



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 035 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le lundi 3 octobre 2016

—
Président

M. Tom Lukiwski

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le lundi 3 octobre 2016

• (1900)

[Traduction]

Le président (M. Tom Lukiwski (Moose Jaw—Lake Centre—Lanigan, PCC)): La séance est ouverte.

Bienvenue au comité permanent pour cette 35^e réunion de l'année, mais c'est, je pense, la sixième ou la septième de notre tournée de consultation.

Comme le sait sans doute le groupe de travail, la ministre responsable de Postes Canada, l'honorable Judy Foote, a lancé un vaste processus de consultation sur l'avenir de Postes Canada.

La première phase a consisté à créer ce groupe de travail, qui a pour mandat d'examiner Postes Canada et de faire des suggestions visant à assurer que Postes Canada reste rentable dans les années à venir.

La phase deux du processus de consultation, c'est ce que nous faisons ici ce soir, à savoir dialoguer avec les Canadiens, que ce soient des individus, des organisations, des municipalités où quiconque a quelque chose à dire à propos de Postes Canada et des modalités de fonctionnement qu'ils souhaiteraient voir à l'avenir. Au cours de cette tournée de consultation organisée partout au pays, nous cherchons à dialoguer avec vous et à savoir ce que vous pensez de l'avenir de Postes Canada et de sa future évolution.

La procédure suivie ce soir est très simple. Nous demandons à tous les membres du groupe de travail de faire une déclaration d'ouverture de cinq minutes ou moins, qui sera ensuite suivie d'une période de questions et de réponses à laquelle participent tous les membres du comité. Comme je l'ai dit à M. Dyer, il y a quelques instants, bien souvent, les membres du groupe de travail n'ont pas le temps de terminer leurs interventions de cinq minutes parce que j'interviens, mais nous avons pu constater que la période de questions-réponses donne l'occasion de présenter la plupart des informations que vous souhaitez donner dans votre déclaration d'ouverture, et que c'est là vraiment que s'engage un dialogue fructueux. Je vous invite à être aussi bref que possible dans votre présentation d'ouverture et à ne pas perdre de vue notre limite de cinq minutes, et nous passerons aux questions immédiatement après ça.

Notre premier orateur est M. le maire Gosine.

Allez-y, monsieur le maire, pour cinq minutes, s'il vous plaît, pour votre déclaration d'ouverture.

M. Gary Gosine (maire, Ville de Wabana): Les collectivités rurales du Canada ont besoin de services bancaires postaux.

Des milliers de municipalités rurales de notre pays n'ont pas de banque. La localité de Bell Island est dans une de ces zones rurales, mais nous y avons un bureau de poste qui pourrait fournir des services financiers. De même, quelque deux millions de Canadiens ont désespérément besoin d'une solution de rechange aux prêteurs sur salaire, solution qui pourrait être une banque postale.

Il faut souligner que le système bancaire existant ne répond pas aux besoins des résidents des zones rurales. La banque postale pourrait être une solution de rechange à faible coût aux banques traditionnelles. Selon Mike Palecek, le président du syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, le STTP, les profits de la banque postale pourraient en faire un service public florissant et rapporter aux collectivités.

Le syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, les groupes qui luttent contre la pauvreté et les groupes communautaires de même que plus de 600 municipalités au pays appuient la banque postale. La formule existe déjà dans de nombreuses parties du monde et a existé au Canada jusqu'en 1967. Dans les zones rurales du Canada, 3 326 collectivités ont un bureau de poste, mais sans guichet bancaire ou coopérative de crédit. D'après mes recherches, c'était peut-être 1969 plutôt que 1967.

D'après mes recherches, les minorités, les résidents à faible revenu, les jeunes ménages et les chômeurs souffrent particulièrement de ce manque de services bancaires traditionnels. Différents rapports indiquent que la moitié environ des ménages de notre pays n'ont pas accès à des services financiers adéquats. Mes propres recherches sur ce sujet important, m'ont appris que la banque postale du Japon est le plus gros détenteur de dépôts au monde et le service postal de la Chine sert plus de 400 millions de clients. Il faut croire que la banque postale, ça marche.

Si nous ne fournissons pas de services bancaires au Canada rural, ce que, selon les experts, une banque postale permettrait de faire, alors on n'offre pas aux entreprises et aux propriétaires des petites villes du monde rural les mêmes possibilités financières qu'aux autres, ce qui est injuste.

Je sais que cela existe au Brésil et en Italie.

Je sais que les institutions bancaires disent qu'il y a beaucoup de banques, j'ai lu quelque part qu'il y en a presque 2 500 au pays, mais juste pour vous donner une indication, j'en ai un exemple clair aujourd'hui. Je viens d'un village qui n'a pas de banque. Nous avons un petit guichet automatique; vous pouvez retirer de l'argent, mais vous ne pouvez pas en déposer. Le traversier est tombé en panne à 10 heures, c'est le traversier suivant qui m'a déposé ici à cet hôtel à 6 h 50. Nous n'avons pas de banque et si un bureau de poste avait été ouvert toute la journée aujourd'hui, les gens auraient eu accès aux services. Quand j'étais à Ottawa, on m'a demandé si on avait des services bancaires et lesquels et j'ai répondu que oui: « Oui, nous en avons, nous en avons même deux: les boîtes à chaussures et les matelas », parce que c'est ce qu'utilisent nos aînés quand ils ne peuvent pas aller à la banque.

Voilà l'histoire que je voulais vous raconter et j'essaie de promouvoir notre village de même que toutes les autres communautés rurales du pays.

• (1905)

Le président: Merci beaucoup, monsieur le maire.

Vous avez cinq minutes, je vous en prie, monsieur Dyer.

M. Craig Dyer (président, Section locale 126, Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes): Bonsoir aux membres du groupe de travail et merci beaucoup de me donner l'occasion d'intervenir.

La dernière fois que des consultations publiques ont eu lieu à Terre-Neuve, à St. John's, c'était en 2011, et elles nous sont passées sous le nez. J'ai reçu un coup de fil d'un collègue du syndicat des étudiants disant que la direction de Postes Canada s'était présentée, avait invité quelques amis, tenu une réunion puis repris l'avion.

Je m'appelle Craig Dyer, je suis président de la section locale de St. John's. Je représente plus de 350 commis, facteurs et factrices, techniciens et employés des services postaux et de messagerie ruraux de la région de la péninsule d'Avalon de Terre-Neuve.

Ces travailleurs sont parents, grands-parents, volontaires communautaires, animateurs de groupe d'éclaireuses, pompiers volontaires, entraîneurs. Ils consacrent leurs loisirs aux jeunes et aux personnes âgées. Ce sont vos voisins, vos parents et vos amis. Des gens durs à la tâche, des gens honnêtes qui devraient être traités avec respect sur leur lieu de travail, mais qui ne le sont pas.

J'ai travaillé 27 ans comme facteur à St. John's et le ciel a commencé à me tomber sur la tête dès le deuxième jour. La mauvaise gestion saute aux yeux tous les jours. Tous les jours, on voit la Société gaspiller de l'argent sans avoir de comptes à rendre, simplement parce qu'elle est en mesure de le faire.

Je voudrais vous parler aujourd'hui des heures supplémentaires obligatoires, des postes de travail et du service.

Au cours des cinq dernières années, à St. John's, nous avons eu deux restructurations avec réorganisation des itinéraires de facteurs. L'une en 2011, lorsque la Société a investi 2 milliards de dollars dans la transformation de la poste. Cela avait commencé en 2007, à l'époque il y avait une crise mondiale. Le gouvernement fédéral injectait de l'argent dans l'économie et créait des emplois, tandis que Postes Canada a dépensé 1,8 milliard de dollars — c'est ce qui est dit dans votre document, et nous pensons que c'était un peu plus, presque 2 milliards de dollars — pour éliminer des emplois.

À la suite de cela, nous avons déposé un grief que la Société a perdu et nous avons perdu 28 % de nos emplois à ce moment-là. Nous en avons récupéré un petit pourcentage.

En 2015, juste après les élections fédérales, la Société a mis en place les boîtes postales communautaires et a privé de la distribution à domicile du courrier quelque 28 000 résidents de St. John's, de Mount Pearl et de Kilbride. Suite à cela, la Société a entrepris une nouvelle réorganisation, reconnaissant qu'il y avait eu une erreur, et quelques emplois de plus ont été créés, mais à ce moment-là nous avons perdu environ 40 % de nos effectifs.

Ces pertes n'étaient pas liées au volume de courrier, mais à des changements dans la façon dont Postes Canada le traite. Depuis ces changements, les heures supplémentaires sont devenues un gros problème au dépôt de St. John's. Les effectifs ont considérablement diminué et les heures supplémentaires ont explosé. Nous avons des facteurs et des factrices qui font aujourd'hui de 30 000 \$ à 50 000 \$ par an en heures supplémentaires alors que des gens tournent en rond à la maison sans emploi.

La majorité des facteurs et des factrices ne veulent travailler que huit heures par jour. Je suis facteur depuis 27 ans et j'aime mon travail et j'ai plaisir à travailler huit heures par jour, mais j'ai aussi une vie. Nous avons des familles et nous avons des engagements auprès de notre communauté, mais ça ne se passe pas comme ça et

aujourd'hui les travailleurs en pâtissent. Jour après jour, ils sont harcelés, mal gérés, intimidés, brimés. Mais il faut bien que le courrier soit distribué.

L'employeur, au niveau local, ne fait pas confiance à nos précieux employés. À ses yeux, le problème ce sont les travailleurs, pas les itinéraires.

Mes collègues et moi avons soutenu différentes causes d'arbitrage que la Société a perdues et nous avons, là aussi, récupéré des emplois.

Cela fait des années maintenant que l'on force les travailleurs à faire des heures supplémentaires en les payant une fois et demi ou deux fois le taux de rémunération ordinaire dans l'espoir que leurs tournées pourront être faites, alors que ce travail pourrait être fait à moindre coût et qu'on pourrait employer davantage de personnes. La question de la dotation et des heures supplémentaires suscite tous les jours des disputes au dépôt des facteurs. Si vous ne terminez pas votre itinéraire, vous êtes réprimandés; si vous faites des heures supplémentaires, vous êtes réprimandés.

Je vous citerai rapidement quelques exemples de faits qui se sont réellement produits.

Nous avons un pompier volontaire au dépôt. Il a été suspendu cinq jours pour avoir refusé de faire des heures supplémentaires, dans l'obscurité et dans des conditions dangereuses. Il a perdu cinq jours de paye. Il a dû expliquer ça à sa compagne en rentrant à la maison. Trois ans plus tard, un arbitrage a été rendu, et naturellement l'arbitre s'est prononcé en notre faveur.

Un autre — et je peux citer des noms si vous le souhaitez — a perdu cinq jours de paye pour n'avoir pas pu justifier ses heures supplémentaires. Nous nous sommes réunis, et cette personne travaillait à un rythme supérieur au rythme attendu et aurait dû travailler davantage ce jour-là, mais elle a été suspendue cinq jours. Le surveillant qui l'a suspendu lui a dit « T'en fais pas, l'arbitrage te les rendra ».

● (1910)

La liste serait longue, mais j'aimerais conclure.

Je suis allé voir M. Whalen, dans son bureau, pour lui parler de ça. Nous avons des femmes qui ont repris le travail dernièrement après un congé de maternité. L'employeur a dit à l'une d'elles qu'il lui faudra faire des heures supplémentaires et trouver une gardienne pour s'occuper de ses enfants pendant ce temps. L'une d'elles s'est trouvé un autre emploi et, dernièrement, le mois passé, l'autre a reçu une suspension parce qu'elle avait choisi son enfant plutôt que les heures supplémentaires.

Postes Canada peut suivre une orientation favorable et nous pouvons créer des emplois dans la communauté, rien qu'avec l'argent qui sert à payer les heures supplémentaires.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Dyer.

Nous ouvrons maintenant notre période de questions de sept minutes en commençant, bien sûr, par celles de St. John's, monsieur Whalen.

M. Nick Whalen (St. John's-Est, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci, Gary et Craig, d'être venus aujourd'hui nous faire part de vos idées et impressions sur Postes Canada et ses perspectives d'évolution.

L'introduction à ce débat, Craig, remonte réellement à la campagne électorale de l'an dernier. Nous avons eu des discussions difficiles sur le fait que, alors que la plateforme politique de campagne des libéraux nous demandait de sauvegarder la distribution du courrier à domicile, nous avons promis de le faire, de façon limitée, en imposant un moratoire sur l'installation de nouvelles boîtes postales communautaires en attendant que ces consultations aient lieu pour déterminer la marche que devrait suivre Postes Canada.

Le groupe de travail avait un mandat limité et les conversations ont porté sur la rentabilité de Postes Canada, mais nous ne nous sentons pas liés par ça. Nous voulons des consultations ouvertes, nous voulons entendre toutes les parties nous parler de leur vision de l'avenir et nous sommes ouverts à toutes les propositions.

Monsieur Dyer, pourriez-vous nous donner des détails sur les discussions concernant la mise en oeuvre de ces boîtes aux lettres communautaires juste après les élections ici à St. John's-Est, et nous dire quel effet cela a eu sur la communauté et si la communauté a été consultée ou non?

M. Craig Dyer: Comme je l'ai dit dans ma présentation, monsieur Whalen, la collectivité n'a pas été consultée. J'ai travaillé en étroite collaboration avec les maires de St. John's et de Mount Pearl et le processus de consultation avant la mise en oeuvre, c'était voilà ce que nous allons faire et voilà où on va les mettre.

Promenez-vous à St. John's, à Mount Pearl et à Kilbride, vous verrez des emplacements non sécuritaires. Vous les verrez dans des zones de stationnement interdit, des allées réservées aux pompiers, à côté des bornes d'incendie, et à côté des postes de stationnement réservés aux handicapés. Il y a bien eu dialogue avec Postes Canada et le syndicat et les municipalités, sans résultat.

J'ai montré à M. Whalen un tas de photos d'emplacements non sécuritaires, mais la communauté elle-même a été déçue. Je me souviens que j'étais sur la promenade Royal Oak quand le moratoire a été annoncé et j'ai été bombardé de coups de fil ce soir-là par mes collègues et par des gens qui étaient sincèrement préoccupés: « Pourquoi pas St. John's? »

•(1915)

M. Nick Whalen: Très bien. Nous avons effectivement eu des consultations ici durant l'été, donc ce n'est pas votre première consultation sur ce sujet depuis 2011.

M. Craig Dyer: Non.

M. Nick Whalen: Nous avons eu des consultations et mon rapport sera intégré à celui du comité une fois terminé.

Pourriez-vous comparer sous l'angle de la sécurité et de l'accessibilité les boîtes postales communautaires dans les nouvelles zones par rapport aux emplacements de ces boîtes postales communautaires installées dans le cadre de la planification municipale lors de la création de ces zones?

M. Craig Dyer: Si j'ai bien compris, en 1980, en raison de la croissance dans la zone de St. John's, Mount Pearl et Kilbride, on a créé de nouvelles subdivisions pour l'emplacement des boîtes postales collectives. Il y a eu consultation, mais si vous prenez l'emplacement physique de ces boîtes à St. John's ou Mount Pearl, ce n'est pas très sécuritaire. Il y a eu très peu de consultation.

Dans les années 1980, il y avait cette notion du « cercle de fer », on traçait un cercle autour de votre collectivité et tout ce qui était extérieur au cercle recevait le courrier dans des boîtes postales communautaires, cela concernait environ 12 000 personnes sur les 50 000 desservies sur le territoire de St. John's.

M. Nick Whalen: Est-ce que vous les trouviez plus sécuritaires ou est-ce que les boîtes installées en dehors du cercle présentaient les mêmes problèmes de sécurité et d'accès que celles à l'intérieur du cercle?

M. Craig Dyer: Je dirais, sans hésitation, que dans l'ensemble, celles qui ont été installées l'ont été à la hâte. On les a installées le jour où la distribution du courrier devait commencer, pratiquement sans consultation et sans faire attention aux problèmes de sécurité.

Je sais que la Société avait un manuel et donnait des instructions spécifiques pour qu'elles ne soient pas installées ici ou là.

Pour ce qui est de mon propre itinéraire, je dois gravir des ruelles verglacées, alors si je suis bien chaussé quand je dois gravir la ruelle, tout va bien pour Craig Dyer, mais pour les résidents — M. Gosine ou n'importe qui d'autre qui reçoit son courrier là — leur sécurité est en danger.

M. Nick Whalen: Monsieur Gosine, bien que vous soyez dans la circonscription de St. John's-Est, du fait de l'emplacement de Bell Island et Wabana, c'est une zone rurale, parce que vous êtes isolés et peut-être que d'autres personnes du comité ne s'en rendent pas compte. Est-ce que le service du courrier à Bell Island est un mélange de distribution à domicile ou est-ce que la plupart des gens vont le chercher au bureau de poste, bref comment les gens de Bell Island reçoivent-ils leur courrier?

M. Gary Gosine: Nous avons trois bureaux de poste à un moment. Au cours des cinq dernières années, deux de ces petits bureaux ont fermé. Nous avons un bureau principal que l'on a bataillé pour garder ouvert plus longtemps, parce que pour l'avant-avant-dernier, Postes Canada nous a donné le choix entre l'avoir 13 heures ou pas du tout. Nous avons choisi de ne pas avoir les 13 heures et nous avons prolongé l'horaire des samedis où ils sont normalement fermés pour qu'ils ouvrent de 9 heures à 13 heures un samedi.

Il y a quelques boîtes postales collectives à Lance Cove. Voilà à peu près la distribution que nous avons. Il y a maintenant un bureau de poste sur Bell Island.

M. Nick Whalen: Dans un monde idéal, si Postes Canada devait fournir des services supplémentaires sur l'île, en plus du service bancaire postal, à quels autres services du gouvernement fédéral les résidents souhaiteraient avoir accès, mais n'ont pas accès, qu'il s'agisse d'Internet, de Services Canada ou d'autres choses?

M. Gary Gosine: Nous pensons qu'un autre bureau de poste aiderait beaucoup. Durant les dernières élections fédérales, tout ce que nous avons fait c'était... je ne dirais pas nous battre, mais avancer une proposition expliquant pourquoi nous devrions en avoir deux. Nous en avons un seul pour une collectivité d'un peu moins de 3 000 personnes.

On vient juste de poser 17,3 millions de dollars de câbles — parce que je vis sur une île — pour alimenter notre ville en électricité et de nouvelles installations que la compagnie de téléphone a mises en service sur Kenmount Road.

Nous n'aurons jamais — nous en avons parlé il y a à peine une heure — la fibre optique dans notre ville, probablement l'une des très rares villes rurales dans la province.

Ce qui vient de m'arriver aujourd'hui, c'est qu'il n'y avait pas de traversier. Le dernier qui a quitté Bell Island ce matin était à 11 heures. Il a amarré à Portugal Cove. Ils se sont mis au travail sur le traversier. La rampe était cassée. À partir de 20...

• (1920)

M. Nick Whalen: Désolé, monsieur Gosine, nous n'allons pas résoudre les problèmes du traversier au sein de notre comité, mais on s'intéresse aux services de Postes Canada.

M. Gary Gosine: J'essaie seulement de vous faire toucher du doigt que l'absence de traversier est un autre des motifs pour lesquels nous avons besoin d'allonger les horaires des services postaux, parce que si ce bateau était tombé en panne une heure plus tôt, nous n'aurions pas eu de service postal pendant quatre jours environ, de vendredi à aujourd'hui. La situation du traversier revêt une grande importance pour la communauté postale de Bell Island.

Le président: Merci beaucoup.

Je cède maintenant la parole à M. McCauley, pour sept minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci d'être des nôtres ce soir.

Je vous remercie en particulier, monsieur le maire, de vous être déplacé. Comment allez-vous rentrer chez vous ce soir?

M. Gary Gosine: Je dois me faire reconduire, mais c'est là une autre histoire.

M. Kelly McCauley: Est-ce que le traversier ne vous ramènera pas chez vous?

M. Gary Gosine: Le traversier me ramènera chez moi. Après trois ans et deux semaines, j'ai eu la chance de ravoir mon permis de conduire, mais marqué d'un R, ce qui signifie que je n'ai pas le droit de conduire la nuit. Je trouverai un taxi ou je ferai du pouce sur le chemin Cove. Je trouverai certainement moyen de rentrer chez moi.

M. Kelly McCauley: Vous habitez dans un beau coin de pays. J'ai déjà vécu à quelques rues d'ici. Des amis à CHC m'ont fait voir toute la région en hélicoptère. C'est une belle contrée. Merci d'être venu.

Monsieur Dyer, vous avez beaucoup parlé de consultation, d'absence de consultation, d'une certaine consultation. Je reprends vos propos: il n'y a pas eu de consultation, il y en a eu un peu, il y en a eu très peu. Je crois comprendre qu'en 2013 Postes Canada est venue ici pour mener des consultations. Est-ce simplement que le STTP n'y a pas participé?

M. Craig Dyer: D'après l'information que j'ai reçue du président du syndicat étudiant, il y a eu une réunion et elle était considérée comme une consultation publique. Nous n'étions pas invités.

M. Kelly McCauley: Était-ce celle de 2013? Vous avez dit 2011.

M. Craig Dyer: Je pense avoir dit 2011 parce qu'on préparait la voie au plan en cinq points.

M. Kelly McCauley: Oui, d'accord. C'était probablement 2013.

M. Craig Dyer: Le plan en cinq points était en 2011.

M. Kelly McCauley: Ils étaient ici en 2013.

M. Craig Dyer: S'ils étaient ici en 2013, je ne l'ai pas su.

M. Kelly McCauley: Plus loin dans votre conversation, vous dites qu'il y a eu très peu de consultation. Vous êtes passé d'aucune consultation à très peu. Qu'entendez-vous par « très peu »? Pouvez-vous nous dire ce qui a été fait s'il y a eu très peu de consultation? Il me semble que cela veut dire qu'il y a eu une certaine consultation.

M. Craig Dyer: C'est le cas.

M. Kelly McCauley: Est-ce simplement une expression pour dire qu'il y a eu...

M. Craig Dyer: Non. Il y a eu consultation. Comme je l'ai dit, je l'ai appris du président du syndicat étudiant. Il y a peut-être eu

beaucoup de consultations qui n'ont pas été annoncées, comme le présent forum.

M. Kelly McCauley: C'est un problème auquel nous sommes confrontés également. Pendant trois semaines, ça sera la folie furieuse. Nous nous rendrons dans 25 villes, ce qui fait qu'il y aura 3 000 ou 4 000 villes où nous ne nous arrêterons pas. Malheureusement, la situation est la même pour Postes Canada.

M. Craig Dyer: Le formulaire que vous avez mis en place, comprenant les questions de la semaine et donnant aux gens la possibilité de faire des observations, nous n'en avons rien su à l'époque. Il est vrai que votre processus de consultation publique est limité, mais tous les gens que je connais ont eu la possibilité de s'exprimer et, s'ils n'ont pu être présents aujourd'hui, ils ont néanmoins pu présenter leurs observations et répondre aux questions. À mon sens, c'est une vraie consultation publique.

M. Kelly McCauley: Il y a eu auparavant un message publicitaire, mais il n'a peut-être pas été diffusé assez largement.

Avez-vous pris connaissance des recommandations du groupe de travail? Son rapport est assez volumineux, faisant 80 pages et quelques. L'avez-vous lu?

M. Craig Dyer: Oui.

M. Kelly McCauley: Le tableau qu'il brosse de l'avenir de Postes Canada n'est guère reluisant, avec des pertes de 750 millions de dollars, je pense, en 2026. Je me demande, à mesure que nous traversons... Les gens ne sont aucunement prêts à accepter des hausses de taxes. Ils ne veulent pas payer davantage pour les timbres, mais tiennent à recevoir les services. C'est toujours la même chanson: « Nous voulons tout, mais que d'autres paient la note. » Cependant, nous savons que les choses ne se passent pas ainsi.

Voyez-vous une solution? Faisons abstraction du service bancaire postal. Où voyez-vous une solution à ce déficit d'au moins 750 millions de dollars qui s'annonce à brève échéance?

M. Craig Dyer: Comme vous avez pu l'entendre dans mes remarques préliminaires, depuis mon arrivée ici, on me dit que le ciel nous tombe sur la tête. Le Conference Board du Canada avait prévu pour les quelques dernières années des pertes importantes; de toute évidence, ces prévisions étaient erronées, puisque nous sommes très rentables.

Ce que je vois comme faisable à Postes Canada, c'est d'améliorer sa gestion future. À mon avis, la direction de Postes Canada n'est comptable à personne et elle devrait l'être au gouvernement du Canada.

Il y a quelques jours a paru un article de journal nous apprenant que les 28 000 personnes ayant été privées de service en octobre dernier allaient bénéficier de changements de serrures. Personne n'avait songé à vérifier les conditions sur le terrain, ce qui aurait permis d'apprendre qu'il pleut et qu'il gèle très souvent à Terre-Neuve, avec le résultat que la Société en est maintenant réduite à annoncer que 28 000 personnes recevront de nouvelles serrures. Le même article faisait état de 65 000 plaintes.

M. Kelly McCauley: J'ai vu cet article.

M. Craig Dyer: De toute évidence, si elle avait fait les vérifications de base, la Société aurait pu économiser, dans la seule petite ville de St. John's, peut-être un million de dollars.

Nous voyons ce genre de situation tous les jours. Je travaille comme facteur. Nous voyons l'argent qui est dépensé.

Mon intervention aujourd'hui porte essentiellement sur le nombre d'heures supplémentaires. Lorsqu'un travailleur fait des heures supplémentaires à hauteur de 30 000 \$ à 50 000 \$ par année, on voit bien que cela représente un autre emploi. Cette situation se répercute aussi sur le service. Par exemple, on est obligé de travailler plus tard aujourd'hui à St. John's; je viens en effet d'apprendre que six itinéraires de livraison n'ont pas été effectués. Il s'agit d'une infraction aux normes et au code. Aujourd'hui même, en 2016, six itinéraires n'ont pas été assurés à cause d'un manque de travailleurs.

• (1925)

M. Kelly McCauley: Vous croyez donc que les 750 millions de dollars... Bon, je suppose que vous n'y croyez pas.

Postes Canada a réalisé un modeste profit l'an dernier. On pourrait faire valoir que c'est en raison de l'augmentation du prix des timbres-poste et du transfert de 50 millions de l'économie provenant des boîtes postales communautaires. Si l'on fait abstraction de cela, Postes Canada a effectivement perdu de l'argent malgré les fortes recettes enregistrées pendant l'année.

Ne croyez-vous pas qu'à l'avenir les recettes diminueront, comme le Conference Board le prévoit, ainsi que Ernst & Young?

M. Craig Dyer: Je...

M. Kelly McCauley: Je ne cherche pas à intimider. Je veux simplement savoir quelle est votre opinion sans...

M. Craig Dyer: Mon opinion est que Postes Canada est très mal gérée. Nous livrons les deux tiers des colis dans l'ensemble du pays. La plupart des grandes entreprises de messagerie ont recours à nous pour les derniers milles parce qu'elles n'assurent pas le service aux collectivités rurales à Terre-Neuve et au Labrador. L'avenir de Postes Canada est prometteur pour peu qu'il y ait une bonne gestion.

Comme je l'ai mentionné, je suis un facteur. L'an dernier, pendant la période de Noël, nous avons travaillé, à partir de la mi-novembre, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, à livrer des colis. Notre service de livraison de colis s'est accru de façon phénoménale.

M. Kelly McCauley: D'accord. Vous acceptez donc, évidemment, que d'autre part, la...

M. Craig Dyer: La poste-lettres? Oui.

M. Kelly McCauley: Dans cinq ans, son volume sera encore moindre.

M. Craig Dyer: Ce que le public ne sait pas, c'est qu'il existe un système de mesure des itinéraires de facteur qui fait entrer en ligne de compte la diminution des volumes et l'augmentation du nombre de colis.

Dire que nous livrons du courrier à chaque porte chaque jour, ce n'est pas le cas. Je prends mon propre itinéraire, le numéro 2, à Mount Pearl. J'assure la livraison à 1 500 adresses. Selon les calculs, je ne fais la livraison qu'à 700 adresses chaque jour, parce que tout le monde ne reçoit pas du courrier tous les jours. Ces formules déterminent l'augmentation ou la réduction du personnel et permettent une croissance dans un secteur et une décroissance dans un autre.

L'un des points soulevés portait sur le coût de 286 \$ par adresse pour la livraison à domicile. J'aimerais bien contester ce chiffre. J'ai demandé au Comité s'il l'avait contesté. Mon dernier itinéraire de livraison à domicile était antérieur à octobre et comprenait 600 adresses. Si vous faites le calcul, j'aurais dû gagner 171 000 \$. Je gagne 54 000 \$.

M. Kelly McCauley: D'accord...

Le président: Merci beaucoup.

M. Kelly McCauley: Je comprends cela, mais vous ne pouvez pas utiliser...

Le président: Je dois vous interrompre.

La parole est à M. Weir, pour sept minutes.

M. Erin Weir (Regina—Lewvan, NDP): Je remercie vivement les intervenants pour leurs exposés. Monsieur Gosine, je pense que vous avez plaidé solidement le dossier du service bancaire postal et que vous parlez au nom de la clientèle éventuelle. Je voudrais demander à M. Dyer de traiter, dans l'optique des employés de Postes Canada, de la création possible d'un service bancaire postal.

M. Craig Dyer: À ce que je sache, c'est en 1968 que Postes Canada a mis un terme à son service bancaire au Canada. C'était dans la partie principale du Labrador que ce service était alors offert. Comme M. Gosine l'a dit dans ses remarques préliminaires, ce service fait voir qu'il pourrait être très rentable. Pour ma part, j'estime que l'utilisation de notre réseau de 6 000 comptoirs postaux dans l'ensemble du pays présente beaucoup de possibilités, l'une étant un service bancaire postal, d'offrir des services et de produire des recettes.

De telles recettes ont servi, dans d'autres pays, à compenser le déclin de la poste-lettres et à soutenir le service qui est offert. Je suis d'avis que c'est une merveilleuse occasion.

Je représente les employés de 30 bureaux de poste dans la presque île Avalon. Si l'on descend à Burnt Cove, qui est une petite collectivité, on constate l'absence d'identité fédérale, bien qu'il y ait un bureau de poste. Ce bureau de poste pourrait être le guichet de beaucoup de services fédéraux, dont un service bancaire postal. Il pourrait devenir un carrefour communautaire. À mon avis, ces bureaux de poste sont sous-utilisés.

Si vous offrez un service, vous pouvez alors exiger des frais. Il existe donc des possibilités de production de recettes. Des études ont été faites. Je sais que nos agents nationaux ont fait connaître notre position. La principale question que je me pose, c'est de savoir si nous avons reçu le rapport de Postes Canada, le rapport caviardé de 600 pages. Le Comité l'a-t-il reçu? Le projet est-il réalisable? D'après ce que j'ai appris de Postes Canada, c'est une situation gagnant-gagnant. Si nous pouvons produire des recettes en offrant des services dans des collectivités comme celle de M. Gosine et utiliser le bureau de poste à l'île Bell pour créer des emplois, je pense alors que tout le monde en profitera et qu'il y a tout lieu à l'avenir d'explorer de telles possibilités.

Quant à mon homologue du Labrador, son bureau de poste est florissant en raison de ses services Internet en ligne. Dans les collectivités comme celles qu'on trouve au Labrador, s'il faut augmenter les espaces à louer pour répondre à l'essor des communications en ligne, pourquoi alors ne pourrions-nous pas ajouter aux services offerts au bureau de poste et ainsi accroître les recettes de Postes Canada et compenser les coûts de la livraison à domicile?

• (1930)

M. Erin Weir: Ce sont tous d'excellents arguments. Je voudrais revenir sur un point soulevé par M. Whelan au sujet de la livraison du courrier à domicile. Il a mentionné que le gouvernement actuel avait promis, durant la campagne électorale, de maintenir la livraison à domicile. Cet engagement semble maintenant quelque peu douteux.

Pourriez-vous nous dire comment vous avez compris cette promesse électorale et quelles sont vos attentes quant à ce que le gouvernement fédéral devrait faire relativement à la livraison du courrier à domicile.

M. Craig Dyer: En tant que syndicat et qu'organisation, nous avons fait des démarches auprès des gouvernements des différents niveaux pendant la période précédant l'élection et nous avons réussi à faire de cette question un enjeu électoral. Beaucoup des partis ont pris de sérieux engagements. J'avais compris de la part des libéraux qu'ils allaient rétablir la livraison à domicile et entreprendre cet examen.

Lorsque je me trouvais avenue Royal Oak, à Kilbride, et que j'ai obtenu le moratoire, il était à peu près une semaine trop tard. Nous espérons convaincre le groupe d'étude et le gouvernement que la livraison à domicile est une solution viable.

Voici une citation de l'an 2000: Postes Canada et le STTP ont négocié le retrait de boîtes postales communautaires comptant pour 150 emplois à plein temps. À St. John's, Terre-Neuve, nous avons retiré 111 boîtes postales communautaires et créé un emploi. Et devinez quoi? Les lettres de la Société, envoyées par M. McNeill, qui, je pense, était l'agent du service de livraison à Halifax, prétendaient que nous donnions le meilleur service possible. Mais c'est la livraison à domicile qui est le meilleur service possible.

Je trouve pénible que la Société publie des chiffres comme 268 \$ pour la livraison à domicile en comparaison à 127 \$ pour les boîtes postales. Ce n'est que cela que les gens tendent à retenir. Mais il s'agit de moyennes. Je ne crois pas que les présentations mathématiques reflètent la réalité. J'ai demandé au groupe d'étude s'il avait demandé à la Société de montrer comment elle en était arrivée à une moyenne de 268 \$ pour le service de livraison à domicile.

M. Erin Weir: Tout à fait. Excellent. Ce sont de bons points.

Auriez-vous quelque chose à dire à ce sujet, monsieur Gosine?

M. Gary Gosine: Ce que Craig dit me paraît très important. Lorsqu'il s'agit d'un service bancaire postal dans une collectivité rurale comme la mienne, il existe des moyens pour Postes Canada de faire beaucoup d'argent, s'il le faut. Il n'y a pas de banque dans ma collectivité, et ce depuis 2002. De plus, les gens ne pouvaient pas se déplacer parce qu'il n'y avait pas de traversier. Il y a des moyens de faire de l'argent, c'est certain.

M. Erin Weir: L'une des idées qui a été lancée pour permettre des économies à Postes Canada est la livraison en alternance aux deux jours. Auriez-vous des observations à faire sur cette proposition?

M. Craig Dyer: J'étais à l'écoute de la CPAC lorsque M. Chopra a dit que ce n'était pas faisable simplement parce que notre courrier de quartier, nos colis et nos lettres... Comme je l'ai mentionné plus tôt, les gens ne reçoivent pas du courrier tous les jours. Ceux sur mon itinéraire reçoivent du courrier la moitié du temps, par exemple, le lundi, le mercredi et le vendredi. Cela est mis en formule et calculé dans ma charge de travail quotidienne. J'ai 1 500 adresses, mais je ne fais la livraison qu'à 700 adresses au cours de ma journée de travail de huit heures. Cela a été démontré au moyen d'études techniques et du système de mesure des itinéraires de facteur.

Ainsi, la livraison en alternance aux deux jours n'est pas une solution. Si vous attendez une lettre de votre médecin et que vous devez patienter deux jours, cela signifie qu'il faudra peut-être modifier les normes établies en vertu de la charte de Postes Canada. J'ai lu que la livraison en alternance ne produirait que de faibles économies, mais je pense que, dans les faits, elle nuirait à la Société

parce que si, par exemple, je livre le courrier à Mount Pearl aujourd'hui, lundi, mercredi et vendredi, mais qu'une lettre ou un colis doit vous arriver jeudi, vous aurez à attendre un jour de plus. D'une part, il s'agirait d'une infraction à la charte et, d'autre part, les gens insatisfaits du service iraient chercher ailleurs.

M. Erin Weir: D'accord. Vous travaillez déjà à pleine capacité et ce n'est pas comme si vous pouviez simplement faire la livraison un jour sur deux, ou quelque chose du genre.

M. Craig Dyer: Eh bien, je suis sûr qu'il y a un mécanisme en place pour faire aboutir ce projet. Je suis sûr que la Société y a pensé, mais ce que j'ai entendu des témoignages de M. Palecek et de M. Chopra laissait entendre qu'il ne s'agissait pas d'une solution viable, et je suis bien d'accord, à cause des colis et du courrier de quartier. Le courrier de quartier, le marketing direct, constituent une part énorme de nos activités, et le client veut que telle lettre ou tel dépliant des soldes du samedi suivant soit livré sans tarder. Je peux vous dire qu'à St. John's on accorde une très grande attention à ces sources de recettes.

•(1935)

Le président: Merci beaucoup.

Messieurs, si vous n'êtes tout à fait à l'aise en français, je vous suggère de mettre vos écouteurs parce que M. Ayoub s'exprimera, je crois, en français.

[Français]

en français.

Vous disposez de sept minutes.

M. Ramez Ayoub (Thérèse-De Blainville, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous les deux de vous présenter devant nous. Je suis heureux de vous entendre et d'être à Terre-Neuve-et-Labrador. Dans mon cas, c'est la première fois.

Il est intéressant de noter que lors des discussions que nous avons eues sur Postes Canada au cours des derniers jours, nous avons entendu des faits et des témoignages qui sont parfois différents et parfois semblables.

Aujourd'hui, je vous entends parler de routes, de facteurs, d'obligation de faire du temps supplémentaire. Cela me permet d'aborder une question pour laquelle vous m'ouvrez la porte.

Si je comprends bien, vous avez ce problème sur le plan local. C'est peut-être un problème à St. John's où vous avez besoin de faire beaucoup de temps supplémentaire.

Dans d'autres cas, j'entends parler de facteurs qui sont payés de toute manière huit heures par jour et qui, s'ils ont terminé de livrer leur courrier en moins de huit heures, peuvent distribuer le courrier d'une autre route, pour aider. Ils ne font pas du temps supplémentaire, techniquement parlant, mais ils sont payés pour du temps supplémentaire à l'intérieur de la période de huit heures. Évidemment, s'ils travaillent plus de huit heures, ils font vraiment du temps supplémentaire, selon moi.

Est-ce possible? Est-ce que je comprends mal?

[Traduction]

M. Craig Dyer: Non, c'est tout à fait exact.

Avant 2011, la journée de travail était évaluée à huit heures, 400 minutes, et le volume fluctuait de jour en jour. Ce qui s'est produit à la suite des deux restructurations, c'est que les itinéraires ont été comprimés ou ont été prolongés bien au-delà de huit heures par jour. Ce n'est plus le cas, mais il y a une époque où, si l'avion ou la remorque n'arrivait pas à temps, vous pourriez terminer votre journée de travail en six heures et faire une partie d'un autre itinéraire disponible. L'article 17.04 prévoit que vous pouviez faire une offre pour assurer cet itinéraire et être rémunéré aux taux majorés.

Voilà ce qui est effectivement prévu, mais ce n'est pas ainsi que les choses se passent de nos jours. Aujourd'hui, avec la compression des itinéraires, beaucoup de travailleurs sont obligés de travailler 8, 9, 10, jusqu'à 11 heures par jour pour faire leur itinéraire au complet. Je me permets de citer mon propre exemple. J'ai travaillé la semaine dernière. Lundi, j'ai pris quelques heures de congé pour préparer le souper d'une équipe de soccer. J'ai été bénévole toute l'année et j'ai donc pris deux heures, ce qui m'a coûté mon congé. Mardi, mercredi et jeudi, j'ai fait neuf heures et demie en temps supplémentaire pour mon propre itinéraire. C'est neuf heures et demie où je n'ai pas pu être avec ma famille; mon fils était couché les trois soirs à mon retour. On m'a dit que je devais faire ces heures de travail ou subir des mesures disciplinaires. Ce n'est pas correct. Il y avait des gens assis chez eux...

[Français]

M. Ramez Ayoub: Je comprends. Vous l'avez déjà dit. Mon temps de parole s'écoule et je veux vous poser d'autres questions.

De son côté, Postes Canada veut réduire le nombre de facteurs en enlevant la livraison à domicile. Combien pourrait-on épargner si on refaisait les routes de facteur à St. John's et si on employait d'autres personnes qui travailleraient des heures régulières, car les heures supplémentaires ne seraient pas nécessaires? Avez-vous fait ces calculs? Avez-vous ce genre d'information?

[Traduction]

M. Craig Dyer: Non. Je n'ai pas les chiffres à portée de la main, mais j'ai participé à des arbitrages de cas d'heures supplémentaires imposées où la Société avait choisi d'obliger des personnes à faire des heures supplémentaires pendant que d'autres restaient chez elles sans gagner de revenu.

Aux yeux du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, le gros problème des heures supplémentaires, c'est qu'elles n'ouvrent pas droit à pension. Le fonds de pension est une préoccupation. Si l'employeur me force, moi, Craig Dyer, à faire trois heures supplémentaires, il n'a pas à cotiser au fonds de pension pour ces heures, mais s'il donne ces heures à un autre travailleur pour qui un emploi aura été créé, il devra cotiser au fonds de pension.

Je n'ai pas les chiffres, mais je sais que depuis la transformation du service postal, la quantité de travail fait en heures supplémentaires est incroyable. La Société dispose de ces chiffres sur le plan national.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Je vais parler des consultations.

Dans les premières secondes de votre témoignage, vous avez dit qu'il n'y avait pas eu...

• (1940)

[Traduction]

Le président: L'interprétation s'est arrêtée pendant quelques instants.

Repartez du début, Ramez, si vous voulez bien.

[Français]

M. Ramez Ayoub: Au début de votre témoignage, vous avez mentionné qu'il y avait eu peu ou pas de consultation. Je peux vous garantir que le but de notre Comité est de consulter les gens. Il est non partisan et ne représente pas Postes Canada. C'est très important de le souligner. Je ne représente pas Postes Canada. Je ne pense pas que personne autour de la table ait des idées préconçues par rapport à Postes Canada. Nous sommes ici pour entendre votre témoignage.

Les seules personnes que nous représentons sont les citoyens. Comme M. Gosine, j'ai aussi été maire. Je représentais alors des citoyens au palier municipal. Maintenant, nous représentons des citoyens de plusieurs municipalités, tout simplement. Nous représentons plus de personnes.

Voici ce que je comprends du manque de consultation. Il semble y avoir une grande méfiance par rapport aux chiffres, à la façon de faire les choses, d'implanter de nouvelles routes de facteur ou d'en supprimer. Il y a un manque de confiance même par rapport aux chiffres dans les études de Postes Canada ou celles de firmes indépendantes.

Avez-vous encore confiance dans la haute gestion de Postes Canada? La confiance est-elle suffisante pour qu'on poursuive les négociations? On va entrer dans d'autres négociations sur l'avenir de Postes Canada. Avez-vous confiance?

[Traduction]

M. Craig Dyer: J'ai 27 ans d'expérience, et je ne leur fais pas confiance. J'ai mené des consultations sur des problèmes que nous avons dans notre établissement et j'ai suggéré des manières d'économiser, d'améliorer les choses, d'atteindre plus facilement les objectifs de la Société, mais on a tout refusé.

Comme je le disais, la semaine dernière j'ai participé à une consultation sur 11 itinéraires. La Société avait déjà décidé de ce qu'elle allait faire. En réponse à mes observations et à celles des gens que je représentais et qui étaient avec moi autour de la table, on nous a répondu que non, que nous pourrions probablement régler ce problème plus tard. Cela crée très évidemment un manque de confiance.

À St. John's, nous essayons de mener des consultations. Nous essayons de signaler les problèmes avant de nous retrouver en arbitrage. Notre convention collective prévoit une étape de dépôt des plaintes. Nous faisons tout notre possible pour régler les problèmes. Si vous regardez notre dossier, St. John's, Terre-Neuve, dépose probablement le plus grand nombre de plaintes par personne, ce qui ne devrait pas arriver. Nous comprenons la Société. Nous comprenons qu'elle doit se suffire à elle-même. Notre objectif n'est pas de créer des emplois qui ne produisent rien, c'est de servir la collectivité. C'est pourquoi nous avons tant de peine à faire confiance à la haute direction, parce qu'elle ne consulte jamais la base.

J'ai entendu parler du Plan d'action en cinq points pendant que je livrais le courrier dans la rue Duckworth. J'entrais dans le cabinet d'avocats Fraize quand des journalistes m'ont interpellé pour me dire que la Société avait lancé la mise en oeuvre de ce plan en cinq points. Personne — du niveau local, régional, national — n'a eu la courtoisie de communiquer avec moi ou avec une personne de ma fonction pour nous le dire. Ils ont simplement lancé cela dans les médias et nous ont pris par surprise.

M. Ramez Ayoub: C'était très évident. Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à deux interventions de cinq minutes.

À vous la parole, monsieur Kmiec.

M. Tom Kmiec (Calgary Shepard, PCC): Merci, messieurs, d'être venus.

Des témoins nous ont dit que l'avenir financier de Postes Canada est incertain. Dans son rapport, le cabinet Ernst & Young prédit que la Société perdra chaque année 700 millions de dollars d'ici à 2026. Il fait remarquer que « Le modèle opérationnel actuel de la Société ne génère pas de bénéfices ni de flux de trésorerie suffisants pour financer la transformation requise afin de passer d'une entreprise axée sur la livraison de courrier à une entreprise axée sur la livraison de colis... ».

Je voudrais que nous nous penchions particulièrement sur les nouveaux services et sur cette idée de fournir à nouveau un service bancaire. Certains témoins nous ont dit que 7 % des Canadiens et 11 % des entreprises ont affirmé qu'ils pourraient ou qu'ils voudraient s'en servir. S'agit-il d'un guichet automatique ou d'un service plus complexe, ou s'agit-il de services bancaires complets?

Monsieur le maire, si vous voulez bien répondre en premier, désirez-vous ce type de service?

M. Gary Gosine: Je vous dirai que dans ma collectivité, nous avons un guichet automatique, mais pas comme au centre-ville à la rue Water... À la banque de la rue Water, on peut déposer un chèque au comptoir ou au guichet automatique et retirer de l'argent. Dans mon quartier, on peut seulement retirer de l'argent. On ne peut rien insérer dans la machine. Pour se rendre dans ma collectivité, il faut prendre le traversier. Autrement dit, pour déposer quelque chose... De plus, il y a beaucoup d'ainés qui ne savent pas effectuer leurs transactions bancaires par téléphone. Ils en sont incapables. Ils doivent se rendre à la banque la plus proche...

• (1945)

M. Tom Kmiec: Excusez-moi de vous interrompre, mais je n'ai que cinq minutes. Vous voulez dire que vous désirez que Postes Canada offre des services bancaires complets?

M. Gary Gosine: Absolument.

M. Tom Kmiec: Et vous, monsieur Dyer?

M. Craig Dyer: Bien sûr, je suis tout à fait d'accord, et pour vous donner un peu de contexte, l'année dernière, les cinq grandes banques ont généré 36 milliards de dollars...

M. Tom Kmiec: D'accord. Il faut que je vous interrompe, parce que je voulais justement parler de cela.

Pour maintenir des services bancaires, il faut quotidiennement rapprocher les chèques et l'argent liquide à la banque, il faut assurer la conformité, la formation des gens qui y travaillent et les permis, parce que pour vendre différents produits financiers, il faut obtenir des permis fédéraux et provinciaux.

Il faut aussi établir des contrôles et des procédures contre le blanchiment d'argent afin que personne n'abuse des services. Il faut des services de sécurité, il faut installer le logiciel SAP pour assurer la conformité et pour communiquer avec d'autres banques.

C'est une énorme dépense pour servir 7 % des Canadiens et 11 % des entreprises qui utiliseraient peut-être ces services. Je comprends qu'à des endroits particuliers comme l'île Bell il y aurait un...

M. Gary Gosine: Pour parler ainsi, vous ne venez pas d'un village de campagne.

M. Tom Kmiec: Je vis à Calgary, que je représente aussi. J'ai vécu dans de petits villages albertains où il n'y avait pas de banque, peut-être juste une caisse de crédit où nous étions obligés de transiger. J'étais heureux d'effectuer mes transactions à des caisses de crédit

quand je le pouvais. En Alberta, les gens n'aiment pas du tout les grandes banques parce que dans les années 1980, elles ont carrément abandonné notre province. Alors je comprends ce que vous nous dites, et j'ai entendu dire cela souvent autour de moi.

Postes Canada devrait exécuter toutes ces étapes. La Société devrait former tous ses employés sur le terrain et perfectionner la formation de certains d'entre eux. Il me semble que c'est une dépense énorme pour offrir un service qui risque de ne pas survivre et qui ne contribuera peut-être même pas à faire survivre Postes Canada.

Est-ce le meilleur service, ou est-ce que la Société devrait envisager d'offrir d'autres services en tenant compte de tous ces facteurs?

M. Gary Gosine: Dans ma collectivité, si nous avions autre chose qu'une machine d'où retirer de l'argent, ce serait fantastique. Tous les gens qui ont des problèmes au guichet automatique m'appellent, nuit et jour. Je suis obligé d'appeler Halifax pour qu'on me dise pourquoi le camion blindé n'était pas sur le traversier. Aujourd'hui je sais qu'il n'était pas sur le traversier, parce qu'il n'y a pas de traversier de 11 heures à 18 heures.

Oui, la Société devra investir au début, mais le coût initial s'amortira en occupant les deux ou trois employés qui se trouvent dans le bureau de poste de 9 heures à 17 heures de toute façon. Quoi qu'il en soit, une augmentation du service bancaire — même s'il n'est pas complet — sera toujours mieux que ce que nous avons dans notre village à l'heure actuelle.

M. Craig Dyer: À ce propos, Postes Canada a des employés très bien formés dans sa section de la vente au détail. Ils effectuent aussi des transferts d'argent par MoneyGram et par mandats postaux. Ils fournissent donc certains services financiers. Nous ne nous contentons pas de vendre des timbres et de livrer des colis; nous offrons toute une gamme de services. Nous nous sommes occupés des prêts étudiants ici, donc ce serait une bonne occasion.

Je ne peux pas vous dire s'ils offrent tous les services bancaires, mais je connais le village de M. Gosine, et il n'y a rien là-bas. Est-ce que vous installeriez ce service à la rue Water où se trouvent déjà trois banques? Probablement pas, mais vous pourriez examiner cette possibilité, étudier la situation, offrir ce service et générer des recettes.

Les résultats de certaines études démontrent que d'autres pays ont généré des recettes en fournissant des services de banque postale. Mais la haute direction de Postes Canada refuse de divulguer son rapport qui indique qu'une telle initiative avantage toutes les parties. Pourquoi refuse-t-elle de le divulguer, puisqu'elle y décrit une occasion de générer des recettes et de fournir un service à de nombreuses collectivités — nous sommes un organisme de service, et non une entreprise commerciale — partout au Canada? Nous avons plus de bureaux que Tim Hortons n'a de concessions, alors nous sommes déjà bien placés. Pourquoi le gouvernement ne saisirait-il pas cette occasion d'aider ces collectivités en leur offrant des services de banque postale, d'Internet et de noeuds d'accès?

Oui, il faudrait apporter d'énormes changements, mais notre syndicat est prêt à y collaborer. Le syndicat est prêt à aider à apporter du changement. Nous ne nous attendons pas à ne plus livrer le courrier jour après jour, mais il faut que la situation change. Pourquoi ne pas apporter des changements qui généreraient des recettes puisque de nombreux autres pays y sont parvenus et que nos employés possèdent déjà les compétences nécessaires?

• (1950)

Le président: Merci beaucoup.

La dernière intervention nous viendra de Mme Ratansi. Vous avez cinq minutes.

Mme Yasmin Ratansi (Don Valley-Est, Lib.): Merci à vous deux d'être venus.

Vous avez dit que Postes Canada est un organisme de service. Toutefois, la Société est autant un organisme de service qu'une entreprise commerciale qui doit se soutenir financièrement. Je sais que les limites fixées au groupe de travail, et peut-être au fonctionnement de Postes Canada, correspondent au modèle financier.

Vos idées sont créatrices. La Société canadienne des postes est obligée de fonctionner dans le cadre de ces limites à cause de sa charte. La charte de Postes Canada exige que la Société soit autosuffisante. La Société ne peut pas demander des subventions à moins de modifier sa charte.

Votre idée d'offrir des services de banque postale vous vient du Japon. La banque postale du Japon appartient entièrement au gouvernement du Japon. Vous avez dit qu'à l'heure actuelle, la Société canadienne des postes était incapable de s'autosuffire. Serait-elle à même de gérer la banque? Voudriez-vous confier la gestion de la banque au gouvernement?

M. Craig Dyer: J'espère que vous avez compris ce que j'essaie de dire. Postes Canada a besoin d'un changement complet d'administration, du haut en bas de sa hiérarchie.

Mme Yasmin Ratansi: Je comprends.

M. Craig Dyer: Cela cause un énorme fardeau aux employés des postes, parce que nous devons collaborer, et nous ne pouvons pas le faire. Quand nous présentons une occasion de générer des recettes, d'éliminer une empreinte en retirant un véhicule du parc automobile ou en créant un emploi à plein temps, la Société refuse parce que ces idées ne se trouvent pas dans ses plans. C'est terriblement décourageant.

Mme Yasmin Ratansi: Vous blâmez Postes Canada comme si les directives venaient du PDG. Serait-il possible que cette animosité provienne d'un conflit entre la haute direction et les employés? Êtes-vous sûr que ce conflit vient du haut de la hiérarchie? Il y a peut-être des problèmes de mésentente due à la personnalité des gens ou à d'autres choses.

M. Craig Dyer: J'ai une personnalité merveilleuse.

Des voix: Oh, oh!

Mme Yasmin Ratansi: Je ne parlais pas de vous en particulier.

M. Craig Dyer: Je comprends tout à fait. Je travaille ici depuis 27 ans. J'ai travaillé sous sept directeurs d'établissement. Il est certain qu'il existe un conflit de personnalités entre les employés et la haute direction à St. John's, parce que nous sommes tout simplement convaincus que nous avons des droits. Nous voulons qu'on nous respecte. Nous présentons de bonnes idées pour que la Société économise, mais elle les rejette régulièrement, alors qu'est-ce qui nous encourage à continuer à le faire?

Mme Yasmin Ratansi: Postes Canada dit que le groupe de travail a consulté 46 collectivités avant d'élaborer son Plan d'action en cinq points. Nous avons pris note du fait que vous nous avez dit que l'on ne vous avait pas consultés.

Monsieur le maire Gosine, est-ce que Postes Canada vous a consulté avant de poser les boîtes postales communautaires? Vous en souvenez-vous?

M. Gary Gosine: J'essaie de me rappeler. Oui, on nous a consultés. Quelques membres du syndicat nous ont signalé cette initiative. Je crois qu'il s'agissait peut-être de Louise Ade.

Mme Yasmin Ratansi: La Société...

M. Gary Gosine: Oui, elle a communiqué avec nous. Nous nous sommes battus pour conserver notre bureau de poste, mais elle ne nous a pas écoutés.

Mme Yasmin Ratansi: Je comprends. En fait, vous avez l'impression que l'on ne vous a pas permis de participer au processus d'installation des boîtes postales communautaires.

M. Gary Gosine: Absolument pas. Les gens de la Société voulaient réduire la semaine de travail de 40 heures dans un magasin qui ouvrait entre 70 et 80 heures par semaine à une semaine de travail de 13 heures.

Mme Yasmin Ratansi: Ce bureau de poste se trouvait-il dans votre village? Est-ce qu'il constituait un centre pour la collectivité? Est-ce que les gens se retrouvaient à ce bureau de poste pour administrer leurs affaires?

M. Gary Gosine: Oui. On avait déménagé le bureau de poste, mais l'ancien bureau de poste avait été au même endroit depuis plus de 50 ans.

Mme Yasmin Ratansi: J'ai une autre question rapide.

Le rapport d'examen de Postes Canada indique que le service Poste-lettres a été réduit, mais qu'on a augmenté les services de courrier publicitaire. Selon vos observations, est-ce vrai? Livrez-vous quotidiennement moins de lettres porte-à-porte, mais plus de courrier publicitaire?

M. Craig Dyer: Oui. Nous avons beaucoup moins de lettres de première classe munies d'un timbre. C'est absolument certain. Le publipostage direct et la livraison de colis ont bien augmenté.

Mme Yasmin Ratansi: A-t-on modernisé un peu le travail? Vous avez parlé de changement d'itinéraires. A-t-on ajouté quelque chose qui rende votre travail plus efficace, ou moins efficace?

• (1955)

M. Craig Dyer: En 2011 et en 2015, on installait de nouvelles technologies et dans le secteur de la transformation, nous avons maintenant des machines qui trient le courrier pour nous. En 2015, la Société a installé les boîtes postales communautaires; autrement dit, 28 000 résidents ont perdu la livraison du courrier directement à leur porte. Le volume n'a pas diminué, c'est le processus qui a changé.

Mme Yasmin Ratansi: Est-ce que la main-d'oeuvre...

Le président: Merci beaucoup.

Messieurs, merci beaucoup d'être venus témoigner aujourd'hui. Si vous avez d'autres renseignements qui pourraient contribuer aux délibérations de notre comité, n'hésitez surtout pas à les envoyer à notre greffière. Nous ajouterons ces renseignements à votre témoignage. Vous pourrez parler à notre greffière à la fin de cette séance pour lui demander ses coordonnées afin d'être sûrs que vos renseignements lui parviendront.

Merci à tous deux d'avoir sacrifié de votre temps pour venir. Je vous remercie particulièrement de nous avoir présenté vos points de vue avec tant de sincérité.

Nous allons suspendre pour quelques instants pendant que le prochain groupe de témoins s'installe à la table.

•(1955)

(Pause)

•(2000)

Le président: Chers collègues, mesdames et messieurs, nous reprenez. M. Whalen a dû s'absenter pendant quelques instants, mais je sais qu'il va revenir sans tarder.

Mesdames, je crois que vous avez assisté à la plupart des premières présentations, alors je suppose que vous connaissez notre procédure. Nous vous demanderons à chacune de présenter une brève allocution qui ne durera pas plus de cinq minutes, si possible. Nous aurons ainsi amplement de temps pour vous permettre de répondre aux questions des membres du comité. Nous avons toujours remarqué que la majeure partie des renseignements qui nous aident proviennent des rondes de questions et réponses. Si, pendant les cinq minutes allouées, vous n'avez pas le temps de présenter tout ce que vous avez à dire, je peux vous assurer que l'on y reviendra au cours de la prochaine ronde de questions et réponses.

Nous allons donc passer la parole à Mme Dawson, qui présentera la première allocution. Vous avez cinq minutes, madame Dawson.

Mme Kimberly Yetman Dawson (directrice exécutive, Empower, The Disability Resource Centre): Merci beaucoup de m'avoir invitée à témoigner. Je tiens à vous souhaiter la bienvenue à Terre-Neuve-et-Labrador. Je suis très heureuse que vous nous ayez inclus dans vos consultations nationales, parce que bien souvent, on nous laisse de côté.

Je témoigne au nom du centre-ressources pour personnes handicapées Empower. Notre centre compte 450 membres et fournit chaque année environ 10 000 services dans toute la province de Terre-Neuve-et-Labrador. Notre organisme aide des personnes qui ont des déficiences très diverses à demeurer autonomes. En 2015, plus de 73 000 personnes dans la province vivaient avec une déficience.

Tout d'abord, soulignons que Postes Canada a pour mandat de fournir des services universels. Nous avons droit à des services postaux, que nous soyons handicapés ou non. Cependant, je vous demanderais de tenir tout spécialement compte de personnes comme moi quand vous planifiez des changements, quels qu'ils soient. Pensez par exemple aux personnes en fauteuil roulant qui ne peuvent pas se rendre à leur boîte aux lettres ou aux personnes atteintes d'agoraphobie qui ont peur de sortir de chez elles.

J'ai toujours remarqué que les gens n'aiment pas le changement et qu'ils y réagissent mal. Leur problème se complique lorsqu'on ne leur explique pas clairement en quoi consiste ce changement.

J'ai cinq recommandations très brèves à vous présenter.

Premièrement, veillez à ce que les boîtes postales communautaires soient accessibles et sécuritaires. Il faut que tous les gens puissent y accéder n'importe quand, quel que soit leur degré de mobilité, et en toutes saisons. Il est arrivé que la neige n'ait pas été enlevée ou qu'il y ait trop de verglas pour que les gens puissent se rendre à leur boîte postale communautaire. La Société n'a pas défini clairement l'espace qu'elle est responsable de déneiger autour de la boîte. Cela empêche les personnes qui ont un trouble de mobilité de se rendre à la boîte pour y prendre leur courrier.

Les boîtes postales communautaires doivent aussi être installées à des endroits sécuritaires pour que les gens vulnérables ne se sentent pas en danger. Une de nos consommatrices s'est trouvée dans l'incapacité de se rendre à la boîte postale pour y chercher son courrier; elle a appelé la ligne d'aide sans frais, et on lui a suggéré de demander à quelqu'un d'autre d'aller chercher son courrier. Ce n'est

pas une solution efficace pour nos clients qui veulent demeurer autonomes. Ils risquent une violation de leurs renseignements personnels ainsi que la manipulation illégale ou le vol de leur courrier. Il faut trouver un meilleur accommodement pour les gens qui en ont besoin.

Deuxièmement, évitez de poser des obstacles. Lorsque vous demandez à une personne de vous envoyer une lettre de son médecin, elle risque d'en être incapable, peut-être même parce qu'elle n'a pas de médecin. Je vous prie de penser à cela lorsque vous vous préparez à accommoder une personne.

Troisièmement, offrez des services supplémentaires. La banque postale apporte des services bancaires dans les collectivités qui n'en ont pas. Je sais qu'ils avantageraient beaucoup Terre-Neuve-et-Labrador, où il y a beaucoup de régions rurales.

Quatrièmement, expliquez clairement les changements que vous apportez. Je suis convaincue que les gens aiment beaucoup Postes Canada. C'est un peu comme le hockey sur glace, le sirop d'érable et les soins de santé. Nous ne voulons pas que l'on privatise la Société canadienne des postes, alors quand vous y apportez des changements, expliquez-les clairement.

Cinquièmement, collaborez avec des centres-ressources pour personnes handicapées comme le nôtre. Ils vous aideraient à transmettre efficacement vos messages aux consommateurs. Quels que soient les changements que vous allez apporter et vos décisions, vous devez les expliquer clairement à la collectivité; nous pouvons vous aider à le faire.

Je vous remercie pour le travail que vous avez accompli jusqu'à présent, et je vous félicite de faire les choses de manière si minutieuse et approfondie.

•(2005)

Le président: Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de Mme Christy, pour sept minutes, s'il vous plaît.

Mme Emily Christy (directrice exécutive, Terre-Neuve-et-Labrador, Coalition des personnes handicapées): Merci.

Chers députés et membres du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, merci d'avoir invité la Coalition des personnes handicapées, Terre-Neuve-et-Labrador, à participer aux consultations sur le processus d'examen de Postes Canada.

On estime actuellement qu'un Canadien sur cinq est handicapé. Cela représente 3 775 910 millions de personnes qui seront touchées par les décisions concernant le service postal et l'avenir de Postes Canada, en tant que société de la Couronne.

À Terre-Neuve-et-Labrador, où près de 75 000 citoyens de la province ont au moins un handicap, pour les personnes handicapées, la modification des services devient encore plus inquiétante lorsqu'on voit les changements apportés dans la région métropolitaine de St. John's, et dans nos collectivités rurales et éloignées où les services risquent encore plus d'être touchés, cela posera encore plus de problèmes sur le plan de l'accès et de l'équité.

Les principales préoccupations que nous avons dans la province à l'égard des personnes handicapées sont les suivantes. La fin du service de livraison du courrier à domicile ou la réduction de ce service, l'accessibilité et la sécurité des boîtes postales communautaires, l'atteinte à l'autonomie et à la vie privée des personnes handicapées que la modification des services entraînerait et la privation du droit à des services accessibles que prévoit la réglementation médicale pour les personnes ayant des handicaps non visibles.

L'abolition de la livraison à domicile aurait de nombreuses conséquences négatives pour les personnes handicapées. La livraison aux boîtes postales communautaires augmente les obstacles physiques pour les personnes handicapées, que ce soit parce que la boîte aux lettres est difficile à atteindre en raison de la hauteur de son emplacement, ou en raison d'un terrain inégal ou couvert de neige verglacée, de la difficulté ou de l'incapacité de lire le numéro de la boîte à cause d'une mauvaise vision ou d'un handicap. Les risques pour la sécurité augmentent si l'on doit accéder aux boîtes postales sur des routes très fréquentées ou dans des bureaux de postes mal éclairés en dehors de leurs heures d'ouverture.

La livraison à domicile fait partie des dispositions qui contribuent à la sécurité personnelle des personnes handicapées. Si on leur dit qu'elles doivent demander à un membre de la famille, un ami ou un aidant d'aller chercher le courrier pour elles si les boîtes postales communautaires sont inaccessibles, on enlève aux personnes handicapées l'indépendance et la vie privée dont jouissent les autres citoyens de la province. En proposant cette solution aux personnes handicapées pour obtenir leur courrier, on les prive du traitement équitable qui devrait leur être accordé.

En plus de l'autonomie que la livraison à domicile apporte aux personnes handicapées, le fait de laisser quelqu'un d'autre relever le courrier suscite de sérieuses préoccupations sur le plan de la sécurité et du risque de fraude. Les personnes handicapées risquent davantage d'être victimes d'exploitation financière ou de vol et le fait d'avoir à demander à quelqu'un d'aller chercher le courrier augmente ces risques. Si vous partagez un logement supervisé avec une personne que vous ne connaissez pas, et partagez donc une boîte postale communautaire avec un étranger, vous ne pouvez rien faire contre le risque que votre courrier soit violé, volé ou égaré. Vous pourriez ne pas recevoir un avis de rendez-vous ou un changement dans la liste d'attente pour des programmes auxquels vous essayez d'accéder. Vous pourriez perdre des chèques de prestations.

Lorsque le courrier passe par différentes mains, cela augmente le risque d'erreur, de fraude et de méfiance. Les personnes souffrant de troubles mentaux tels que l'agoraphobie, la paranoïa ou le trouble de stress post-traumatique peuvent être incapables de se rendre jusqu'à la boîte postale. D'autres, qui présentent une maladie chronique ou des handicaps épisodiques peuvent également avoir des accès de fatigue ou des douleurs qui les empêchent de se rendre à la boîte postale communautaire avant que leurs colis ne soient renvoyés à l'expéditeur ou qu'il n'y ait plus d'espace dans la boîte pour y placer leur courrier.

La nécessité de prouver l'admissibilité au service est un autre obstacle pour les personnes handicapées. Cela pose un problème non seulement sur le plan financier, mais aussi en ce qui concerne la façon dont les critères sont établis et risquent d'exclure les personnes ayant des handicaps non visibles. Il est de plus en plus difficile d'avoir accès à un médecin de famille dans la province, surtout dans les collectivités rurales, et l'obligation de se soumettre à ce processus d'approbation pourrait représenter le principal obstacle. La réglementation de l'admissibilité ajouterait un coût supplémentaire et

placerait sous surveillance les personnes handicapées, surtout celles qui ont un handicap non visible.

Si le service est arrêté, nous appuyons la position du Conseil des Canadiens avec déficiences qui préconise simplement de diminuer la fréquence de la livraison à domicile sans la supprimer complètement. Nous demandons au gouvernement du Canada de tenir son engagement envers les droits des personnes handicapées qui sont énoncés dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées et d'offrir aux citoyens de la province un service équitable, surtout dans les régions rurales et éloignées.

Une suggestion intéressante a été faite pour renforcer et assurer le service de livraison du courrier de la société d'État. Dans les collectivités rurales et éloignées, il est évident qu'un programme comme les services financiers postaux serait utile aux personnes handicapées qui n'ont pas de services bancaires dans leur localité.

- (2010)

Tel que mentionné dans le mémoire du STTP, il serait également possible d'exploiter des modèles de développement communautaire, comme ceux de Momentum, à Calgary, pour améliorer les compétences financières des gens, créer des possibilités de micro-crédit et aider les Canadiens handicapés en chômage ou sous-employés en leur offrant la possibilité de prendre leur situation économique en main.

Un investissement dans Postes Canada et l'élargissement de ses services pour en faire une force concurrentielle plus puissante dans le marché serait une excellente façon, pour le Canada, d'investir dans les personnes handicapées et de les desservir en respectant leur dignité, en les traitant équitablement et respectueusement en leur offrant un bon service de livraison du courrier, et en investissant dans les collectivités dans lesquelles nous vivons.

Le président: Merci beaucoup.

C'est enfin au tour de Mme Callahan. Vous disposez de cinq minutes, s'il vous plaît.

Mme Sharron Callahan (présidente, St. John's-Avalon Chapter, Association canadienne des individus retraités): Bonsoir.

Je suis ici, ce soir, en tant que présidente de CARP, chapitre de St. John's-Avalon. Comme vous le savez peut-être, CARP est l'Association canadienne des individus retraités. Nous comptons plus de 1 000 membres à Terre-Neuve-et-Labrador. Je suis également la présidente de la Newfoundland and Labrador Coalition of Pensioners, Retirees, and Seniors Organizations.

Les aînés représentent le segment le plus puissant de notre société. Selon le recensement de 2011 à Terre-Neuve-et-Labrador, le nombre de personnes âgées de 55 ans et plus était de 163 880. Si vous prenez les relations de ces aînés avec leurs enfants adultes et autres parents, leur sphère d'influence s'étend à plus de 300 000 personnes. Cela représente un véritable pouvoir pour sensibiliser le public aux enjeux qui les touchent. Comme il est important de tenir compte de l'information, des connaissances et de la crédibilité que les aînés apportent aux questions touchant la politique publique, le chapitre de St. John's-Avalon de CARP et la coalition apprécient cette occasion de présenter leur point de vue ce soir.

Le fait est que le coût des services de livraison du courrier a augmenté énormément. De plus, il faut examiner la dynamique de l'ère numérique et en tenir compte dans un souci d'efficacité et d'efficacités, ainsi que pour alléger le fardeau que ce coût représente pour les contribuables. Ce n'est pas facile et les gens restent très attachés aux services qu'apporte la livraison de leur courrier à domicile. Il faudrait préserver cet attachement nostalgique à la réception des lettres, des colis au moment des fêtes, des cartes de vœux et autres jusqu'à ce que ce service cesse d'être demandé à Postes Canada. Autrement dit, la livraison à domicile doit être poursuivie en tant que service essentiel jusqu'à ce que les citoyens cessent complètement d'envoyer des cartes ou des colis ou que les entreprises arrêtent complètement la facturation sur papier, la publicité et autres services.

S'il est entendu que tous les citoyens, surtout les citoyens âgés, ont droit aux services essentiels, que la livraison du courrier à domicile est un de ces services essentiels et que le courrier doit être livré à l'adresse du destinataire, ce service ne devrait pas avoir à s'autofinancer. N'envisagez pas l'arrêt du service, mais plutôt d'autres moyens de le financer. Si ce service est jugé essentiel, il doit être financé par le gouvernement, comme tout autre service essentiel tel que la police et les pompiers, les services de santé, etc. Quels que soient les efforts déployés pour les rendre efficaces, certains services seront toujours déficitaires; il faut simplement l'accepter sans chercher continuellement à faire payer le client.

Si la solution est de passer de la livraison physique du courrier à sa livraison en ligne, cela compliquera inutilement les choses. J'ai quatre objections à formuler à cet égard du point de vue des aînés.

Un grand nombre de personnes âgées n'ont pas accès à des ordinateurs, et d'autres ne sont pas prêtes à fournir des renseignements personnels. Une étude que Statistique Canada a menée en 2009 révélait que seulement 21 % des personnes âgées de plus de 75 ans se servaient d'Internet. Lors de notre dernier sondage auprès de nos membres, 70 % ont dit surfer sur Internet, mais la moitié d'entre eux se servaient d'ordinateurs appartenant à leurs enfants ou petits-enfants.

Deuxièmement, les boîtes postales communautaires ne sont pas une bonne solution. En plus d'être parfois inesthétiques, elles présentent deux risques pour les personnes vulnérables, comme mes collègues l'ont déjà mentionné. Par mauvais temps, le risque de chute augmente beaucoup et même par beau temps, la boîte aux lettres est la cible de vandalisme, les chèques de pension et autres chèques d'aide peuvent être la proie des voleurs, si bien que la sécurité pose un problème.

● (2015)

Également, au cas où vous ne le sauriez pas, les aînés ont tendance à raccourcir en vieillissant. Si votre boîte se trouve au niveau supérieur, vous êtes incapable d'atteindre sa serrure ou de regarder à l'intérieur pour voir si vous avez du courrier.

La solution n'est pas de demander aux membres de la famille d'aller chercher le courrier. Les personnes âgées tiennent beaucoup à leur vie privée et souhaitent garder leur autonomie et leur dignité le plus longtemps possible. Elles préfèrent s'occuper elles-mêmes de leurs propres affaires, ce qui leur est possible lorsque le courrier leur est livré directement. De plus, si ce sont des membres de la famille qui vont chercher leur courrier, les aînés risquent d'être victimes d'exploitation financière si quelqu'un d'autre va chercher leurs chèques. On a constaté que les mécanismes de verrouillage de ces boîtes postales posaient des problèmes, au point que Postes Canada doit faire des dépenses importantes pour les remplacer.

J'aurais une dernière chose à dire, si vous le permettez. Cela concerne les renseignements figurant dans votre document de discussion sur Postes Canada à l'ère du numérique. J'ai une dernière remarque à faire à propos de ce que Postes Canada coûte au gouvernement fédéral qui doit tenir compte de toutes les possibilités d'améliorer l'efficacité. Aux yeux du consommateur, un bureau de poste est un bureau de poste, qu'il soit situé dans une grande entreprise ou qu'il occupe un comptoir dans une pharmacie ou une pièce d'une maison privée dans une région très éloignée. Du moment que les consommateurs puissent voir l'enseigne de Postes Canada et obtenir facilement un service personnel, prenez les mesures nécessaires pour rendre les emplacements plus rentables, tout en maintenant le service pour les aînés.

Le président: Merci.

Nous allons passer à M. Whalen, pour sept minutes, s'il vous plaît.

M. Nick Whalen: Je voudrais vous remercier tous d'être venus. Il est très intéressant d'entendre les opinions différentes des maires, des syndicats, des entreprises et de vos membres ainsi que de tous les organismes que vous représentez.

C'est intéressant, parce qu'au cours de la campagne, nous avons promis de sauver la livraison à domicile. Nous devons le faire en arrêtant l'installation des boîtes postales communautaires et en consultant le public au sujet de l'avenir de Postes Canada. Nous ne nous sentons pas liés par l'étude du groupe de travail. Ce groupe a formulé un certain nombre de recommandations pour réduire les coûts, pour générer des revenus, mais nous ne nous sentons pas obligés d'en tenir compte. Nous voulons entendre l'opinion des Canadiens et nous forger une opinion quant à l'avenir de Postes Canada de façon à présenter nos propres recommandations au Parlement.

Cela soulève certaines questions. J'espère que chacun d'entre vous pourra nous aider à y répondre.

Postes Canada parle de cinq types de livraison: au bout de l'allée dans les régions rurales, à un bureau de poste rural, à une boîte postale communautaire, à un emplacement central dans un immeuble d'appartements et ensuite, ce qu'elle appelle « la distribution à domicile ».

Lesquelles de ces cinq formules jugez-vous acceptables? Estimez-vous que la distribution au bout de votre allée, dans une boîte aux lettres située dans votre propriété est aussi acceptable que la distribution à domicile? J'aimerais beaucoup que vous répondiez toutes les trois brièvement.

● (2020)

Mme Sharron Callahan: La livraison à domicile est, bien sûr, en tête de liste des cinq modes de distribution. Si je devais les classer dans l'ordre, je choisirais ensuite les boîtes postales communautaires. J'ai constaté qu'elles sont assez près des habitations et donc pas très loin de votre domicile, même si elles posent d'autres problèmes. Je classerais le bout de l'allée au troisième rang, je crois.

M. Nick Whalen: Très bien.

Mme Emily Christy: Je suis d'accord. La livraison à domicile est...

M. Nick Whalen: Pensez-vous que le service de livraison à domicile est le même si vous vivez dans un immeuble d'appartements où il y a un endroit central...

Mme Emily Christy: Oui...

M. Nick Whalen: Si votre boîte aux lettres est, non pas attachée à votre maison, mais au bout de votre allée, estimez-vous que c'est quand même une livraison à domicile?

Mme Emily Christy: Oui. Je considère que la livraison à domicile peut se faire dans la boîte aux lettres de votre maison, la boîte aux lettres de votre immeuble d'appartements ou la boîte aux lettres au bout de votre allée. Ce qui pose problème, à nos yeux, ce sont les boîtes postales communautaires et celles qui se trouvent au bureau de poste.

M. Nick Whalen: Quel problème posent exactement les boîtes postales du bureau de poste?

Mme Emily Christy: Comme je l'ai déjà mentionné, l'accès au bâtiment est un des problèmes. Vous avez besoin d'une clé pour entrer après les heures d'ouverture.

On espère, bien sûr, que le bureau de poste d'une collectivité est accessible, mais ce n'est pas toujours le cas. Mon bureau de poste, par exemple, à Pouch Cove, n'est pas accessible. Il y a une rampe pour handicapés, mais elle est en pente assez raide. À part la rampe, il est difficile d'avoir accès aux boîtes en dehors des heures d'ouverture. L'éclairage est très faible. Ce n'est pas un environnement accueillant si vous avez un handicap, que ce soit une mauvaise vision ou toute difficulté qui vous empêche d'entrer dans cet espace. Cela pose même plus de problèmes que l'accès à une boîte postale communautaire au bord de la route.

M. Nick Whalen: Allez-y, madame Dawson.

Mme Kimberly Yetman Dawson: Je suis d'accord. Mon premier choix est la livraison à domicile et je considère que la livraison au bout de l'allée ou dans un immeuble d'appartements en fait partie. Les boîtes postales communautaires seraient mon deuxième choix, exactement pour les mêmes raisons.

M. Nick Whalen: Très bien. C'est intéressant.

À St. John's-Est et la région, les gens que vous représentez reçoivent les différents types de service dans des secteurs géographiques bizarrement définis. Si vous êtes à Torbay et que vous marchez quelques rues plus loin, vous vous retrouvez tout à coup à Flatrock. Encore une rue plus loin, et vous êtes à Pouch Cove. Tout le monde reçoit des services différents dans ces trois collectivités.

Vos membres vous ont-ils fourni des renseignements au sujet de glissades, de chutes ou d'agressions ou de blessures que des gens ont subies en essayant d'utiliser les boîtes postales communautaires ou d'avoir accès au service postal?

Mme Kimberly Yetman Dawson: Oui. Il s'agit surtout d'obstacles les empêchant de se rendre à leur boîte postale. Ils ont peur de tomber parce que c'est glacé ou ne peuvent pas aller chercher leur courrier à cause de la neige. Il n'y a pas eu de blessures, mais les gens n'ont pas pu se rendre à la boîte aux lettres à cause d'un obstacle.

M. Nick Whalen: Allez-y, madame Christy.

Mme Emily Christy: Nous n'avons pas de données à ce sujet.

M. Nick Whalen: Très bien.

Mme Sharron Callahan: Je n'ai pas de données, mais je dirais que les gens hésitent à aller chercher leur courrier si les conditions mentionnées sont présentes. Votre courrier peut rester là pendant une ou deux semaines, ce qui pose un problème si votre source de revenus vous est livrée par la poste.

M. Nick Whalen: Je comprends.

Madame Christy, je sais que la Coalition des personnes handicapées, Terre-Neuve-et-Labrador a beaucoup parlé, récemment, de l'emploi des personnes handicapées. Vous avez parlé d'un objectif de 10 % pour l'emploi des personnes handicapées. Je ne sais pas exactement quels sont les groupes de la Coalition qui ont des objectifs. Je crois qu'Empower en a parlé également.

J'aimerais que vous parliez de Postes Canada en tant qu'employeur de personnes handicapées. La Société a-t-elle été un bon employeur et a-t-elle engagé suffisamment de personnel handicapé en lui offrant les mêmes possibilités que celles que doivent offrir les autres entreprises.

• (2025)

Mme Kimberly Yetman Dawson: C'est une excellente question, mais je dois dire que je ne l'ai pas examinée. Postes Canada ne nous a pas contactés. Nous ne lui avons fourni aucune formation. Nous offrons une formation à l'égard des handicaps et de la sensibilisation vis-à-vis des personnes handicapées. Nous n'en avons pas dispensé à Postes Canada. Nous n'avons pas travaillé avec la Société en tant qu'entreprise ou qu'employeur, mais nous allons certainement nous pencher sur la question.

Mme Emily Christy: Nous n'avons pas non plus donné de séances de formation sur l'inclusion à Postes Canada et je ne m'occupe plus de cela depuis que j'ai joint les rangs de la coalition; je ne suis donc pas au courant.

M. Nick Whalen: Vous n'avez pas de statistiques sur le nombre de membres de votre organisation qui travaillent dans les bureaux de poste ou le service postal en vue d'atteindre le seuil à 10 % que vous visez.

Mme Kimberly Yetman Dawson: Pas à ma connaissance.

Mme Emily Christy: Je ne suis pas certaine si le seuil à 10 % comprend Terre-Neuve ou ...

Mme Kimberly Yetman Dawson: Il s'agit en fait de la province de Terre-Neuve-et-Labrador.

M. Nick Whalen: D'accord, il s'agit de la province de Terre-Neuve-et-Labrador. Je l'ai appris de votre organisation.

Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Votre temps est écoulé. Merci beaucoup.

C'est à vous, monsieur McCauley. Vous disposez de sept minutes.

M. Kelly McCauley: J'ai déjà habité dans la circonscription de M. Whalen où il y a différents types de boîtes aux lettres. C'est intéressant.

Mesdames, merci de votre présence. Je me rends bien compte que, pour vous, aider votre semblable est une passion et je l'apprécie. Vous avez soulevé d'excellentes questions et je vous en remercie.

Je comprends que, dans les régions où des boîtes postales communautaires sont installées, Postes Canada livrera le courrier une fois par semaine. Le courrier sera déposé dans les boîtes tous les jours puis, le jour désigné, il sera ramassé et distribué à domicile. On m'a dit — et je dois me renseigner davantage à ce sujet — que pour bénéficier de ce service, il faudra remplir un formulaire, mais qu'il n'est pas nécessaire de produire un certificat médical, et qu'il n'entraîne donc aucun frais.

Est-ce que toutes vos organisations le savent? Ce sera fait pour les aînés, les personnes handicapées et celles à mobilité réduite, aussi.

Mme Kimberly Yetman Dawson: C'est par hasard que nous l'avons découvert quand un de nos clients a demandé de remplir le formulaire pour recevoir le courrier. Un pur hasard. Il aurait été utile de le savoir avant afin de mettre notre clientèle au courant.

M. Kelly McCauley: Je suis d'accord. Je ne veux pas dire que je l'ai su par hasard, mais je n'étais pas au courant moi non plus. J'ai déjà dirigé une fondation pour les aînés et un groupe d'hôpitaux à Victoria.

Quelle est la meilleure façon de communiquer l'information? Est-ce la municipalité qui devrait s'en occuper? Je veux faire un suivi, car nous avons parlé de consulter. Personne ne peut retracer chaque groupe qu'il faut consulter pour garantir le meilleur service possible. Quelle est la meilleure façon d'acheminer l'information aux — je ne veux pas utiliser le terme « clients » — diverses personnes que vous aidez? De donner de la rétroaction à Postes Canada? Par l'entremise de la municipalité ou directement d'un ombudsman à Postes Canada? D'autres suggestions nous ont été présentées. J'aimerais connaître la meilleure façon de mobiliser vos organisations.

Mme Kimberly Yetman Dawson: Je sais que vous ne l'avez pas demandé, mais je veux simplement parler de ce que vous avez dit au sujet de la réception du courrier une fois par semaine. C'est un peu problématique pour les personnes handicapées et probablement aussi pour les aînés, car ils ont des rendez-vous spéciaux. Je ne sais pas si c'est seulement à Terre-Neuve-et-Labrador, mais on vous avise de votre prochain rendez-vous par courrier, et ce à très court préavis.

M. Kelly McCauley: En Alberta, la liste d'attente est de 12 à 18 mois.

C'est bien de l'avoir soulevé, car nous avons entendu diverses choses, par exemple, que c'est parfait aussi. Quelqu'un d'autre a fait des commentaires à ce sujet.

Mme Kimberly Yetman Dawson: Oui, ce scénario peut être problématique.

En réponse à votre question, je pense que faire appel à la municipalité est une excellente idée. Nous avons aussi une organisation nationale. La CODNL a une organisation nationale, et la CARP. Je pense que vous pouvez communiquer par l'entremise des municipalités, mais mettre les organisations nationales au courant et ainsi, l'information se rendra jusqu'à nous et nous pourrons la transmettre à nos clients.

M. Kelly McCauley: D'accord, Sharron, vous donnez l'impression de vouloir ...

Mme Sharron Callahan: Ce serait la même chose. Je dois admettre que je n'étais pas au courant de ce service, mais je pense, qu'il y a probablement d'autres services, outre celui-là, que Postes Canada offre à la population générale et dont celle-ci n'est pas au courant. Récemment, en fait le mois dernier, j'ai découvert un service qui aurait été utile pour les aînés. Quelqu'un m'a dirigée à Postes Canada. Une véritable découverte pour nous!

Il y a en fait deux choses que je veux faire ressortir. Premièrement, Postes Canada doit tout mettre en oeuvre pour mieux communiquer les services offerts. Deuxièmement, plus on connaît les services disponibles, plus on peut les utiliser. Notre organisation nationale pourrait certainement faire en sorte que l'information soit acheminée à tout le monde.

• (2030)

M. Kelly McCauley: D'accord.

La parole est à vous, madame Christy.

Mme Emily Christy: Je suis d'accord avec les deux remarques au sujet des voies de communication. Je pense tout simplement à avoir recours au service postal pour transmettre de l'information à propos des services offerts ou de la façon pour les personnes d'obtenir des privilèges spéciaux pour la livraison.

Je suis aussi d'accord avec le point de vue de Kimberley au sujet du mode de livraison une journée par semaine en raison notamment des avis de rendez-vous. Une lettre est envoyée pour fixer un rendez-vous la semaine suivante et c'est un délai très court quand le courrier est distribué seulement une fois par semaine. C'est définitivement un aspect important qu'il ne faut pas perdre de vue.

M. Kelly McCauley: Dans la circonscription de M. Whalen et dans la mienne, nous avons la boîte postale communautaire, la distribution à la porte et la livraison dans les appartements et les centres pour personnes âgées. Il y a aussi une grande région rurale dont la population est assez âgée et doit se déplacer pour chercher le courrier. Ce n'est pas tout le monde qui bénéficie aujourd'hui du service à la porte, et bon nombre d'aînés et de personnes handicapées ne l'ont pas.

Qu'est-ce qui se fait pour régler ce problème? Ce n'est pas demain que le courrier sera livré à ces personnes à domicile. D'autres s'ajustent. Comment s'y prennent-elles, à votre avis?

Je le demande, car vous en savez davantage que moi à ce chapitre.

Mme Emily Christy: Je pense que, pour le moment, ils peuvent compter sur leur système de soutien, le cas échéant. Il convient de souligner qu'il est difficile de présumer qu'il y a un système de soutien. D'après ce que je comprends, il y a un numéro sans frais que les gens peuvent composer pour que le courrier leur soit apporté s'ils ont de la difficulté à aller le chercher. Selon les commentaires recueillis auprès des membres de la collectivité et des consommateurs, on dit aux gens de demander à un membre de leur famille ou un ami de ramasser leur courrier, si c'est possible.

M. Kelly McCauley: Oui, je sais qu'on leur demande de faire ceci ou cela avant de passer à la livraison.

Mme Emily Christy: Oui. De notre point de vue, c'est, je pense, une question d'un certain degré d'autonomie et d'indépendance. Si je n'ai pas la forme physique pour faire quelque chose, je ne devrais pas demander à quelqu'un de le faire à ma place. Il faudrait que le service qui m'est offert soit équitable et que tout le monde y ait accès. S'il s'agit d'un service auquel tout le monde a accès sur un pied d'égalité, mais dont je ne peux me prévaloir parce que, je ne peux physiquement me rendre sur place ou que d'autres limitations m'en empêchent, je dois alors me reporter...

M. Kelly McCauley: Vous venez de mettre le doigt sur quelque chose d'intéressant, car le service n'est pas équitable pour l'instant.

Mme Emily Christy: Exactement.

M. Kelly McCauley: Il y a de graves limitations. La moitié des gens en ont peu.

Merci encore.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Weir, vous avez sept minutes.

M. Erin Weir: Pour reprendre là où M. McCauley a laissé, il est sans doute vrai que, dans bien des parties du pays, le courrier pour l'instant n'est pas livré à la porte, mais il est certainement vrai aussi des personnes âgées et handicapées ont peut-être fait le choix de vivre dans des quartiers bénéficiant du service à la porte. Cela ne souligne-t-il pas le fait qu'il importe de maintenir ce service?

Mme Kimberly Yetman Dawson: Je suis d'accord. Ces personnes vivent dans des immeubles à appartements ou bénéficient du service à domicile. À mon avis, le changement est difficile pour les personnes âgées et handicapées tout comme l'inconnu. Elles en prennent connaissance dans les journaux et se demandent ce que ça signifie pour elles, si le service sera interrompu et ce qu'il adviendra de leur courrier, et c'est difficile.

M. Erin Weir: Certainement.

Maintenant, pour aborder la question de la livraison à domicile de façon un peu plus générale, c'est un peu étrange d'en discuter, car, dans la plupart des pays industrialisés, la livraison à domicile est tout simplement un fait acquis. Le gouvernement fédéral a été élu en faisant précisément cette promesse; je me demande donc si vous pouvez parler un peu de ce qui, à votre avis, a été énoncé pendant la campagne électorale ou de ce que vous attendez de la part du gouvernement en ce qui a trait au maintien de la livraison à domicile.

Mme Emily Christy: Nous espérons que la livraison à domicile là où elle est assurée sera maintenue et que, si des changements s'imposent, on envisagera de diminuer le nombre de jours de livraison plutôt que d'interrompre totalement le service.

● (2035)

Mme Sharron Callahan: J'abonde en ce sens. Depuis que nous avons compris qu'il s'agit d'un enjeu clé du programme électoral, nous pensions que la politique d'installation des boîtes postales communautaires cesserait. Nous n'avions pas pensé qu'il y aurait volte-face et un retour de la livraison à domicile à moins que l'analyse du modèle d'affaires associé à ce mode de livraison ne prouve que celui-ci est plus juste et équitable pour tout le monde, mais nous pensions que le service ne serait pas amputé plus qu'il ne l'est actuellement.

Mme Kimberly Yetman Dawson: J'en conviens.

M. Erin Weir: Excellent. Donc, si ces consultations ont lieu et que le gouvernement devait supprimer la livraison à domicile, vous n'auriez pas l'impression que les promesses faites pendant la campagne sont vraiment tenues.

Des voix: Tout à fait.

M. Weir: Je voulais tout simplement que cela soit clair.

Je veux aussi soulever la question des services bancaires postaux.

Dans vos exposés, vous avez dit que ces services pourraient être utiles aux personnes handicapées. Je pense que Postes Canada pourrait aussi en profiter pour mieux utiliser son réseau de bureaux à l'échelle du pays et je me demande si l'un d'entre vous serait intéressé à expliquer le potentiel offert par les services bancaires postaux.

Mme Emily Christy: Je vais le faire. Il est intéressant que vous veniez tout juste de mentionner que les personnes choisissent de vivre dans les collectivités où elles se trouvent mais pour bien des gens à Terre-Neuve-et-Labrador, ce n'est pas nécessairement le cas. Leur choix, à ces gens, est de déménager à St. John's pour avoir accès à tous les services ou de demeurer là où ils sont nés et de vivre au sein de leur communauté, de leur famille et auprès des personnes qu'elles connaissent depuis toujours.

À cette fin, ces gens doivent aussi faire beaucoup de choix financiers pour eux-mêmes, choix qui sont très limitatifs. Je pense à de petites localités rurales dans lesquelles il y a peut-être deux ou trois endroits qui offrent du travail et encore pour tout au plus une dizaine ou une quinzaine de personnes. Si Postes Canada pouvait y établir un système de services bancaires postaux, les gens auraient accès à des possibilités de micro financement afin de démarrer leur propre entreprise et d'avoir des possibilités d'emploi flexibles.

En particulier pour les personnes handicapées, travailler de neuf à cinq tous les jours de la semaine et conduire pour se rendre au bureau et en revenir ne représente pas nécessairement le cadre qui permettra de leur offrir les mesures d'adaptation dont elles ont besoin dans leur vie. Cependant, si elles avaient accès à du micro-financement et pouvaient devenir travailleuses autonomes dans les collectivités, qui sont très petites, mais qui pourraient se développer grâce à cette prospérité économique, ce serait un endroit formidable. Étant donné qu'il y a déjà des bureaux de poste dans ces localités, il y aurait lieu d'utiliser cette infrastructure pour stimuler l'économie des localités rurales.

M. Erin Weir: Quelqu'un a quelque chose à ajouter au sujet des services bancaires postaux?

Mme Kimberly Yetman Dawson: Je peux parler de mes parents.

Ils habitent à Southern Bay, à une quarantaine de minutes en voiture de la banque la plus proche. Ils sont, eux aussi, des aînés. Ils étudient actuellement la possibilité de déménager à Clarendville ou à St. John's pour se rapprocher des banques et des services de soins de santé. Ils coordonnent les rendez-vous chez le médecin, les rendez-vous médicaux et les transactions bancaires.

Il serait extrêmement utile pour les personnes handicapées et pour les personnes âgées d'avoir accès à des services bancaires à un bureau de poste. Comme Emily l'a mentionné, l'investissement est très rentable quand les employés et l'infrastructure sont déjà en place.

Mme Sharron Callahan: Je suis d'accord.

C'est tout aussi vrai pour les personnes âgées. Il n'y a plus de banques dans les localités rurales. C'est devenu de grosses sociétés, en particulier en raison de toute la technologie, des téléphones intelligents et de tout le reste. La technologie nous permet de faire bien des choses, mais il y a encore des personnes qui ont besoin d'une machine pour déposer leurs chèques et faire leurs opérations bancaires.

M. Erin Weir: Absolument.

Madame Callahan, j'ai l'impression que votre exposé a été un peu limité par le temps. Y a-t-il d'autres points que vous auriez aimé faire valoir si vous aviez disposé d'un peu plus de temps?

Mme Sharron Callahan: Non. J'ai bel et bien écourté quelques points. Mes collègues ont assez bien couvert le sujet, car les défis pour les personnes âgées et les personnes handicapées sont semblables. Je me suis retrouvée à parler de tout et de rien. J'ai résumé très brièvement ce que j'allais dire.

● (2040)

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

Monsieur Ayoub, vous avez la parole pour sept minutes, s'il vous plaît.

M. Ramez Ayoub: Merci, monsieur le président.

Merci, mesdames, d'être avec nous ce soir. Je suis très content de pouvoir vous écouter et vous entendre.

Je peux vous assurer de mon empathie relativement à la situation des personnes à mobilité réduite ou ayant des incapacités.

Je veux jouer un peu le jeu — sans être un jeu, c'est loin d'être un jeu; c'est très sérieux ce que nous faisons. Je veux vous lancer un défi. Parfois j'écoute et je suis très sensible, mais en même temps, je veux avoir des réponses à des questions qui peuvent être un peu plus compliquées, un peu plus difficiles. Je veux avoir votre opinion pour que nous puissions nous faire une idée en vue de formuler ultérieurement des recommandations au gouvernement.

La qualité du service est importante, on le sait, vous l'avez dit très clairement. Le service de Postes Canada semble être un service essentiel. On sait que les personnes à mobilité réduite ou ayant des incapacités font plusieurs demandes à tous les niveaux. Aujourd'hui nous parlons de Postes Canada. Si vous aviez à établir la hiérarchie de certains services, où situeriez-vous Postes Canada dans la hiérarchie des services les plus importants? Où la livraison du courrier à domicile se situe-t-elle dans la hiérarchie des besoins pour les personnes ayant des incapacités?

Madame Dawson, voulez-vous commencer? Les autres pourront ensuite répondre.

[Traduction]

Mme Kimberly Yetman Dawson: Si je comprends bien votre question, vous voulez avoir une idée du service le plus important que Postes Canada devrait offrir.

M. Ramez Ayoub: Non, pas Postes Canada en particulier. Je voudrais savoir, en ce qui a trait aux services aux personnes handicapées, quel serait le classement de Postes Canada si vous deviez choisir entre Postes Canada et quelque chose d'autre. Comment se classe Postes Canada en tant que service?

Mme Kimberly Yetman Dawson: Postes Canada est une organisation extrêmement importante. La plupart de nos consommateurs sont isolés et prennent leurs rendez-vous médicaux par courrier.

M. Ramez Ayoub: N'avez-vous pas un classement du service?

Mme Kimberly Yetman Dawson: Non.

Le changement, à mon avis, est très difficile.

M. Ramez Ayoub: C'est très difficile, je le sais.

Mme Kimberly Yetman Dawson: ... et je ne pense pas que l'information a été bien communiquée. Les personnes handicapées et les aînés aiment le statu quo.

M. Ramez Ayoub: Madame Christy, avez-vous des commentaires?

Mme Emily Christy: Je pense que c'est difficile de classer puisque Postes Canada, c'est pratiquement le fil entre les services essentiels dont on a besoin, les services de soins de santé, la façon de connaître les rendez-vous...

M. Ramez Ayoub: Je ne parle pas de l'ensemble de Postes Canada. Je parle de la livraison à domicile, parce qu'il est indéniable qu'on a besoin de Postes Canada. Inutile de le remettre en question. Comment se classe l'importance de la livraison à domicile, spécialement en ce qui concerne les personnes handicapées?

Mme Emily Christy: C'est très particulier, à mon avis, pour les personnes handicapées, mais je pense que pour nous, la livraison à domicile est un volet essentiel de la prestation de services équitables

aux personnes handicapées. La livraison à la maison est en première place du palmarès des services accessibles.

M. Ramez Ayoub: D'accord.

Madame Callahan, vous êtes du même avis?

Mme Sharron Callahan: Les arguments sont très semblables, car les personnes âgées sont très nostalgiques et très attachées aux services qu'elles sont habituées de recevoir. En outre, en vieillissant, il est de plus en plus difficile d'avoir accès aux services par le réseau public.

M. Ramez Ayoub: D'accord.

Je vais parler en français, si vous n'y voyez pas d'inconvénients.

[Français]

Vous représentez des personnes aimées et retraitées, dont certaines ont des incapacités. Si j'ai bien compris, on peut devenir membre de votre association à partir de 50 ou 55 ans. Est-ce bien cela, madame Callahan?

[Traduction]

Mme Sharron Callahan: L'âge dépend du fait que vous vous considérez à la retraite ou pas. L'admissibilité au CARP commence à 50 ans, mais bien des gens ne se considèrent pas aînés tant qu'ils ne reçoivent pas la pension de vieillesse, par exemple. C'est davantage...

●(2045)

M. Ramez Ayoub: C'est ce que je veux dire.

Mme Sharron Callahan: ... le groupe d'âge supérieur, les personnes âgées.

M. Ramez Ayoub: Accordez-vous la priorité du service à certains...? Ce n'est pas une question d'âge, puisque vos membres peuvent avoir entre 50 et 55 ans, entre 80 et 85 ans, et 90 ans, jusqu'à la fin de leur...

Mme Sharron Callahan: Je ne veux pas définir un critère en fonction de l'âge seulement, parce qu'il y a tellement de choses complexes qui influent sur l'âge. Il y a des personnes de 80 ans qui sont en bonne santé et très actives et d'autres, très...

M. Ramez Ayoub: Voilà où je veux en venir. Parfois, les gens ne veulent pas rester à la maison, ils veulent sortir; ils ne veulent pas être assimilés à des invalides et ils veulent avoir la liberté de marcher. Ils ne veulent pas rester à la maison. Ils veulent peut-être se rendre au bureau de poste. Voilà le genre de point que je veux faire valoir.

Combien de minutes me reste-t-il? Une minute?

[Français]

Merci.

Vous avez parlé de demander de l'aide à la famille ou à des amis. Demander de l'aide à des étrangers n'est pas une solution.

Il y a une phrase qui, parfois, nous revient dans des exemples, lorsqu'on parle en dehors d'un comité comme celui-là.

On se demande comment les personnes ayant une certaine incapacité font leur épicerie. Comment fonctionnent-elles au jour le jour? Quelle est la différence entre demander de l'aide pour faire l'épicerie, si c'est le cas, et demander de l'aide pour aller à la poste? Y a-t-il une différence? Quelle est-elle?

[Traduction]

Mme Emily Christy: Je vais répondre à cette question.

À mon avis, il y a un lien avec la protection de la vie privée.

Si vous avez un aidant ou une aide personnelle à domicile, ça ne vous choque pas si cette personne vous aide à choisir des bananes, mais ça vous dérange si elle manipule vos chèques et vos renseignements personnels. Je pense qu'il y a une différence entre une personne qui vous accompagne à l'épicerie et une personne qui manipule des choses très personnelles dans votre boîte aux lettres, ce qui exerce ...

M. Ramez Ayoub: Mais les lettres ne sont pas ouvertes. Est-ce que ces gens ouvrent les lettres?

Mme Emily Christy: Elles ne sont pas ouvertes.

M. Ramez Ayoub: D'accord.

Mme Emily Christy: Bien sûr, la fraude postale est une infraction très grave, mais si on a accès à votre courrier, il est possible de voler des lettres dont vous ne saviez pas qu'elles étaient là ou égarer des lettres dont vous ne saviez pas qu'elles étaient arrivées.

Je pense que l'autre élément c'est que les personnes handicapées ont droit à un certain nombre d'heures de soutien à domicile. Ce sont des heures très précieuses dans la journée. On les aide à préparer les repas ou à nettoyer la maison là où elles ne peuvent pas le faire elles-mêmes, mais peut-être pouvez-vous...

Le président: Nous devons nous arrêter ici, si vous le voulez bien.

Nous passons maintenant aux deux dernières interventions de cinq minutes chacune.

Monsieur Kmiec, vous avez la parole.

M. Tom Kmiec: Merci à tous de votre présence.

Je ne vais pas parler encore de la banque postale parce que vous m'avez probablement déjà entendu à ce sujet avec les deux témoins précédents.

Ce dont je veux parler est quelque chose dont il a été question à Corner Brook, ce vol de courrier dans les maisons ou dans les boîtes. Est-ce courant? Avez-vous des statistiques sur la fréquence des vols de lettres ou de colis, que ce soit au domicile ou dans les boîtes postales communautaires?

Mme Kimberly Yetman Dawson: On ne nous a pas parlé de vols. On nous a parlé du retard à obtenir le courrier. Si c'est un travailleur de soutien qui va le chercher, ou un membre de la famille, je pense que les gens insistent davantage sur la nourriture et l'argent que sur le service postal. Si quelqu'un va chercher de la nourriture, il ou elle va l'apporter tout de suite, mais le courrier peut rester dans la boîte plusieurs jours.

M. Tom Kmiec: D'accord. Je pense que l'une d'entre vous avait mentionné que le vol était un sujet de préoccupation pour les personnes âgées, surtout avec les boîtes communautaires. Elles craignent des vols dans ces boîtes.

Pour ceux qui sont livrés à domicile... Excusez-moi. Je ne connais pas cette question. J'habitais avant à Montréal où nous avions la livraison postale à la maison, mais personne n'avait ces boîtes aux lettres verrouillées à leur porte, celles où l'on place un cadenas. N'importe qui pouvait simplement venir et prendre le courrier. Il n'y avait personne dans la journée. Les gens étaient à l'école ou au travail et des vols se produisaient.

Est-ce fréquent ici? Est-ce que les gens ont des cadenas? Non?

● (2050)

Mme Kimberly Yetman Dawson: À ma connaissance, les seuls qui ont des cadenas sont ceux qui utilisent les boîtes communautaires ou qui vivent dans des immeubles.

M. Tom Kmiec: Je vais vous donner l'exemple d'une de mes collectivités. Il s'agit de Douglas Glen. Il y a des boîtes communautaires dans une zone très fortement éclairée au milieu d'un parc pour enfants. L'endroit est couvert. Il y a un toit au-dessus et des bacs de recyclage. La collectivité a été construite en prévoyant ce service et depuis lors, l'association communautaire continue de l'améliorer. Si vous aviez une meilleure relation avec Postes Canada, ne voudriez-vous pas avoir des toits de ce genre? De cette façon, il n'y aurait pas de glace sur les boîtes aux lettres. J'entends dire que les personnes âgées ne veulent pas aller jusque-là car même en prenant des précautions, elles peuvent glisser et tomber.

J'ai une boîte communautaire tout près de ma maison, mais je ne veux même pas y aller certains jours parce qu'il y a de la glace à cause d'un bourbier sur le côté et il en sort beaucoup d'eau. On est à Calgary où tout fond tous les deux jours; il neige encore et tout fond à nouveau. C'est un cycle.

Si vous collaboriez, vos membres, la ville et Postes Canada, pour trouver le meilleur emplacement, peut-être dans une zone où la ville serait prête à payer un millier de dollars de plus pour un toit, l'adoption des boîtes communautaires ne serait-elle pas plus facile dans certaines localités?

Mme Sharron Callahan: Tout est une amélioration et toutes les améliorations sont les bienvenues.

Il y a eu des consultations au début quand l'idée des boîtes postales communautaires est sortie. Les gens ont reçu des questionnaires et de l'information et certains ont fait valoir que certains endroits ne convenaient pas pour une raison ou une autre, mais il semble que personne n'ait écouté ces recommandations.

S'il existe un moyen de concrétiser les recommandations et de les faire appliquer, bien entendu...

M. Tom Kmiec: J'ai probablement lu chaque transcription du comité, parce que je suis arrivé au comité plus tard, et j'ai remarqué que cette préoccupation au sujet des vols dans les boîtes aux lettres ou de ne pas pouvoir recevoir le courrier à temps était un thème récurrent. En ce qui concerne le vol, les gens disent qu'il y a des chutes, des vols et des accidents, mais il y existe très peu de données. Aucun de nous ne sait vraiment ce qu'est le taux des accidents ou des vols pour 100 000 visites aux boîtes postales communautaires.

Est-ce que votre organisation pourrait obtenir cette information pour le comité, par l'ACIR ou d'autres organisations nationales?

Mme Sharron Callahan: L'ACIR pourrait sans doute entreprendre une sorte de sondage auprès de ses membres. Je ne fais que lancer l'idée. Nous n'en avons pas parlé. À ma connaissance, il n'y a pas de données à part des anecdotes.

M. Tom Kmiec: J'aurais peut-être une dernière question sur le Code criminel. Seriez-vous favorable à une augmentation de la pénalité pour le vol du courrier de quelqu'un ou du courrier d'une personne âgée? Cette question a été soulevée lors des dernières élections. Les crimes qui ciblent les personnes âgées devraient peut-être être traités différemment, parce qu'elles représentent un groupe démographique croissant dans notre population. Elles pourraient nécessiter une protection supplémentaire, en particulier dans le Code criminel, ce qui dissuaderait les actes criminels qui les ciblent, comme les attaques, le vol d'identité...

Le président: Soyez brève s'il vous plaît. Nous n'avons plus le temps.

Mme Sharron Callahan: Bien entendu.

Le président: Merci beaucoup.

Notre dernière intervenante est Mme Ratansi.

Vous avez cinq minutes, s'il vous plaît

Mme Yasmin Ratansi: Merci de votre présence et de rester tard pour cette discussion.

J'aimerais une précision. Voulez-vous dire que vous ne voulez pas de la privatisation de Postes Canada? On nous en a parlé, mais il y a peut-être un malentendu sur la privatisation de Postes Canada. Postes Canada a dit que 46 collectivités avaient été consultées et que la société avait préparé un plan en cinq points. Cela a peut-être créé une confusion, et c'est la raison pour laquelle nous avons imposé un moratoire lors des élections.

Vous avez parlé de partenariat avec des centres de vie, etc. Avez-vous ou votre organisation déjà été consultés pour savoir si les boîtes postales communautaires seraient préjudiciables pour votre organisation ou votre collectivité?

Mme Kimberly Yetman Dawson: Non.

Mme Yasmin Ratansi: Non. D'accord.

Et pour vous, madame Christy?

Mme Emily Christy: Nous n'avons jamais été consultés.

Mme Yasmin Ratansi: Vous n'avez jamais été consultés.

Mme Kimberly Yetman Dawson: Non. Nous n'avons jamais été consultés

Mme Yasmin Ratansi: Les organisations nationales ont peut-être été consultées. Est-il possible que cela ne soit pas allé jusqu'à vous?

Mme Emily Christy: Non. J'ai posé la question.

• (2055)

Mme Sharron Callahan: Je ne sais pas vraiment. Je ne voudrais pas dire oui, sans être sûre.

Mme Yasmin Ratansi: Très bien.

Vous voyez, nous sommes ici pour que l'on nous donne des idées. Nous ne sommes pas limités par la viabilité financière. Je ne devrais pas dire que nous ne sommes pas limités; nous trouvons des solutions. Nous ne pouvons pas dire: « Voici mon problème et ma solution est de couper, couper, couper ».

Voici une partie d'un problème. Nous avons besoin de solutions. Vous avez parlé du concept intéressant de la banque postale. On nous en a déjà parlé et tout le monde a dit que c'était une très mauvaise idée parce qu'il faudrait investir des millions de dollars.

J'ai fait des recherches. Le Brésil a un système bancaire électronique. Sa banque postale est une banque électronique et elle se porte très bien. Je reviens tout juste de l'Inde, et Narendra Modi veut inclure toute la population. L'Inde a une énorme population

rurale et il a donc ordonné à son ministre des Finances d'utiliser le réseau postal pour offrir des services bancaires dans les collectivités rurales.

Tout le monde a un téléphone intelligent et je vous pose la question: vos aînés ont-ils des téléphones intelligents ou des téléphones cellulaires qui les aideraient?

Mme Kimberly Yetman Dawson: Les personnes handicapées ont généralement un revenu fixe et n'ont pas normalement de téléphone cellulaire. Si elles en ont un, c'est un téléphone payant ou seulement sur utilisation des données et non pas par Wi-Fi.

Mme Yasmin Ratansi: C'est le problème. La plupart des pays développés ont des téléphones cellulaires qui sont très bon marché.

Qu'en pensez-vous, madame Christy?

Mme Emily Christy: Je suis d'accord avec Kimberly. Les personnes handicapées ont des niveaux de revenu différents. Certaines ont des téléphones intelligents et d'autres pas. Certaines sont ouvertes à la technologie et d'autres pas. Certaines peuvent accéder à ces technologies et d'autres pas...

Mme Yasmin Ratansi: C'est donc en fait une contrainte monétaire, en raison de la façon dont nous utilisons nos téléphones cellulaires.

Madame Callahan, avez-vous quelque chose à dire?

Mme Sharron Callahan: Je dirais exactement la même chose que mes collègues, mais j'ajouterais que les personnes âgées ont des téléphones cellulaires parce qu'elles veulent pouvoir communiquer avec leur famille. Les deux raisons d'avoir un téléphone cellulaire, c'est la fonction du téléphone lui-même et le fait de pouvoir être localisé car le signal indiquerait l'endroit où elles sont. Mais pour ce qui est de toutes les applications sophistiquées...

Mme Yasmin Ratansi: Par conséquent, la question se pose de savoir si, par exemple, dans les régions éloignées où nous aimerions une microfinance, etc. Toutes les banques postales du Japon, de l'Allemagne, de la France et de l'Italie font des profits et certaines ont dû vendre des actions — en particulier la France qui en rejoignant l'Union européenne a dû introduire la concurrence. Comment, logiquement, feriez-vous en sorte que vos gens...? Qui utiliserait les banques si nous adoptions les services bancaires électroniques? Ce serait un problème. Lorsque vous nous donnez des solutions, nous essayons de comprendre ce qu'il faut faire et comment gérer.

Est-ce que vos bureaux de poste sont utilisés collectivement comme un centre communautaire? Utilise-t-on un bureau de poste? M. Ayoub a parlé des priorités. Quel genre de services vos collectivités utiliseraient-elles dans un bureau de poste, par exemple?

Mme Kimberly Yetman Dawson: J'ai toujours eu une boîte postale communautaire. Je n'ai jamais connu autre chose et elle se trouve juste devant ma maison.

Mme Yasmin Ratansi: D'accord.

Mme Kimberly Yetman Dawson: Mes parents ont un centre de courrier communautaire, dans un magasin, et ils vivent dans une région rurale de Terre-Neuve-et-Labrador. C'est lieu de rencontre. Ils vont y chercher leur annuaire, leurs dépliants, leur courrier. C'est là où les hommes se rencontrent et discutent autour d'un café le matin.

Mme Yasmin Ratansi: Merci.

Le président: Mesdames, je vous remercie beaucoup de votre exposé. Je dirai, comme je l'ai dit à tous nos intervenants, que si vous avez d'autres informations que vous jugez utiles pour les délibérations des membres du comité, veuillez les faire parvenir directement à notre greffière et nous ferons en sorte que ce soit incorporé dans notre rapport final.

Permettez-moi encore une fois de vous remercier. Vous avez tous été des intervenants formidables. Nous apprécions l'information que vous nous donnez. Nous vous remercions de votre franchise

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>