l'efficacité du ministère des Postes.**
- SEC 4 le Service de l'inspecteur général des Postes soit autorisé à exercer son activité dans les limites de son propre budget indépendant.**

Les Postes canadiennes comptent 8,257 établissements postaux éparpillés de Terre-Neuve à la Colombie-Britannique, environ 53,000 employés à temps plein et 79 inspecteurs des Postes. Dans la ligne de pensée des recommandations sur l'amélioration de la sécurité préventive et sur des responsabilités additionnelles en matière de vérification confiées aux inspecteurs des Postes, il faudrait accroître l'effectif du nouveau Service de l'inspecteur général des Postes bien au delà de celui dont disposent les Services actuels de sécurité et des enquêtes. La Commission a déjà noté que la proportion d'inspecteurs par rapport au nombre d'employés dans le service postal des Etats-Unis est deux fois plus élevée qu'au Canada. La Commission recommande que:

**SEC 5 la tâche de la sécurité et des enquêtes bénéficie d'un contingent plus large et plus adéquat de ressources humaines, en rapport avec la responsabilité de donner des conseils sur la sécurité de tous les établissements postaux éparpillés sur un immense territoire, d'enquêter sur les délits contre un service postal employant plus de 50,000 personnes et d'accomplir de nouvelles tâches de vérification de la gestion et des opérations financières n'importé où au Canada.**

Même si la plupart des inspecteurs ont plus de 20 ans d'expérience en tant qu'employés des Postes ou d'agents d'application de la loi, la Commission a noté qu'on n'exigeait d'eux d'autre scolarité que le diplôme d'école secondaire et que les nouveaux inspecteurs n'étaient soumis à d'autres programmes réguliers de formation qu'un cours de base d'une durée de trois semaines. Pour commencer à travailler en qualité d'inspecteur des Postes, il n'est pas absolument nécessaire d'avoir déjà terminé ce cours avec succès et d'ailleurs, ce n'est pas non plus un élément indispensable de la période normale d'essai.

A l'heure actuelle, aucun inspecteur des Postes n'a la compétence pour conseiller les cadres supérieurs du Ministère sur la sécurité relative aux futurs services du courrier électronique, voire même aux services actuels de ce genre. Le temps consacré à la formation de base sur les droits civils, sur les techniques de l'interrogatoire et sur la rédaction des rapports est nettement insuffisant. La Commission sait, bien sûr, qu'une femme occupe un poste d'inspecteur à titre intérimaire, mais il n'y a pas à l'heure actuelle d'inspectrice des Postes à titre permanent. Le recrutement d'inspectrices des Postes rendrait le personnel de sécurité et d'enquêtes plus représentatif de l'ensemble de la force ouvrière au sein du ministère des Postes et permettrait également l'interrogatoire des employées des Postes par des femmes. On a signalé à la Commission que certaines employées des Postes se sentent intimidées lorsqu'elles sont interrogées par des inspecteurs.

La Commission a été impressionnée par les normes de recrutement et de formation du Service d'inspection des Postes américaines qui a pour but de créer un service de métier composé d'inspecteurs et d'inspectrices bien instruits, bénéficiant d'une formation professionnelle et capables de s'attaquer aux tendances modernes de la criminalité. Les recrues du Service d'inspection des Postes américaines doivent détenir au moins un diplôme universitaire, de préférence en droit ou en techniques d'application de la loi ou en comptabilité ou en administration des affaires ou, encore, en informatique. Les stagiaires suivent un cours obligatoire d'une durée de 16 semaines avant d'assumer leurs fonctions. On leur offre régulièrement des cours de recyclage et des cours de spécialisation.

Les inspecteurs des Postes canadiennes doivent devenir des professionnels qualifiés s'ils veulent être en mesure d'écarter les menaces à la sécurité postale présentées par les méthodes sophistiquées du crime organisé, le crime par l'informatique ainsi que la violation des systèmes informatisés, en plus d'exercer des fonctions de vérification de la gestion et des opérations financières. Ils doivent recevoir une formation professionnelle de grande qualité pour apporter à cette tâche la compréhension des réalités des relations patronales-ouvrières et pour gagner la coopération de l'ensemble des employés des Postes.

La Commission recommande que:

**SEC 6 les recrues du Service de l'inspecteur général possèdent les qualifications de base suivantes:**

- a. un diplôme universitaire ou la scolarité équivalente dans des domaines tels que la comptabilité, l'informatique, le droit, l'administration des affaires ou le commerce;
- b. de préférence, au moins cinq ans de service au ministère des Postes, dans un organisme d'application de la loi ou dans d'autres domaines pertinents; et
- c. le bilinguisme ou une disposition à suivre des cours de langue au besoin.

**SEC 7 le ministère des Postes tiennent chaque année un concours national pour réunir en une liste le nom des personnes admissibles à être nommées au Service de l'inspecteur général des Postes. Le comité responsable de ce concours annuel devrait s'efforcer de s'assurer:**

- a. qu'une proportion satisfaisante de femmes figure sur la liste d'admissibilité; et
- b. qu'au fur et à mesure qu'il survient une vacance dans une section du Service de l'inspecteur général des Postes, tant dans une région qu'à l'administration centrale, qu'elle soit comblée par une personne dont le nom figure sur la liste d'admissibilité.

**SEC 8 les recrues du Service de l'inspecteur général soient envoyées immédiatement à un cours détaillé de formation de base, disponible dans les deux langues officielles, leur emploi étant conditionnel à leur réussite du cours. Ce cours de base devrait fournir une formation dans les domaines suivants:**

- a. les lois et les règlements régissant le ministère des Postes (ou la Société des Postes) et la nomination et les activités des inspecteurs des Postes;
- b. l'examen des mesures de sécurité préventive;
- c. les techniques propres aux enquêtes et aux interrogatoires;
- d. les libertés civiles, y compris le droit des personnes interrogées à se chercher un avocat et à retenir ses services, ainsi que le droit de garder le silence;

- e. la rédaction de rapports;
- f. les rouages de l'administration publique;
- g. l'analyse statistique;
- h. la protection des revenus; et
- i. la formation portant directement sur les problèmes de sécurité des Postes canadiennes comme le vol, la fraude, le crime organisé et le courrier électronique.

**SEC 9** en plus du cours de formation de base, le ministère des Postes offre régulièrement des cours obligatoires de recyclage sur tous les aspects de la formation afin de s'assurer que les inspecteurs des Postes soient bien informés des tendances de la criminalité, des techniques propres aux enquêtes et des nouveaux services du ministère des Postes.

En outre,

- a. des programmes de formation défrayés par le ministère des Postes devraient être mis au point en collaboration avec les académies et collèges de la police; et
- b. l'éducation permanente devrait être encouragée grâce à un programme de stimulants visant le remboursement des frais de scolarité.

**SEC 10** aucune promotion ne soit décernée à un inspecteur des Postes sans que celui-ci ne fasse preuve d'un rendement pleinement satisfaisant et qu'il ne termine avec succès des cours de perfectionnement, ce qui serait le signe que l'inspecteur est prêt à assumer des responsabilités de gestion.

**SEC 11** les inspecteurs des Postes occupant un poste supérieur au sein du service d'inspection et ayant des responsabilités de gestion, reçoivent l'instruction nécessaire à la gestion de la formation des recrues et qu'ils soient tenus de rendre compte de l'apprentissage sur les lieux de travail, des recrues affectées à leur section.

**SEC 12** un inspecteur des Postes qui occupe un poste supérieur au sein du service d'inspection soit nommé coordonnateur du recrutement et de la formation, avec mission

- a. de réorganiser les cours de formation de base et les cours de recyclage;
- b. de coordonner un nouveau programme de cours avancés de perfectionnement;
- c. de surveiller le concours annuel visant à recruter les nouveaux inspecteurs des Postes; et
- d. d'assurer la liaison avec les académies et collèges de la police, ainsi qu'avec les collèges communautaires, les universités et les centres de formation de la Commission de la fonction publique.

De toutes les catégories d'emplois au sein du gouvernement fédéral, aucune ne correspond à l'heure actuelle aux tâches effectuées par les Services de sécurité et des enquêtes. Aussi, s'est-on servi de la catégorie

des services administratifs (AS) pour le classement des inspecteurs des Postes, même si leur travail, qui comporte des enquêtes criminelles fort confidentielles et délicates, ne se compare guère à celui d'autres personnes comme les adjoints administratifs qui pourtant appartiennent à la même catégorie (AS). Bien plus, les inspecteurs des Postes, peu importe leur expérience, sont tous classés au niveau AS-3 dont l'échelle de salaire rejoint aussi bien celui des surveillants des Postes que celui des commis subalternes dont les fonctions sont loin d'être aussi délicates. Dans bien des cas, les inspecteurs responsables, qui ont accumulé plusieurs années d'expérience au ministère des Postes en plus d'avoir des responsabilités de gestion, touchent un traitement inférieur à celui des manieurs de dépêches qui, eux, n'ont à s'acquitter que de travaux de routine. La Commission désapprouve la pratique, particulièrement répandue au Québec, consistant à employer des inspecteurs des Postes à titre intérimaire pendant de longues périodes. Cette pratique restreint la possibilité pour la direction de bien planifier l'utilisation efficace de ses ressources.

La Commission est d'avis que l'intention de transformer le ministère des Postes en société de la Couronne fournit une occasion idéale de rectifier l'anomalie du classement et du niveau de rémunération des inspecteurs des Postes. Suite aux recommandations de la Commission voulant que les inspecteurs des Postes entrent dans le cadre du Service de inspecteur général, la Commission recommande également que:

- SEC 13** tous les inspecteurs des Postes, qu'ils s'occupent de la sécurité préventive ou des enquêtes, soient groupés dans une nouvelle catégorie de classement de poste spécialement conçue à l'intention du Service de l'inspecteur général (IGS), partant du niveau de recrutement et d'essai de stagiaire (IGS-01(p)) puis, passant ensuite par les rangs des gestionnaires et des spécialistes, pour atteindre finalement les niveaux les plus élevés (IGS-10).
- SEC 14** l'échelle de rémunération pour le palier des recrues des inspecteurs des Postes corresponde au niveau intermédiaire de rémunération des surveillants des Postes (aux niveaux actuels, environ PO-SUP-3-4) et que le barème de rémunération des inspecteurs responsables équivale aux taux actuels des gestionnaires des Postes (PL).
- SEC 15** l'inspecteur général des Postes, qui rend compte directement au sous-ministre ou au président de la Société des Postes, soit classé dans la catégorie des cadres supérieurs de direction et qu'il soit membre à part entière de l'équipe de haute direction.
- SEC 16** l'échelle de rémunération de l'inspecteur général des Postes corresponde à l'échelle du traitement actuel d'un cadre de direction — 02 (SX2) au sein du gouvernement fédéral.

**SEC 17** les affectations d'inspecteurs des Postes «pour une période déterminée» et les affectations «intérimaires» soient limitées aux cas suivants:

- a. durant la période où se déroulent les procédures de dotation des postes permanents;
- b. durant une période d'essai de durée fixe après la nomination; ou
- c. pour répondre à un besoin provisoire et spécial d'expertise dont le service ne dispose pas.

Le classement actuel des postes, le barème de rémunération et, au moins dans une région, le recours excessif aux affectations intérimaires ou pour une période déterminée, ne contribuent pas, de l'avis de la Commission, à rendre plus attrayante la carrière d'inspecteur des Postes.

A l'heure actuelle, les perspectives d'avancement professionnel pour les inspecteurs des Postes sont très limitées, le classement d'emplois débutant à AS-3 pour un nouvel inspecteur et se terminant à AS-8 pour le directeur national. De plus, le barème de rémunération n'incite pas fortement à rester dans cette carrière. La Commission note avec inquiétude la tendance, dans la région postale du Québec, à utiliser une nomination aux Services de sécurité et des enquêtes comme tremplin pour accéder aux paliers de la gestion, car cela renforce la conviction des employés selon laquelle les inspecteurs des Postes sont à la merci de la haute direction au lieu d'en être indépendants.

Aux yeux de la Commission, la crédibilité des inspecteurs à l'intérieur des Postes exige que le cheminement de leur carrière soit rendu alléchant afin d'attirer des recrues hautement qualifiées, et afin d'assurer une attitude professionnelle à l'égard des affectations, l'aspiration à une formation avancée, une disposition à rester dans le service et une norme d'excellence qui soit uniforme.

Pour rendre attrayant le cheminement de la carrière, la Commission a déjà recommandé de remanier la formation, le classement et le barème de rémunération des inspecteurs des Postes. Afin d'établir une norme professionnelle de rendement équilibré, la Commission recommande que:

**SEC 18** une politique nationale soit adoptée pour qu'il existe dans chaque région une proportion équitable d'inspecteurs ayant de l'expérience des Postes et de ceux ayant de l'expérience dans le domaine de l'application de la loi.

**SEC 19** le Service de l'inspecteur général adopte la politique d'accorder des promotions à ceux qui font déjà partie du service, sauf quand l'on a besoin d'un spécialiste possédant des connaissances dont ne dispose pas le service.

La Commission a noté que le Service d'inspection des Postes américaines exige que ses inspecteurs aient terminé 20 ans de service et soient âgés de 50 ans avant qu'ils ne deviennent admissibles à la pension intégrale. Cela a pour effet de dissuader ses membres d'obtenir des mutations avant d'avoir terminé 20 ans de service; à ce moment-là, les inspecteurs supérieurs peuvent se présenter à des concours pour obtenir des postes de gestion au sein des Postes elles-mêmes.

Le maintien d'un effectif stable d'inspecteurs des Postes comporte des avantages évidents: il rehausse la qualité du travail et l'image de la carrière. Pour ces motifs, la Commission estime que le ministère des Postes devrait adopter la politique de fournir des stimulants aux inspecteurs afin de les inciter à rester dans le service pendant une période raisonnable, acquérant ainsi progressivement une plus grande expérience de la gestion au plan régional et au niveau de l'administration centrale, avant de devenir admissibles aux concours donnant accès à des postes de gestion, d'élaboration des politiques, ou à d'autres postes en dehors du Service général d'inspection. La Commission recommande donc:

**SEC 20 avant de devenir admissibles aux concours donnant accès à des postes de gestion ou d'élaboration de politiques, en dehors du Service général d'inspection et au sein de l'administration centrale des Postes, les inspecteurs aient servi, tant au plan régional qu'au niveau de l'administration centrale, à titre d'inspecteur, d'inspecteur supérieur (ou de spécialiste), d'inspecteur responsable d'une sous-section et d'inspecteur responsable de la région.**

Les Services de commercialisation (réclamations et demandes de renseignements), les Services financiers (vérification des opérations financières) et les Services du personnel (recrutement, embauche et vérification sécuritaire), ont tous des raisons de coopérer à l'occasion à la tâche de la sécurité et des enquêtes. La Commission a noté que la coopération et l'aide fournies sont sporadiques; aucun système ne régit la coopération et nul critère ne sert à juger quand la coopération s'impose. La Commission recommande que:

**SEC 21 des critères soient établis pour s'assurer que les Services de commercialisation, les Services financiers et les Services du personnel consultent le Service de l'inspecteur général dès qu'est décelée une possibilité de délit ou de procédure irrégulière.**

**SEC 22 des copies de toutes les réclamations d'indemnisation sou- mises par des clients soient envoyées sans retard au bureau local du Service de l'inspecteur général et qu'on adopte une procédure pour empêcher le paiement de réclamations importantes tant que le Service de l'inspecteur général n'a pas fait enquête et donné son approbation.**

La coopération des inspecteurs avec le service local de police est essentielle à l'efficacité de la tâche de la sécurité et des enquêtes. D'après ses recherches et les témoignages rendus devant la Commission, la coopération entre la police et les inspecteurs des Postes est peu cohérente d'une région à l'autre, et d'un district à l'autre à l'intérieur des régions. Souvent, l'étendue de la coopération avec la police locale semble tributaire des relations personnelles que les inspecteurs des Postes ont nouées avec tel ou tel agent de police.

La Commission a remarqué un certain nombre de lacunes au niveau des techniques propres aux enquêtes. La plus évidente avait trait aux failles dans la tenue des dossiers: oubli de classer les rapports d'enquête dans les dossiers des causes, oubli de faire usage du carnet de notes de l'enquêteur et oubli de compléter les dossiers en les fermant officiellement de façon définitive. Plusieurs de ces fautes peuvent être éliminées grâce à une meilleure formation et à une surveillance plus rigoureuse, mais une coopération plus étroite et régulière avec les enquêteurs professionnels de la police devrait également aider grandement à relever le niveau de la compétence en matière d'enquêtes au ministère des Postes.

Il est simple d'ériger en principe que dans tous les cas où surgit la possibilité d'une infraction au Code criminel, il faut appeler la police locale sur-le-champ. En réalité, les étapes préliminaires d'une enquête comportent souvent des zones grises et c'est alors que les inspecteurs des Postes peuvent être en mesure d'aider la police locale à recueillir des éléments de preuve en vue d'éventuelles poursuites criminelles. Il y a aussi un risque: dans leur diligence, les inspecteurs des Postes pourraient par inadvertance empêcher l'accumulation des éléments de preuves nécessaires au succès des poursuites. C'est seulement sur la base d'une coopération entière et régulière entre la police et l'inspecteur des Postes, que sera atteinte la compréhension mutuelle des problèmes et des besoins particuliers de chacun et qu'on résoudra plus de cas. Les inspecteurs responsables, aussi bien que les chefs de police devraient s'efforcer de relever le niveau de la coopération. La Commission recommande que:

**SEC 23 un programme conjoint de formation de la police et des inspecteurs des Postes soit mis sur pied au niveau du district par les chefs de police locaux et les inspecteurs responsables de l'endroit. Des colloques pourraient compléter un programme de conférences, de séminaires, de visites réciproques et de mise en commun des statistiques sur la criminalité au ministère des Postes.**

La Commission a entendu les représentants des syndicats des Postes critiquer longuement le rôle tenu par les inspecteurs des Postes lors de

récentes grèves des postiers. Le rôle fondamental des inspecteurs des Postes qui est de protéger le courrier, les employés et les biens du ministère des Postes, demeure le même en cas de grève. Dans l'exécution de ce rôle, toutefois, les membres des Services de sécurité et des enquêtes et du futur Service de l'inspecteur général se doivent de reconnaître que les relations normales entre les patrons et les syndiqués incluent les grèves et ne constituent pas une question de sécurité. Les inspecteurs des Postes n'ont pas la formation ni les moyens pour s'occuper des émeutes et de la désobéissance civile. Si de tels événements se produisent, il incombe à la direction des Postes d'appeler la police locale. De plus, même si la Commission admet qu'il peut être logique, lorsque l'arrêt de travail est illégal, de s'adresser aux inspecteurs des Postes pour colliger les éléments de preuve nécessaires à l'obtention d'une injonction, ce travail place les inspecteurs au centre de la dispute patronale-syndicale au détriment de la tâche de la sécurité une fois la dispute réglée.

La coopération avec les services de sécurité des clients des Postes, surtout les banques et les grands expéditeurs, servirait aussi à améliorer la sécurité préventive aux Postes canadiennes et à réduire la probabilité des pertes imputables au vol. Ainsi, quand on prévoit de livrer à un établissement postal de grandes quantités d'objets de valeur, il faudrait assurer la liaison la plus étroite entre les agents de sécurité du client et le bureau local du service d'inspection. De l'avis de la Commission, même si les responsables de la sécurité et des enquêtes s'intéressent de plus en plus aux problèmes du vol de courrier par les employés des Postes, on n'a pas assez réfléchi à la vulnérabilité du courrier en transit par terre et par air.<sup>2</sup> Sans escorte, des centaines de transporteurs de courrier quittent chaque jour les principaux établissements de traitement du courrier à destination des petites localités dans toutes les régions postales du Canada. De toute évidence, il faut resserrer la coopération avec, par exemple, les agents de sécurité des sociétés de camionnage, ainsi qu'avec les sûretés provinciales et les services de sécurité des clients. La Commission recommande que:

**SEC 24 les inspecteurs des Postes s'efforcent davantage de rencontrer leurs homologues de la sécurité dans les banques, les bureaux des grands expéditeurs de courrier et les services de messagerie, pour aider à mettre sur pied des programmes de prévention des délits relatifs aux biens expédiés par la poste.**

---

<sup>2</sup> A titre d'exemple, la technologie rend maintenant possible le contrôle du déplacement d'un véhicule grâce à l'installation d'un petit ordinateur (la boîte noire) dans le véhicule. L'itinéraire du camion est programmé dans la boîte noire avant qu'il n'entreprenne le parcours de livraison. Tout changement important dans le parcours programmé fait tomber en panne le camion. Avant que le camion puisse repartir, l'ordinateur doit être démonté, ce qui revient à une manipulation mécanique d'envergure qui exige beaucoup de temps.

Même si les sous-sections de la Sécurité et des enquêtes ont fait beaucoup ces dernières années pour accorder une plus haute priorité aux mesures de sécurité préventive, ces efforts n'ont guère été appuyés par ceux qui ne font pas partie des Services de sécurité et des enquêtes. On a signalé à la Commission bien des cas de négligence de la part de la direction ainsi que des budgets inadéquats et le peu d'intérêt manifesté à l'égard de l'amélioration des mesures de sécurité préventive.

Les chefs syndicaux ont âprement critiqué l'indifférence apparente de la direction à l'égard de la sécurité préventive, mais à part certains documents préparés dans des sections locales des syndicats, rares sont les preuves écrites établissant que les syndicats ont eux-mêmes, en fait, déployé quelque effort concerté pour signaler des problèmes de sécurité et pour suggérer à la direction des mesures à prendre pour améliorer la sécurité. La direction a soutenu que l'importance de la sécurité préventive est égale à celle des enquêtes et qu'idéalement, les inspecteurs des Postes devraient consacrer la moitié de tous leurs efforts à la sécurité préventive. Or, dans la mesure où la Commission a pu le constater, le temps consacré à la sécurité préventive est bien en deçà de 50%. Dans les sous-sections des grands districts, c'est probablement 10 à 15% environ. Les motifs invoqués sont que toutes les sous-sections manquent d'inspecteurs et que les enquêtes prennent le pas sur le reste dans le programme quotidien de travail.

La prévention est l'affaire de l'ensemble du personnel. La façon la plus pratique d'assurer une participation intégrale à la prévention consiste à créer un comité qui serait le mécanisme de surveillance des mesures de sécurité préventive.

On a laissé entendre que le succès des comités consultatifs de patrons et d'employés dans le domaine de la santé et de la sécurité professionnelles pourrait bien se répéter dans le secteur de la sécurité préventive. Toutefois, les enquêtes et les méthodes d'enquêtes continueraient à relever seulement du service d'inspection. En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 25 aux paliers de district, de secteur, de zone et d'établissement, selon le cas, on établisse des comités consultatifs de sécurité préventive composés de patrons et d'employés. Les patrons devraient être représentés par le gestionnaire de district, de secteur, de zone ou d'établissement (comme président), ainsi que par les cadres supérieurs des Services du personnel, de commercialisation et des Services financiers; les employés devraient être représentés par la direction de la section locale des syndicats; le service d'inspection devrait être représenté par le plus haut gradé parmi les inspecteurs responsables de la sécurité préventive.**

**SEC 26** ces comités de sécurité préventive soient chargés de faire au Service de l'inspecteur général des recommandations relatives à l'élaboration et à la mise en oeuvre des mesures de sécurité préventive, ainsi que des recommandations relatives à la formation et à la sensibilisation de tout le personnel quant à la nécessité et aux buts de telles mesures.

**SEC 27** des consultations sur la sécurité préventive se tiennent chaque année, entre la direction des Postes et les syndicats, aux échelons national et régional.

On a déjà signalé des activités particulières de sécurité et d'enquêtes qui exigent qu'on leur accorde une plus grande importance et plus de soin. L'une des plus importantes de ces activités consiste à fournir des conseils de sécurité quand on élabore les plans de nouveaux établissements, quand on rénove de vieux établissements, quand on met au point de nouvelles méthodes de traitement du courrier ou quand on s'apprête à acheter de nouvelles fournitures et du nouveau matériel. Même si les inspecteurs des Postes s'attendent à être consultés dès les étapes préliminaires de la planification de nouveaux aménagements, la Commission a constaté ou bien qu'ils ne sont nullement consultés ou bien qu'ils sont consultés à un stade trop avancé des travaux pour que leur avis ait quelque effet. Sans doute l'exemple le plus significatif d'une décision qui a fini par influencer sur la sécurité du courrier est-il le suivant: la décision de porter à 30 kg le poids maximum autorisé des colis. Ce faisant, le service de distribution des colis des Postes est peut-être devenu plus compétitif face à certains services de messagerie, mais cela a aggravé le problème de la sécurité dans les principaux établissements de traitement du courrier.

On a signalé à la Commission que le centre de traitement du courrier Gateway a été conçu pour manutentionner des colis transportés dans des sacs postaux. Une fois accru le poids autorisé des colis, plusieurs étaient trop gros pour être transportés dans des sacs et devaient donc être traités à part. L'emballage des colis n'étant plus protégé par l'effet de coussin du sac postal, il est beaucoup plus susceptible d'avaries causées par les appareils de traitement automatisé. Le poids accru des colis tombant d'un niveau à un autre au cours du tri en suscite davantage le bris, et le contenu en est alors exposé à la vue. La tentation de voler les colis traités à part, dont beaucoup portent une inscription précisant leur contenu, est bien plus grande que la tentation de voler le contenu des sacs postaux. La tentation est encore plus grande de voler des objets épars provenant d'un colis avarié.

La Commission n'a pas d'indication selon laquelle les inspecteurs des Postes avaient en fait prévu les problèmes de sécurité imputables à l'augmentation du poids autorisé des colis. Il n'y a pas non plus d'indication selon

laquelle les conseils des inspecteurs des Postes auraient modifié la décision d'en accroître le poids. De l'avis de la Commission, il faudrait quand même accorder une bien plus haute priorité aux considérations de sécurité lorsque pareils changements sont envisagés. En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 28 le personnel de gestion des Services opérationnels, du génie, de commercialisation et des Services financiers, à tous les paliers, ait la responsabilité d'obtenir des conseils sur la sécurité au stade de la planification préliminaire des programmes de construction, des achats d'équipement, des modifications de méthodes de traitement du courrier et d'autres programmes qui pourraient accroître la vulnérabilité du courrier ou de la sécurité des actifs et des avoirs du ministère des Postes.**

La Commission a aussi observé que les inspecteurs des Postes ne font des inspections de sécurité préventive que sur une base irrégulière. En fait, seuls quelques inspecteurs des Postes ont reçu la formation voulue pour effectuer des inspections de sécurité préventive ou ont acquis une solide expérience dans ce domaine. Depuis le gros vol survenu à l'établissement Alta Vista à Ottawa en 1979, le programme d'inspections des grands établissements postaux a été mené par le Direction des services de protection de la GRC. Toutefois, ces inspections n'ont porté que sur 22 centres importants, alors qu'il y a plus de 8,000 établissements postaux au Canada. La Commission recommande donc que:

**SEC 29 un programme régulier d'inspections de sécurité préventive soit élaboré pour tous les établissements postaux, et que ces inspections soient faites par les inspecteurs des Postes.**

**SEC 30 on accepte l'offre de la Direction des services de protection de la GRC de donner des cours de formation aux inspecteurs des Postes sur les techniques d'inspection de sécurité préventive, y compris l'apprentissage en cours de travail.**

Vu que le manque de véhicules officiels du ministère des Postes a restreint, par le passé, la mobilité des inspecteurs des Postes et que cela les empêchait de visiter fréquemment les établissements postaux de leur district, la Commission recommande aussi que:

**SEC 31 on mette des véhicules officiels du ministère des Postes à la disposition des inspecteurs des Postes, pour qu'ils s'en servent dans l'exercice de leurs fonctions.**

En outre, il ne sert pas à grand chose d'effectuer des inspections de sécurité préventive si la direction ne prend, par la suite, aucune mesure en vue de mettre en oeuvre les recommandations soumises. En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 32 le personnel de gestion, à tous les paliers, soit comptable, grâce au mécanisme de l'évaluation annuelle du rendement, de la mise en oeuvre des mesures de sécurité préventive considérées comme nécessaires à la suite des inspections de sécurité.**

Au cours de nombreuses visites de la Commission dans des établissements postaux, on a identifié des lacunes courantes de sécurité. Dans plusieurs cas, ces déficiences avaient déjà été signalées aux gestionnaires locaux — certaines l'avaient été plus d'une fois — par les inspecteurs des Postes et parfois par les chefs syndicaux. On n'y avait pas remédié, souvent pour des raisons de budget, mais parfois pour des raisons d'exploitation ou de commercialisation. Voici quelques-unes de ces failles de la sécurité:

- certains établissements postaux ne sont pas entourés de clôture et, quand ils le sont, les barrières restent ouvertes tout le temps, sans gardien;
- le public a accès sans contrôle aux quais de chargement des établissements, endroits qui manquent de surveillants;
- la télévision en circuit fermé qui doit pourvoir à la sécurité du périmètre n'est pas efficace la nuit, dans certains établissements;
- dans les édifices occupés par divers organismes, les cages d'escaliers, les monte-charge et les entrées de zones de tri, sont facilement accessibles à d'autres que les employés des Postes; dans un centre, le public peut pénétrer sans difficulté dans l'aire de traitement des envois recommandés;
- les portes de sortie en cas d'incendie, contrôlées par un loquet à barre et un signal d'alarme, restent ouvertes dans certains établissements, et les signaux d'alarme sont débranchés;
- certains employés portent une carte d'identité apposée à leurs vêtements, d'autres employés n'en portent pas;
- les colis avariés s'emmagent dans des zones ouvertes, sans surveillance, et s'y trouvent à portée de la main, ce qui est une tentation pour les voleurs en puissance;
- les tapis roulants de certains établissements restent facilement accessibles au public, faute de gardiens; il est simple d'en subtiliser du courrier sans se faire remarquer;

- bien des employés ne se servent pas de cadenas sur leur case personnelle;
- les messageries indépendantes utilisent sans distinction les sacs officiels et les bacs en fil de fer du Ministère dans certains districts, ce qui affaiblit le contrôle de la manutention du courrier par le ministère des Postes;
- dans certains centres, des bacs en métal bloquent les portes de sortie rapide des galeries d'observation.

On n'a pas constaté toutes ces lacunes de sécurité dans chacun des établissements visités, mais celles qui se retrouvaient dans plusieurs établissements étaient assez nombreuses pour susciter des inquiétudes au sujet de la diligence que manifestent les gestionnaires du ministère des Postes face à leurs responsabilités touchant la protection du courrier. La Commission est au courant du programme national permanent de sécurité et d'enquêtes qui a pour objet d'établir des normes de sécurité à l'égard des divers genres d'établissement postaux. La Commission juge essentiel que:

**SEC 33** des normes de sécurité soient établies par l'administration centrale et communiquées à tous les établissements postaux, et que le personnel de gestion à tous les paliers soit chargé de rendre compte du respect de ces normes; et

**SEC 34** dans le cadre du processus d'inspections de sécurité, les inspecteurs des Postes fassent rapport à l'administration centrale et aux gestionnaires de l'exploitation pour signaler dans quelle mesure les normes ne sont pas respectées par le personnel de gestion dans les établissements postaux.

Ce qui est fondamental pour un programme efficace de sécurité préventive, c'est l'analyse systématique des tendances de la criminalité et les résultats des mesures de redressement prises pour réduire les activités criminelles. Même si l'administration centrale examine les statistiques communiquées par les régions et cherche à tracer le profil de la criminalité, il n'y a pas de processus systématique d'analyse statistique dans toutes les régions ni dans tous les districts. Une des raisons invoquées est qu'il y a trop d'enquêtes à faire et pas assez d'inspecteurs des Postes pour les faire. Comme les enquêtes ont la priorité, même les inspecteurs des Postes dont la responsabilité formelle et primordiale est la sécurité préventive sont souvent tenus d'effectuer des enquêtes. Le dépistage des lacunes de sécurité et l'élaboration des stratégies à suivre pour les combler doivent constituer le pivot central de tout programme de sécurité préventive qui aspire au succès. En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 35** à l'échelle nationale ainsi que de la région et du district, un programme d'analyse statistique et opérationnelle des activi-

**tés criminelles contre les Postes soit entrepris par des inspecteurs des Postes spécialement désignés et formés pour exercer cette fonction.**

Le client des Postes a aussi un rôle à jouer dans la sécurité préventive. La Commission a vu bien des exemples de piètre emballage de colis expédiés par la poste. Les normes des Postes concernant l'emballage ne sont pas appliquées. Il est très rare que des colis mal emballés soient refusés. Les méthodes d'expédition des colis sont contrôlées sans trop de rigueur, et les vérifications de fiabilité de certains entrepreneurs de transport postal manquent de cohérence. Pour que les colis postaux soient moins exposés aux pertes et aux avaries, la Commission recommande que:

- SEC 36**
- a. les règlements des Postes soient modifiés pour permettre aux employés de refuser la mise à la poste de tout colis dont l'emballage est défectueux;**
  - b. les colis distribués par la poste soient exempts de tout message publicitaire sur leur emballage;**
  - c. les entreprises commerciales de transport postal fassent l'objet d'une vérification sécuritaire équivalente à celle à laquelle sont soumis les employés des Postes;**
  - d. les méthodes de comptabilité et d'expédition des gros expéditeurs de courrier soient vérifiées soigneusement et régulièrement par les inspecteurs des Postes;**
  - e. on continue à faire de sérieux efforts afin de réduire les risques d'avaries du courrier causées par les appareils mécaniques dans les centres de traitement automatisé.**

## *Les pertes aux Postes*

Le ministère des Postes ignore l'ampleur des pertes que lui-même et ses clients subissent. Ceci ressort clairement des témoignages déposés devant la Commission ainsi que des entrevues avec des employés des Postes. Les données dont dispose le Ministère sont insuffisantes pour établir les pertes réelles et dégager les tendances relatives aux pertes. C'est également vrai à l'égard des réclamations concernant le courrier non livré, de l'inventaire des outils, des fournitures et du matériel, et des dommages aux immeubles du ministère des Postes.

C'est le chef de succursale ou le maître de poste qui règle les réclamations et les demandes de renseignements faites afin de retracer un article de courrier, sauf à Toronto où la population est suffisamment dense pour justifier l'existence d'une importante section de Services à la clientèle pour régler toutes les réclamations. Il est courant de référer aux Services de sécurité et des enquêtes les nombreuses réclamations en provenance d'un

même client au sujet d'articles de grande valeur. Toutefois, les critères sont vagues. Dans bien des cas, l'employé des Services à la clientèle ou le maître de poste ou le chef de succursale, qui soupçonne l'existence d'un problème de nature criminelle, se contente de passer un coup de fil à un inspecteur des Postes ou de le rencontrer personnellement afin d'en parler sans plus de formalités.

Pour être efficace, un système d'information doit fournir les bons renseignements aux bonnes personnes au bon moment de la bonne manière. Les recherches et les entrevues de la Commission l'ont menée à la conclusion que le ministère des Postes se doit de recueillir certaines données lors du traitement des réclamations afin d'être en mesure de reconnaître les problèmes résultant du courrier perdu, avarié ou spolié. Une information pertinente devrait comprendre:

- un numéro de dossier pour chaque réclamation;
- la date d'expédition de l'envoi;
- la date de la réclamation;
- le code postal de l'expéditeur ou s'il s'agit d'un envoi provenant d'un pays étranger, le nom du pays de l'expéditeur;
- le code postal du destinataire ou, s'il s'agit d'un envoi à un destinataire hors du Canada, le nom du pays du destinataire;
- la classification de l'envoi (première, deuxième, troisième ou quatrième classe);
- la catégorie de l'envoi (assuré, recommandé, certifié, Postpak assuré, Postpak non assuré, envoi livré contre remboursement, Poste prioritaire, Poste prioritaire du régime international, envoi livré par exprès, paquet d'argent);
- la valeur réclamée par le client;
- le montant de l'assurance postale achetée par le client des Postes, le cas échéant;
- le résultat de l'enquête (paiement d'un dédommagement, valeur non déclarée par le réclamant, accusé de réception du destinataire, pas de réponse de la part du destinataire, piètre emballage et ainsi de suite);
- le montant de la compensation payée, le cas échéant;
- la date de livraison éventuelle si l'article est retracé;
- la date de la fermeture du dossier.

Le système d'information doit être conçu de façon à pouvoir en tirer des données sur plusieurs plans: le mois de la mise à la poste, le code postal de l'expéditeur, le code postal du destinataire, la classe et la catégorie du courrier. Le retrait de ces données aidera à repérer les moments de l'année où les pertes sont en hausse et les secteurs d'exploitation où les enquêtes doivent être accentuées.

Le système doit également avoir la capacité de renseigner sur le nombre total de réclamations par district postal, par mois, par classe et catégorie de courrier et par type de perte (perte, avarie, spoliation). Devraient aussi être disponibles le nombre de réclamations payées, la valeur totale des réclamations et le montant des compensations payées. En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 37 un système d'information faisant appel aux ordinateurs soit mis au point afin d'emmagasiner, en se servant des formulaires de demande de renseignements ou de demande d'indemnité, des données sur les réclamations dues au courrier perdu, avarié ou spolié.**

La Commission recommande en plus que:

**SEC 38 un terminal d'ordinateur soit installé dans chaque district postal et destiné à l'usage du personnel des Services de réclamations et de demandes de renseignements ou des Services à la clientèle, pour qu'il y introduise les données tirées des formulaires de demande de renseignements ou de demande d'indemnité, et à l'usage des inspecteurs des Postes, pour en extraire des données.**

L'adoption de ces recommandations répondra aux besoins du ministère des Postes en matière de sécurité et d'enquêtes. Toutefois, afin d'utiliser l'ordinateur à meilleur escient, les Services à la clientèle et les Services de réclamations et de demandes de renseignements devraient élargir le programme pour bénéficier des fonctions suivantes: étude comparative des réclamations acceptées et des réclamations rejetées; étude du temps écoulé entre la date de la mise à la poste, la date de la réclamation et la date de la fermeture du dossier; enregistrement de la justification de l'écart entre la valeur réclamée par le client et la compensation qui lui a été payée. Le programme informatisé devrait être conçu en vue d'un usage optimum, à la fois par les Services de réclamations et de demandes de renseignements et le service d'inspection, si l'on veut tirer le meilleur profit de l'investissement.

L'ordinateur pourrait également servir aux inventaires. La Commission a appris d'un directeur régional de la Sécurité et des enquêtes que bien qu'il y ait un système national des inventaires, il n'aide guère à découvrir et à repérer les pertes d'articles tels que les outils et les fournitures d'entretien

des véhicules du ministère des Postes. A cet égard, voici un incident plutôt révélateur: dans un certain district, la pénurie de pneus de véhicules n'a pas été décelée à l'aide de l'inventaire mais grâce à la vérification entreprise par les Services de sécurité et des enquêtes, suite à une plainte. De plus, la vérification a révélé qu'environ 80% des pneus disponibles dans le district n'arborait aucune marque distinctive de leur propriétaire, le ministère des Postes.

La Commission recommande que:

**SEC 39 le ministère des Postes améliore son système d'inventaire afin qu'il soit au courant de l'importance des stocks, qu'il sache quand leur renouvellement s'impose et quand et entre quels endroits ils doivent être transférés. Chaque fois que cela est possible, le matériel et les fournitures devraient arborer la marque distinctive du ministère des Postes.**

Peut-être les incidents d'endommagement délibéré infligé à la propriété du ministère des Postes sont-ils consignés par le gestionnaire du centre ou par le responsable du matériel. Toutefois, ces renseignements ne sont pas transmis de façon régulière aux Services de sécurité et des enquêtes pour qu'ils servent à planifier des programmes de sécurité préventive. Même si plusieurs employés des Postes, qui furent rencontrés par la Commission ou qui ont témoigné devant elle, ont parlé du problème que constitue l'endommagement volontaire ou le vandalisme, les dossiers du Ministère ne contiennent pas à ce sujet de données qui soient automatiquement disponibles. Lorsque la Commission a demandé qu'on lui fournisse des renseignements sur les coûts attribuables aux actes de sabotage, aux incendies criminels et aux incidents d'endommagement volontaire rapportés sur les formulaires de statistiques principales, ils n'étaient pas disponibles. D'ailleurs, les quelques renseignements disponibles accusaient de fortes variantes d'un incident à un autre. Ainsi, les renseignements communiqués à la Commission ne faisaient pas toujours mention de la date et du lieu de l'incident, de quelle propriété ou de quel matériel du ministère des Postes il s'agissait, non plus que de l'évaluation des dommages. L'absence de données empêche la planification efficace de la sécurité préventive et de programmes de sensibilisation à la sécurité comme arme contre le vandalisme.

En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 40 les incidents d'endommagement volontaire soient consignés avec les données descriptives appropriées et qu'un rapport sur ces incidents soit transmis au Service de l'inspecteur général pour que celui-ci entreprenne toute enquête qui s'impose.**

Les cadres du ministère des Postes ont appris à la Commission que les colis assurés du régime intérieur représentent le plus fort pourcentage des réclamations pour les pertes, les avaries et les spoliations. Aussi bien les employés que les représentants syndicaux se sont plaints du manque de personnel affecté aux quais de chargement pour faire le compte des gros arrivages de colis déposés aux établissements de traitement du courrier par les grands expéditeurs. La règle veut que les employés des Postes délivrent un reçu sur l'acceptation de ces arrivages ce qui rend alors le ministère des Postes responsable des pertes qui pourraient survenir. Le nombre insuffisant d'employés postaux affectés aux quais de chargement pour établir le compte des colis fait que livreurs et expéditeurs malhonnêtes ont relativement beau jeu pour subtiliser des colis ou n'en décharger qu'une partie. Même un programme de vérification au hasard serait une amélioration. Ainsi, nul expéditeur ne saurait quand serait effectué le compte des articles dans les arrivages en provenance de chez lui.

Il n'est pas sans intérêt de noter que dans un district de la région postale de l'Ouest, un inspecteur des Services de sécurité et des enquêtes, qui avait quelques soupçons au sujet des réclamations d'un gros expéditeur a pris l'habitude de compter tous les colis en provenance de ce client. Au cours des 90 jours qui suivirent le début du compte régulier, cet expéditeur ne présenta aucune réclamation.

En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 41 un personnel suffisant soit affecté aux quais de chargement afin de prendre correctement livraison des colis en provenance des gros expéditeurs et de les compter selon un système de vérification au hasard.**

Dans les conditions actuelles, le ministère des Postes n'a la certitude de l'arrivée d'un colis à destination que s'il s'agit d'un envoi de l'une des catégories suivantes: envoi livré contre remboursement, courrier recommandé, poste certifiée, paquet d'argent, Poste prioritaire et Poste prioritaire du régime international. On a informé la Commission qu'on avait considéré la possibilité d'adopter un système de preuve de livraison, qui nécessiterait la signature du destinataire ou de son représentant contre livraison du colis, mais le ministère des Postes a rejeté cette solution l'estimant trop coûteuse.

On n'a avancé devant la Commission aucun chiffre précis quant au coût d'un tel système que ce soit pour les frais de mise en place ou pour les frais permanents d'opération. Dans le cas des colis, un système de preuve de livraison aurait le double effet de réduire les pertes et d'aider grandement aux enquêtes sur les pertes. Puisqu'on ignore la valeur exacte des pertes et le coût de mise en place et d'opération d'un système de preuve de livraison

des colis, la Commission est dans l'impossibilité de faire une recommandation définitive visant la mise en place de pareil système. Toutefois, la Commission recommande que:

**SEC 42 le ministère des Postes fasse une analyse des coûts de mise en place et d'opération d'un système de preuve de livraison des colis, dans l'optique de sa mise en oeuvre soit complète, soit partielle.**

La Commission a entendu parler de la contrariété que ressentent les clients des Postes qui se procurent de l'assurance postale pour des articles, sans de tout savoir que ces articles ne sont pas admissibles en vertu du régime de cette assurance. On a cité des exemples de bijoux de métaux précieux qui furent expédiés à titre d'envois assurés mais qui, pour être admissibles à une indemnité, doivent emprunter le service d'expédition des paquets d'argent. La méprise des clients est due sans doute, en partie, au reçu d'assurance sur lequel on lit que les paquets d'argent ne sont pas admissibles à l'assurance, sans toutefois expliquer en quoi consistent les paquets d'argent. La Commission a constaté l'ignorance des clients des Postes au sujet des articles qui doivent être expédiés par le service des paquets d'argent et au sujet des articles fragiles qui ne sont pas assurables contre les avaries.

En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 43 a. les formulaires d'assurance du ministère des Postes soient modifiés en éliminant la mention relative aux paquets d'argent et en y énumérant plutôt les articles qui doivent obligatoirement emprunter le service d'expédition des paquets d'argent;**

**b. les formulaires énumèrent également les catégories de courrier qui ne sont pas admissibles en vertu du régime d'assurance postale, y compris le courrier livré contre remboursement, recommandé, certifié, de deuxième classe, la Poste prioritaire et la Poste prioritaire du régime international; et**

**c. les employés des Postes chargés d'aider les clients à se procurer de l'assurance postale portent à leur attention l'énumération et qu'ils leur rappellent que, même si les articles fragiles et périssables ne peuvent être assurés contre les avaries, ils peuvent l'être contre la perte et la spoliation.**

La Commission a remarqué que les règlements actuels relatifs à la Poste prioritaire et à la Poste prioritaire du régime international prévoient une indemnité pouvant s'élever à \$500 en cas de perte ou d'avarie. On ne mentionne pas que le client a droit à une compensation en cas de spoliation. En guise d'explication, on a dit à la Commission qu'il s'agissait d'un oubli et

qu'en cas de spoliation, le client recevrait probablement une indemnité. Néanmoins, la Commission recommande que:

**SEC 44 les règlements relatifs à la Poste prioritaire et à la Poste prioritaire du régime international soient modifiés en y ajoutant la spoliation comme motif de paiement d'indemnités.**

On a fait état devant la Commission des fraudes touchant les mandats-poste et qui consistent à augmenter le montant indiqué sur le mandat, ultérieurement à son achat. En réalité, le ministère des Postes n'a, au cours de l'exercice financier 1979-80, subi aucune perte due à l'encaissement des mandats-poste dont le montant avait été augmenté, puisqu'il a réussi à récupérer le trop-perçu lorsqu'il s'agissait d'un mandat encaissé aux bureaux ou succursales du Ministère. Toutefois, d'autres comme les petits commerçants et entreprises ont subi des pertes à cause de ces agissements. La Commission en conclut qu'il est souhaitable de prendre des mesures préventives et, en conséquence, elle recommande que:

**SEC 45 le montant du mandat-poste soit écrit une fois en chiffres et une autre fois en lettres sur le verso du mandat-poste, afin d'empêcher qu'il soit augmenté par l'addition d'autres chiffres.**

Dans la catégorie des paquets d'argent, les pertes au cours de l'exercice financier 1979-80 se sont chiffrées à la somme totale de \$1,095,000. Cette somme équivaut à 49% des indemnités de \$2,222,187.50 payées, au cours de la même période, pour le courrier assuré du régime intérieur, le courrier assuré à destination des Etats-Unis, le courrier assuré à destination d'autres pays étrangers et le Postpak assuré. Malgré l'attrait que représentent pour les voleurs de courrier les paquets d'argent contenant des objets de valeur tels que les devises et lingots d'or, les paquets d'argent fournissent aux régions éloignées un service essentiel qui est irremplaçable pour le moment. Les grands centres urbains sont reliés par des services de messagerie et la livraison par camions blindés; les banques et les autres clients du service d'expédition des paquets d'argent dans les grands centres peuvent se prévaloir de ces services. Les régions éloignées, elles, n'ont pas cet avantage. En 1964, le ministère des Postes a tenté de restreindre le service d'expédition des paquets d'argent aux régions qui ne disposaient pas d'autre service doté d'une protection adéquate. Le Ministère n'avait pas donné suite à cette politique, vu les pressions exercées par les clients du service. La Commission comprend les difficultés inhérentes à la protection d'envois de grande valeur, mais le service est essentiel aux régions éloignées. Dans ces conditions, la Commission recommande que:

**SEC 46 le service d'expédition des paquets d'argent se continue mais en y attachant une procédure supérieure de sécurité en**

rapport avec la valeur des articles en voie de transmission et que l'échelle de tarifs pour ce service soit relevée afin de compenser les frais occasionnés par la procédure supérieure de sécurité.

De plus, la Commission recommande que:

**SEC 47** la procédure de sécurité applicable aux paquets d'argent comprenne

- a. un journal où serait consigné le numéro de recommandation ainsi que la date d'expédition et que conserverait le bureau de poste recevant originalement le paquet;
- b. une fiche d'expédition qui serait jointe au paquet d'argent et de laquelle serait détaché un récipissé daté et signé pour être remis au manutentionnaire du paquet, chaque fois qu'il passe des mains d'un employé des Postes à un autre, et, éventuellement, au destinataire;
- c. une fois la livraison effectuée, le renvoi de la fiche, attestant des diverses phases de la manutention du paquet, au bureau de poste d'origine pour le parachèvement du journal qui sera alors retenu.

L'embauche des employés des Postes est conditionnelle à leur acceptation de faire prendre leurs empreintes digitales afin de déterminer s'ils ont déjà été déclarés coupables d'un acte criminel. L'autorisation de prendre des empreintes digitales se trouve dans le *Manuel du personnel des Postes*, paragraphe 3-21-3:

«Les bureaux de recrutement prendront des dispositions pour relever les empreintes digitales des employés et en transmettront les formulaires à la GRC, à Ottawa...»

Le motif allégué pour justifier l'obligation de relever les empreintes digitales des employés figure dans le *Manuel du personnel* au paragraphe 3-21-1:

«Les Postes canadiennes acceptent au nombre de ses responsabilités envers le public canadien celle de participer à la rééducation de personnes ayant un casier judiciaire. La sécurité du courrier exige toutefois que le Ministère refuse d'embaucher les personnes dont le casier judiciaire indique qu'elles ne sont peut-être pas encore capables de se charger de la bonne garde d'objets de valeur.»

La Commission ne s'élève pas contre les sentiments exprimés. Il est peu probable, toutefois, que le casier judiciaire d'un employé serve d'une manière appréciable à supputer ses chances de rééducation. En pratique, il est presque impossible de prédire si un délinquant commettra un autre crime. Le ministère des Postes ne garde pas de registre central du nombre d'employés qui, en fait, ont été congédiés pour cause de criminalité antérieure ou du nombre d'employés qui, ayant déjà été déclarés coupables au criminel, ont effectivement commis des délits contre les Postes. La Commis-

sion note que la politique concernant la consultation des dossiers personnels et confidentiels des employés des Postes n'est pas appliquée de façon cohérente.

La Commission recommande donc que:

**SEC 48 la consultation des dossiers personnels et confidentiels des employés des Postes soit restreinte**

a. aux agents de dotation, aux fins d'embauche et de promotion, et

b. aux inspecteurs des Postes, aux fins de la vérification du casier judiciaire ou d'une enquête criminelle, sur demande adressée par écrit au directeur du Personnel. Dans les cas où un tel droit de consultation a été accordé à des inspecteurs des Postes, une note à cet effet doit être consignée dans le dossier de l'employé.

La pratique du ministère des Postes d'embaucher des gens puis de les soumettre à une vérification des empreintes digitales et du casier judiciaire simplifie sans doute le processus d'embauche, mais du point de vue de la sécurité, cela n'est guère judicieux. La Commission recommande que:

**SEC 49 la vérification des empreintes digitales et du casier judiciaire s'effectue durant le processus d'embauche, mais que nul candidat ne soit intégré dans l'effectif du ministère des Postes avant qu'on ait fini la vérification et tranché positivement la question de savoir s'il est fiable.**

La Commission s'inquiète à l'idée que les inspecteurs des Postes qui recommandent d'embaucher ou de congédier des personnes ayant un casier judiciaire, ne peuvent porter que des jugements de valeur. Les inspecteurs des Postes expérimentés peuvent exercer leur bon jugement en pareils cas, mais faute d'avoir une base fiable de données à l'échelle du gouvernement pour prédire avec plus de certitude le risque que comporte l'embauche d'individus ayant un casier judiciaire, on court le danger d'infliger un traitement injuste aux postulants. De plus, les employés à temps partiel et les employés à temps plein doivent être traités sur le même pied, quant à l'obligation d'avoir à subir une vérification sécuritaire avant leur embauche, car l'un et l'autre groupes manipulent des objets de valeur au cours du traitement du courrier.

La Commission recommande donc que:

**SEC 50 dans le but d'aider le ministère des Postes à assurer un traitement juste et équitable des candidats, on explicite davantage la politique gouvernementale sur l'embauche d'individus qui ont un casier judiciaire et sur le rassemblement de données statistiques visant à prédire les risques liés à pareille embauche.**

Les inspecteurs des Postes sont tenus d'enquêter sur les présumées infractions criminelles. Toutefois, la direction et les syndicats conviennent généralement que les inspecteurs des Postes ne devraient pas intervenir dans une affaire de discipline. Rien ne garantit à un inspecteur des Postes, cependant, que son enquête sur la possibilité d'activités criminelles ne débouchera pas sur une mesure disciplinaire, au lieu ou en plus d'une poursuite criminelle devant les tribunaux. Autrement dit, l'inspecteur des Postes sera inéluctablement entraîné dans des affaires de discipline, si la direction du ministère des Postes décide de sévir contre un employé qui a fait l'objet d'une enquête parce qu'on le soupçonnait d'avoir commis un acte criminel.

Les opinions sur le rôle approprié de l'inspecteur des Postes, sur le plan des enquêtes, vont d'un extrême à l'autre. Les uns pensent qu'il n'appartient pas à un inspecteur des Postes de jouer un rôle d'enquêteur et que cette responsabilité revient à la police. Les autres croient qu'un inspecteur des Postes doit jouir des pleins pouvoirs d'un agent de la paix aux termes du Code criminel, ce qui lui permet de mener une enquête jusqu'à l'étape des poursuites et de la sentence, sans en référer à la police.

La Commission n'admet pas qu'il revient à la police d'entreprendre toutes les enquêtes sur des délits contre le ministère des Postes. Les inspecteurs des Postes ont, aux termes de la Loi sur les postes et de la Loi sur l'administration financière, un rôle à jouer dans les enquêtes sur les délits. Quand il est question d'une possible infraction au Code criminel, avant de faire intervenir la police dans l'enquête, les inspecteurs des Postes devraient avoir ramassé assez de renseignements pour indiquer qu'il est probable qu'une infraction au Code a été commise ou est sur le point de l'être. Toutefois, c'est l'avis de la Commission qu'une fois rassemblés ces éléments de preuve, il faut faire intervenir la police pour qu'elle se charge de la suite de l'enquête. Si, d'après le procureur de la Couronne, les éléments de preuve réunis suffisent à justifier la décision de porter une accusation pour infraction criminelle, la Commission estime qu'une accusation doit être portée et une poursuite entreprise devant les tribunaux. Le ministère des Postes ne devrait en aucune façon participer à la décision de savoir, si les éléments de preuve réunis sont suffisants pour porter une accusation. On ne devrait pas tolérer la substitution d'une mesure disciplinaire à une poursuite criminelle.

On sait que certaines sociétés privées préfèrent statuer sur des infractions criminelles comme la fraude et le détournement de fonds commis par leurs employés, sans faire intervenir la police. Cette méthode est inacceptable dans le cas du ministère des Postes. Les Postes sont une institution

publique financée à partir des recettes fiscales. Le sentiment exprimé dans La directive no 062-02D-1 du Système d'information sur les directives des Postes (page 6, alinéa 5(c)), portant qu'il peut être conforme au plus grand bien des Postes de renoncer aux poursuites et de préférer une mesure disciplinaire quand les employés sont impliqués dans des délits relatifs à leur travail, n'est pas de mise au sein d'une institution publique. C'est là l'avis de la Commission.

En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 51 les enquêtes sur les infractions au Code criminel soient référées aux corps de police et que la décision d'intenter des poursuites ou de s'en abstenir se prenne sur l'avis du procureur compétent s'occupant de la poursuite. Des mesures disciplinaires peuvent également être prises, mais elles ne doivent pas remplacer les poursuites criminelles.**

Un exposé plus élaboré des droits et des responsabilités des inspecteurs des Postes et de la police à l'égard des infractions au Code criminel, à la Loi sur les postes et à la Loi sur l'administration financière, se trouve aux chapitres 4 et 6.

Conformément à la nécessité de coopérer plus étroitement avec les corps de police et d'en recevoir une meilleure assistance, les inspecteurs des Postes devraient prendre des dispositions pour emprunter aux corps de police l'équipement qui peut les aider à effectuer des enquêtes plus poussées sur les délits contre le ministère des Postes. Ce genre d'équipement peut englober des appareils de communications, des appareils optiques ou des instruments d'expertise médico-légale. Les dispositifs d'écoute électronique, dont la possession et l'utilisation sont réglementées par des dispositions du Code criminel, ne devraient être employés que par la police.

Au cours des témoignages rendus devant elle, la Commission a entendu des allégations voulant que des inspecteurs des Postes aient utilisé des détecteurs de mensonges pendant des enquêtes sur des employés des Postes. Les corps de police ont peut-être utilisé des détecteurs de mensonges dans leurs enquêtes sur les délits contre le ministère des Postes, mais la Commission n'a recueilli nul élément de preuve démontrant que des inspecteurs des Postes étaient responsables de leur utilisation. La Commission en a conclu que la politique actuelle des Postes interdisant aux inspecteurs des Postes d'utiliser des détecteurs de mensonges doit rester en vigueur.

La Commission a entendu bien des arguments pour et contre la télévision en circuit fermé utilisée pour les enquêtes (TVCF-enquêtes). Une des anomalies relevées dans ce débat tient au fait que la galerie d'observation, qui permet à l'oeil humain d'observer à la dérobée, est plus ou moins

acceptable aux employés des Postes, tandis que la TVCF-enquêtes qui permet à l'oeil électronique de jouer le même rôle est repoussée avec dégoût.

Les arguments du ministère des Postes à l'appui de la mise en place de la TVCF-enquêtes sont plus logiques et persuasifs, aux yeux de la Commission, que les arguments invoqués contre son installation par les syndicats des Postes. Il faut disposer d'un moyen efficace d'enquête sur les vols dans les grands établissements postaux qui manutentionnent des masses de courrier. Vu, cependant, que le programme d'installation de la TVCF-enquêtes est rejeté en bloc par les chefs syndicaux, alors qu'ils acceptent le système des galeries d'observation, la décision visant l'installation de nouvelles galeries ou de caméras de TVCF-enquêtes ne devraient pas se prendre avant qu'on n'ait effectué des études complètes de rentabilité. Il faudrait comparer les coûts et les avantages à long terme de l'aménagement et de l'utilisation des galeries (y compris les galeries préfabriquées et suspendues, selon le modèle américain), avec les coûts et les avantages des caméras de télévision, y compris les frais de remplacement, d'entretien et de formation du personnel pour l'ensemble du système de TVCF-enquêtes.

La Commission n'a pas été en mesure de confirmer les témoignages selon lesquels les galeries d'observation ou la TVCF-enquêtes ont été utilisées à mauvais escient par les gestionnaires et les surveillants du ministère des Postes. Les allégations en ce sens n'ont pas été prouvées. La Commission recommande que:

**SEC 52 on utilise de préférence pour les fins d'enquête le système de galeries d'observation et qu'on recoure à la télévision en circuit fermé seulement dans les cas où le champ visuel à partir d'une galerie est bloqué ou qu'une analyse de rentabilité a clairement démontré que son usage rapportera à long terme des épargnes sur le plan financier.**

Il faut toutefois assortir cette recommandation de quelques mesures de précaution. En conséquence, la Commission recommande également que:

**SEC 53 a. les galeries d'observation et la télévision en circuit fermé utilisée pour les enquêtes continuent de n'être accessibles qu'aux inspecteurs des Postes pour les enquêtes sur les délits contre le ministère des Postes;**

**b. l'accès aux galeries d'observation et aux salles de contrôle de la télévision en circuit fermé utilisée pour les enquêtes continue d'être soigneusement contrôlé par des portes verrouillées et qu'on n'en donne les clés qu'aux inspecteurs des Postes; et**

**c. les rapports annuels sur l'utilisation des galeries d'observation et sur la télévision en circuit fermé utilisée**

**pour les enquêtes, ainsi que sur les résultats des enquêtes lors desquelles on a eu recours à ces moyens, soient soumis au ministre des Postes et transmis par ce dernier aux chefs des syndicats des Postes.**

L'efficacité des agents de sécurité sera à la mesure de leur formation et de leur rémunération. Un bon effectif d'agents de sécurité raffermira considérablement les programmes de sécurité préventive. La Commission a été impressionnée par la décision de la région de l'Ontario d'embaucher des agents de sécurité des Postes pour les grands centres de traitement du courrier Gateway et South Central. La Commission a été frappée également par la notion d'agent de protection d'établissement mise au point dans la région postale de l'Ouest. En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 54 le ministère des Postes accroisse son effectif permanent d'agents de sécurité au point d'en faire un service national qui remplacera les agents de sécurité actuellement fournis par le Corps canadien des commissionnaires et les sociétés privées d'agents de sécurité.**

**SEC 55 le Service de l'inspecteur général soit responsable des agents de sécurité des Postes.**

**SEC 56 la notion d'agent de protection d'établissement mise au point dans la région postale de l'Ouest soit adoptée par le Service de l'inspecteur général pour les grands établissements de traitement du courrier de toutes les régions postales et que les agents de sécurité de ces établissements se rapportent aux agents de protection d'établissement qui auront la même autorité que les Inspecteurs subalternes des Postes.**

**SEC 57 on institue des programmes à l'échelle nationale en vue de recruter et de former, selon des normes nationales, des agents de sécurité qui exerceront un emploi permanent dans tous les grands établissements de traitement du courrier.**

**SEC 58 les agents de sécurité reçoivent une rémunération qui soit, au minimum, l'équivalent du taux horaire des commis des Postes et qu'ils aient des occasions semblables d'avancement professionnel et d'augmentation de traitement.**

Par suite de ses recherches, puis de ses entretiens avec les hauts fonctionnaires des Postes canadiennes, du Service d'inspection des Postes américaines et des sociétés privées de communications, la Commission est convaincue de la nécessité, pour les Postes canadiennes, d'être davantage conscientes des problèmes de sécurité inhérents à l'informatisation et à sa technologie.

Les cadres supérieurs du ministère des Postes ont informé la Commission, qu'à l'heure actuelle, les experts de la sécurité en matière d'informatique viennent de la GRC. Des services de courrier électronique comme

Télépost et Intelpost, qui exploitent des opérations en commun avec des entreprises canadiennes de télécommunications, n'ont pas fait l'objet d'une évaluation rigoureuse de sécurité de la part du ministère des Postes, bien qu'on se soit soucié dans une certaine mesure de la sécurité matérielle des locaux que visitent les clients pour profiter de ces services.

Au cours de l'exercice financier 1979-80, le service Télépost a transmis à lui seul 658,989 messages, soit une augmentation de 63% par rapport à l'année précédente.<sup>3</sup> Dans un article récent, on lit: (traduction)

«Des nouvelles émanant des Etats-Unis annoncent que d'ici la fin des années 1980, les usagers dépenseront plus de quatre milliards de dollars par année au chapitre des services et de l'équipement du courrier électronique. On estime que les dépenses actuelles atteignent un milliard de dollars.

«Si l'on s'en tient à la règle pratique de 10%, les estimations pour le Canada pourraient atteindre \$400 millions au cours de la même période.»<sup>4</sup>

L'industrie des télécommunications prédit que l'avenir des livraisons postales réside dans le courrier électronique, opinion que les cadres supérieurs du ministère des Postes ont confirmée. La Commission en conclut donc que le ministère des Postes doit accroître ses ressources internes en vue de planifier la sécurité des services de courrier électronique, d'en cerner les lacunes et d'y apporter les mesures correctrices nécessaires.

En conséquence, la Commission recommande que:

**SEC 59** le Service de l'inspecteur général, à l'administration centrale, soit chargé de conseiller les divisions de la Commercialisation et des Services opérationnels sur tous les aspects de la sécurité relative à la mise sur pied et au fonctionnement du courrier électronique.

La Commission recommande également que:

**SEC 60** on demande immédiatement à la GRC de conseiller le Service de l'inspecteur général sur l'établissement d'une section responsable

- a. de la planification et de la mise en oeuvre de la sécurité des services de courrier électronique et des équipements connexes d'ordinateur; et
- b. des enquêtes sur les atteintes à la sécurité des services de courrier électronique et des équipements connexes d'ordinateur.

3. Postes Canada, Rapport annuel 1980, p. 17.

4. «Spending on electronic mail could increase 400 percents», Beverley J. Bleackley, dans *Computer Data*, février 1980, p. 30.

La Commission a étudié les nombreuses directives et instructions de sécurité qui ont été émises par le directeur national de la Sécurité et des enquêtes et par son personnel.<sup>5</sup> Les divers manuels dont dispose le personnel du ministère des Postes énoncent les objectifs de la sécurité. Il y a, toutefois, une différence profonde entre les intentions déclarées du ministère des Postes, en matière de politiques de sécurité, et la mise en oeuvre concrète de ces politiques. Le problème tient en partie à la décentralisation de la tâche de la sécurité et des enquêtes au sein des Postes. On peut aussi imputer le problème au peu de priorité que les cadres supérieurs et intermédiaires du ministère des Postes, à la plupart des paliers, accordent aux activités de sécurité et à la formation et aux ressources dans ce domaine. Bien des membres du personnel des Postes ont une attitude fataliste à l'égard des pertes et se montrent sceptiques quant à la possibilité de les diminuer, peu importe la multiplicité des améliorations apportées à la tâche de la sécurité et des enquêtes. La Commission est toutefois confiante, qu'en adoptant les recommandations formulées dans ce chapitre, le ministère des Postes sera en mesure de mieux assurer la sécurité du courrier et de réduire les pertes.

---

5 On a noté que très peu de directives et d'instructions importantes en matière de sécurité, telles que le *Manuel d'information à l'usage des inspecteurs des Postes*, ont été intégralement traduites en français pour le gouverneur des inspecteurs des Postes dont la langue de travail est le français.