
LES CONSÉQUENCES DU REMPLACEMENT DE LA LIVRAISON À DOMICILE PAR DES BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES : L'EXPÉRIENCE DU CANADA

SOMMAIRE

Préparé pour la 23^e conférence Rutgers sur l'économie de la poste et de la livraison, du 3 au 6 juin 2015, à Vouliagmeni, près d'Athènes, en Grèce

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

SOMMAIRE

Le présent document se penche sur les répercussions économiques, sociales et politiques de la décision de la Société canadienne des postes (SCP ou Postes Canada) de remplacer la livraison à domicile par la livraison à une boîte postale communautaire (BPCOM). Il examine le rendement financier récent de Postes Canada et les raisons économiques qu'elle a avancées pour justifier les changements dans le mode de livraison.

Le document analyse les points de vue des divers intervenants, notamment la population, les municipalités, les petites entreprises, les grands expéditeurs de courrier, les partis politiques, les syndicats des postes et les organisations représentant les aînés et les personnes ayant des limitations fonctionnelles. De plus, le document examine les conséquences que pourrait avoir la décision de la SCP sur le système de soins de santé du Canada.

RENDEMENT FINANCIER ET RAISONS ÉCONOMIQUES AVANCÉES POUR JUSTIFIER LES COMPRESSIONS

Le 11 décembre 2013, Postes Canada a annoncé l'adoption d'un plan en cinq points destiné à réduire ses coûts. Outre l'élimination de la livraison du courrier à domicile, le plan comporte des hausses de tarifs, la privatisation d'un nombre accru de bureaux de poste, la mise en œuvre de nouvelles méthodes de travail et une réduction des coûts liés à la rémunération des employés.

Les mesures draconiennes prévues dans le plan de Postes Canada prennent appui sur des prévisions du Conference Board du Canada voulant que Postes Canada accuse des pertes annuelles d'environ un milliard \$ d'ici 2020. Paru en avril 2013, le rapport du Conference Board, intitulé *L'avenir du service postal au Canada*, a été entièrement payé par Postes Canada. Le président de Postes Canada, Deepak Chopra, siège au conseil d'administration du Conference Board. David Crapper, qui a été payé pour organiser les groupes de discussion et sonder l'opinion de ménages et de petites entreprises pour le compte du rapport, a travaillé à de nombreuses campagnes de candidats conservateurs.

Presque tout ce qu'on nous a dit au sujet du plan – depuis les prévisions financières sur lesquelles il se fonde jusqu'aux conséquences de ses mesures sur la population – repose sur une déformation de la réalité ou de fausses informations.

PROJECTIONS FINANCIÈRES ERRONÉES

Le Conference Board est arrivé au chiffre d'un milliard \$ en supposant que Postes Canada subirait des pertes financières à compter de 2012. Dans l'ensemble, le

Conference Board prévoyait une perte cumulative de 950 millions \$ pour les trois premières années. En réalité, la SCP a réalisé des profits durant cette période.

En effet, le rapport se trompe aussi dans ses projections sur les volumes de courrier et sous-estime grandement l'augmentation des volumes de colis que connaît Postes Canada. Le rapport prévoyait une baisse de 9,5 % des volumes de la poste-lettres pour le quatrième trimestre de 2012. La baisse réelle a été presque deux fois moins importante.

Même si d'autres administrations postales se tournent vers la prestation de services financiers et bancaires, le Conference Board refuse toutefois d'analyser dans son rapport la faisabilité de telles initiatives à Postes Canada.

La direction de Postes Canada a tendance à toujours présenter l'image la plus négative possible de ses perspectives financières. Par exemple, le plan d'entreprise avait prévu, pour 2014, des pertes d'exploitation de 256 millions \$, mais elle a en fait réalisé des profits d'exploitation de 299 millions \$. Il n'y a aucune raison de croire que Postes Canada fait face à des problèmes financiers imminents pouvant justifier les difficultés et les coûts additionnels liés au remplacement de la livraison à domicile par des BPCOM. Les BPCOM sont une solution en quête d'un problème inexistant.

MANQUE DE CONSULTATION

En 2013, la Société a tenu des réunions sur invitation dans 46 collectivités et a mené une consultation publique sur son avenir. Cette consultation, essentiellement en ligne, était axée sur les compressions. Toutefois, les dirigeants municipaux de villes, comme Hamilton et Montréal, que Postes Canada prétend avoir consulté, soutiennent qu'aucune consultation de ce genre n'a eu lieu. La Société n'a pas tenu d'audiences publiques. Postes Canada n'a pas rencontré les intervenants, tels que les groupes représentant les aînés et les organisations de défense des droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles. La plupart des gens ne savaient même pas que Postes Canada leur demandait leur avis sur son avenir.

D'avril à octobre 2013, le site Web de Postes Canada comportait une page intitulée « L'avenir de Postes Canada » qui invitait la population à répondre à la question suivante : « Quel genre de service postal peut répondre à vos besoins à l'avenir? » Sur cette même page, la SCP avait placé le rapport du Conference Board à des fins de consultation. Très peu de gens ont proposé le genre de réductions de service que Postes Canada avait présentées, et ce, même si la fausse menace d'un effondrement financier imminent les encourageait à le faire.

RÉACTIONS AUX COMPRESSIONS

LA POPULATION

En décembre 2013, pas moins de 58 % des répondants à un sondage ont dit s'opposer à la conversion aux boîtes postales communautaires. Comme on peut s'y attendre, les gens qui bénéficient du service de livraison à domicile sont ceux qui défendent le plus fermement le maintien de ce service. Il est intéressant de noter que 80 % des répondants se sont dits d'accord avec l'énoncé suivant : « La perte de la livraison du courrier à domicile causera de véritables difficultés à certaines personnes », et 71 % ont dit s'inquiéter de la perte de 6 000 à 8 000 emplois causée par les compressions.

MUNICIPALITÉS

La plupart des villes ont déjà une expérience des boîtes postales communautaires, puisque leur installation dans les nouveaux projets d'habitation remonte au milieu des années 1980. Toutefois, les emplacements de ces BPCOM font partie intégrante des plans d'ensemble des complexes domiciliaires en question et ont fait l'objet de consultations avec la municipalité et les entreprises de construction. Postes Canada veut maintenant installer des boîtes postales communautaires dans des quartiers qui n'ont pas été conçus pour les recevoir.

Jusqu'à maintenant, 577 municipalités ont adopté des résolutions dans lesquelles elles s'opposent à l'élimination du service de livraison à domicile ou exigent l'arrêt des changements au service de livraison, tant que de véritables consultations n'auront pas eu lieu.

À Montréal, la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise a tenu trois journées d'audiences publiques et a recommandé que la Ville et l'agglomération de Montréal considèrent tous les recours possibles pour empêcher Postes Canada d'installer de nouvelles boîtes postales communautaires sur leur territoire, refusent l'application du Plan d'action en cinq points de Postes Canada au nom des citoyens et citoyennes qu'elles représentent et exhortent la société d'État à maintenir la livraison du service postal à domicile en milieu urbain et exigent de Postes Canada une étude sur l'évaluation des conséquences économiques de la perte d'emplois directs et indirects de ses employés. Le rapport propose aussi que la Ville dépose une requête pour obtenir l'autorisation d'intervenir auprès de la Cour fédérale, ce qui lui permettrait de suivre la contestation judiciaire déposée par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et par des groupes représentant les personnes âgées et les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

La Ville de Hamilton a aussi commandé un rapport d'enquête sur les conséquences de la mise en place de boîtes postales communautaires. En plus du coût, estimé à 522 \$, de l'examen par le personnel de la ville de chacun des emplacements de BPCOM proposés, le rapport cerne d'autres questions. Il fait état des demandes d'installation de trottoirs et de rampes additionnelles d'approche du trottoir pour faciliter l'accès, des

responsabilités additionnelles relatives à l'enlèvement de la neige, de l'installation d'enseignes additionnelles relatives au stationnement, de la réduction des places de stationnement, des demandes de lampadaires et de récipients à déchets additionnels, des problèmes de graffiti ou de vandalisme, d'éventuels conflits d'arrêts d'autobus, d'entrave à la circulation des bicyclettes et de réclamations accrues contre la municipalité pour lésions corporelles ou dommages à la propriété.

La Ville de Hamilton a adopté un règlement qui exige que Postes Canada obtienne un permis pour chaque boîte postale communautaire qu'elle veut installer sur un terrain municipal. Postes Canada a refusé de respecter le règlement municipal en dépit du fait que son propre guide régissant la sélection des emplacements de boîtes postales communautaires indique que les règlements municipaux doivent être respectés. Postes Canada a proposé de verser 50 \$ par boîte postale communautaire, ce qui représente un manque à gagner d'environ 1 888 000 \$ pour les contribuables d'Hamilton. Ce dernier montant ne comprend pas les frais permanents associés à la surveillance policière, au ramassage des détritus, au traitement des plaintes liées à la congestion automobile, au bruit, etc.

ENTREPRISES

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) était très préoccupée par les importantes augmentations de tarifs postaux annoncées dans le plan en cinq points de Postes Canada. La FCEI a déclaré que les augmentations de tarifs auraient d'importantes répercussions sur bon nombre de petites entreprises. Elle a souligné que 40 % de ses membres expédient au moins 50 articles de courrier par mois et que 46 % de ses membres continuent de compter sur la réception de paiements de leurs clients par chèques mis à la poste. L'Association nationale des grands usagers postaux (l'ANGUP) représente les intérêts postaux des usagers finaux et des fournisseurs de services, y compris de grands expéditeurs de courrier. Selon l'ANGUP, en imposant des tarifs élevés, Postes Canada risque de perdre sa clientèle, ce qui pourrait déstabiliser rapidement ses revenus.

PARTIS POLITIQUES

Le Parti conservateur du Canada, qui est au pouvoir, appuie pleinement le plan en cinq points de Postes Canada. Les députées et députés conservateurs ont voté contre une motion de l'Opposition à la Chambre des communes, qui visait à appuyer le maintien de la livraison à domicile. Tous les partis politiques fédéraux, sauf le Parti conservateur, ont promis, s'ils sont portés au pouvoir, de mettre fin à l'élimination de la livraison à domicile ou d'imposer un moratoire. Des élections sont prévues pour le 19 octobre prochain.

SYNDICATS DES POSTES

Le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) a fait valoir que d'autres administrations postales font preuve d'innovation pour faire face aux changements,

mais que Postes Canada se contente de compressions et d'augmentations de tarifs qui risquent de nuire à l'entreprise. Il a prié le gouvernement d'utiliser l'examen du *Protocole du service postal canadien*, qui devait avoir lieu à l'automne 2013, pour consulter la population et les autres intervenants sur le type de service postal qu'ils veulent. En décembre 2013, il a lancé la campagne Sauvons Postes Canada et cette campagne continue de prendre de l'ampleur.

L'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA) s'est aussi opposée au plan en cinq points de Postes Canada. L'ACMPA s'est opposée à la décision d'accroître le recours à des comptoirs postaux exploités par le secteur privé (franchises). En septembre 2014, l'ACMPA a publié une étude intitulée *Pourquoi les bureaux de poste ont besoin d'offrir des services bancaires*, qui révèle un besoin réel de services bancaires en milieu rural.

Le Syndicat des employés des postes et des communications, un élément de l'Alliance de la fonction publique du Canada (SEPC-AFPC), a lui aussi rejeté le plan visant à supprimer la livraison à domicile du courrier.

ORGANISATIONS REPRÉSENTANT LES AÎNÉS ET LES PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES

Le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) a déclaré à un comité parlementaire que l'élimination de la livraison à domicile diminuerait l'accès des personnes ayant des limitations fonctionnelles à un service qui, en ce moment, leur est accessible. Il a ajouté qu'en ratifiant la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, le Canada s'était engagé à ne pas adopter de mesures qui réduiraient l'accessibilité des services.

La Fédération nationale des retraités, l'Association nationale des retraités fédéraux, l'Association des syndicalistes à la retraite du Canada, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, l'Association coopérative d'économie familiale de Lanaudière, l'Association de personnes retraitées de la Fédération autonome de l'enseignement, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de Joliette, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de Mékinac et Parrainage civique d'Ottawa ont aussi exprimé des préoccupations au sujet des compressions annoncées par Postes Canada.

En novembre dernier, le STTP et des groupes représentant les personnes âgées et les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont déposé une contestation judiciaire auprès de la Cour fédérale. Cette contestation demande à la Cour de déclarer l'élimination de la livraison à domicile contraire à la *Loi sur la Société canadienne des postes*, à la *Charte canadienne des droits et libertés*, à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, à la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* et à l'obligation qui incombe au Canada d'assurer un service universel en tant qu'État membre de l'Union postale universelle.

Après l'annonce de Postes Canada de décembre 2013, le STTP a confié à une chercheuse indépendante, Caryl-Anne Stordy, le soin de mener une étude pour mieux comprendre les répercussions de la perte du service de livraison à domicile sur les clients de Postes Canada, et plus particulièrement les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et les résidents à faible revenu des onze premières collectivités visées par la conversion aux BPCOM. Son étude révèle que cette mesure occasionnera d'importantes difficultés à bon nombre de gens. Les organismes qui défendent les intérêts de ces personnes lui ont fait part de trois grandes préoccupations par rapport aux BPCOM : la sécurité, la sûreté et l'accessibilité.

L'affirmation de Postes Canada voulant que les personnes âgées vivent avec des membres de leur famille ou d'autres colocataires à qui elles peuvent remettre en toute confiance la clé de leur boîte aux lettres ne correspond pas à la réalité d'un grand nombre d'entre elles. Selon le recensement de 2011, un quart (24,6 %) des personnes de 65 ans et plus vivent seules. De plus, par rapport au reste de la population, les personnes atteintes d'une incapacité ou ayant une mobilité réduite sont deux fois plus susceptibles de vivre seules (17,3 % c. 9,4 %) et sont plus susceptibles également d'élever seules leurs enfants (7,3 % c. 5 %). La fin de la livraison à domicile aura pour effet de réduire l'indépendance d'un grand nombre de personnes âgées et de personnes ayant une incapacité.

La direction de Postes Canada a négligé de consulter véritablement les organismes de défense des droits des personnes ayant une incapacité. Postes Canada a plutôt annoncé de façon unilatérale qu'elle livrerait une fois par semaine le courrier à domicile aux personnes pouvant démontrer, preuve à l'appui (c.-à-d. au moyen d'un certificat médical), qu'elles sont incapables d'aller chercher leur courrier à une BPCOM. Cette mesure a été fortement critiquée par les groupes de défense des personnes ayant une incapacité. Ils reprochent à cette mesure son coût en temps et en argent, et estiment qu'elle n'est rien de moins qu'un niveau de discrimination de plus à l'endroit des personnes ayant une incapacité. La mesure a aussi été qualifiée de « carrément irresponsable » par le président de l'Association médicale canadienne, Louis Francescutti.

DÉTRITUS

De nombreuses municipalités doivent composer avec les problèmes de détritus associés aux BPCOM. Après plusieurs tentatives infructueuses de collaboration avec Postes Canada, dont un projet pilote de bacs de recyclage, la municipalité de Vaughan envisage sérieusement de suivre l'exemple d'autres villes, comme celle de Brampton (Ontario) et de mettre sur pied son propre programme de recyclage à 150 emplacements de BPCOM. Pour installer les bacs en question, la municipalité devra engager des dépenses en immobilisations de 146 775 \$ et des frais d'entretien annuels de 26 000 \$. Si la municipalité va de l'avant et installe des bacs de recyclage à tous les emplacements de

BPCOM, ses dépenses en immobilisations s'élèveront à 978 500 \$, tandis que les frais d'entretien annuels seront de 178 300 \$.

ENLÈVEMENT DE LA NEIGE

Le déneigement inadéquat autour des boîtes postales communautaires et des boîtes aux lettres publiques est une des plaintes majeures des citoyens et une cause constante de frictions entre les municipalités et Postes Canada. À l'hiver de 2015, de nombreuses municipalités canadiennes ont dépassé leur budget réservé au déneigement et ont refusé d'assumer les dépenses supplémentaires que représentaient le déneigement des BPCOM et l'épandage de sable sur les surfaces glacées aux alentours de ces boîtes. Dans de nombreux cas, les entrepreneurs ne respectent tout simplement pas les exigences de leur contrat. Une telle situation peut causer d'importantes difficultés aux personnes âgées qui sont plus susceptibles de glisser et de chuter sur des surfaces glacées.

VOL ET VANDALISME

Postes Canada s'efforce d'étouffer toute nouvelle faisant état de cambriolages et de vandalisme à des BPCOM. Grâce à une demande d'accès à l'information, le réseau anglais de Radio-Canada a découvert que, sur une période de cinq ans, il y avait eu 4 800 incidents de vol, de vandalisme et d'incendie criminel liés à des BPCOM en Colombie-Britannique, province qui comptait alors 20 000 BPCOM. Ainsi, près d'une BPCOM sur quatre a fait l'objet de tels incidents. L'absence d'un système national de déclaration des cambriolages commis à des BPCOM et le refus de Postes Canada de dévoiler des chiffres précis sur le nombre de vols aux BPCOM servent à miner la capacité de la population à évaluer les prétentions de Postes Canada au sujet de la sécurité de la livraison du courrier aux BPCOM.

INCIDENCE SUR LA VALEUR IMMOBILIÈRE

L'installation de BPCOM dans des quartiers qui n'ont pas été conçus pour les recevoir pourrait entraîner une baisse de la valeur immobilière. L'évaluateur foncier qui a préparé le rapport est arrivé à la conclusion suivante : « Selon mon avis professionnel, les boîtes postales communautaires auront des répercussions négatives tant sur la demande que sur le prix des maisons (*Winnipeg Free Press 2014*) ». Le courtier immobilier, Puma Banwait, de Calgary (Alberta) est aussi de cet avis. Il a perdu une vente en mars 2015 parce la maison était située à proximité d'un vaste emplacement de boîtes postales communautaires. Un article paru dans le *Calgary Herald* lui attribue les propos suivants : « Une boîte postale communautaire située à côté d'une résidence n'est rien de moins qu'une invasion totale de la vie privée. Nul doute qu'elle fait baisser de 10 % à 20 % le prix de la maison (*Global News 2015*) ».

RÉPERCUSSIONS SUR LE SYSTÈME DE SOINS DE SANTÉ

Remplacer la livraison à domicile par des boîtes postales communautaires fera augmenter le nombre de personnes qui subiront des blessures graves causées par une chute.

Les chutes chez les personnes âgées sont un grave problème au Canada. Elles sont la principale cause d'hospitalisation pour blessures chez les personnes âgées. Tous les ans, de 20 % à 30 % des personnes âgées sont victimes d'une chute. Les chutes et les effets qu'elles entraînent ne font pas qu'affliger les personnes qui en sont atteintes. La famille, les amis, les soignants et les services de santé en subissent également les contrecoups.

Seize pour cent des chutes se produisent en marchant sur une surface enneigée ou glacée. En devant aller chercher leur courrier à une boîte postale communautaire, les personnes âgées seront exposées aux risques associés aux mauvaises conditions météorologiques, comme glisser sur une surface glacée. Le nombre de personnes âgées (cinq millions en 2011) devrait doubler d'ici les 25 prochaines années.

Le STTP a demandé au cabinet d'experts-conseil Stratcom d'effectuer un sondage auprès des ménages qui, visés par la première vague de compressions, ont perdu le service de livraison du courrier à domicile. Sur l'ensemble des répondants, 21,3 % (106) ont indiqué avoir subi un accident, comme une glissade ou une chute, à l'emplacement de la boîte postale communautaire ou sur le trajet pour s'y rendre et en revenir. Parmi eux, 8,5 % (9) ont nécessité des soins médicaux.

RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES

Bon nombre des résidents prennent leur voiture pour aller chercher leur courrier à leur boîte postale communautaire et laissent tourner le moteur pendant qu'ils le font. Les émissions de gaz à effet de serre associées à la fabrication et à l'installation de plus de 250 000 boîtes postales communautaires représentent également un problème.

CONCLUSION

La situation financière de Postes Canada n'est pas le désastre prévu dans les plans d'entreprise de Postes Canada ou dans le rapport du Conference Board de 2013. Ses profits au cours des dernières années atteignent les millions de dollars. La mesure drastique que représente la fin de la livraison à domicile n'a pas sa raison d'être.

La plupart des intervenants s'opposent à la fin de la livraison à domicile. La population, les municipalités, les grands expéditeurs de courrier, la plupart des partis politiques, les syndicats des postes et les organisations représentant les aînés et les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont tous soulevé d'importantes préoccupations et relevé un très grand nombre de problèmes associés à la conversion aux boîtes postales

communautaires. Ces problèmes se répercutent principalement sur les municipalités, les aînés, les personnes à mobilité réduite et le système canadien de soins de santé.

Étant donné les coûts sociaux et financiers de l'élimination du service de livraison à domicile et compte tenu de la viabilité économique actuelle de Postes Canada, il faut revoir la décision de livrer le courrier à des boîtes postales communautaires.

/scfp 1979//dn sepb 225