

Les répercussions économiques de la grève et du lock-out à Postes Canada :

***Dommages économiques permanents ou
contretemps temporaires?***

Rapport préparé pour la 20^e Conférence sur l'économie de la poste et de la livraison
tenue du 30 mai au 2 juin 2012, à Brighton (Royaume-Uni)

par Katherine Steinhoff et Geoff Bickerton
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes

Mai 2012

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction.....	1
2. Contexte historique	2
3. Grève, lock-out et loi de retour au travail	3
A. Contexte du conflit de travail.....	3
B. Brève description du conflit.....	5
4. Méthodologie.....	7
A. Résumé et évaluation des articles de la presse écrite ou électronique et d'autres documents portant sur les répercussions des grèves tournantes et du lock-out	7
B. Enquête auprès des grandes associations d'entreprises	8
C. Sondage sur les répercussions des grèves tournantes et du lock-out	8
D. Collecte de renseignements économiques et financiers sur les répercussions des grèves tournantes et du lock-out	9
5. Résultats.....	10
A. Gouvernement du Canada.....	10
i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par le gouvernement du Canada.....	10
B. Postes Canada	14
i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par Postes Canada.....	14
ii) Répercussions des grèves tournantes et du lock-out sur la situation financière de Postes Canada	15
C. Associations d'entreprises	19
i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les associations d'entreprises.....	19
D. Entreprises.....	20
i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les entreprises	20
ii) Résultats du sondage	20
E. Organismes de bienfaisance et organismes à but non lucratif.....	22
i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les organismes de bienfaisance et les organismes à but non lucratif.....	22
ii) Résultats du sondage	22

iii) Répercussions sur les finances des organismes de bienfaisance (mise à jour : 21 novembre 2012)	24
F. Personnes âgées	25
i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les organisations de personnes âgées	25
ii) Résultats du sondage	26
G. Régions rurales et éloignées	27
i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les entreprises et les groupes des régions rurales et éloignées	27
ii) Résultats du sondage	27
H. Sondages	28
i) Sommaire et évaluation des réponses aux sondages	28
I. Indicateurs économiques.....	29
6. Conclusion	30
Annexe « A »	33
Chronologie des négociations de 2010-2011 entre Postes Canada et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes.....	33
Annexe « B »	37
Description de la méthode de sélection des organismes de bienfaisance, des organismes à but non lucratif et des entreprises aux fins du sondage.....	37
Annexe « C »	39
Listes des organisations et des entreprises qui ont reçu le questionnaire sur l'incidence de la grève et du lock-out aux postes.....	39
Annexe « D »	43
Questionnaire envoyé aux entreprises, aux organismes de bienfaisance et aux organismes à but non lucratif.....	43
Annexe « E »	45
Questionnaire envoyé aux organisations de personnes âgées et aux ORGANISATIONS situés en région rurale ou éloignée	45
Annexe « F ».....	47
Points de vue des associations et des entreprises et résultats de sondages	47
Notes en fin de texte.....	65

1. INTRODUCTION

Le 2 juin 2011, après huit mois de négociations collectives, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) a entamé une série d'arrêts de travail dans différentes collectivités du pays. Le 14 juin, la Société canadienne des postes (Postes Canada) a mis en lock-out 48 000 travailleurs et travailleuses des postes, paralysant complètement le traitement et la livraison du courrier dans l'ensemble du pays. Peu de temps après l'imposition du lock-out, le gouvernement canadien a annoncé qu'il présenterait une loi de retour au travail parce que, selon lui, le conflit de travail causait des dommages économiques importants.

Il a fallu deux semaines environ au Parlement du Canada pour adopter la loi. Pendant ce temps, Postes Canada a maintenu son lock-out, privant de services postaux l'ensemble de la population. Il y a eu toutefois une exception : le 20 juin, à la grandeur du pays, les travailleurs et travailleuses des postes ont livré les chèques de pension et d'aide sociale, conformément à l'entente que le STTP avait, de sa propre initiative, négociée avec Postes Canada en mars 2011.

Quelles ont été les répercussions économiques des grèves tournantes et du lock-out? Quelles ont été les répercussions de la suspension des services postaux sur le bien-être financier de Postes Canada, le secteur de l'envoi postal, la population, les organisations de personnes âgées, les organismes ruraux et les multiples petites entreprises et organismes de bienfaisance qui disent dépendre du service postal? Quels sont les éléments de preuve, s'il y en a, qui appuient les nombreuses déclarations publiques de la direction de Postes Canada, d'hommes et de femmes politiques et du milieu des affaires selon lesquelles l'ampleur des répercussions de l'arrêt de travail justifiait de retirer aux travailleurs et travailleuses des postes leur droit de libre négociation collective?

Le présent rapport se penche sur ces questions.

2. CONTEXTE HISTORIQUE

Depuis l'adoption, en 1967, d'une loi régissant la négociation collective et avant le conflit de travail de 2011, il y a eu 21 rondes nationales de négociation collective entre la direction de Postes Canada et les principaux syndicats représentant les employées et employés de l'exploitation postale. Onze de ces rondes se sont conclues par un règlement négocié sans recours à la grève ou au lock-out. Avant le conflit de 2011, il y a eu en tout dix arrêts de travail à l'échelle du pays, tous conformes à la loi, qui ont eu des répercussions directes sur les activités de Postes Canada. La plupart du temps, les syndicats ont mené des « grèves tournantes » qui ont paralysé la production dans une ou plusieurs collectivités, un jour à la fois. À quatre occasions, en 1978, en 1987, en 1991 et en 1997, le gouvernement a adopté une loi de retour au travail. Les six autres fois, un règlement négocié a mis fin à la grève.

Les deux grèves qui ont eu, et de loin, les plus importantes répercussions sur le service sont celles de 1975 et de 1981. Menées par le STTP, ces deux grèves ont paralysé les opérations postales à la grandeur du pays pendant 42 jours. Les autres grèves n'ont pas duré plus de 17 jours; la plupart ayant causé des perturbations locales durant un seul jour. Les deux grèves de 1975 et de 1981 ont été réglées à la table de négociation sans menace de loi de retour au travail de la part du gouvernement.

Malgré des déclarations, somme toute, extravagantes de la part de certains représentants d'associations d'entreprises sur les difficultés financières éprouvées durant les grèves de 1975 et de 1981, peu de preuves indiquent qu'elles étaient fondées sur la réalité. En 1981, après cinq semaines de grève, le président de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), John Bullock, a déclaré que 3 000 entreprises avaient fermé leurs portes ou étaient sur le point de faire faillite à cause de la grève. Plus tard, les statistiques du gouvernement ont démontré que le nombre de faillites avait en fait diminué à moins de 600 durant la grève. La FCEI a par la suite admis qu'elle n'avait pas été mise au courant de faillites attribuables à la grève.

Les grèves de 1975 et de 1981 n'ont pas eu non plus d'effets à long terme sur les volumes de courrier. Dans les deux cas, les volumes ont diminué durant l'année de la grève, mais dès l'année suivante, ils avaient atteint des niveaux supérieurs à ceux d'avant la grève.

3. GRÈVE, LOCK-OUT ET LOI DE RETOUR AU TRAVAIL

A. CONTEXTE DU CONFLIT DE TRAVAIL

Avant les grèves tournantes et le lock-out de 2011, Postes Canada affichait un bilan très enviable en matière de service et de finance. Le service postal enregistrait des bénéfices depuis 16 années consécutives, dont deux années record en 2009 et 2010. Au cours de cette période, les profits ont totalisé 2,1 milliards \$, et, de ce montant, 1,1 milliard \$ a été versé au gouvernement sous forme d'impôt sur le revenu et de dividendes. Ces bons résultats financiers, Postes Canada les a réalisés malgré des tarifs postaux très bas en regard des normes internationales. Au cours des trente dernières années, c'est-à-dire depuis 1981, année où elle est devenue une société d'État, Postes Canada a réussi à maintenir la hausse du tarif d'une lettre au deux tiers de l'augmentation globale de l'indice des prix à la consommation.

Encore plus remarquable est le fait que Postes Canada a réussi à maintenir, et même à augmenter sa rentabilité durant les années où les volumes de courrier ont continué à diminuer. Cet exploit est en partie attribuable à une très forte augmentation de la productivité dans le traitement et la livraison du courrier.

Même si le STTP est précédé d'une réputation en matière de conflits de travail, il n'avait pas fait la grève depuis 1997. Le syndicat et la direction ont réussi à négocier des conventions collectives en 2000, 2003 et 2007. Au cours de cette période, les parties ont travaillé ensemble à diverses initiatives destinées à augmenter le nombre de services postaux, à accroître l'efficacité et à améliorer la santé et la sécurité des travailleurs et travailleuses. Elles ont entre autres réalisé conjointement plusieurs projets pilotes découlant de propositions du syndicat ou de la direction. En 2003, suite à un de ces projets, les parties se sont entendues pour récupérer à l'interne la livraison des colis dans le cadre d'un nouveau modèle de livraison qui exigeait des modifications aux tâches et à la description de travail des employées et employés.

Qu'est-ce qui a donc mené à l'impasse des négociations? Bien qu'il soit impossible de déterminer avec certitude les facteurs responsables de l'échec des négociations, un certain nombre semblent être en cause.

- En 2007, Postes Canada a annoncé son intention d'investir plus de deux milliards \$ dans la construction de nouveaux établissements postaux, la mise en place de nouvelles technologies de traitement du courrier et l'achat de nouveaux véhicules. Ce programme, appelé « transformation postale », comprend le tri séquentiel des

envois selon l'ordre de livraison et la motorisation de la plupart des itinéraires des facteurs et factrices. Les parties ont été incapables de s'entendre sur les modifications à apporter aux méthodes de travail des factrices et facteurs et de trouver des solutions aux problèmes de conditions de travail du personnel affecté au traitement du courrier. Ces problèmes de santé et de sécurité ont constitué un important sujet de litige durant les négociations.

- En 2008, les volumes de courrier ont commencé à diminuer. Le recours accru aux communications électroniques, combiné au ralentissement économique de 2008-2010, a entraîné une baisse de tous les types de courrier, baisse qui se poursuit encore aujourd'hui.
- Le STTP a élaboré ses revendications de négociation en prenant appui sur trois principes fondamentaux : le respect, l'égalité et la répartition des avantages de la nouvelle technologie. Postes Canada, pour sa part, a adopté une formule fort différente. Les propositions qu'elle a présentées à la table de négociation exigeaient des concessions d'une ampleur inégalée. Par exemple, elle demandait, à l'intention des nouveaux travailleurs et travailleuses, des avantages sociaux moindres, une réduction de 26 % du salaire de départ et un régime de retraite à cotisations déterminées. Pour l'ensemble des travailleurs et travailleuses, elle exigeait le remplacement du régime actuel de congés de maladie par un régime d'assurance-invalidité de courte durée et de nombreuses autres concessions.
- Le Syndicat s'est assis à la table de négociation résolu à régler les problèmes de santé et de sécurité résultant des nouvelles méthodes de travail liées au programme de transformation postale. Il avait aussi des propositions à soumettre à Postes Canada, dont celles d'offrir des services financiers et bancaires et d'augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs permanents de manière à réduire le recours à la main-d'œuvre occasionnelle et aux heures supplémentaires.
- L'élection, le 2 mai 2011, avec 39,6 % des voix, d'un gouvernement conservateur majoritaire.

Nul doute que tous ces facteurs ont ajouté de la tension à des négociations qui, déjà, en temps normal, sont complexes et difficiles.

B. BRÈVE DESCRIPTION DU CONFLIT

Le 4 octobre 2010, conformément au *Code canadien du travail*, le STTP a remis à Postes Canada un avis lui demandant d'entamer les négociations d'une nouvelle convention collective pour remplacer celle qui arriverait à échéance le 31 janvier 2011. En avril 2011, dans le cadre d'un vote secret, les membres ont accordé, dans une proportion de 94,5 %, un mandat de grève au Syndicat si ce dernier jugeait nécessaire de recourir à la grève pour parvenir à une convention collective qui répond aux besoins des travailleurs et travailleuses des postes. Tant le résultat du vote de grève que le pourcentage de membres ayant participé au vote ont été les plus élevés de l'histoire du STTP. Le 30 mai 2011, après plus de sept mois de négociations difficiles, le Syndicat a remis à l'employeur l'avis de 72 heures requis par la loi de son intention de faire la grève s'il n'y avait pas de règlement.

Le 2 juin 2011, le Syndicat a entrepris une série de grèves tournantes pour faire pression sur Postes Canada tout en réduisant au minimum les interruptions de service. Winnipeg a été la première ville touchée par une grève de 24 heures. Au cours des 12 jours qui ont suivi, environ 32 % de la population canadienne a connu une interruption d'une journée du service de livraison du courrier à domicile. Bon nombre de grandes villes, dont Ottawa, Vancouver et Toronto, ont été épargnées. Postes Canada a réagi aux grèves tournantes en annonçant, le 8 juin, qu'elle réduisait la livraison du courrier en milieu urbain à trois jours par semaine.

Le 10 juin, Lisa Raitt, ministre fédérale du Travail, a proposé aux deux parties une cessation temporaire de l'interruption de service. À Postes Canada, elle demandait la suspension de ses coupures de service, et, au STTP, la suspension de ses grèves tournantes. Ainsi les parties pourraient se concentrer sur la négociation d'un règlement. Le STTP a accepté de suspendre son mouvement de grève; toutefois, Postes Canada a rejeté la demande de la ministre.

Quatre jours plus tard, dans la soirée du 14 juin, alors qu'il n'y avait que 23 employées et employés en grève dans l'ensemble du pays, Postes Canada a annoncé qu'elle arrêtait toutes ses opérations et qu'elle mettait en lock-out les 48 000 membres du STTP.

Le lendemain, 15 juin, la ministre du Travail a annoncé l'intention du gouvernement de présenter une loi pour mettre fin au lock-out. La loi, qui a franchi l'étape de la première lecture au Parlement le 20 juin, comprenait l'arbitrage de l'offre finale et imposait des hausses salariales inférieures à la dernière offre de Postes Canada à la table de négociation. Le même jour, partout au pays, des travailleurs et travailleuses des postes ont livré les

chèques de pension et d'aide sociale, et ce, malgré le lock-out qui les visait et la menace d'une loi de retour au travail qui pesait contre eux.

Le 25 juin 2011, la loi a finalement été adoptée à la Chambre des communes par 158 voix contre 112. Elle a reçu la sanction royale le 26 juin et les membres du STTP sont retournés au travail dans les jours qui ont suivi. Au cours de la période de deux semaines de lock-out, Postes Canada a refusé toutes les demandes de reprise des activités postales, et ce, malgré le fait qu'elle était assurée de l'adoption de la loi qui bénéficiait de l'appui du gouvernement majoritaire.¹

(Pour obtenir d'autres renseignements sur le conflit de travail, voir l'annexe « A » intitulée « Chronologie des négociations de 2010-2011 entre Postes Canada et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes ».)

4. MÉTHODOLOGIE

Le STTP a examiné les répercussions économiques, et autres, des grèves tournantes et du lock-out en utilisant quatre méthodes. Il a :

- résumé et analysé les articles imprimés et en ligne et d'autres documents portant sur les répercussions des grèves tournantes et du lock-out.
- enquêté sur les affirmations les plus importantes d'associations d'entreprises.
- mené un sondage sur les répercussions des grèves tournantes et du lock-out et résumé les résultats du sondage.
- recueilli et analysé les renseignements financiers et économiques sur les répercussions des grèves tournantes et du lock-out.

A. RÉSUMÉ ET ÉVALUATION DES ARTICLES DE LA PRESSE ÉCRITE OU ÉLECTRONIQUE ET D'AUTRES DOCUMENTS PORTANT SUR LES RÉPERCUSSIONS DES GRÈVES TOURNANTES ET DU LOCK-OUT

Le STTP a examiné les articles de presse parus en ligne ou dans les journaux imprimés juste avant, durant et après l'arrêt de travail. Il a résumé ce que les parties énumérées ci-dessous ont dit au sujet des répercussions économiques, ou autres, des grèves tournantes et du lock-out :

1. Gouvernement du Canada
2. Postes Canada
3. Associations d'entreprises
4. Entreprises
5. Organismes de bienfaisance et à but non lucratif
6. Organisations de personnes âgées
7. Groupe de défense des intérêts ruraux et organismes ou entreprises établis en région rurale ou éloignée
8. Sondages

Le STTP a aussi résumé et évalué ce que les parties ont dit dans des communiqués de presse, des lettres, des courriels et sur certains sites Web.

B. ENQUÊTE AUPRÈS DES GRANDES ASSOCIATIONS D'ENTREPRISES

En plus de résumer ce que les associations d'entreprises ont dit dans les médias et ce qu'elles lui ont dit, le STTP a communiqué avec cinq grandes associations représentant des petites entreprises, des magazines, des agences de publicité directe, des grands expéditeurs de courrier, des imprimeurs et des entreprises connexes. Ces associations avaient soulevé des préoccupations au sujet de mises à pied et de difficultés économiques durant les grèves tournantes et le lock-out. Le STTP leur a demandé ce qui s'était réellement passé durant l'interruption du service postal et a résumé les résultats de cette enquête.

C. SONDAGE SUR LES RÉPERCUSSIONS DES GRÈVES TOURNANTES ET DU LOCK-OUT

Le STTP a envoyé par la poste ou par courriel des questionnaires à 65 organismes de bienfaisance, organismes à but non lucratif, entreprises, organisations de personnes âgées et groupes établis en milieu rural ou en région éloignée. (Voir annexe « B » : Description de la méthode de sélection des organismes de bienfaisance, des organismes à but non lucratif et des entreprises aux fins du sondage; et annexe « C » : Liste des organisations et des entreprises qui ont reçu le questionnaire sur l'incidence de la grève et du lock-out aux postes.)

Un premier questionnaire demandait aux entreprises, aux organismes de bienfaisance et aux groupes à but non lucratif s'ils avaient subi des pertes non recouvrables de dons ou de revenus au cours des grèves tournantes du STTP ou du lock-out national décrété par Postes Canada. Le questionnaire leur demandait aussi d'évaluer le montant des pertes et, dans la mesure du possible, de fournir des documents d'appui. (Voir annexe « D » : Questionnaire envoyé aux entreprises, aux organismes de bienfaisance et aux organismes à but non lucratif.)

Un deuxième questionnaire demandait aux organisations de personnes âgées et aux organismes établis en milieu rural ou en région éloignée s'ils avaient subi des effets défavorables en raison des grèves tournantes ou du lock-out. (Voir annexe « E » : Questionnaire envoyé aux organisations de personnes âgées et aux organisations situés en région rurale ou éloignée.)

Les deux questionnaires demandaient s'il y avait eu un important passage aux transactions en ligne en raison des grèves tournantes ou du lock-out.

Après un mois, le Syndicat a appelé les organismes qui n'avaient pas répondu au sondage pour leur demander s'ils y répondraient.

Le Syndicat a résumé et analysé l'information fournie par les entreprises et les organismes ayant répondu aux questionnaires.

Réponse au sondage

Dix-neuf (19) des 65 groupes ont répondu au sondage (29 %) : 4 des 13 organismes de bienfaisance et organismes à but non lucratif (31 %); 5 des 22 entreprises (23 %); 5 des 13 groupes d'aînés (38 %); et 5 des 17 groupes établis en région rurale ou éloignée (29 %).

D. COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS SUR LES RÉPERCUSSIONS DES GRÈVES TOURNANTES ET DU LOCK-OUT

Le Syndicat a recueilli de l'information supplémentaire sur les répercussions financières des grèves tournantes et du lock-out.

Le STTP a examiné les rapports annuels des six organismes de bienfaisance qui avaient fait paraître des communiqués de presse avant et durant les grèves tournantes et le lock-out. Il a examiné les parties de leurs rapports annuels portant sur la période visée par les grèves tournantes et le lock-out, ainsi que leurs rapports annuels de l'année précédente.

Le Syndicat a aussi examiné les revenus et les volumes de courrier enregistrés par Postes Canada au cours des périodes qui ont précédé et suivi le conflit de travail.

Enfin, il a examiné les indicateurs économiques de juin 2011.

5. RÉSULTATS

A. GOUVERNEMENT DU CANADA

i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par le gouvernement du Canada

Le gouvernement fédéral a fait part de ses inquiétudes au sujet des répercussions économiques d'un arrêt de travail aux postes dès le moment où le STTP a signifié son intention de recourir à la grève.

Lorsque le Syndicat a remis l'avis de grève le 30 mai 2011, Lisa Raitt, ministre du Travail, a déclaré ce qui suit : « Tout arrêt de travail aurait des répercussions sur le bien-être économique de notre nation ».²

Après la première semaine de grèves tournantes, la ministre Raitt a indiqué que les répercussions commençaient à se faire sentir : « Huit jours se sont écoulés depuis le début de cette grève entreprise par le STTP. Les répercussions se font ressentir par les Canadiens ainsi que par les entreprises. »³

Une fois que les parlementaires ont commencé à débattre du projet de loi de retour au travail, la ministre a affirmé ce qui suit : « ... notre économie ne peut pas soutenir une interruption des services postaux comme celle qu'a entraînée le lock-out. Songez à ce que cela nous coûte à tous. [...] Un arrêt de travail pourrait se traduire par des pertes pour notre économie se situant entre 9 et 31 millions de dollars par semaine, ce qui signifie des risques accrus, chaque jour, de pertes d'emplois et de perte de productivité ainsi qu'un surcroît de problèmes pour les entreprises et d'incertitude pour les consommateurs. » [C'est nous qui soulignons.].⁴

Au cours de cette période, la ministre Raitt a aussi affirmé que l'arrêt de travail était bien plus qu'un simple contretemps, qu'il nuisait aux citoyens et aux entreprises et que le gouvernement était justifié d'intervenir dans l'intérêt public. Elle a déclaré ce qui suit :

« Nous devons agir parce que les conséquences pour l'économie sont tout simplement trop lourdes pour que nous en fassions abstraction. Comme les pourparlers entre les membres du STTP et leur employeur se sont enravés, notre pays doit subir les conséquences. Et ces conséquences, pour bien du monde, ne se limitent pas à la simple absence de services postaux. Elles supposent aussi qu'un élément indispensable au fonctionnement des

entreprises canadiennes et aux moyens de subsistance de beaucoup de Canadiens est paralysé. L'interruption de services postaux fiables pèse lourd. Les petites entreprises envoient leurs factures et reçoivent leurs chèques par la poste. Les entreprises comptent sur la poste pour envoyer les factures, répondre aux commandes et recevoir les paiements. Les éditeurs canadiens et les agents de vente directe comptent sur la poste pour gagner leur vie, les contribuables attendent leur remboursement d'impôt et leur remboursement de TVH. Tous vous diront qu'il y a de lourds enjeux dans ce différend. Ils ajouteront que le problème est loin de se limiter à une question de relations de travail chez Postes Canada. Nous ne pouvons pas nous permettre de laisser les Canadiens dans l'expectative, en proie à l'incertitude. Ce n'est pas à eux de subir les conséquences d'un conflit de travail qui, depuis des mois, ne donne aucun espoir de solution. [...] Nous avons de bonnes raisons pour agir dans l'intérêt public. Dans une période extraordinairement difficile pour l'économie mondiale, le Canada a su persévérer. Nous ne prenons ces mesures exceptionnelles que parce qu'aucune solution réelle n'a été trouvée. De plus, comme je l'ai dit, nous devons protéger l'économie. » [C'est nous qui soulignons.]⁵

Bref, selon le gouvernement fédéral, pour protéger les citoyennes et citoyens et l'économie du pays, il devait adopter une loi qui obligerait les membres du STTP à retourner au travail. Il a aussi indiqué qu'il n'avait pas d'autre choix.

Le gouvernement avait le choix

La ministre du Travail, Lisa Raitt, a déclaré que le gouvernement, en adoptant une loi de retour au travail, prenait des mesures extraordinaires parce qu'aucune autre solution viable n'avait été trouvée. Dans les faits, le gouvernement n'était pas du tout tenu d'adopter une loi de retour au travail s'il voulait parvenir à son objectif avoué de protéger les Canadiennes et Canadiens et l'économie. Le STTP avait proposé de retourner au travail. Le 10 juin 2011, la ministre Raitt avait demandé à Postes Canada de suspendre ses coupures de service (service de livraison réduit à trois jours) et au STTP de suspendre ses grèves tournantes pour que les deux parties puissent se concentrer sur la négociation d'un règlement. Les travailleuses et travailleurs des postes ont accepté de retourner au travail à condition que Postes Canada rétablisse la convention collective, comme elle l'avait fait dans une situation semblable en 1991. La direction postale a refusé cette offre. Étonnamment, le gouvernement n'a rien fait pour l'amener à revoir sa décision.

Ce que dit la loi

Selon le *Code canadien du travail*, durant une grève ou un lock-out, les syndicats et les employeurs sont tenus de fournir des biens ou des services « pour prévenir des risques imminents et graves pour la sécurité ou la santé du public ».⁶

Le *Code* ne comporte aucune exigence en ce qui concerne la prestation de biens ou de services si la grève ou le lock-out a un impact économique.

En 1996, un groupe de travail chargé d'examiner le *Code canadien du travail* a reconnu que les travailleurs et travailleuses des postes avaient volontairement maintenu les services qui sont essentiels à la santé et à la sécurité de la population. Dans le cas d'une grève ou d'un lock-out, les membres du Syndicat trient et livrent les chèques de pension et d'aide sociale.⁷

Le groupe de travail de 1996 a aussi traité des différends qui touchent l'intérêt public. Il a indiqué que le Parlement doit être mieux en mesure d'apprécier directement les effets négatifs possibles d'un différend sur le public, et que l'intervention dans un conflit de travail est souvent contreproductif, même si les conséquences économiques sont importantes. Le groupe de travail a déclaré ce qui suit :

« Bien que le Parlement ait la responsabilité importante de protéger l'intérêt public, il est soumis aux influences de divers groupes d'intérêts. La population ou des groupes ayant des intérêts particuliers peuvent faire des pressions pour qu'un règlement rapide ait lieu, en raison de leurs besoins légitimes. Les conséquences économiques peuvent être énormes. Mais ceux qui exercent des pressions peuvent ne pas être dans une situation qui leur permette d'apprécier combien un mécanisme de règlement imposé peut être tout à fait inadéquat pour ce qui est d'en arriver à une solution du différend qui soit viable. Ils peuvent ne pas être capables de voir les avantages qu'il y a à laisser le différend se poursuivre jusqu'à ce que les pressions de la concurrence, qui dictent des solutions réalistes, puissent produire leur effet. De plus, il est toujours possible que les questions non réglées refassent surface dans la prochaine ronde de négociations ou nuisent à l'administration de la convention collective. »⁸

Répercussions des grèves tournantes, du lock-out et de la loi de retour au travail sur les citoyennes et citoyens et l'économie du Canada

Le gouvernement disait avoir des raisons légitimes de protéger les Canadiennes et Canadiens et l'économie, toutefois, sa preuve semblait bien mince quand il a annoncé son intention de présenter une loi de retour au travail en juin 2011.

Entre le 2 et le 14 juin, le STTP a déclenché des grèves tournantes qui n'ont touché que quelques endroits pendant une ou deux journées à la fois.

Le 10 juin, le gouvernement a déclaré que les particuliers et les entreprises *commençaient* à ressentir les répercussions du mouvement de grève du STTP. Cette affirmation laisse entendre que même le gouvernement savait que les répercussions n'étaient pas très importantes après huit jours de grèves tournantes.

Toutefois, le 14 juin, Postes Canada a mis en lock-out 48 000 membres du STTP et a cessé ses activités dans l'ensemble du pays. Contrairement au Syndicat, qui avait remis un préavis de 72 heures de son intention de recourir à la grève, Postes Canada n'a avisé ni la population ni les entreprises de sa décision de mettre la clé sous la porte. Par conséquent, d'importants volumes de courrier sont restés coincés dans les bureaux de poste et les établissements postaux, y compris des envois contenant des animaux vivants, comme des poussins et des abeilles.

Après seulement une journée de lock-out et d'arrêt des activités postales à l'échelle nationale (le 15 juin), le gouvernement a annoncé son intention de présenter une loi de retour au travail. La loi a été présentée en Chambre le 20 juin, et elle a reçu la sanction royale le 26 juin.

L'intervention du gouvernement n'a fait qu'aggraver la situation pour la population et les travailleurs et travailleuses des postes. La loi de retour au travail comportait un caractère punitif puisqu'elle imposait des hausses salariales inférieures à la dernière offre de Postes Canada. Elle imposait aussi le processus d'arbitrage de l'offre finale, qui est habituellement considéré comme le moyen le moins efficace de régler le genre de questions complexes soulevées dans le cadre de négociations collectives. La loi, jumelée au refus de la direction de Postes Canada de rétablir le service postal, a aussi mené, pendant près de deux semaines, à un arrêt prolongé du service postal.

Aucune évaluation réelle des répercussions

La décision du gouvernement d'intervenir dans le différend postal ne semblait pas prendre appui sur une évaluation des préjudices causés à la population. La ministre du Travail, Lisa Raitt, a vaguement fait référence aux torts causés par les grèves tournantes. Elle et d'autres représentants du gouvernement ont fourni des renseignements, plus près de l'anecdote que de la réalité, sur les répercussions du lock-out. Mme Raitt a aussi soutenu que le lock-out pourrait coûter à l'économie de 9 à 31 millions \$ par semaine, mais elle n'a fourni aucune indication sur la façon dont le gouvernement était arrivé à ces chiffres. En fait, rien n'indique que le gouvernement ait évalué les effets négatifs sur la population avant de décider d'imposer une loi de retour au travail après une seule journée de lock-out national.

Retirer le droit de négocier et de faire la grève n'a rien de banal. Pour obtenir ce droit, les travailleurs et travailleuses ont dû se battre, aller en prison et parfois même payer de leur vie. Il s'agit d'un droit fondamental dans une société libre. Dans une société libre, les gens ne sont pas contraints de travailler dans des conditions inacceptables. Les conditions de travail doivent être négociées.

Le recours répété de Postes Canada à la contrainte et à des conventions collectives imposées aura sans doute des répercussions permanentes sur sa capacité à se transformer en un service postal moderne capable de relever les défis de l'avenir. Habituellement, les règlements imposés ne règlent pas les problèmes qui donnent lieu à des différends. Au contraire, ces problèmes tendent à s'aggraver au fil du temps parce qu'ils n'ont pas été réglés. De même, ils renforcent souvent les tensions entre employeurs et employés.

B. POSTES CANADA

i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par Postes Canada

Dans un communiqué, Postes Canada a indiqué qu'une grève des postes nuirait à des millions de Canadiens, en particulier les résidents des zones rurales, les personnes âgées et les petites et moyennes entreprises.⁹

Peu après le début des grèves tournantes, elle s'est plainte des répercussions financières de l'arrêt de travail sur ses activités.

Il est difficile de déterminer avec précision quelles ont été les répercussions réelles des grèves tournantes et du lock-out sur les volumes de courrier et la situation financière de Postes Canada. Les déclarations hautement spéculatives et souvent contradictoires des représentantes et représentants de Postes Canada et du gouvernement compliquent la tâche. Durant la période de grèves tournantes, la machine de relations publiques à Postes Canada n'a perdu aucune occasion pour souligner les menaces que ces arrêts de travail faisaient peser sur la viabilité financière à court et à long terme de la Société. Le 12 juin, après 10 jours de grèves tournantes, les porte-parole de Postes Canada soutenaient que l'entreprise avait perdu 65 millions \$ en revenu direct depuis le début des arrêts de travail, dont 35 millions \$ en contrats annulés. Le 14 juin, Postes Canada a diffusé deux communiqués de presse, l'un soutenant des pertes de 70 millions \$ et l'autre, des pertes de 100 millions \$.¹⁰

Après le lock-out, Deepak Chopra, président de Postes Canada, a estimé les pertes à « des centaines de millions of dollars ».¹¹

Le 23 juin 2011, tentant de justifier la loi de retour au travail à la Chambre des communes, Kerry-Lynne D. Findlay, secrétaire parlementaire du ministre de la Justice, a soutenu que Postes Canada estimait ses pertes à 25 millions \$ par jour. Le 26 juin 2011, Steven Fletcher, ministre d'État aux Transports, a pour sa part déclaré devant le Sénat que Postes Canada perdait de 22 millions à 24 millions \$ par jour avant le lock-out, montant qui n'était plus que de 10 millions à 12 millions \$ par jour durant le lock-out.

ii) Répercussions des grèves tournantes et du lock-out sur la situation financière de Postes Canada

Ces chiffres nettement exagérés ont peut-être réussi à créer l'impression de crise qu'il fallait pour que les journaux en fassent leur une ou pour que les députés conservateurs votent en faveur de la loi de retour au travail, mais, comme le démontre le Tableau 1, ils sont très éloignés de la réalité. Postes Canada n'a pas publié ses résultats financiers pour le mois de juin 2011. Toutefois, le rapport trimestriel, qui comprend la période d'avril à juin 2011, révèle que les grèves tournantes et le lock-out n'ont pas eu de répercussions financières qui se rapprochent un tant soit peu de celles annoncées par la direction de Postes Canada ou par certains hommes et femmes politiques.

Les pertes financières rapportées par Postes Canada pour le deuxième trimestre de 2011 (T2), période qui comprend l'arrêt de travail, étaient de 35 millions \$ comparativement à des gains de 35 millions \$ au cours de l'année précédente. Il convient toutefois de mentionner que, dans les dépenses imputées à ce trimestre, il y avait un montant non

récurrent de 63 millions \$ aucunement lié à l'interruption de travail. Il représentait plutôt des ajustements au régime de retraite découlant de modifications à la *Loi de 1985 sur les normes de prestations de pension*, qui régit le régime de retraite de Postes Canada. Une fois cet ajustement pris en considération, le rendement financier global de Postes Canada au deuxième trimestre était très semblable à celui de l'année précédente.

Dans le rapport du troisième trimestre de 2011, Postes Canada rapportait une baisse des revenus de 173 millions \$, attribuable à l'interruption de travail. Mais dans les faits, les coûts de main-d'œuvre, y compris les avantages sociaux, ont diminué de 102 million \$ durant le conflit, tandis que d'autres frais d'exploitation ont diminué de 13 millions \$, ce qui totalise 115 millions \$. Par conséquent, le coût de l'interruption de travail, y compris le lock-out, se situe davantage aux alentours de 58 millions \$.

Tableau 1: Résultats du secteur Postes Canada pour le deuxième trimestre

En millions \$	T2 2011	T2 2010	Variation
Produits d'exploitation	1 342	1 450	(108)
Charges liées à la main-d'œuvre	677	787	(110)
Charges liées aux avantages sociaux des employées et employés*	291	220	71
Autres charges	418	431	(13)
Total des charges d'exploitation*	1 386	1 438	(52)
Profit (perte) d'exploitation*	(44)	12	(56)
Produits liés aux activités d'investissement et de financement	0	11	(11)
Profit (perte) avant impôts*	(44)	23	(56)
Charges d'impôts (sur les bénéfices)	(9)	(12)	3
Profit (perte) *	(35)	35	(70)

* Versement non récurrent de 63 millions \$ résultant de modifications à la LNPP et autre réglementation pertinente.

Source : Société canadienne des postes

En mai 2012, Postes Canada a rendu public son rapport annuel de 2011 dans lequel elle annonce une perte financière de 327 millions \$ de ses activités postales, comparativement

à des bénéfices de 33 millions \$ en 2010. La machine médiatique de Postes Canada a fait grand cas de ces chiffres pour tenter d'en tirer tout le profit possible. Toutefois, il ne faut pas oublier que la perte de Postes Canada comprend des coûts non récurrents, dont 63 millions \$ en facteur d'équivalence pour service passé (régime de retraite) et un autre montant découlant d'une décision de la Cour suprême dans une plainte d'équité salariale, défavorable à Postes Canada. Le jugement de la Cour oblige Postes Canada à verser à son personnel administratif des paiements rétroactifs pour la période de 1983 à 2002. Ce montant non récurrent a été inclus dans les coûts de main-d'œuvre du troisième trimestre. Bien que Postes Canada refuse de divulguer le montant que la décision l'oblige à verser, on estime qu'il se situe entre 170 et 250 millions \$. Postes Canada a aussi reconnu les répercussions sur ses résultats financiers de la baisse continue des volumes de courrier non liée au conflit de travail. Comme on peut le voir dans le Tableau 2, une grande partie de la perte financière attribuable à la diminution des volumes de courrier s'est produite au cours du quatrième trimestre. En tenant compte de tous ces facteurs, il est fort probable que le chiffre de 58 millions \$ avancé ci-dessus se rapproche du coût réel des grèves tournantes et du lock-out.

Tableau 2 : Postes Canada : Variation du volume d'envois livrés (pourcentage)

Produit	2011	2011* (9 mois)	2010	2009	2008	2007
Courrier transactionnel	(3,9)	(2,6)	(4,0)	N/A**	(2,0)	(1,6)
Colis	0,3	(1,9)	(0,3)	(4,9)	(4,6)	0,1
Envos directs	(4,5)	(4,0)	0,1	(10,9)	0,9	4,4

* Variation par rapport à la même période de 2010

** Modification dans la méthodologie

Source : Société canadienne des postes

Déterminer avec exactitude les volumes de courrier est toujours une entreprise difficile, même dans les meilleures conditions. Postes Canada est bien connue pour diffuser des comparaisons trompeuses et des chiffres parfois incorrects.¹²

Comme on peut le constater dans le Tableau 2, il est difficile de déterminer les répercussions à long terme des grèves tournantes et du lock-out sur les volumes de courrier. On peut établir que la principale diminution du courrier transactionnel est

survenue au quatrième trimestre de 2011. Cette situation est semblable à celle de 2010 où, durant le dernier trimestre, on peut constater une importante baisse du courrier transactionnel, par rapport à la même période en 2009.

La bonne nouvelle, si bonne nouvelle il y a pour Postes Canada, réside dans l'augmentation importante des volumes de colis durant le quatrième trimestre de 2011, contrairement aux prévisions des représentants de Postes Canada, selon lesquels l'interruption de travail aurait des répercussions négatives immédiates et à long terme sur le marché des colis. Il semble que cette reprise du marché s'est poursuivie en 2012. Selon des renseignements récents transmis aux employées et employés par Postes Canada, les principaux clients de Postes Canada du segment entreprise à consommateur (livraison à domicile) ont, à ce jour (2012), augmenté leur volume de 35 %.

Étant donné la progression constante des moyens de communication électronique aux dépens de la poste-lettres, surtout en ce qui concerne les transactions financières, il est impossible d'évaluer l'ampleur des répercussions à long terme de cette tendance, qui pourraient être attribuées à l'interruption de travail. Nul doute qu'en raison du lock-out, des particuliers se sont tournés vers le paiement électronique pour éviter de payer des intérêts. Le 27 juin, le *Globe and Mail*, journal national, indiquait que de nombreuses entreprises de télécommunications et bancaires constataient d'importantes hausses de leur clientèle optant pour les transactions en ligne.¹³

Quel a été l'impact de la période de grèves tournantes sur les volumes de courrier? Postes Canada répétait à qui voulait l'entendre que les volumes avaient chuté de 50 %. Ce chiffre a toutefois été fortement contesté par les dirigeantes et dirigeants des sections locales du syndicat qui avaient accès aux établissements postaux. À maintes reprises durant la période de grèves tournantes, le Syndicat a diffusé des communiqués de presse dans lesquels il mettait en doute les chiffres sur les volumes avancés par Postes Canada. Il a aussi publié des photos de l'importante accumulation de courrier dans les installations postales.

La quantité de courrier empilé dans les établissements postaux au moment où le service postal a redémarré appuie l'affirmation du Syndicat selon laquelle il y avait d'importants volumes de courrier dans le système quand la direction a décrété son lock-out et interdit toute activité de traitement et de livraison. Aussi tard que le 7 juillet 2011, Postes Canada avisait les gros expéditeurs de courrier des principaux centres urbains qu'elle cesserait temporairement de recevoir de nouveaux envois parce qu'il manquait de place dans les établissements en raison des importants volumes résultant de la période de grèves tournantes. Postes Canada a aussi suspendu toute garantie de service tant qu'il resterait des accumulations de courrier. Encore, au 27 juillet, un porte-parole de Postes Canada

admettait que le système n'était pas venu à bout du courrier accumulé dans les établissements à Toronto et à Montréal.¹⁴

C. ASSOCIATIONS D'ENTREPRISES

i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les associations d'entreprises

Huit associations d'entreprises ont fait part de préoccupations aux médias ou au STTP durant la période de grèves tournantes et de lock-out. Ces associations représentent des petites entreprises, des magazines, des agences de publicité directe, de gros expéditeurs de courrier, des détaillants, des éditeurs, des courtiers d'assurance et des imprimeurs. La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) et l'Association nationale des grands usagers postaux (ANGUP) ont été, et de loin, les voix les plus bruyantes au cours de cette période.

Six associations ont fait des déclarations publiques pour expliquer les possibles effets négatifs d'un arrêt de travail sur leur secteur. Par exemple, avant et durant les grèves tournantes, la FCEI a soutenu que la petite entreprise moyenne pouvait s'attendre à subir des pertes financières allant de 200 \$ à 250 \$ par jour de grève. Plusieurs autres associations ont conjecturé sur la possibilité de mises à pied dans leur secteur. Toutefois, l'ANGUP a été la seule à présenter des chiffres précis. Selon elle, au 9 juin 2011, il y avait eu 15 000 mises à pied. À l'exception de la FCEI, les associations d'entreprises n'ont pas pris position sur les questions opposant les parties.

Dans les mois qui ont suivi le conflit de travail aux postes, le STTP a communiqué avec cinq associations pour leur demander des renseignements précis au sujet des répercussions réelles des grèves tournantes et du lock-out sur leur secteur. Bien que plus tôt plusieurs d'entre elles aient, de manière générale, exprimé des plaintes au sujet de situations difficiles, aucune n'a été en mesure d'appuyer ses propos à l'aide d'exemples précis. L'ANGUP a indiqué qu'elle effectuait un sondage auprès de ses membres, et qu'elle avait été informée de mises à pied, mais encore, au 7 mai 2012, elle était incapable de présenter un seul exemple. La FCEI a pour sa part expliqué qu'elle avait estimé les difficultés financières en prenant appui sur une étude réalisée en novembre 1997 durant une grève des postes nationale en pleine période de magasinage du temps des Fêtes. Elle n'a pas expliqué comment les chiffres avancés pouvaient s'appliquer aux grèves tournantes d'une ou deux journées tenues en juin. (Voir annexe « F » : Points de vue des associations et des entreprises et résultats de sondages.)¹⁵

D. ENTREPRISES

i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les entreprises

Les entreprises n'ont pas manqué de se faire entendre durant les grèves tournantes et le lock-out, et plus particulièrement les entreprises en ligne. Certaines ont indiqué que la grève ou le lock-out avait augmenté leurs frais d'expédition parce qu'elles avaient dû recourir aux services d'entreprises de messagerie. D'autres ont dit qu'elles n'avaient pas les moyens d'une telle mesure. Un certain nombre d'entre elles ont déploré les délais d'expédition. Certaines ont indiqué que les ventes avaient ralenti ou même cessé, car les clients hésitaient à faire des achats en ligne craignant que la marchandise ne puisse pas leur être acheminée. Une entreprise a dit que les grèves tournantes n'avaient eu aucun impact sur ses activités, mais que le lock-out lui avait porté un dur coup. Selon un grand nombre d'entreprises, les gens et les organismes dépendent encore beaucoup des chèques qu'ils reçoivent par la poste et elles estiment que les grèves tournantes retarderaient ou avaient retardé les paiements des clients. Certaines ont indiqué avoir pris des mesures pour aller chercher leurs chèques durant l'interruption de service. Une autre a indiqué que le lock-out avait aggravé la situation. Quelques-unes ont dit ne pas se soucier d'un conflit aux postes, précisant qu'elles trouveraient bien le moyen de continuer à fonctionner en l'absence du service postal.

Bien que de nombreuses entreprises aient déploré une augmentation des coûts et la perte de ventes, aucune n'a indiqué avoir subi des dommages permanents en raison de l'arrêt de travail. Toutefois, quelques propriétaires ont soutenu que la viabilité de leur entreprise avait été ou serait mise à dure épreuve. Le premier jour du mouvement de grèves tournantes, une entreprise a annoncé qu'elle cesserait temporairement ses activités, tandis qu'une autre a indiqué qu'une prolongation de la grève aurait des effets « dévastateurs ». Ces réactions pourraient être qualifiées de surprenantes ou de discutables, étant donné qu'au moment où ces commentaires ont été faits, l'arrêt du service postal n'avait touché qu'un seul endroit pendant 24 heures. De même, le propriétaire d'une entreprise a déclaré que le lock-out avait de beaucoup aggravé la situation et que si l'arrêt de travail devait se prolonger, il ferait aussi mieux de se trouver un autre travail. (Voir annexe F : Points de vue des associations et des entreprises et résultats de sondages.)¹⁶

ii) Résultats du sondage

Sur les 22 entreprises à qui le STTP a envoyé le questionnaire portant sur l'incidence économique du conflit de travail de quatre semaines aux postes, cinq (ou 23 %) y ont

répondu. Une entreprise a indiqué avoir mis fin à ses activités à cause du lock-out et non des grèves tournantes.

Glacier Wind Specialties n'a pas été en mesure d'indiquer si l'entreprise avait subi des pertes de revenu non recouvrables en raison des grèves tournantes et du lock-out.

Maritimes Hobbies and Crafts a indiqué ne pas avoir subi de pertes non recouvrables.

Matt McDougall, propriétaire de **Moviemat Entertainment Ltd.**, a indiqué que les grèves tournantes n'avaient pas eu de répercussions sur son chiffre d'affaires, mais que le lock-out l'avait obligé à fermer l'entreprise familiale de 19 ans qui, déjà, subissait les contrecoups d'une période économique difficile. Il a déclaré ce qui suit : « Les ententes secrètes conclues entre le gouvernement Harper et la direction de Postes Canada ont débouché sur un lock-out qui a achevé notre entreprise. » Il a ajouté que son chiffre d'affaires au cours des deux dernières semaines de juin atteint normalement de 65 000 \$ à 70 000 \$, mais qu'en 2011, il s'est maintenu à zéro.

Birds and Beans a déclaré des pertes de 1 500 \$ durant les grèves tournantes et de 1 500 \$ durant le lock-out.

Lee Valley Tools a déclaré des pertes de 148 000 \$ durant les grèves tournantes et de 177 000 \$ durant le lock-out. (Remarque : Les ventes annuelles de Lee Valley Tools sont évaluées à 100 millions \$.)

Passage aux transactions en ligne

Trois des cinq entreprises ont dit que les grèves tournantes ou le lock-out n'avaient pas incité une portion importante de leurs clients à opter pour les transactions en ligne et à s'en tenir à cette option (Maritimes Hobbies and Crafts, Glacier Winds Specialties, Lee Valley Tools). Une entreprise a par contre constaté une augmentation importante des transactions en ligne et le maintien de celles-ci (Birds and Bees). Une autre n'a pas répondu à cette question étant donné que l'entreprise avait cessé ses activités (Moviemat Entertainment Ltd.).

E. ORGANISMES DE BIENFAISANCE ET ORGANISMES À BUT NON LUCRATIF

i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les organismes de bienfaisance et les organismes à but non lucratif

Les organismes de bienfaisance ont aussi exprimé haut et fort leur point de vue durant l'arrêt de travail. La plupart ont indiqué qu'une très grande partie des donateurs utilisent toujours la poste pour envoyer leurs dons. Par conséquent, ils étaient d'avis que des grèves tournantes risquaient de leur nuire sur le plan financier et de mettre en péril les services offerts.

Un bon nombre d'organismes de bienfaisance ont fait part de leurs inquiétudes dès le début du mouvement des grèves tournantes ou juste avant son déclenchement, tandis que d'autres ont fait connaître leurs craintes durant le lock-out. Six organismes de bienfaisance ont donné l'impression d'utiliser l'arrêt de travail pour mousser leurs activités de financement. Ils ont fait paraître des communiqués de presse au sujet de l'arrêt de travail dans lesquels ils demandaient aux gens de faire des dons en ligne ou par téléphone. Le STTP a reçu un message d'un donneur qui avait communiqué avec un organisme de bienfaisance pour lui reprocher de se servir de la grève des postes pour s'attirer la sympathie des gens et les inciter à verser un don. Un organisme de bienfaisance a indiqué que la grève ne lui causerait pas problème, sauf si elle devait se prolonger durant l'été. Le président de cet organisme de bienfaisance a envoyé une note à son personnel soulignant que les organismes ne doivent pas prendre parti dans un conflit de travail et indiquant qu'il aurait préféré la conclusion d'un règlement négocié.

Les organismes à but non lucratif qui utilisent la poste pour mener leurs campagnes de financement ont été plus discrets dans l'expression de leur point de vue. Un de ces organismes a envoyé une lettre au STTP lui faisant part de son désir d'un règlement négocié et l'assurer de son appui si une grève devait être nécessaire. (Voir annexe F : Points de vue des associations et des entreprises et résultats de sondages.)¹⁷

ii) Résultats du sondage

Sur les 13 organismes de bienfaisance et organismes à but non lucratif à qui le STTP a envoyé le questionnaire sur l'incidence économique du conflit de travail de quatre semaines aux postes, quatre (ou 31 %) y ont répondu.

United Way Centraide Canada a indiqué que l'organisme n'avait pas subi de pertes de dons non recouvrables durant les grèves tournantes. Al Hatton, président de Centraide

Canada, a indiqué ce qui suit : « Les chèques nous seraient simplement parvenus un peu plus tard. Étant donné que notre campagne se déroule à l'automne, notre organisme aurait été peu touché. » Il a ajouté qu'il n'était pas certain si son organisme avait perdu des revenus durant le lock-out. Selon M. Hatton, plus de 56 % des dons recueillis durant la campagne nationale sont retenus à la source sur la paie des particuliers. Il ne pouvait pas non plus indiquer avec certitude si son organisme avait perdu des promesses de dons de la part de travailleurs et travailleuses des postes mis en lock-out. Il a ajouté que Centraide perdait des dons, de façon régulière, à cause de départs à la retraite, de mises à pied et d'autres départs. Il a indiqué ne pas avoir reçu de plaintes de la part de groupes locaux de Centraide au sujet de pertes durant la période de lock-out.

M. Hatton a aussi profité de l'occasion pour clarifier la position de Centraide sur l'arrêt de travail aux postes. Il a ajouté que même si, durant le lock-out, un groupe local de Centraide avait exprimé des craintes au sujet des répercussions du conflit de travail, jamais Centraide Canada n'a laissé entendre que l'intervention du gouvernement était nécessaire. Il a ajouté : « [traduction] Nous sommes extrêmement fiers de notre relation avec le mouvement syndical et nous appuyons les droits des travailleurs et travailleuses. »

L'organisme **Union Gospel Mission** a indiqué qu'il n'avait pas subi de pertes de dons non recouvrables durant les grèves tournantes, mais qu'il avait perdu 50 000 \$ durant le lock-out.

Le Conseil des Canadiens a indiqué avoir perdu des dons d'une valeur de 25 000 \$ durant les grèves tournantes et un autre montant de 25 000 \$ durant le lock-out.

Oxfam a indiqué avoir subi des pertes de dons non recouvrables durant les grèves tournantes. L'organisme n'a pas été en mesure de fournir le montant de ces pertes, mais il indique avoir perdu 32 985 \$ durant le lock-out.

Passage aux transactions en ligne

Un organisme de bienfaisance et un groupe à but non lucratif ont dit que les grèves tournantes ou le lock-out n'avaient pas incité une portion importante de leurs donateurs à opter pour les transactions en ligne et à s'en tenir à cette option (Union Gospel Mission, Conseil des Canadiens). Un organisme de bienfaisance a indiqué qu'il ne savait pas si un nombre important de ses donateurs effectuaient dorénavant leurs transactions en ligne (Centraide Canada). Un organisme de bienfaisance n'a pas répondu à la question sur le passage aux transactions en ligne (Oxfam).

iii) Répercussions sur les finances des organismes de bienfaisance (mise à jour : 21 novembre 2012)

Le STTP a examiné les rapports annuels des six organismes de bienfaisance qui ont fait paraître un communiqué de presse durant l'arrêt de travail pour voir s'ils avaient subi des pertes de dons en 2011. Autrement dit, le Syndicat a vérifié si le montant des dons reçus en 2011 était inférieur à celui de 2010.

Une diminution du montant total des dons pourrait laisser entendre que l'organisme a subi des répercussions de l'arrêt de travail aux postes. (Remarque : Les rapports annuels ne présentent pas une répartition mensuelle des dons. Par conséquent, il est impossible de déterminer au cours de quels mois, le cas échéant, il y a eu diminution des dons.) Une augmentation du montant total des dons pourrait laisser entendre que les gens ont simplement attendu la fin de l'arrêt de travail pour envoyer leurs dons aux organismes en question.

Comme l'indique le Tableau 3, l'examen des rapports annuels visant la période des grèves tournantes et du lock-out a révélé que quatre des six organismes de bienfaisance avaient connu une hausse des dons reçus (Institut national canadien pour les aveugles, Yonge Street Mission, Fédération canadienne de la faune et Samaritan's Purse), et deux organismes avaient enregistré une diminution des dons reçus (Association pour l'évangélisation Billy Graham du Canada et Union Gospel Mission). Étant donné que l'année financière de l'organisme Union Gospel Mission se termine le 30 juin, il est difficile de déterminer si les gens ont versé un don dans les mois qui ont suivi la fin de l'année financière plutôt qu'en juin. Dans le sondage, l'organisme indique qu'il n'a pas subi de pertes de dons non recouvrables durant les grèves tournantes, mais qu'il a perdu 50 000 \$ durant le lock-out.

En résumé, la plupart des organismes de bienfaisance n'ont enregistré aucune diminution de dons à cause de l'arrêt de travail aux postes survenu en 2011.

Tableau 3: Dons ou contributions versés aux organismes de bienfaisance qui ont publié un communiqué de presse au sujet des grèves tournantes ou du lock-out (mise à jour : 21 novembre 2012)

	2009 ou 2009-2010	2010 ou 2010-2011	2011 ou 2011-2012
Union Gospel Mission Fin de l'exercice : 30 juin	12 403 364 \$	11 001 125 \$*	
Samaritan's Purse Fin de l'exercice : 31 déc.	16 427 766 \$	21 852 799 \$	À paraître
Association pour l'évangélisation Billy Graham du Canada** Fin de l'exercice : 31 déc.	4 658 387 \$	4 867 623 \$	À paraître
Institut national canadien pour les aveugles Fin de l'exercice : 31 mars	33 542 000 \$	28 451 000 \$	À paraître
Yonge Street Mission Fin de l'exercice : 31 sept.	4 773 790 \$	5 188 946 \$	5 455 645 \$*
Fédération canadienne de la faune *** Fin de l'exercice : 28 févr.	13 747 000 \$	12 116 000 \$	À paraître

* Rapport annuel visant la période des grèves tournantes et du lock-out.

** Comprend les dons versés au fonds général et au fonds du ministère.

F. PERSONNES ÂGÉES

i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les organisations de personnes âgées

Seules quelques organisations de personnes âgées ont exprimé leur opinion avant ou durant le conflit de travail aux postes. Une organisation a indiqué qu'une grève aurait un effet perturbateur important. Deux organisations ont exprimé leur soutien à l'égard des négociations du STTP, bien qu'une d'entre elles ait mentionné qu'elle espérait que le service postal ne serait pas interrompu (voir l'annexe F : Points de vue des associations et des entreprises et résultats de sondages.)¹⁸

ii) Résultats du sondage

Sur les 13 organisations de personnes âgées auxquelles le STTP a fait parvenir son questionnaire sur l'incidence du conflit de travail de quatre semaines aux postes, cinq (5) y ont répondu, soit un taux de réponse de 38 %.

Le ***South Winnipeg Senior Resource Council*** a affirmé ne pas savoir s'il avait subi des effets défavorables en raison des grèves tournantes du STTP et du lock-out imposé par Postes Canada aux travailleuses et travailleurs des postes partout au pays.

Le ***Conseil des aînés et des aînées de N.D.G.*** a indiqué qu'il n'avait pas subi d'effets défavorables.

L'***Association des syndicalistes retraités du Canada*** et la ***Fédération nationale des retraités et citoyens âgés*** ont indiqué qu'elles avaient subi des effets défavorables en raison du lock-out, mais non des grèves tournantes. La Fédération a précisé que le lock-out avait occasionné un retard dans l'envoi de son bulletin d'information, alors que l'Association a indiqué que le lock-out avait donné lieu à une absence de courrier à la maison et au bureau.

Le ***Saskatchewan Seniors Mechanism*** a affirmé avoir subi des effets défavorables en raison des grèves tournantes et du lock-out. L'organisme a mentionné que les grèves et le lock-out avaient eu une incidence sur la réception des mises en candidature pour un programme de récompense, la date limite pour l'envoi des mises en candidature ayant été fixée au 15 juin.

Passage aux transactions en ligne

Trois organisations (South Winnipeg Senior Resource Council, Conseil des aînés et des aînées de N.D.G. et Fédération nationale des retraités et citoyens âgés) ont indiqué que les grèves tournantes et le lock-out n'avaient pas incité une proportion importante de leurs membres ou des personnes qu'elles représentent à adopter, de façon permanente, des services en ligne pour payer leurs factures ou effectuer d'autres transactions. Deux organisations (Association des syndicalistes retraités du Canada et Saskatchewan Seniors Mechanism) ont affirmé qu'elles ne savaient pas si un nombre important de leurs membres effectueraient dorénavant leurs transactions en ligne.

G. RÉGIONS RURALES ET ÉLOIGNÉES

i) Sommaire et évaluation des points de vue exprimés par les entreprises et les groupes des régions rurales et éloignées

Les groupes qui défendent les intérêts des régions rurales et les organisations et entreprises situées en région rurale ou éloignée ne se sont pas fait beaucoup entendre durant les grèves tournantes et le lock-out. Au début du lock-out, une entreprise établie en région éloignée a indiqué que ses coûts augmenteraient si elle n'était pas en mesure d'utiliser les services d'expédition de Postes Canada. (Voir l'annexe F : Points de vue des associations et des entreprises et résultats de sondages.)¹⁹

ii) Résultats du sondage

Des 17 groupes situés en région rurale ou éloignée à qui le STTP a fait parvenir son questionnaire sur l'incidence du conflit de travail de quatre semaines aux postes, cinq (5) y ont répondu, soit un taux de réponse de 29 %.

Le **Manitoba Women's Institute** et l'organisation **Chicken Farmers of Nova Scotia** ont indiqué qu'ils n'avaient pas subi d'effets défavorables en raison des grèves tournantes du STTP et du lock-out imposé par Postes Canada aux travailleuses et travailleurs des postes partout au pays.

Le **Congrès des peuples autochtones** et l'**Alberta Rural Development Network** ont affirmé qu'ils avaient subi des effets défavorables en raison du lock-out, mais pas en raison des grèves tournantes. Le Congrès a précisé que le lock-out avait occasionné des retards dans le paiement des fournisseurs. L'Alberta Rural Development Network a affirmé que « Postes Canada est très importante pour nous » et qu'il est difficile « pour un petit organisme à but non lucratif comme le nôtre de se passer du service postal pendant une aussi longue période ».

L'organisation **Inuit Tapiriit Kanatami** a indiqué qu'elle avait subi des effets défavorables en raison des grèves tournantes et du lock-out. Elle affirmé ne pas avoir reçu de courrier durant les grèves tournantes et ne pas avoir reçu de courrier ni de chèques durant le lock-out.

Passage aux transactions en ligne

Les cinq organisations ont indiqué que les grèves tournantes et le lock-out n'avaient pas incité une proportion importante de leurs membres ou des personnes qu'elles représentent

à adopter, de façon permanente, des services en ligne pour payer leurs factures ou effectuer d'autres transactions.

H. SONDAGES

i) Sommaire et évaluation des réponses aux sondages

Durant le lock-out, l'entreprise **Forum Research** a mené un sondage téléphonique sur la loi de retour au travail et la privatisation du service postal au moyen d'appels aléatoires effectués à l'aide d'un système de réponse vocale interactive. Selon les résultats du sondage, 70 % des répondants se disaient favorables à la loi de retour au travail pour mettre fin à « la grève », et 65 % se sont prononcés contre la privatisation.

Selon la maison de sondage Forum Research, le conflit de travail aux postes a eu une incidence telle que les gens en sont venus à appuyer la loi de retour au travail, mais pas au point où ils favoriseraient la privatisation de Postes Canada. Au moment de rendre publics les résultats du sondage, l'entreprise a affirmé ce qui suit : « [traduction] Ces résultats indiquent une diminution de l'appui et de la patience de la population à l'égard des employés de Postes Canada à mesure que la grève et le lock-out se poursuivent. La population canadienne s'est aussi prononcée clairement contre la privatisation de la société d'État. Le gouvernement conservateur se trouve ainsi face à un dilemme alors qu'il doit choisir entre la transformation ou la privatisation de Postes Canada. »²⁰

Les résultats et les conclusions découlant des questions relatives à la loi de retour au travail ne sont pas valides puisque Forum Research a posé la mauvaise question. La maison de sondage aurait dû demander aux gens s'ils étaient favorables ou non à la loi de retour au travail pour mettre fin au *lock-out*, et non pas à la grève à Postes Canada. Aucune grève n'avait lieu au moment où l'entreprise a effectué son sondage. Toutefois, un lock-out était en vigueur, et celui-ci paralysait à ce moment-là la livraison du courrier partout au pays. Forum Research aurait peut-être obtenu des résultats différents si son sondage avait été réalisé durant les grèves tournantes qui n'ont touché qu'un nombre restreint de collectivités pendant une ou deux journées à la fois.

Un sondage et trois enquêtes en ligne utilisant le principe de l'auto-sélection ont aussi été réalisés durant le conflit de travail aux postes pour évaluer l'incidence des grèves tournantes et du lock-out sur la population, Postes Canada, le gouvernement et les petites entreprises. Les enquêtes ont été réalisées par le biais d'un site Web qui permettait aux

gens de voter en cliquant sur une des options qui leur étaient présentées. Le sondage a été réalisé au moyen d'un site Web auprès de petites entreprises concernées, et non d'un échantillon aléatoire. Bien que les résultats du sondage et des enquêtes soient intéressants, ils ne sont pas représentatifs et ne sont pas fiables en raison de la méthode utilisée pour recueillir l'information. (Voir l'annexe F : Points de vue des associations et des entreprises et résultats de sondages.)²¹

I. INDICATEURS ÉCONOMIQUES

Les grèves tournantes et le lock-out ne semblent pas avoir eu de répercussions importantes sur l'économie dans son ensemble. Le nombre de faillites personnelles déclarées en juin 2011 avait augmenté d'un dixième de 1 % par rapport au mois précédent, passant de 10 579 à 10 592. Le nombre de faillites commerciales déclarées en juin 2011 était en fait moins élevé que pour tout autre mois de juin depuis 2005. De même, l'interruption du service postal n'a pas eu d'incidence sur le taux de chômage national, qui est demeuré stable à 7,4 %. Il est possible que le conflit de travail aux postes ait contribué à l'augmentation globale de 28 000 emplois qui a été rapportée en juin 2011 et qui a surpassé les prédictions des analystes qui prévoyaient la création de 10 000 emplois. Bien que les statistiques de l'emploi n'aient pas beaucoup changé dans la plupart des secteurs d'activité, les secteurs des transports et de l'entreposage ont connu la plus forte croissance avec la création de 19 000 nouveaux emplois, une augmentation de 5,4 %.

6. CONCLUSION

Il ne fait aucun doute que les grèves et les lock-out aux postes ont des répercussions sur la population, les organismes et les entreprises. La question est de connaître l'ampleur de ces répercussions et de déterminer s'il faut les considérer comme des préjudices ou de simples contretemps. À cet égard, il est possible de tirer des conclusions à partir du sondage réalisé par le STTP.

Tout d'abord, le lock-out semble avoir eu une plus grande incidence que les grèves tournantes. Selon les résultats au sondage, les répondants (de tous les groupes) ont été plus nombreux à attribuer les effets défavorables de l'arrêt de travail au lock-out plutôt qu'aux grèves tournantes. Un répondant a même indiqué que son entreprise avait été obligée de fermer ses portes en raison du lock-out.

Il ne fait aucun doute que de nombreuses entreprises ont été touchées de manière négative par le conflit de travail aux postes, surtout durant le lock-out. Cependant, tout porte à croire que les conséquences économiques sur le secteur commercial sont loin d'avoir atteint les projections follement exagérées des porte-parole du monde des affaires et des politiciens de droite.

De même, les organismes à but non lucratif, les organismes de bienfaisance, les organisations rurales et les organisations de personnes âgées ont temporairement subi des conséquences négatives, mais rien ne démontre que les grèves ou le lock-out aient donné lieu à des dommages permanents ou désastreux. Malgré les allégations de Postes Canada selon lesquelles les populations des régions rurales et les personnes âgées subiraient un tort considérable dans le cas d'un conflit de travail aux postes, très peu d'organisations de personnes âgées, de groupes défendant les intérêts des populations rurales et d'organisations et d'entreprises situées en région rurale ou éloignée se sont plaints aux médias durant les grèves tournantes et le lock-out.

Dans l'ensemble, l'incidence sur l'économie, telle que mesurée par le nombre de faillites et les statistiques en matière d'emploi, a été négligeable, à l'exception de la croissance du nombre d'emplois dans les secteurs des transports et de l'entreposage, qui pourrait être attribuable au conflit de travail aux postes.

En ce qui concerne l'incidence à court et à long terme du conflit de travail sur Postes Canada, il apparaît clairement que la direction de la société d'État et le gouvernement ont fabriqué de toutes pièces leurs allégations selon lesquelles les grèves tournantes ont entraîné des pertes de centaines de millions de dollars.

Contrairement aux prédictions, les volumes de colis se sont rapidement rétablis et le déclin qui a touché l'ensemble du courrier transactionnel, surtout durant le quatrième trimestre, donc bien après le conflit de travail, correspond à la tendance de l'année précédente. En ce qui concerne les conséquences financières, elles se situent probablement aux environs de 58 millions \$.

Bien qu'il soit difficile d'évaluer avec précision l'incidence globale des grèves tournantes et du lock-out, il est plus aisé de cerner les défis que doit relever Postes Canada à la suite du conflit de travail.

Premièrement, les questions qui ont fait obstacle à la négociation d'une entente demeurent, et elles ne disparaîtront pas, peu importe les résultats du processus d'arbitrage des offres finales imposé par le gouvernement. Par exemple, les parties doivent relever les défis en matière de livraison qui découlent des nouvelles méthodes de travail liées au programme de transformation postale. Ces défis ne pourront pas être relevés à moins de régler les questions de santé et de sécurité.

Deuxièmement, l'administration postale doit trouver des façons de diversifier ses services et de tirer parti de son réseau de comptoirs postaux. Le Syndicat a proposé à Postes Canada d'étendre sa gamme de services afin d'y inclure des services financiers et bancaires, de manière indépendante ou en partenariat avec des établissements financiers existants. Les parties ont déjà établi un Comité conjoint de l'expansion du service et de l'innovation et du changement qui, dans le passé, est parvenu avec succès à apporter des changements aux méthodes de travail, permettant ainsi à Postes Canada d'offrir de nouveaux services économiquement viables.

Troisièmement, il faut mettre davantage l'accent sur l'augmentation des services en milieu rural. Postes Canada doit déployer des efforts beaucoup plus importants pour favoriser le commerce électronique, surtout dans les secteurs où elle possède un quasi-monopole sur la livraison des colis.

Enfin et surtout, Postes Canada fait face à d'importants défis en matière de relations de travail. Il ne fait aucun doute que les importantes difficultés découlant de l'interruption du service postal en 2011 ont touché les 48 000 travailleurs et travailleuses des postes qui ont subi une perte de salaire et qui ont été privés de leurs droits fondamentaux dans le domaine du travail. L'incidence la plus importante du conflit de travail, et potentiellement aussi la plus dangereuse pour la santé à long terme de Postes Canada, n'est pas liée aux conséquences économiques des grèves tournantes et du lock-out, mais plutôt à la détérioration accrue des relations de travail à Postes Canada. Si cette dernière veut pouvoir

relever avec succès les nombreux défis auxquelles elle fait face, elle doit reconnaître la légitimité des préoccupations de ses employées et employés en ce qui concerne les changements proposés aux méthodes de travail et travailler avec le Syndicat pour trouver des solutions aux problèmes.

ANNEXE « A »

CHRONOLOGIE DES NÉGOCIATIONS DE 2010-2011 ENTRE POSTES CANADA ET LE SYNDICAT DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DES POSTES

- 4 octobre 2010 : Le Syndicat envoie à Postes Canada un avis de négociation.
- 21 octobre 2010 : Début des discussions avec Postes Canada.
- 31 janvier 2011 : Arrivée à échéance de la convention collective de l'unité urbaine.
- 30 mai 2011 : Après plus de sept mois de négociations ardues, le Syndicat remet à Postes Canada un préavis de 72 heures lui signifiant son intention de déclencher une grève si aucune entente n'est conclue. Le Syndicat agit ainsi pour accroître la pression exercée sur Postes Canada afin de l'inciter à négocier.
- Du 30 mai au 2 juin 2011 : Postes Canada continue de ne pas tenir compte de la plupart des revendications du Syndicat et insiste pour que celui-ci accepte des concessions majeures. Elle veut notamment imposer des méthodes de travail dangereuses, une réduction de salaire de 22 % pour les futurs employés et employées (ce pourcentage a par la suite été réduit à 18 %), et la suppression du régime de congés de maladie qui est en place depuis plus de 40 ans.
- 2 juin 2011 : Le Syndicat entame une série de grèves tournantes pour faire pression sur Postes Canada tout en réduisant le plus possible les interruptions de service. Le Syndicat déclenche une première grève de 24 heures à Winnipeg (à partir de 23 h 59, HAE).
- 3 juin 2011 : Le Syndicat déclenche une grève de 48 heures à Hamilton (à partir de 23 h 45, HAE).
- 5 juin 2011 : Le Syndicat déclenche une grève de 24 heures à Montréal (à partir de 23 h 30, HAE).
- 6 juin 2011 : Le Syndicat déclenche une grève de 24 heures à Victoria (Colombie-Britannique) et à Moncton (Nouveau-Brunswick) (à partir de minuit, HAE).

- 7 juin 2011 : Le Syndicat déclenche une grève de 24 heures à Edmonton (à partir de minuit, HAE) et à Calgary (à partir de 23 h, HAE).
- 8 juin 2011 : Postes Canada affirme que les volumes de courrier ont grandement diminué. Elle annonce qu'elle réduira ses coûts d'exploitation en apportant des ajustements aux effectifs et aux horaires de livraison. Le service de livraison ne sera plus assuré que trois jours sur cinq en zone urbaine (lundi, mercredi et vendredi).
- 8 juin 2011 : Le Syndicat déclenche une grève de 24 heures (à partir de 23 h 30, HAE) dans les sections locales suivantes :
 - ◆ Labrador City, Terre-Neuve-et-Labrador
 - ◆ Acadie-Bathurst, Nouveau-Brunswick
 - ◆ Summerside, Île-du-Prince-Édouard
 - ◆ Sainte-Thérèse, Québec
 - ◆ Saint-Jérôme, Québec
 - ◆ Thunder Bay, Ontario
 - ◆ Hearst, Ontario
 - ◆ Brantford, Ontario
 - ◆ St. Thomas, Ontario
 - ◆ Flin Flon, Manitoba
 - ◆ Yellowknife, Territoires du Nord-Ouest
 - ◆ Whitehorse, Yukon
 - ◆ Vernon, Colombie-Britannique
- 9 juin 2011 : Le Syndicat déclenche une grève de 24 heures à Québec et à Kitchener (à partir de 23 h, HAE).
- 10 juin 2011 : Le Syndicat déclenche une grève de 48 heures à Red Deer (à partir de 22 h, HAE).
- 10 juin 2011 : La ministre du Travail, Lisa Raitt, demande à Postes Canada de suspendre ses réductions de service, et au Syndicat, de mettre fin à ses grèves tournantes pour que les parties puissent se concentrer sur la négociation d'un règlement. Le Syndicat accepte de mettre fin aux grèves tournantes à condition que Postes Canada rétablisse la convention collective, comme elle l'avait fait en 1991 dans des circonstances semblables. Postes Canada rejette la proposition du Syndicat.

- 12 juin 2011 : Le Syndicat déclenche une grève de 24 heures (à partir de 22 h, HAE) dans les sections locales suivantes :
 - ◆ Breton, Nouvelle-Écosse (Sydney, North Sydney, Sydney Mines, New Waterford et Glace Bay)
 - ◆ Fredericton, Nouveau-Brunswick
 - ◆ Mauricie, Québec
 - ◆ Sherbrooke, Québec
 - ◆ Corner Brook, Terre-Neuve-et-Labrador
 - ◆ Cornwall, Ontario
 - ◆ Windsor, Ontario
 - ◆ Niagara Falls, Ontario
 - ◆ Regina, Saskatchewan
 - ◆ Nanaimo, Colombie-Britannique (à partir de 22 h, heure locale)
- 13 juin 2011 : Le Syndicat déclenche une grève de 24 heures à Montréal et à Toronto (à partir de 23 h 30, HAE). Cette grève n'aura pas tellement de répercussions sur la population puisqu'elle a lieu un mardi, journée où, conformément à l'annonce du 8 juin de Postes Canada, il n'y a pas de livraison de courrier en zone urbaine.
- 14 juin 2011 : Le Syndicat annonce qu'il déclenchera une grève de 24 heures (à partir de 23 h, heure locale) dans les sections locales suivantes : Salmon Arm (Colombie-Britannique), Carboneer (Terre-Neuve-et-Labrador) et Sioux Lookout (Ontario). Ces trois sections locales comptent en tout 23 membres du STTP.
- 14 juin 2011 : Postes Canada suspend ses activités partout au pays et met en lock-out 48 000 membres du STTP.
- 15 juin 2011 : La ministre du Travail, Lisa Raitt, annonce que le gouvernement adoptera le projet de loi C-6 (*Loi sur le rétablissement de la livraison du courrier aux Canadiens*) pour mettre fin au lock-out opposant la Société canadienne des postes et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (unité urbaine).
- 20 juin 2011 : La loi spéciale de retour au travail (projet de loi C-6) franchit l'étape de la première lecture à la Chambre de communes. Ce projet de loi présente des dispositions tout à fait injustes et inhabituelles. Par exemple, il prévoit une procédure d'arbitrage de l'offre finale et des augmentations de salaire (1,75 % en 2011, 1,5 % en 2012, 2 % en 2013 et 2 % en 2014) qui sont de loin inférieures à celles de la dernière offre de Postes Canada (1,9 % en 2011, 2012, 2013 et 2 % en

2014). En moyenne, les dispositions salariales du projet de loi C-6 auront pour effet de priver chaque travailleur et travailleuse des postes à plein temps de 875,50 \$ sur les quatre années de la convention collective.

- 20 juin 2011 : Malgré leur mise en lock-out par Postes Canada et la menace d'une loi spéciale de retour au travail qui pèse contre eux, les travailleurs et travailleuses des postes livrent les chèques de pension et d'aide sociale.
- 23 juin 2011 : Le projet de loi C-6 franchit l'étape de la deuxième lecture à la Chambre des communes. Le NPD entreprend une période d'obstruction parlementaire, qui durera 58 heures, afin de donner au Syndicat et à Postes Canada un peu plus de temps pour négocier un règlement.
- 25 juin 2011 : Les négociations entre le Syndicat et Postes Canada sont rompues. Le projet de loi C-6 franchit l'étape de la troisième lecture. Il est adopté à 158 voix contre 112.
- 26 juin 2011 : Le projet de loi C-6 reçoit la sanction royale.
- 27 et 28 juin 2011 : Les membres du STTP retournent au travail.

ANNEXE « B »

DESCRIPTION DE LA MÉTHODE DE SÉLECTION DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE, DES ORGANISMES À BUT NON LUCRATIF ET DES ENTREPRISES AUX FINS DU SONDAGE

Organismes de bienfaisance et organismes à but non lucratif

Le STTP a envoyé des questionnaires aux organismes de bienfaisance et aux organismes à but non lucratif qui avaient émis des communiqués de presse en réaction aux grèves tournantes et au lock-out. Le Syndicat a aussi envoyé des questionnaires aux organismes de bienfaisance qui avait été cités dans des articles de la presse électronique ou écrite parus juste avant, durant ou après le conflit de travail. Des questionnaires ont également été envoyés aux organismes de bienfaisance ayant communiqué avec le Syndicat au moyen du formulaire de *Commentaires* qui se trouve sur le site Web du STTP. De plus, le Syndicat a envoyé le questionnaire à un organisme à but non lucratif qui avait écrit une lettre de soutien au STTP relativement aux négociations de l'unité urbaine. Un autre organisme à but non lucratif, qui n'avait pas fait de déclaration publique durant les grèves tournantes ou le lock-out, mais qui dépend des dons pour son assurer fonctionnement, a aussi reçu le questionnaire. En tout, 13 organismes de bienfaisance ou à but non lucratif ont reçu le questionnaire.

Entreprises

Le STTP a fait parvenir un questionnaire à 22 représentants d'entreprises qui avaient été cités dans des articles de la presse écrite ou électronique parus juste avant, durant ou après le conflit de travail. Deux de ces entreprises étaient citées dans un article qui n'était pas lié à la grève, mais qui portait sur le rôle important que continue de jouer le service postal.

Personnes âgées

Le STTP a envoyé un questionnaire à un organisme de personnes âgées qui était cité dans les articles de la presse écrite et électronique que le Syndicat avait recueillis. Il a aussi fait parvenir le questionnaire à deux organisations de personnes âgées qui avaient envoyé une lettre de soutien au STTP durant le conflit de travail. De plus, le Syndicat a envoyé un questionnaire à des organisations de personnes âgées aux paliers national, provincial et local qui n'avaient pas fait de déclaration durant les grèves tournantes ou le lock-out. La majorité des groupes à qui le questionnaire a été envoyé sont des organismes à but non lucratif qui offrent une vaste gamme de programmes et de services dans le but d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées et des personnes retraitées. Bon nombre de ces

groupes défendent aussi les droits des personnes âgées relativement aux questions qui les concernent. Un certain nombre d'organisations s'occupent principalement de la défense des droits des personnes âgées. En tout, le questionnaire a été envoyé à 13 organisations de personnes âgées.

Régions rurales et éloignées

Une seule entreprise située en région éloignée était citée dans les articles de la presse écrite ou électronique parus juste avant, durant ou après le conflit de travail. En tout, le questionnaire a été envoyé à 17 groupes ruraux d'intérêt public et organisations ou entreprises situées en région rurale ou éloignée.

ANNEXE « C »

LISTES DES ORGANISATIONS ET DES ENTREPRISES QUI ONT REÇU LE QUESTIONNAIRE SUR L'INCIDENCE DE LA GRÈVE ET DU LOCK-OUT AUX POSTES

(Un astérisque indique les organisations et les entreprises qui ont répondu au questionnaire.)

Organismes de bienfaisance et organismes à but non lucratif

*Union Gospel Mission, *Vancouver, Colombie-Britannique*

Samaritan's Purse, *Calgary, Alberta*

Association pour l'évangélisation Billy Graham du Canada, *Calgary, Alberta*

Winnipeg Pet Rescue Shelter, *Winnipeg, Manitoba*

Siloam Mission, *Winnipeg, Manitoba*

Speroway, *Guelph, Ontario*

Institut national canadien pour les aveugles, *Toronto, Ontario*

Yonge Street Mission, *Toronto, Ontario*

Association canadienne du diabète, *Toronto, Ontario*

Fédération canadienne de la faune, *Kanata, Ontario*

*Oxfam Canada, *Ottawa, Ontario*

* Le Conseil des Canadiens, *Ottawa, Ontario*

*United Way Centraide Canada, *Ottawa, Ontario*

Entreprises

*Glacier Wind Specialties, *Montrose, Colombie-Britannique*

Trylinski Books, *Pangman, Saskatchewan*

Laird Books, *Regina, Saskatchewan*

Gym Star Apparel, *Regina, Saskatchewan*

Marathon 1981, *Winnipeg, Manitoba*

Prince Books, *Hamilton, Ontario*

Boudicca Fine Used Books, *Orillia, Ontario*

*Moviemat Entertainment Ltd., *Renfrew, Ontario*

*Birds and Beans, *Etobicoke, Ontario*

Webco Sports, *Kitchener, Ontario*

Synergy Advantage Group, *Ancaster, Ontario*

Dundas Valley Orthotics, *Dundas, Ontario*

Allegra Print and Imaging, *Hamilton, Ontario*

Battlefield Travel, *Stoney Creek, Ontario*

*Lee Valley Tools, *Ottawa, Ontario*

The Rider, *Ancaster, Ontario*

Stephita Wedding Invitations, *Markham, Ontario*

Organic Quilt Cr., *Hudson, Québec*

Dring, Dring, *Montréal, Québec*

*Maritimes Hobbies and Crafts, *Halifax, Nouvelle-Écosse*

East Coast Coins, *St. John's, Terre-Neuve*

Ebay

Personnes âgées

Council of Senior Citizens of BC, *West Vancouver, Colombie-Britannique*

Seniors Association of Greater Edmonton (SAGE), *Edmonton, Alberta*

*Saskatchewan Seniors Mechanism, *Regina, Saskatchewan*

*South Winnipeg Senior Resource Council, *Winnipeg, Manitoba*

Neighborhood Link, *Toronto, Ontario*

Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP), *Toronto, Ontario*

*Fédération nationale des retraités et citoyens âgés, *Navan, Ontario*

*Association des syndicalistes retraités du Canada, *Ottawa, Ontario*

Fédération des aînées et aînés francophones du Canada, *Ottawa, Ontario*

*Conseil des aînés et des aînées de N.D.G, *Montréal, Québec*

Fédération des citoyen(ne)s aîné(e)s du Nouveau-Brunswick (FCANB), *Dieppe, Nouveau-Brunswick*

PEI Senior Citizens' Federation Inc., *Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard*

The Memorial University of Newfoundland Pensioners' Association, *St. John's, Terre-Neuve*

Organismes ruraux

*Chicken Farmers of Nova Scotia, *Kentville, Nouvelle-Écosse*

Dignité rurale, *Barachois de Malbaie, Québec*

Solidarité populaire Saguenay-Lac-Saint-Jean, *Jonquière, Québec*

Société Makivik, *Kuujjuaq, Québec*

Solidarité rurale du Québec, *Nicolet, Québec*

Rural Business Network, *Clinton, Ontario*

Rural Women Making Change, *Guelph, Ontario*

*Inuit Tapiriit Kanatami, *Ottawa, Ontario*

*Congrès des peuples autochtones, *Ottawa, Ontario*

Association des femmes autochtones du Canada, *Ottawa, Ontario*

Metis National Council, *Ottawa, Ontario*

*Manitoba Women's Institute, *Brandon, Manitoba*

Syndicat national des cultivateurs, *Saskatoon, Saskatchewan*

*Alberta Rural Development Network, *Sherwood Park, Alberta*

BC Fruit Growers Association, *Kelowna, Colombie-Britannique*

Territorial Farmers Association, *Hay River, Territoires du Nord-Ouest*

Sambaa K'e Development Corporation, *Trout Lake, Territoires du Nord-Ouest*

ANNEXE « D »

QUESTIONNAIRE ENVOYÉ AUX ENTREPRISES, AUX ORGANISMES DE BIENFAISANCE ET AUX ORGANISMES À BUT NON LUCRATIF

SONDAGE SUR L'INCIDENCE DE LA GRÈVE ET DU LOCK-OUT AUX POSTES EN JUIN 2011

PÉRIODE DE GRÈVE

Grèves tournantes d'un ou deux jours à différents endroits (Du 3 au 14 juin)

1. Avez-vous subi des pertes non recouvrables en termes de dons ou de revenus au cours de cette période?
 oui non je ne sais pas

2. Si vous avez répondu oui, à combien estimez-vous vos pertes de dons ou de revenus au cours de cette période?

\$

Si possible, veuillez fournir des documents d'appui.

PÉRIODE DE LOCK-OUT

Lock-out de 48 000 travailleuses et travailleurs des postes partout au pays (Du 14 au 26 juin, date à laquelle la loi de retour au travail a été adoptée. Les travailleuses et travailleurs des postes sont retournés au travail les 27 et 28 juin.)

3. Avez-vous subi des pertes non recouvrables en termes de dons ou de revenus au cours de cette période?

oui non je ne sais pas

4. Si vous avez répondu oui, à combien estimez-vous vos pertes de dons ou de revenus au cours de cette période?

\$

Si possible, veuillez fournir des documents d'appui.

PASSAGE AUX TRANSACTIONS EN LIGNE

5. Est-ce que votre organisme ou commerce a constaté une importante augmentation du nombre de personnes qui utilisent dorénavant le service en ligne pour faire un don ou payer leurs factures?

oui non je ne sais pas

Personne-ressource de votre organisation

Nom de la personne-ressource : _____

Numéro de téléphone de la personne-ressource : _____

Veuillez aviser la personne-ressource qu'elle pourrait recevoir un appel de Geoff Bickerton ou de Katherine Steinhoff. Merci d'avoir rempli le questionnaire.

ANNEXE « E »

QUESTIONNAIRE ENVOYÉ AUX ORGANISATIONS DE PERSONNES ÂGÉES ET AUX ORGANISATIONS SITUÉS EN RÉGION RURALE OU ÉLOIGNÉE

SONDAGE SUR L'INCIDENCE DE LA GRÈVE ET DU LOCK-OUT AUX POSTES EN JUIN 2011

PÉRIODE DE GRÈVE

Grèves tournantes d'un ou deux jours à différents endroits (Du 3 au 14 juin)

1. Les grèves tournantes du STTP vous ont-elles occasionné des effets défavorables?
 oui non je ne sais pas

2. Si vous avez répondu oui, veuillez préciser les effets défavorables que vous avez subis en raison des grèves tournantes.

PÉRIODE DE LOCK-OUT

Lock-out de 48 000 travailleuses et travailleurs des postes partout au pays (Du 14 au 26 juin, date à laquelle la loi de retour au travail a été adoptée. Les travailleuses et travailleurs des postes sont retournés au travail les 27 et 28 juin.)

3. Avez-vous subis des effets défavorables en raison du lock-out imposé par Postes Canada aux travailleuses et des postes partout au pays?
 oui non je ne sais pas

4. Si vous avez répondu oui, veuillez préciser les effets défavorables que vous avez subis en raison du lock-out.

PASSAGE AUX TRANSACTIONS EN LIGNE

5. En raison de la grève ou du lock-out, est-ce qu'un nombre important de personnes appartenant à votre organisation ou représentée par celle-ci utilisent dorénavant un service en ligne pour payer leurs factures ou effectuer d'autres transactions?
 oui non je ne sais pas

Personne-ressource de votre organisation

Nom de la personne-ressource : _____

Les répercussions économiques de la grève et du lock-out à Postes Canada :

Dommages économiques permanents ou contretemps temporaires?

Numéro de téléphone de la personne-ressource : _____

Veuillez aviser la personne-ressource qu'elle pourrait recevoir un appel de Geoff Bickerton ou de Katherine Steinhoff. Merci d'avoir rempli le questionnaire.

ANNEXE « F »

POINTS DE VUE DES ASSOCIATIONS ET DES ENTREPRISES ET RÉSULTATS DE SONDAGES

Résumé des points de vue exprimés par différentes associations d'entreprises

L'Association nationale des grands usagers postaux (ANGUP) est le porte-parole de l'industrie canadienne de l'envoi postal. Elle compte parmi ses membres la plupart des grands expéditeurs de courrier de l'industrie de l'envoi postal du Canada, ce qui représente 50 000 emplois. Durant le conflit de travail, l'ANGUP a maintenu sa neutralité caractéristique, ne faisant aucun commentaire sur les dossiers débattus dans le cadre des négociations ni sur les tactiques employées par les parties. Le 31 mai 2011, Kathleen Rowe, présidente de l'ANGUP, a émis un communiqué pour demander au Parlement de tenir un débat afin d'établir un processus qui soit équitable et respectueux des droits des deux parties de négocier de manière responsable, sans menace de grève ou de lock-out. Le 9 juin, l'ANGUP a émis un communiqué dans lequel elle affirmait que les conséquences économiques du conflit de travail à Postes Canada avaient atteint un seuil critique pour l'industrie de l'envoi postal et demandait à la ministre du Travail, Lisa Raitt, de rappeler les parties à la table de négociation. M^{me} Rowe a déclaré que déjà certaines sociétés avaient été obligées de fermer leurs portes, que le nombre de mises à pied s'élevait à 15 000, et que ce nombre continuait d'augmenter. Le STTP a communiqué avec M^{me} Rowe pour lui demander d'apporter des précisions sur ces données. Elle a soutenu que l'ANGUP menait sa propre enquête sur les conséquences du conflit de travail. Le 7 mai 2012, ces renseignements n'étaient toujours pas disponibles, et ce, bien que l'ANGUP ait affirmé avoir relevé des cas de mises à pied.

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) est le porte-parole des petites et moyennes entreprises au Canada. Fondée il y a 35 ans, la FCEI compte maintenant plus de 105 000 membres qui œuvrent dans divers secteurs partout au pays. Prenant appui sur l'opinion de ses membres, qu'elle obtient au moyen de sondages menés régulièrement, la FCEI intervient à tous les paliers de gouvernement – fédéral, provincial et municipal – au nom des petites et moyennes entreprises. Dans le passé, la FCEI s'est prononcée contre le droit de grève et pour la déréglementation du service postal. Toutefois, elle a quelque peu modifiée sa position après le 28 avril 2008, date à laquelle les résultats d'un sondage mené auprès de ses membres a fait ressortir qu'une majorité d'entre eux appuyait le maintien du privilège exclusif dont bénéficie Postes Canada sur la poste-lettres. Le 18 mai 2011, Catherine Swift, présidente-directrice générale de la FCEI, a publié une

lettre ouverte destinée à Deepak Chopra, président de Postes Canada, afin d'insister auprès de la société d'État pour qu'elle maintienne la ligne dure dans le cadre des négociations. Mme Swift a particulièrement insisté pour que la société d'État transforme le régime de retraite à prestations déterminées en un régime de retraite à cotisations déterminées, qu'elle modifie son programme de congé de maladie et qu'elle mette en place un deuxième palier de salaires, d'avantages sociaux et de retraite pour les nouveaux employés et employées. Deepak Chopra a vite réagi en publiant une lettre ouverte pour remercier Mme Swift et la FCEI de leur appui. Les positions adoptées par les représentants de la FCEI durant la grève et le lock-out se sont souvent révélées contradictoires. Avant et pendant les grèves tournantes, la FCEI soutenait qu'en cas de grève, une petite entreprise pouvait s'attendre à des pertes financières se situant en moyenne entre 200 \$ et 250 \$ par jour. Pourtant, contrairement à son habitude, la FCEI n'a pas demandé au gouvernement l'imposition d'une loi de retour au travail. Au contraire, le 9 juin, Dan Kelly, vice-président de la FCEI, a laissé entendre que les répercussions de la grève étaient négligeables. Dès que Postes Canada a décrété un lock-out, la FCEI s'est vite jointe à tous ceux et celles qui réclamaient en chœur l'adoption rapide d'une loi de retour au travail. Après le lock-out, la FCEI a continué de soulever les difficultés économiques causées par la grève (et non pas par le lock-out), répétant que la perte financière moyenne de chaque petite entreprise se chiffrait entre 200 \$ et 250 \$ par jour. Après le retour au travail, le STTP a communiqué à plusieurs reprises avec la FCEI pour lui demander une explication quant à l'estimation des pertes financières quotidiennes des petites entreprises. La FCEI a répondu avoir tiré son estimation d'une étude réalisée en novembre 1997 dans le cadre d'une grève nationale des postes survenue durant la période de magasinage du temps des fêtes. À l'époque, la FCEI avait envoyé un questionnaire à 18 680 membres, dont 4 933 y avaient répondu. De ces répondants, 96 % ont indiqué que la grève avait eu une incidence négative sur leur entreprise, que les pertes financières signalées se chiffraient en moyenne à 240 \$ et qu'elles étaient attribuables aux frais de livraison accusés, aux ventes perdues et aux retards de paiement. Compte tenu du fait que ce sondage a été réalisé au plus fort de la période de magasinage du temps des fêtes et que se déroulait une grève nationale du service postal, il n'est certainement pas légitime d'appliquer ces résultats à une série de grèves d'une journée qui a eu lieu en juin. Il faudrait aussi noter que, le 3 juin 2011, Dan Kelly lui-même a fait remarquer que « comparativement aux autres grèves des postes, l'effet cumulatif sera moins grave puisqu'il existe à présent des solutions de recharge à la poste ». Malgré tout, cette déclaration n'a pas empêché la FCEI d'utiliser des données de 1997 pour décrire les effets de la grève en 2011.

L'Association canadienne du marketing (ACM) représente à la fois les usagers des réseaux de livraison de la médiaposte avec et sans adresse de Postes Canada et les concurrents de cette dernière, tels que les journaux communautaires. Juste avant le déclenchement de la grève, l'ACM a émis un communiqué pour demander aux deux parties d'en arriver à une entente à la table de négociation. Elle a déclaré ce qui suit : « Une

interruption de service coûtera cher à l'industrie du marketing et à l'ensemble de l'économie, et elle aura un effet dévastateur sur Postes Canada et ses employés. Toutes les fois qu'une grève est déclenchée à Postes Canada, la société d'État perd des clients qui utilisent, par exemple, le service de livraison de colis, le service de facturation et de paiement de factures, et qui ne feront plus affaires avec Postes Canada une fois le conflit de travail terminé. Une grève ne fera qu'accroître les pertes de volume de courrier, déjà importantes, au profit des autres moyens de communication. » Le 15 juin, John Gustavson, président de l'ACM, a émis une déclaration dans laquelle il soutenait que « les entreprises qui utilisent le service postal pour l'envoi de factures, la réception de paiements et la livraison de médiaposte, ainsi que les organismes de charité qui sollicitent et reçoivent des dons par la poste subissent de graves conséquences en raison des interruptions de services et doivent procéder à des mises à pied en raison de la diminution de leur chiffre d'affaires. Le STTP a communiqué avec l'ACM au sujet de cette déclaration de M. Gustavson, mais il n'a obtenu aucun exemple précis de mises à pied causées par le conflit de travail.

L'Association canadienne de l'imprimerie (ACI) représente 7 000 entreprises du domaine de l'imprimerie et se déclare le porte-parole national de la pré-presse, de la presse et des alliés du domaine de l'impression au Canada. Le 10 juin 2011, Bob Elliott, président de l'ACI, a écrit à Denis Lemelin, président national du STTP, pour lui faire part de ses préoccupations quant aux grèves tournantes et lui demander que le Syndicat déploie tous les efforts nécessaires pour régler les points en litige. M. Elliot a déclaré qu'un arrêt de travail avait surtout des répercussions sur ses membres parce qu'une part importante du travail d'impression est réalisé pour des entreprises qui font de la publicité et des transactions par la poste. Il a indiqué que pour les utilisateurs de la poste directe, les messageries et le courrier électronique ne représentaient pas une solution. De plus, il a déclaré que l'industrie ne s'était pas encore remise de la récession économique de 2008-2009, où de nombreux clients se sont tournés vers les moyens de communication électroniques en matière de publicité et de plans marketing. M. Elliot a déclaré que la poursuite ou l'intensification d'un arrêt de travail obligerait les imprimeries à faire des mises à pied pour contrer les pertes de revenus. En avril 2012, le STTP a écrit à M. Elliot pour lui demander à combien s'élevait approximativement le nombre de mises à pied survenues dans l'industrie à cause de la grève des postes, ainsi que des exemples précis d'entreprises qui avaient procédé à des mises à pied. L'ACI a répondu avoir été mise au courant de mises à pied à la suite de « discussions », mais qu'il lui était impossible de fournir le nom des entreprises.

L'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC) est une association professionnelle qui représente 11 associations régionales et provinciales de courtiers d'assurance dommages au Canada, qui, à leur tour, représentent environ 30 000 courtiers d'assurance partout au pays. L'ACAC a attendu jusqu'au lock-out pour émettre un communiqué soulignant qu'une interruption du service postal risquait d'empêcher les clients d'envoyer et de recevoir par la poste des documents originaux nécessaires au renouvellement de polices d'assurance. Dans un communiqué émis le 16 juin, l'ACAC demandait aux gens de communiquer avec leur courtier d'assurance s'ils se préoccupaient du statut de leurs polices d'assurance durant une « grève des postes ». L'ACAC a déclaré avoir bon espoir que l'arrêt du service postal n'entraînerait aucune interruption de couverture d'assurance et que les parties seraient en mesure d'en arriver à un règlement équitable aussi rapidement que possible afin d'éviter tout inconvénient aux clients quant à leurs besoins en matière d'assurance.

Le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) est une association qui représente, partout au pays, plus de 45 000 commerces de toutes sortes, y compris les magasins à rayons, spécialisés, de rabais, indépendants, franchisés et les commerces en ligne. Lorsque le STTP a annoncé son intention de déclencher une grève, le CCCD a été cité pour avoir dit qu'une grève des postes serait « vraiment terrible » pour les détaillants qui utilisent la poste pour l'envoi de cahiers publicitaires, de factures de cartes de crédit, de paiement de factures, de même que pour la réception et l'expédition de marchandise. Le CCCD a déclaré que les entreprises de transport du secteur privé ne pouvaient pas prendre le relais durant une grève et qu'elles accordaient souvent la priorité à leur clientèle établie. Fait intéressant, le **Conseil canadien du commerce de détail** et la **Canadian Booksellers Association** (CBA) ont attendu jusqu'au lock-out pour émettre un communiqué conjoint. La CBA est une association professionnelle pancanadienne qui représente des librairies commerciales et universitaires. Le CCCD et la CBA ont demandé aux députés fédéraux d'adopter rapidement une loi spéciale de retour au travail. Ils ont déclaré que l'économie venait à peine de reprendre et que la dernière chose dont les commerçants avaient besoin était une interruption du service postal, surtout chez les détaillants qui comptent sur Postes Canada pour assurer la livraison dans les régions rurales et les régions éloignées qui ne peuvent être desservies par d'autres modes de livraison peu coûteux. Ils ont soutenu que, vu leur apport économique, le gouvernement se devait de voir à ce que les détaillants demeurent viables et concurrentiels.

Magazines Canada (MC) est une association nationale qui représente des magazines de propriété canadienne traitant notamment de consommation, de culture, du milieu des affaires, de thèmes spécialisés ou destinés à des professionnels. Le 15 juin, Mark Jamison, président-directeur général de Magazines Canada, a écrit à Lisa Raitt, ministre du Travail, pour presser le gouvernement de prendre des mesures immédiates, dont l'adoption d'une loi spéciale de retour au travail, pour mettre fin au conflit de travail aux postes. M. Jamison a souligné que la plupart des magazines produits au Canada sont livrés aux abonnés par Postes Canada. Il a déclaré que Postes Canada était particulièrement importante pour les gens vivant à l'extérieur des centres urbains. Il a soutenu que le conflit de travail aux postes aurait de graves répercussions sur la capacité de l'industrie du magazine à respecter ses obligations envers les lecteurs si le conflit devait se poursuivre et qu'une interruption prolongée du service postal obligeait les magazines, imprimeries et entreprises de distribution à réduire leurs activités et à procéder à des mises à pied. Le STTP a écrit à M. Jamison pour lui demander à combien il estimait le nombre de mises à pied survenues dans le secteur en raison du conflit de travail aux postes, ainsi que des exemples d'entreprises qui ont réduit leurs effectifs précisément en raison de l'interruption du service postal. Jusqu'à présent, le STTP n'a toujours pas obtenu de réponse.

Résumé des points de vue exprimés par différentes entreprises

Frais d'expédition, envoi par messageries

Madeline Pritchard, copropriétaire de **Birds & Beans** a déclaré que durant les grèves tournantes, les commandes en ligne avaient diminué et qu'en raison de l'incertitude elle s'était tournée vers les entreprises de messageries, ce qui avait fait augmenter ses coûts et compliqué les démarches. M^{me} Pritchard estime que ses dépenses ont augmenté de plusieurs centaines de dollars par semaine.

Avant le déclenchement d'une grève d'une journée dans sa région, Joan MacPhail, copropriétaire de la librairie en ligne **Laird Books**, a déclaré qu'il en coûterait davantage pour l'expédition parce qu'elle utiliserait les services de FedEx durant les grèves tournantes.

Barry Finn, éditeur du magazine **The Rider**, une publication qui traite du milieu équestre, a déclaré que les deux tiers des 7 500 exemplaires produits étaient postés à des adresses individuelles. Il a dit pouvoir empaqueter le reste des exemplaires et les expédier par messageries, mais qu'il lui en coûterait 40 % de plus.

Paul Cathcart, directeur du marketing pour l'entreprise **Lee Valley Tools**, a déclaré que l'entreprise avait opté pour les services d'UPS avant le déclenchement de la grève, qu'elle continuerait d'utiliser ces services pendant au moins un an et qu'il était possible qu'elle ne fasse plus jamais affaire avec Postes Canada. M. Cathcart a déclaré que l'entreprise ne serait pas en mesure de poster les catalogues, mais qu'elle continuerait d'expédier les colis.

Retards d'expédition

Kami Goertz, qui dirige la boutique d'art et d'artisanat en ligne **Marathon 1981**, a dit que la grève de 24 heures à Winnipeg l'avait déçue en raison des retards causés à ses clients et qu'une grève plus longue « serait terrible ».

Le premier jour des grèves tournantes, Debra Trylinski, propriétaire de **Trylinski Books**, a déclaré devoir fermer sa boutique de façon temporaire. Elle a dit ne pas pouvoir rouvrir tant qu'elle n'aurait pas la certitude de pouvoir utiliser de nouveau les services d'expédition de Postes Canada. Elle a ajouté qu'elle vivait dans une petite localité où elle n'avait pas accès aux grandes entreprises de messageries et que Postes Canada était sa seule option pour expédier de la marchandise.

Diminution du chiffre d'affaires

Lorsque le STTP a annoncé 72 heures à l'avance son intention de déclencher une grève, Royce Schmidt, propriétaire de l'entreprise **Glacier Wind Promotional Products**, s'est dit préoccupé par une diminution du chiffre d'affaires, car il dépend de Postes Canada pour la distribution de sa publicité. M. Schmidt a aussi dit qu'il était hors de question de se tourner vers les entreprises de messageries, sauf pour la livraison de marchandise, car le prix de ces services est trop élevé.

Lindsay Hoover et Carolyn Campbell, propriétaires de la boutique **Boudicca: Fine Used Books**, ont déclaré que les ventes en ligne avaient diminué durant les grèves tournantes. Elles ont laissé entendre qu'en raison du retard de livraison du courrier, les clients y pensaient à deux fois avant de faire un achat.

Rod O'Driscoll, propriétaire de la boutique **Eastcoast coins.ca**, a indiqué que son chiffre d'affaires avait diminué de 60 % à 70 % et qu'il estimait les pertes à au moins 10 000 \$. Il a indiqué ne pas utiliser les services d'entreprises de messageries parce qu'il n'y a aucune solution de rechange économique à Postes Canada. M. O'Driscoll a fait cette déclaration à la fin de juin, alors que les travailleurs et travailleuses des postes étaient en lock-out depuis quinze jours.

Chantal Clermont, propriétaire de la boutique en ligne **Gym Star Apparel**, qui vend des vêtements et des accessoires d'exercice, a dit que son chiffre d'affaires pour les mois de mai et de juin avait chuté de moitié. Elle s'est dite préoccupée par les 12 commandes d'une valeur totale de 1 200 \$ qui étaient coincées dans le système postal durant le lock-out. Après le retour au travail des travailleurs et travailleuses des postes, elle a aussi déclaré qu'elle continuerait d'utiliser les services de FedEx pour la livraison locale, et ce, tant que le courrier accumulé ne serait pas complètement distribué.

Matt McDougall, propriétaire de l'entreprise **Moviemat Entertainment Ltd**, a déclaré que son chiffre d'affaires d'un demi-million de dollars par année avait été réduit à zéro lorsque Postes Canada a décrété un lock-out. Il a ajouté que les commandes ont cessé complètement quand les gens se sont rendu compte qu'ils ne pouvaient pas recevoir leurs commandes. Il a souligné que les grèves tournantes n'avaient eu aucune incidence sur son entreprise, qui vend entre autres des jouets, des disques compacts, des DVD et des souvenirs du monde du sport.

Chèques

Avant le déclenchement des grèves tournantes, Cindy Weber, propriétaire de l'entreprise **Webco Sports**, a déclaré qu'un arrêt de la livraison du courrier causerait des ennuis parce que tous ses clients règlent leurs commandes par chèque et que la livraison de ces chèques serait retardée.

Au début des grèves tournantes, Rita Yoon, propriétaire de l'entreprise **Stephita Wedding Invitations**, s'est dite préoccupée pour son entreprise. Elle a déclaré que 90 % des futures mariées envoyraient encore leur invitation de mariage par la poste, et qu'elle dépendait, elle aussi, de la poste pour être payée, puisque de nombreux clients paient par chèque.

Tracy Higgins, copropriétaire de l'entreprise **Bryan Prince Bookseller**, a déclaré s'inquiéter au sujet des chèques. Elle a fait remarquer qu'une grande partie des ventes se réglaient par chèque. Elle a dit que de nombreux éditeurs refusent le paiement par carte de crédit parce que ce mode de paiement fait augmenter leurs frais et parce que certains clients, comme les commissions scolaires, n'en sont pas encore au paiement direct.

Gasper Lipari, propriétaire de l'entreprise **Allegra Print and Imaging**, a dit que la majorité de ses clients payaient par chèque, mais qu'il ne voulait pas avoir à le faire à long terme parce que c'était « cauchemardesque ». Il a ajouté que, jusqu'à présent, ses clients n'avaient annulé aucune campagne, mais qu'ils avaient apporté de légers changements aux échéances.

James MacLeod, propriétaire de l'entreprise **Synergy Advantage Group**, a dit que le lock-out avait grandement empiré la situation et qu'il avait dû parcourir tout l'Ontario pour ramasser les chèques qui lui étaient dus en paiement de travaux déjà effectués. Il a ajouté ne pas avoir les ressources pour continuer ainsi et qu'il songeait même à se trouver un autre emploi si l'arrêt de travail aux postes se prolongeait.

Autres commentaires

Tim Poot, propriétaire de l'entreprise **Dundas Valley Orthotics**, a déclaré que les compagnies d'assurance qui remboursent les frais médicaux demandent de recevoir les documents originaux. Il a souligné que si ces documents ne sont pas postés aux compagnies d'assurance, il ne reçoit aucun paiement. M. Poot a dit que s'il le fallait, il utiliserait les services d'entreprises de messageries, mais que son chiffre d'affaires s'en trouverait diminué.

Loin d'être une catastrophe

Chris Fazackerley, propriétaire de l'agence de voyage **Battlefield Travel**, a déclaré ne pas se préoccuper de la grève aux postes parce que la plupart des transactions de l'agence se font par voie électronique. Elle a dit que l'interruption du service postal n'était qu'un léger désagrément.

Mike Larisey, de l'entreprise **Maritime Hobbies and Crafts**, a déclaré qu'en 45 ans dans le domaine, il avait déjà connu des grèves du service postal et qu'il s'était débrouillé. Il a dit continuer d'envoyer des chèques par la poste à ses créanciers et qu'il ne voulait pas changer de méthode. Il a ajouté être prêt à attendre jusqu'à la fin de la grève.

Kevin Wolfley, directeur des relations avec les collectivités pour le service de vente aux enchères en ligne **eBay**, a déclaré qu'une majorité des achats sont livrés par Postes Canada, mais qu'il existait d'autres possibilités et qu'il s'attendait à ce que eBay continue ses activités malgré une interruption du service postal. Il a néanmoins ajouté qu'étant donné l'importance du service postal, il ne souhaitait pas que le conflit de travail perdure.

Importance du service postal, coût des services de messageries

Becky Stone, copropriétaire de l'entreprise **Organic Quilt Company**, a confié que son entreprise ne pourrait pas exister sans le service postal public, parce que les services des entreprises de messageries coûtent extrêmement chers.

Annie Legroulx, propriétaire de **DringDring**, une entreprise qui vend des sonnettes de bicyclette peintes à la main, a affirmé que son commerce en ligne dépendait du service postal. Dans son cas, il est hors de question d'utiliser les services de FedEx, car les frais pour l'expédition d'une sonnette seraient alors équivalents ou supérieurs au coût de la sonnette elle-même.

Sommaire des points de vue exprimés par les organismes de charité et les organismes à but non lucratif

Environ une semaine après le début des grèves tournantes, Bob Mollard, président de la *Union Gospel Mission*, a affirmé que son organisation pourrait subir une baisse de dons si une grève touchait la ville de Vancouver. Il a indiqué que la Mission recevait généralement environ 800 000 \$ au cours des mois de juillet et août. Il a ajouté que la possibilité d'une interruption du service postal inquiétait grandement son organisation, puisque celle-ci reçoit 87 % de ses dons par la poste. M. Mollard a toutefois indiqué que de plus en plus de gens faisaient leurs dons par Internet. Il a tenu ces propos une semaine et demie après le début des grèves tournantes. Le 15 juin, la Union Gospel Mission a émis un communiqué de presse affirmant que la grève annoncée par Postes Canada aurait une incidence importante sur l'organisation si elle touchait Vancouver et si elle devait se prolonger. L'organisme a encouragé les gens à faire leurs dons en ligne plutôt que par la poste.

Le 3 juin, *Samaritan's Purse* (SP) et l'*Association pour l'évangélisation Billy Graham du Canada* (AÉBGC) émettent un communiqué de presse invitant la population canadienne à prier pour une résolution rapide des grèves tournantes du STTP afin que les organismes de bienfaisance puisse poursuivre leurs bonnes œuvres. Le communiqué de presse allègue que les grèves peuvent nuire aux activités de financement des organismes caritatifs, notant que la livraison des dons envoyés par la poste qui servent à financer le travail de ces organismes pouvait être interrompue. Dans ce communiqué, Fred Weiss, directeur général de SP et de l'AÉBGC, indique que de plus en plus de gens font leurs dons en ligne, mais qu'une grande partie des dons se font encore par la poste. Le communiqué de presse suggère aux gens d'utiliser le téléphone ou Internet pour faire leurs dons.

Le 31 mai, l'*Institut national canadien pour les aveugles* (INCA) émet un communiqué de presse alléguant que la grève imminente aux postes constitue une menace financière importante pour les organismes de bienfaisance comme l'INCA, qui dépendent grandement de Postes Canada en ce qui concerne leurs programmes de financement et la prestation de services essentiels. Le 7 juin, John Rafferty, président-directeur général de l'INCA, envoie une lettre au STTP dans laquelle il affirme ce qui suit : « [traduction] En raison des grèves tournantes qui ont lieu à différents endroits au pays et qui se dérouleront à des endroits qui n'ont pas encore été annoncés, l'INCA compte parmi les organismes de bienfaisance dont la stabilité financière et opérationnelle est maintenant en danger. » Il ajoute que l'INCA risque de perdre des dizaines de milliers de dollars chaque jour de grève. Il encourage aussi le Syndicat à travailler avec le gouvernement pour parvenir rapidement à une résolution du conflit et ainsi prévenir toute détérioration additionnelle des services. Le 17 juin, l'INCA émet un communiqué de presse applaudissant la décision du gouvernement

d'imposer une loi de retour au travail aux travailleuses et travailleurs des postes. Dans ce communiqué, John Rafferty affirme que l'interruption du service postal a donné lieu à un climat d'incertitude qui coûte très cher aux organismes de bienfaisance comme l'INCA, et qu'une réponse rapide du gouvernement permettrait à ces organismes de limiter leurs pertes. Selon le communiqué de presse, l'INCA fait face à un manque à gagner estimé à 250 000 \$, ainsi qu'à des coûts imprévus estimés à près de 30 000 \$ et liés à la communication de son plan d'urgence à ses clients, à ses donateurs et aux abonnés de la bibliothèque de l'INCA. John Rafferty conclut le communiqué en indiquant que l'INCA concentrerait pour le moment ses efforts à faire savoir à ses sympathisants qu'il a besoin de leur aide. Le 5 juillet 2011, il envoie un courriel demandant aux gens d'aider l'INCA à se rétablir de l'interruption du service postal, affirmant que le conflit aux postes a coûté 500 000 \$ à l'INCA. Dans ce courriel, Rafferty encourage les gens à aider l'INCA à se remettre de ce contretemps en s'inscrivant au programme de dons mensuels. Il leur rappelle aussi qu'ils peuvent toujours faire des dons en ligne.

Le 2 juin, la ***Yonge Street Mission*** émet un communiqué de presse alléguant que les citoyens les plus vulnérables de Toronto risquent de souffrir de la grève postale. Dans ce communiqué, Ann Barnard Ball, agente de développement pour la Mission, affirme que « [traduction] 70 % de nos dons nous parviennent pas la poste [...] et sans ces dons, nous devrons sans doute réduire nos services et en suspendre certains complètement. » Selon le communiqué de presse, la grève pourrait entraîner une perte financière hebdomadaire d'environ 56 000 \$ à la Mission, alors que cette dernière a besoin de plus de 780 000 \$ durant l'été. Le communiqué de presse encourage les gens à utiliser Internet ou le téléphone pour faire des dons à l'organisme.

Le 2 juin, la ***Fédération canadienne de la faune*** (FCF) émet un communiqué de presse affirmant que les dons sur lesquels compte l'organisme sont sérieusement compromis en raison de la grève du STTP, et que plus celle-ci sera longue, plus son incidence sera grande sur les activités de conservation de la FCF partout au pays. Dans ce communiqué, Wade Luzny, vice-président administratif de la Fédération, indique que l'organisme reçoit une grande partie de ses dons par la poste. Il mentionne que la Fédération se réjouit qu'une entente ait été conclue pour assurer la livraison des chèques de pension et d'assistance sociale, dont les gens ont grandement besoin, mais il déplore le fait qu'on néglige souvent de tenir compte de l'incidence négative d'une grève postale sur le secteur des organismes de bienfaisance. Dans son communiqué de presse, la Fédération encourage la population canadienne à faire ses dons par téléphone ou en ligne.

Durant le lock-out, Susanne Wilson, coordonnatrice du développement pour l'organisme ***Winnipeg Pet Rescue Shelter***, un refuge pour animaux, a affirmé que si le conflit de travail

se poursuivait, la situation au refuge deviendrait très rapidement incertaine. Elle a indiqué que l'organisme à but non lucratif de Winnipeg recevait environ 90 % de ses dons par la poste et qu'il faisait face à une situation plutôt alarmante sans service postale. La directrice adjointe du refuge a indiqué que le personnel encourageait les gens à faire des dons par téléphone ou en ligne.

Judy Richichi, directrice du développement à la **Siloam Mission**, a aussi exprimé des préoccupations durant le lock-out. Elle a affirmé que les revenus de l'organisme avaient baissé d'environ 35 000 \$ au cours de la première semaine et demie du conflit de travail, indiquant que ce montant correspondait au coût de fonctionnement du programme de repas de la Mission pour une période de neuf jours. L'organisme avait mis en place un plan d'urgence, mais a indiqué que les dons étaient quand même inférieurs à la normale. La centrale des caisses de crédit du Manitoba et 35 caisses de crédit avaient accepté de recueillir des dons au nom de la Mission. M^{me} Richichi a indiqué que « [traduction] Juin est déjà le mois au cours duquel nous recevons le moins de dons, alors nous avons encore plus besoin de ces dons pour nos flux de trésorerie. En général, nous enregistrons un déficit au cours de l'été. » Elle a aussi précisé que la Mission devrait réduire son personnel si le lock-out devait se poursuivre durant des semaines.

Ken Dick, président de **Speroway**, un organisme de bienfaisance qui fournit un soutien à des enfants dans des pays comme le Guatemala et Haïti, a déclaré que son organisme dépendait énormément des chèques qui lui parviennent par la poste. Il a dit douter que les gens doubleraient leurs dons en juillet pour combler tout manque à gagner. Ken Dick a mentionné qu'il avait été en mesure de constater l'incidence de conflits de travail antérieurs. Il a affirmé que les gens cessent de faire des dons lorsqu'ils apprennent qu'il y aura une grève aux postes, car ils craignent que leur chèque reste coincé dans le courrier. M. Dick a fait ces commentaires durant le lock-out.

Après le lock-out, le pasteur Michael Wellman (B.Sc. M.Th. STS) a envoyé un courriel à Michael Cloutier, président de l'**Association canadienne du diabète**, en réponse à un courriel de ce dernier indiquant que l'Association avait besoin de dons en raison de la grève aux postes. M. Wellman a fait remarquer à M. Cloutier que l'interruption du service postal était principalement attribuable au lock-out.

Dans son courriel, le pasteur mentionne ce qui suit : « [traduction] Compte tenu de l'interruption du service postal, je comprends que les autres sources de revenus deviennent alors très importantes. Toutefois, il n'est pas approprié pour autant, sur le plan éthique, de se servir de la situation à laquelle font face les employées et employés de Postes Canada pour mettre de l'avant un stratagème de marketing et de financement. » Il informe

aussi Michael Cloutier que lui-même et d'autres qui songent à faire des dons de bienfaisance envisageraient de donner à d'autres causes méritoires si l'Association devait décider d'envoyer d'autres messages similairement mensongers et « répugnants ». M. Wellman a fait parvenir sa correspondance au STTP en lui disant qu'il pouvait la diffuser comme bon lui semble.

Durant les grèves tournantes, Karen Turchetto, directrice générale de *CENTRAIDE, région de Stormont, Dundas et Glengarry*, a affirmé ce qui suit : « [traduction] Si nous ne recevons pas de dons, les organismes ne reçoivent pas d'argent pour assurer le fonctionnement de leurs programmes. » Elle a toutefois ajouté que les organismes recevraient la majorité de leur paiement du prochain trimestre le 30 juin, mais que les paiements de septembre pourraient être affectés si le conflit de travail se poursuivait durant l'été. Mme Turchetto a indiqué que Centraide percevait une grande portion de son financement au moyen de retenus sur le salaire et qu'environ 6 % de ses dons lui parvenaient chaque mois par la poste. Peu après la grève, Al Hatton, président-directeur général d'United Way Centraide Canada, a envoyé un courriel au personnel du Programme du travail indiquant que l'organisme avait été mentionné au cours du débat à la Chambre des communes sur la loi de retour au travail. Dans son courriel, il mentionne que des députés ont allégué que Centraide éprouvait des problèmes en matière de rentrées de fonds en raison de l'interruption du service postal. M. Hatton précise que Centraide ne prend pas parti dans les conflits de travail et aurait préféré la conclusion d'une entente qui réponde aux besoins de Postes Canada et du Syndicat. Il ajoute que Centraide est reconnaissante des travailleuses et travailleurs qui se sont portés volontaires durant la grève pour veiller à ce que les chèques du gouvernement soient livrés aux personnes dans le besoin.

Organismes à but non lucratif

Avant la grève et le lock-out, Maude Barlow, présidente du *Conseil des Canadiens*, a écrit une lettre d'appui au STTP. Même si le Conseil sollicite régulièrement des dons par la poste, Mme Barlow a indiqué que son organisation demeurerait solidaire des travailleuses et travailleurs des postes si Canada Post continuait à refuser de revoir ses demandes déraisonnables et si les membres du Syndicat étaient obligés de recourir à la grève.

Résumé des points de vue exprimés par les organisations de personnes âgées

Lorsque les grèves tournantes ont commencé, au début du mois de juin, l'***Association canadienne des individus retraités*** a été citée dans un article portant sur l'importance d'un service postal quotidien dans un monde branché sur Internet. Susan Eng, vice-présidente à la promotion des droits, a affirmé que « [traduction] pour les personnes âgées en particulier, le service postal demeure une façon importante de rester en contact avec autrui [...] Pour les personnes qui ont l'habitude d'utiliser le service postal et qui en dépendent, une grève postale serait très bouleversante. »

Le ***Council of Senior Citizens' Organizations of British Columbia*** (Conseil des organisations de personnes âgées de la Colombie-Britannique) a écrit une lettre d'appui au STTP durant les grèves tournantes. Dans sa lettre, l'organisme se dit préoccupé par l'érosion des services dont bénéficient les personnes âgées et par la façon dont Postes Canada traite ses employées et employés. L'organisme s'oppose aux reculs exigés par Postes Canada dans le cadre des négociations et souhaite bonne chance au STTP dans ses négociations avec l'employeur.

Avant la grève et le lock-out, Pat Kerwin, président de l'***Association des syndicalistes retraités du Canada*** (ASRC), a écrit au STTP pour souligner l'importance du service postal pour les personnes âgées. Dans sa lettre, il mentionne ce qui suit : « [traduction] Nous apprécions les services que nous recevons de vos membres et nous espérons qu'il n'y aura pas d'interruption de service. » Il offre aussi le soutien de son organisation aux travailleurs et travailleuses des postes dans leurs efforts visant à maintenir de bons services et de bonnes conditions de travail.

Résumé des points de vue exprimés par les groupes et les entreprises des régions rurales et éloignées

Une entreprise située en région éloignée a fait part de ses préoccupations au début du lock-out.

Greg Drury, directeur général de ***Sambaa K'e Development Corporation***, a indiqué que la collectivité commande les produits dont elle a besoin auprès de fournisseurs de différentes régions. Dépourvue de vols postaux réguliers, la collectivité n'aurait d'autre choix que de recourir à de coûteux vols affrétés pour faire livrer ses produits à Trout Lake. M. Drury a précisé que « [traduction] Postes Canada est un des moyens dont nous disposons pour

recevoir des produits à coût raisonnable. Cela signifie que le prix de ces mêmes produits va augmenter de façon exponentielle. »

Résumé des points de vue recueillis à l'aide de sondages

Sondage sur la loi de retour au travail et la privatisation

Durant le lock-out, la maison de sondage **Forum Research** a réalisé un sondage sur la loi de retour au travail et la privatisation du service postal. Le sondage a été effectué après le dépôt de la loi de retour au travail par le gouvernement fédéral. En tout, 2 354 personnes ont été contactées de manière aléatoire à l'aide d'un système de réponse vocale interactive. En fonction de l'échantillon dans son ensemble, les résultats présentent une marge d'erreur de 2 %, 19 fois sur 20.

La maison de sondage a posé la question suivante : « Êtes-vous favorable ou opposé à la loi de retour au travail pour mettre fin à la grève à Postes Canada? »

Soixante-dix (70) pour cent des répondants ont répondu oui.

Le sondage comportait aussi la question suivante : « Êtes-vous favorable ou opposé à la privatisation de Postes Canada? »

Soixante-cinq (65) pour cent des répondants ont dit qu'ils s'opposaient à la privatisation.

Sondage non scientifique et enquêtes

Durant le conflit de travail aux postes, un sondage et trois enquêtes utilisant le principe de l'auto-sélection ont également été réalisés pour évaluer les effets des grèves tournantes et du lock-out sur la population, les petites entreprises, Postes Canada et le gouvernement. Les enquêtes ont été réalisées à l'aide d'un site Web qui permettait aux gens de voter en cliquant sur une des options qui leur étaient présentées. Le sondage a été réalisé au moyen d'un site Web, en recueillant de l'information auprès de petites entreprises concernées, et non pas au moyen d'un échantillon aléatoire. Bien que les résultats du sondage et des enquêtes soient intéressants, ils ne sont pas représentatifs et ne sont pas fiables en raison de la méthode utilisée pour recueillir l'information.

La **Société Radio-Canada** (SRC), radiodiffuseur public national du Canada, a mené trois enquêtes au moyen du site Web de son réseau anglais (Canadian Broadcasting Corporation – CBC).

Enquêtes sur l'utilisation du service postal après le conflit de travail aux postes

La CBC a posé la question suivante :

Utiliserez-vous de nouveau le service postal de la même manière que vous le faisiez avant le conflit de travail?

Oui – 46,98 % (1 126 votes)

Peut-être, mais probablement pas aussi souvent – 20,69 % (496 votes)

Non – 30,29 % (726 votes)

Je ne sais pas – 2,04 % (49 votes)

Total des votes : 2 397

Enquête sur le lock-out et les actions du gouvernement

L'enquête de la CBC posait la question suivante :

Postes Canada avait-elle raison de mettre ses employées et employés en lock-out?

Oui – 31,09 % (3 905 votes)

Non – 65,73 % (8 256 votes)

Je ne sais pas – 3,18 % (399 votes)

Total des votes : 12 560

Enquête sur l'incidence de la grève et l'utilisation du service postal

L'enquête de la CBC posait la question suivante :

Les répercussions économiques de la grève et du lock-out à Postes Canada :

Dommages économiques permanents ou contretemps temporaires?

De quelle manière seriez-vous affecté par une grève à Postes Canada?

Une grève aurait une incidence négative pour moi, car je compte encore sur le service postal – 56,21 % (6 184 votes)

Une grève ne m'affecterait pas beaucoup, car j'utilise davantage les communications sans fil et Internet – 40,06 % (4 407 votes)

Je ne sais pas – 3,74 % (411 votes)

Total des votes : 11 002

Sondage sur l'incidence des grèves et du lock-out sur les petites entreprises

CanadaOne, un site Web d'information destiné au monde des affaires, a effectué un sondage en ligne auprès de petites entreprises durant les grèves tournantes et le lock-out. En tout, 88 entreprises ont répondu au questionnaire. Les résultats recueillis par CanadaOne à la fin du conflit de travail aux postes sont reproduits ci-dessous.

Les petites entreprises qui ont répondu au sondage ont fait état d'une incidence pour chacune des catégories du sondage. Elles ont rapporté des conséquences négatives relativement aux catégories suivantes :

- Leur capacité à se faire payer (82 %);
- Leurs ventes en général (63 %);
- Leur capacité à payer des factures (51 %);
- Leur capacité à faire la mise en marché de leur entreprise (49 %);
- Leur capacité à facturer leurs clients (48 %).

CanadaOne a souligné que la proportion des répondants indiquant que l'interruption du service postal avait une incidence négative sur leur capacité à se faire payer est passée subitement de 55 % à 82 % après le 17 juin 2011.

Certains répondants au sondage ont indiqué qu'ils chercheraient des options de recharge à Postes Canada :

- Cherchera des options de recharge en matière de paiement (environ 57 %).
- Cherchera des options de recharge en matière de facturation (44 %).

- Croit que les personnes qui utilisent des options de recharge en matière de paiement et de facturation continueront d'utiliser ces options une fois le conflit terminé (80 %).
- A utilisé ou a envisagé d'utiliser les services d'une entreprise de messageries (81 %).

CanadaOne a indiqué que de nombreux répondants ont exprimé des préoccupations à l'égard des tarifs des entreprises de messageries. Certains ont affirmé avoir eu recours à des services de messageries par nécessité, alors que d'autres ont confié ne pas avoir les moyens de se payer de tels services. CanadaOne a aussi mentionné qu'un certain nombre d'entreprises du domaine des cartes de souhait, de la vente par correspondance et du commerce électronique avaient exprimé des préoccupations similaires et semblaient être les plus grandement affectées par le conflit de travail aux postes.

Les résultats indiquent aussi que les entreprises qui ont répondu au sondage ont des opinions bien arrêtées sur Postes Canada et la loi de retour au travail :

- 82 % croient que les services offerts par Postes Canada devraient être des services essentiels;
- 70 % sont favorables à la loi de retour au travail;
- 53 % croient qu'une loi de retour au travail aurait dû être adoptée dans les deux semaines suivant le début du conflit de travail.

NOTES EN FIN DE TEXTE

¹ Canada, Parlement, Chambre des communes, *Débats*, 41^e Parlement, 1^{re} session, vol. 146, numéro 014, 23 juin 2011, pp. 676, 731, 774, 786, 827, 913, 915, 950, 953, 968, 1080, 1081.

² « Déclaration de l'Honorable Lisa Raitt, ministre du Travail du Canada », Ressources humaines et Développement des compétences Canada, 30 mai 2011,
<http://news.gc.ca/web/article-eng.do?m=%2Findex&nid=603809>

³ « La ministre Raitt encourage Postes Canada et le STTP à conclure une entente : La ministre demande aux parties d'agir de bonne foi », Ressources humaines et développement des compétences Canada, 10 juin 2011,
<http://news.gc.ca/web/article-eng.do?m=%2Findex&nid=605309>

⁴ Canada, Parlement, Chambre des communes, *Débats*, 41^e Parlement, 1^{re} session, vol. 146, numéro 014, 23 juin 2011, p. 674.

⁵ Canada, Parlement du Canada, Sénat, *Débats*, 41^e Parlement, 1^{re} session, vol. 148, numéro 12, 26 juin 2011, pp. 190-191.

⁶ *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch. L-2, texte modifié, alinéa 87.4 (1), <http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/L-2/FullText.html?term=%22to+prevent+an+immediate+and+serious%22>

⁷ Andrew C.L. Sims, Rodrigue Blouin et Paula Knopf, *Vers l'équilibre : Révision de la partie I du Code canadien du travail*, Ottawa : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 1995, tiré de
<http://206.191.16.130/labour/labstand/toc.html>

⁸ Sims, Blouin et Knopf, *Vers l'équilibre*.

⁹ « Une grève des postes nuirait à des millions de Canadiens », Postes Canada, 31 mai 2011,
<http://www.infopost.ca/en/2011/05/a-postal-strike-will-hurt-millions-of-canadians/>

¹⁰ « Les grèves tournantes entraînent des pertes considérables alors que Postes Canada doit continuer de verser les salaires des employés : Les pertes financières s'additionnent pendant que l'entreprise doit composer avec l'incertitude et les actions du syndicat », Postes Canada, 14 juin 2011,
<http://www.infopost.ca/en/2011/06/rotating-strikes-inflict-significant-losses-while-canada-post-continues-to-incur-wage-bill/>; « Postes Canada contrainte de fermer son exploitation urbaine à l'échelle du pays : Les actions du syndicat compromettent la viabilité de Postes Canada », Postes Canada, 14 juin 2011,
<http://www.infopost.ca/en/2011/06/canada-post-forced-to-shut-down-urban-operations-nationwide/>

¹¹ Deepak Chopra et Jacques Côté, lettre ouverte aux employés, 23 juin 2011,
<http://www.infopost.ca/en/2011/06/open-letter-to-employees/>

¹² Dans son rapport annuel de 2003, Postes Canada admet sous-estimer de plus de 15 % le volume de courrier transactionnel, et ce, depuis plusieurs années. En 2006, dans le communiqué de presse qui annonce la parution du rapport annuel de 2005, Postes Canada décrit l'érosion permanente des volumes de la poste-lettres, alors qu'à cette époque, les volumes sont encore en croissance. En 2011, dans ses nombreuses déclarations publiques, Postes Canada indique que, depuis 2006, les volumes de courrier ont diminué de 17 %, ce qui est exagéré puisque le pourcentage réel de diminution est deux fois moins élevé. Les rapports trimestriels ainsi que le plus récent rapport annuel de Postes Canada présentent des écarts quant aux données relatives aux volumes, d'où la nécessité de faire preuve de vigilance lorsqu'on utilise les données de Postes Canada.

¹³: Emily Jackson, « Canada Post lockout drives thousands to switch to online billing », *Globe and Mail*, 27 juin 2011, <http://www.theglobeandmail.com/news/national/canada-post-strike-drives-thousands-to-switch-to-online-billing/article2078039/>

¹⁴ Ashley Martin, « Two sides spar over mail delivery », *Leader-Post*, 28 juin 2011, <http://www2.canada.com/reginaleaderpost/news/story.html?id=97bd8c34-bd05-47d5-aa44-5c9424d1b0b5>

¹⁵ « L'ANGUP demande un débat d'urgence », Association nationale des grands usagers postaux, 31 mai 2011, http://www.angup.ca/index.php?option=com_content&view=article&id=230&catid=38&Itemid=29; « ANGUP : Nous avons besoin de retourner au travail », Association nationale des grands usagers postaux, 9 juin 2011, http://www.angup.ca/index.php?option=com_content&view=article&id=231&catid=38&Itemid=29; Don Butler, « Postal strike has less punch as online world grows », *Montreal Gazette*, 30 mai 2011, <http://www.montrealgazette.com/business/Postal+strike+less+punch+online+world+grows/4864257/story.html>; Catherine Swift, « OPEN LETTER Re: Potential Canada Post Strike », Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, 18 mai 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/775067/open-letter-re-potential-canada-post-strike>; Vanessa Lu, « Labour minister asks postal parties to show goodwill », *Toronto Star*, 10 juin 2011; Sharon Singleton, « Postal strike a hit to small businesses: Federation », *OMI Agency*, 3 juin 2011, tiré de <http://www.torontosun.com/2011/06/03/postal-strike-a-hit-to-small-businesses-federation>; « CMA Warns of Consequences of Postal Strike », Association canadienne du marketing, 1^{er} juin 2011, <http://www.the-cma.org/newsroom/postal-strike>; « Marketing Community Calls on Government to End Postal Disruption », 15 juin 2011, <http://www.the-cma.org/newsroom/marketing-community>; Bob Elliott, lettre envoyée à Denis Lemelin, 10 juin 2011; Geoff Bickerton, courriel envoyé à Bob Elliott, 24 avril 2012; Bob Elliott, courriel envoyé à Geoff Bickerton, 8 mai 2012; « The Insurance Brokers Association of Canada wishes to provide guidance to consumers on the possible difficulties they may encounter during the current postal strike », Association des courtiers d'assurances du Canada, 16 juin 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/771501/the-insurance-brokers-association-of-canada-wishes-to-provide-guidance-to-consumers-on-the-possible-difficulties-they-may-encounter-during-the-current>; Wayne Moore, « Eyes of the world on Canada Post », *Castanet*, 31 mai 2011, <http://www.castanet.net/news/Kelowna/62347/Eyes-of-the-world-on-Canada-Post>; « Retail Council of Canada Calls on Members of Parliament to Quickly end the Disruption of Postal Service », Conseil canadien du commerce de détail et Canadian Booksellers Association, 16 juin 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/795883/retail-council-of-canada-calls-on-members-of-parliament-to-quickly-end-the-disruption-of-postal-services>; Mark Jamison, lettre envoyée à Lisa Raitt, 15 juin 2011; Geoff Bickerton, courriel envoyé à Mark Jamison, 27 avril 2012.

¹⁶ LuAnn LaSalle, « Canada Post announces service reductions due to strikes; work hours to be cut », *Canadian Press*, 8 juin 2011, tiré de <http://www.ipolitics.ca/2011/06/08/postal-union-says-mail-volume-hasnt-dropped-by-as-much-as-canada-post-claims>; Ashley Martin, « Businesses Hurting », *Leader Post*, 3 juin 2011, <http://www.leaderpost.com/business/Businesses+hurting/4885316/story.html>; Jeff Hayward, « Publishers scrambling, NAMMU calls for emergency postal debate », *Masthead*, 1^{er} juin 2011, <http://www.mastheadonline.com/news/2011/20110601658.shtml>; Dan Butler, « Postal strike would hit many: Small businesses, rural residents still rely on 'snail mail' », *Ottawa Citizen*, 31 mai 2011; « News and Events: Potential Canada Post Strike », *Lee Valley & veritas*, <http://www.leevalley.com/en/newsletters/Woodworking/5/5/News1.htm>; Tessa Clayton, « Potential strike worries small business owner », *Trail Daily Times*, 31 mai 2011, <http://www.bclocalnews.com/news/122899239.html>; Frank Matys, « Strike hurts local business », *Simcoe.com*, 8 juin 2011, <http://www.simcoe.com/news/article/1023540--strike-hurts-local-business>; Christine Wong, « Canada Post strike 'stole retail Christmas' from eBay sellers », *itbusiness.ca*, 28 juin 2011, <http://www.itbusiness.ca/it/client/en/home/News.asp?id=63094>; Sharon Singleton, « Small businesses fume over costly postal strike », *Toronto Sun*, 27 juin 2011, <http://www.torontosun.com/2011/06/27/small->

[businesses-fume-over-costly-postal-strike](#); Greg Mercer, « Businesses brace for possible postal strike », *The Record.com*, 17 mai 2011, <http://www.therecord.com/news/local/article/533642--businesses-brace-for-possible-postal-strike>; Janet Davidson, « Even in an online world, the daily mail has its place », *CBC News*, 3 juin 2011, <http://www.cbc.ca/news/canada/story/2011/06/02/f-postal-service.html>; « Businesses to face headaches during postal strike », *Canadian Press*, 3 juin 2011, tiré de http://ottawa.ctv.ca/servlet/an/local/CTVNews/20110603/110603_Postal_Hamilton?hub=OttawaHome; Meredith MacLeod, « Some small businesses held 'ransom' by postal strike », *The Spec.com*, 16 juin 2011, <http://www.thespec.com/news/business/article/548314--some-small-businesses-held-ransom-by-postal-strike>; « Mail plan set in case of strike: Steele », *CBC News*, 1^{er} juin 2011, <http://www.cbc.ca/news/canada/nova-scotia/story/2011/06/01/ns-canada-post-strike-cheques.html>; Alison MacGregor, « Snail-mail shipping vital to small firms », *Postmedia News*, 3 janvier 2012, tiré de <http://business.financialpost.com/2012/01/03/snail-mail-shipping-vital-to-small-firms/>.

¹⁷ « Canada Post strike may affect charity donations: Local homeless shelter is concerned », *News1130*, 11 juin 2011, <http://www.news1130.com/radio/news1130/article/239355--canada-post-strike-may-affect-charity-donations>; « Impact of Canada Post strike on Union Gospel Mission », *Union Gospel Mission*, 15 juin 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/817835/impact-of-canada-post-strike-on-union-gospel-mission>; « Samaritan's Purse invites prayer for postal strike: Christian relief and development organization asks Canadians to pray for quick resolution », *Samaritan's Purse*, 3 juin 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/749965/samaritan-s-purse-invites-prayer-for-postal-strike>; « Billy Graham association invites prayer for postal strike: Christian evangelistic organization asks Canadians to pray for quick resolution », Billy Graham Evangelistic Association of Canada, 3 juin 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/780261/billy-graham-association-invites-prayer-for-postal-strike>; « Media Advisory - Impact of Postal Disruption on Canada's Charities », Institut national canadien pour les aveugles, 31 mai 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/744553/media-advisory-impact-of-postal-disruption-on-canada-s-charities>; John M. Rafferty, lettre envoyée à Denis Lemelin, 7 juin 2011; « CNIB Applauds Government Decision to End Postal Disruption », Institut national canadien pour les aveugles, 17 juin 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/811253/cnib-applauds-government-decision-to-end-postal-disruption>; John Rafferty, « Objet : Aidez l'ANCA à se remettre de l'interruption du service postal », courriel envoyé à Gayle Bossenberry, 5 juillet 2011; « Potential postal strike could hurt Toronto's most vulnerable », Yonge Street Mission, 2 juin 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/762541/potential-postal-strike-could-hurt-toronto-s-most-vulnerable>; « Postal Strike Will Impact Wildlife Conservation Support », Fédération canadienne de la faune, 2 juin 2011, <http://www.newswire.ca/en/story/741341/postal-strike-will-impact-wildlife-conservation-support>; Matt Pre prost, « Non-profits going postal over lockout: Shelters feeling brunt of Canada Post lockout », *Canstar Community News*, 22 juin 2011, <http://www.winnipegfreepress.com/our-communities/metro/Non-profits-going-postal-over-strike-124311029.html>; Erin Anderssen and Josh O'Kane, « Postal service expected to resume on Tuesday », *Globe and Mail*, 26 juin 2011; Greg Peer en boom, « Still unaffected by postal strike », *Standard-Freeholder.com*, 11 juin 2011, <http://www.standard-freeholder.com/ArticleDisplay.aspx?e=3161706&archive=true>; Pastor Michael Wellman, « Objet : Association canadienne du diabète », courriel envoyé à la page « Commentaires » du site Web du STTP, 30 juin 2011; Maude Barlow, lettre envoyée à Denis Lemelin, 18 mai 2011; Janice Manchee, « Objet : Position de Centraide sur la grève et le lock-out », courriel envoyé à Katherine Steinhoff, 11 janvier 2012.

¹⁸ Janet Davidson, « Even in an online world, the daily mail has its place », *CBC News*, 3 juin 2011, <http://www.cbc.ca/news/canada/story/2011/06/02/f-postal-service.html>; Sylvia MacLeay, lettre envoyée à Denis Lemelin, non datée; Pat Kerwin, lettre envoyée à Denis Lemelin, 2 mai 2011.

¹⁹ « Canada Post lockout hits northern post offices », *CBC News*, 15 juin 2011, <http://www.cbc.ca/news/canada/north/story/2011/06/15/canada-post-lockout-north.html>

²⁰ « Majority of Canadians Support Canada Post Back-to-Work Legislation », *Forum Research*, 21 juin 2011.

²¹ « Was Canada Post right to lock out its employees? », sondage mené par *CBC News*, 5 juin 2011, <http://www.cbc.ca/news/yourcommunity/2011/06/lockout-was-canada-post-right-to-lock-out-its-employees.html>; « Will you go back to using snail mail the way you did before the labour disruption? », sondage mené par *CBC News*, 28 juin 2011, <http://www.cbc.ca/news/yourcommunity/2011/06/canada-post-will-you-go-back-to-using-snail-mail-the-way-you-did-before-the-labour-disruption.html>; « How would a Canada Post strike affect you? », sondage mené par *CBC News*, 15 juin 2011 <http://www.cbc.ca/news/yourcommunity/2011/06/canada-post-how-would-a-strike-affect-you-1.html>

//dn sepb 225
ab-gl-map scfp 1979