

## **Livraison du courrier à domicile et boîtes postales communautaires : comparaison**

Le 11 décembre 2013, Postes Canada a annoncé l'adoption d'un plan d'action en cinq points destiné à réduire ses coûts d'environ un milliard \$ par année d'ici à 2020. En plus de la suppression de la livraison à domicile, le plan prévoyait 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. À l'annonce de son plan, Postes Canada a déclaré que « la réalisation du plan va [lui] permettre de redevenir rentable d'ici 2019. »<sup>1</sup> Cette déclaration a paru étrange vu les profits de 94 millions \$ que la société d'État avait déclarés pour l'année financière de 2012.

Postes Canada a justifié son plan de compressions en s'appuyant sur des prévisions financières selon lesquelles elle perdrait environ un milliard \$ par année d'ici à 2020. Ces prévisions, qui se sont révélées carrément inexactes, provenaient du rapport d'avril 2013 du Conference Board du Canada intitulé *L'avenir du service postal au Canada*. Ce rapport a été payé par Postes Canada.

Presque tout ce qui a été dit au sujet du plan d'action en cinq points de Postes Canada est une fausseté ou une déformation de la réalité, depuis les prévisions financières du Conference Board, sur lesquelles ce rapport est fondé, jusqu'aux conséquences du plan sur la population.

### **Prévisions financières du Conference Board du Canada**

Le Conference Board est arrivé à ce montant d'un milliard \$ en posant comme hypothèse que Postes Canada subirait des pertes financières à partir de 2012. De façon générale, le Conference Board prévoyait une perte cumulative de 950 millions \$ pour les trois premières années, soit de 2012 à 2014 inclusivement. Dans les faits, quels ont été les résultats de Postes Canada durant cette même période? Comme en témoigne les données du tableau 1, Postes Canada n'a subi aucune perte financière catastrophique durant cette période; au contraire, elle a réalisé des profits.

#### **Tableau 1**

#### **Rendement de Postes Canada par opposition aux prévisions du Conference Board Profits (pertes) d'exploitation de Postes Canada (en millions \$)**

---

<sup>1</sup> Postes Canada, 2013, <https://www.canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/ap.jsf?LOCALE=fr>

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Prévisions du Conference Board	(250)	(300)	(400)
Résultats de Postes Canada*	+77	(269)	+204

*\*Tirés des rapports annuels de Postes Canada*

Il faut noter que les résultats de 2013 ont été grandement influencés par l'application de nouvelles normes internationales d'information financière. Sans les modifications apportées à la norme comptable internationale 19, les états financiers de Postes Canada auraient fait part de profits très élevés.

En plus de ses prévisions financières erronées, d'autres raisons nous poussent à remettre en question le rapport du Conference Board et à douter du bien-fondé des décisions que Postes Canada a prises à partir de ses conclusions, comme la suppression de la livraison à domicile.

Le rapport du Conference Board comporte des erreurs de prévision quant aux volumes. En effet, le Conference Board a estimé à 9,5 % la diminution des volumes de courrier pour le quatrième trimestre de 2012. En réalité, cette diminution a été pratiquement deux fois moins élevée que la prévision. De plus, le Conference Board a fortement sous-estimé la hausse des volumes de colis que Postes Canada a enregistré.

Enfin, le problème le plus grave de ce rapport est sans doute d'avoir passé sous silence des éléments de solution. Le rapport souligne le fait que d'autres administrations postales se sont tournées vers la prestation de services financiers et bancaires pour contrer les effets de la diminution des volumes de courrier, mais il demeure silencieux sur la possibilité, pour Postes Canada, d'emprunter la même voie.

### **Prévisions financières et états financiers de Postes Canada**

Postes Canada possède un piètre bilan lorsqu'il est question de prévoir ses résultats financiers. Elle semble avoir une propension à faire des prévisions inexactes, bien en deçà de la réalité.

**Tableau 2**

**Résultats financiers globaux de Postes Canada  
comparés aux prévisions de son plan d'entreprise  
(en millions de \$)**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Résultat net consolidé de Postes Canada	281	439	(188)	94	(29)	198	99
Prévisions selon le plan d'entreprise de Postes Canada	71	48	95	20	(256)	(206)	18

*Source : Rapports annuels et plans d'entreprise de Postes Canada*

Comme en témoigne les données du tableau 2, Postes Canada a toujours grandement sous-estimé ses profits, sauf pour l'année 2011. Pour la période de 2009 à 2010 et de 2012 à 2014 inclusivement, soit cinq ans en tout, Postes Canada avait estimé ses pertes à 323 millions \$, mais dans les faits, elle a déclaré des profits nets de 983 millions \$, une différence de 1 306 millions \$.

Il importe de souligner que le déficit de 2011 de Postes Canada s'explique par deux situations ponctuelles qui ne reflètent en rien la stabilité de sa santé financière. Tout d'abord, en mai 2012, Postes Canada a rendu public son rapport annuel de 2011, dans lequel elle fait état d'une perte nette de 188 millions \$. Cette perte comprend des coûts non récurrents, dont 63 millions \$ en facteur d'équivalence pour service passé (régime de retraite) et un autre montant découlant d'un arrêt de la Cour suprême, en défaveur de Postes Canada, dans le cadre d'une plainte en matière d'équité salariale.

Dans son arrêt, la Cour suprême du Canada ordonnait à Postes Canada de verser à son personnel administratif un paiement rétroactif pour la période de 1983 à 2002 inclusivement. L'estimation du montant de ce paiement ponctuel se situait entre 170 et 250 millions \$. Ces deux situations non récurrentes, jumelées aux répercussions financières des grèves tournantes

et du lock-out (estimées à 58 millions \$), expliquent largement les pertes financières subies par Postes Canada en 2011.

Par conséquent, Postes Canada n'avait aucune raison de se croire aux prises avec des difficultés financières pouvant justifier la suppression de la livraison à domicile, mesure jugée extrême à tous les égards et dont les coûts allaient s'avérer très élevés pour la population, l'ensemble de la société et Postes Canada elle-même.

### **Coûts pour Postes Canada**

Postes Canada n'a pas toujours cru que le remplacement de la livraison à domicile par des boîtes postales communautaires appliqué à l'ensemble de la population lui ferait réaliser des économies. En réponse à une question sur la centralisation de la livraison, Moya Green, ancienne PDG de Postes Canada, avait déclaré :

« [Traduction] Il est vrai que le remplacement de la livraison à domicile par une livraison centralisée réduirait une bonne partie des coûts de livraison. Vous le savez sans doute, dans les nouveaux quartiers urbains, le courrier est maintenant livré à des boîtes postales communautaires, ce qui permet d'éliminer la plupart des escaliers et autres obstacles pour accéder aux boîtes aux lettres. Cependant, nous croyons que les économies réalisées seraient annulées par le coût de mise en œuvre de ce changement. De plus, nous devons tenir compte des résidents qui reçoivent à l'heure actuelle leur courrier à domicile. Nous évoluons dans un cadre concurrentiel qui touche l'ensemble de nos produits et services, ce qui nous oblige à veiller à la satisfaction de nos clients pour pouvoir assurer la croissance de l'entreprise. »<sup>2</sup>  
[C'est nous qui soulignons]

Moya Greene avait-elle tort? Avons-nous assez d'information pour même le savoir? Nous savons que, dans le plan d'entreprise de Postes Canada pour la période de 2015 à 2019 inclusivement, le budget d'investissement de 2015 destiné à la mise en œuvre des changements et à l'uniformisation du mode de livraison à des boîtes postales communautaires s'élevait à 194 millions \$. Nous savons aussi que Jacques Côté, président du Groupe réseau de livraison physique de Postes Canada, a déclaré qu'il en coûtait plus de 200 \$ par adresse pour livrer le courrier à des boîtes postales communautaires. Dans une lettre adressée à l'entreprise

---

<sup>2</sup> Postes Canada, *Demandez-le à Moya* (blogue), 7 mai 2009

<http://extranet.canadapost.ca/cpc/bilingual/president2.nsf/83908e2ec2d7e8e085256cfb00575235/6d65d0646fff11ec852575ae0061c5cb?OpenDocument>

Upper Lakes Group, M. Côté indique l'intention de Postes Canada de facturer aux promoteurs immobiliers des frais ponctuels de 200 \$ par adresse pour installer les boîtes postales communautaires, précisant que ces frais ne représentaient qu'une partie du coût global.<sup>3</sup> En ce qui concerne les économies, Postes Canada a déclaré qu'une fois terminée la mise en œuvre de son programme de boîtes postales communautaires, elle réaliserait des économies annuelles de l'ordre de 400 à 500 millions \$.<sup>4</sup> Malheureusement, nous devons nous en remettre aux données avancées par Postes Canada, malgré notre réticence à le faire à cause de sa tendance à constamment fournir des renseignements trompeurs.

Il existe d'autres raisons de douter de l'information fournie par Postes Canada sur les coûts liés à la conversion aux boîtes postales communautaires. Par exemple, dans son dernier rapport annuel, Postes Canada affirme qu'elle va se concentrer sur la croissance des revenus qu'elle tire de la livraison de colis et du marketing direct. Cependant, il pourrait être très difficile pour Postes Canada d'accroître ses revenus provenant du marketing direct si elle centralise davantage la livraison. Selon un récent sondage mené aux États-Unis auprès de 5 000 ménages et commandé par le bureau de l'inspecteur général du service postal des États-Unis, les clients qui reçoivent leur courrier à domicile sont moins susceptibles de jeter le courrier publicitaire sans l'avoir lu que les clients dont le courrier est livré à une boîte postale communautaire ou à une batterie de cases postales. Par ailleurs, les clients qui reçoivent leur courrier à domicile sont plus susceptibles de lire le courrier publicitaire et d'y donner suite, sauf dans les deux cas suivants : la publicité s'accompagne d'un coupon ou bien elle annonce une entreprise locale avec qui les clients ont déjà fait affaire. Dans ces deux cas, les clients dont le courrier est livré à domicile et ceux qui le reçoivent à une batterie de cases postales sont aussi nombreux à le mettre de côté sans l'avoir lu.

Le bureau de l'inspecteur général a recommandé que le service postal public concentre davantage ses recherches dans ce domaine. Il serait avisé de la part de Postes Canada de faire de même.

---

<sup>3</sup> Jacques Côté, président, Groupe réseau de livraison physique de Postes Canada, lettre adressée à l'entreprise Upper Lakes Group, 18 octobre 2012

<sup>4</sup> « Postes Canada présente un plan d'action en cinq points : Le plan assurera le retour à la viabilité financière de la Société d'ici 2019 et le maintien de son rôle de catalyseur des échanges et du commerce », 11 décembre 2013  
[https://www.canadapost.ca/web/fr/blogs/annoncements/details.page?article=2013/12/11/canada\\_post\\_unveils\\_&catttype=annoncements&cat=newsreleases](https://www.canadapost.ca/web/fr/blogs/annoncements/details.page?article=2013/12/11/canada_post_unveils_&catttype=annoncements&cat=newsreleases)

## Coûts pour la population et la société dans son ensemble

Dans un document qu'il a rédigé en 2015 pour la 23<sup>e</sup> Conférence sur l'économie de la poste et de la livraison, le STTP a défini ce qu'il en coûterait à la population et à la société dans son ensemble pour remplacer la livraison à domicile par la livraison à des boîtes postales communautaires. Le document, qui se trouve ci-joint, décrit les coûts qu'auraient à assumer la population, les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite, les municipalités, les associations communautaires, les destinataires du courrier, l'environnement et le système de santé du Canada (voir annexe A, pages 12 à 24).

## Données chiffrées

Lorsqu'elle a annoncé ses compressions touchant la livraison à domicile, Postes Canada a déclaré qu'un tiers seulement des ménages recevaient leur courrier à domicile. Elle laissait ainsi sous-entendre que seule une minorité privilégiée de la population avait droit à ce service. Bien des gens ont alors cru que les deux tiers des ménages ne recevaient pas leur courrier à domicile. En réalité, à ce moment-là, près des deux tiers (63 %) des ménages avaient droit à une forme de livraison à domicile puisque : <sup>5</sup>

- 33 % recevaient leur courrier à domicile;
- 25 % le recevaient dans une case postale située dans l'entrée de leur immeuble;
- 5 % le recevaient dans une boîte aux lettres située en bordure de route;
- *Seulement 25 % devaient aller le chercher à une boîte postale communautaire, à une boîte postale multiple ou à un kiosque postal;*
- 12 % le recevaient dans une case postale ou au service de poste restante de leur bureau de poste.

Entre 2014 et 2015, Postes Canada a supprimé le service de livraison à domicile auprès de 830 000 ménages. Aujourd'hui, trois ménages sur cinq (57 %) ont toujours droit à une forme de livraison à domicile, puisque :

- 27 % des ménages reçoivent leur courrier à domicile;
- 26 % le reçoivent dans une case postale située dans l'entrée de leur immeuble;
- 4 % le reçoivent dans une boîte aux lettres située en bordure de route;
- *Seulement un tiers environ (32 %) doivent aller le chercher à une boîte postale communautaire, à une boîte postale multiple ou à un kiosque postal;*

---

<sup>5</sup> Rapport annuel de 2012 de Postes Canada

- 11 % le reçoivent dans une case postale ou au service de poste restante de leur bureau de poste.<sup>6</sup>

## **Conclusion**

Notre analyse montre que la situation financière de Postes Canada n'est pas le désastre que prévoyaient les plans d'entreprise de Postes Canada et le rapport du Conference Board de 2013. En fait, le rendement financier de Postes Canada a toujours été de beaucoup supérieur aux prévisions de sa haute direction et de ses plans d'entreprise. Ces dernières années, ses profits se sont chiffrés en millions \$. Par conséquent, la mesure draconienne que représente la suppression de la livraison à domicile n'a pas sa raison d'être. Par ailleurs, il subsiste d'importantes questions sur le coût réel, pour Postes Canada, de la conversion aux boîtes postales communautaires visant l'ensemble des ménages du pays, et des questions sur les économies réelles que cette mesure permettrait de réaliser. De plus, partout au pays, la plupart des intervenants s'opposent à la suppression de la livraison à domicile. Ils ont relevé un très grand nombre de problèmes et de coûts associés à la conversion aux boîtes postales communautaires, qui touchent surtout les municipalités, les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et le système de santé du Canada. Étant donné les conséquences néfastes, sur les plans social et financier, de la suppression de la livraison à domicile, et vu la viabilité économique actuelle de Postes Canada, il n'existe aucune raison valable de supprimer la livraison à domicile ni d'en reporter le rétablissement auprès des personnes qui en sont privées à cause de la mise en œuvre du plan en cinq points de Postes Canada.

Le STTP évalue le coût du rétablissement de la livraison à domicile à environ 50 millions \$ la première année. Le STTP est prêt à expliquer sa méthode de calcul sur demande.

## **Recommandations :**

Que Postes Canada suspende de façon « définitive » son plan visant à remplacer la livraison à domicile par la livraison à des boîtes postales communautaires.

Que Postes Canada rétablisse la livraison à domicile pour les personnes qui en ont été privées à la suite de l'application des compressions annoncées en 2013.

---

<sup>6</sup> Rapport annuel de 2015 de Postes Canada

À défaut d'appliquer ces mesures, que le gouvernement demande à une firme indépendante d'évaluer les coûts économiques et sociaux du remplacement de la livraison à domicile par la livraison à des boîtes postales communautaires.



# ANNEXE A

---

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

par Geoff Bickerton et Katherine Steinhoff

Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes

Préparé en vue de la 23<sup>e</sup> Conférence sur l'économie de la poste et de la  
livraison – du 3 au 6 juin 2015

Vouliagmeni, Athènes, Grèce

## TABLE DES MATIÈRES

<a href="#"><u>Introduction</u></a> .....	1
<a href="#"><u>Rendement financier et raisons économiques avancées pour justifier les compressions</u></a> ...	1
<a href="#"><u>Rapport du Conference Board du Canada : prévisions erronées, partis pris et refus d'examiner les options de rechange</u></a> .....	2
<a href="#"><u>Projections financières et états financiers de Postes Canada</u></a> .....	4
<a href="#"><u>Commentaires des intervenants</u></a> .....	5
<a href="#"><u>Points de vue des intervenants</u></a> .....	6
<a href="#"><u>La population</u></a> .....	6
<a href="#"><u>Municipalités</u></a> .....	6
<a href="#"><u>Petites entreprises</u></a> .....	8
<a href="#"><u>Grands expéditeurs de courrier</u></a> .....	9
<a href="#"><u>Partis politiques</u></a> .....	9
<a href="#"><u>Syndicats des postes</u></a> .....	10
<a href="#"><u>Organisations représentant les aînés et les personnes ayant des limitations fonctionnelles</u></a> .....	11
<a href="#"><u>Postes Canada prévoit réaliser des économies, mais celles-ci se feront au détriment d'autres segments de la société</u></a> .....	12
<a href="#"><u>La population</u></a> .....	12
<a href="#"><u>Limitations fonctionnelles et mobilité réduite</u></a> .....	13
<a href="#"><u>Municipalités</u></a> .....	17
<a href="#"><u>Problèmes propres aux centres urbains densément peuplés</u></a> .....	17
<a href="#"><u>Examen des emplacements de bpcom</u></a> .....	18
<a href="#"><u>Malpropreté</u></a> .....	18
<a href="#"><u>Enlèvement de la neige</u></a> .....	19
<a href="#"><u>Vol et vandalisme</u></a> .....	20
<a href="#"><u>INCIDENCE SUR LA VALEUR IMMOBILIÈRE</u></a> .....	20
<a href="#"><u>Associations communautaires</u></a> .....	21
<a href="#"><u>Destinataires du courrier</u></a> .....	21
<a href="#"><u>Système canadien de soins de santé</u></a> .....	22
<a href="#"><u>L'environnement</u></a> .....	24
<a href="#"><u>Conclusion</u></a> .....	24
<a href="#"><u>Annexe « A »</u></a> .....	25
<a href="#"><u>Annexe « B »</u></a> .....	32

<a href="#">Annexe « C »</a> .....	33
<a href="#">Annexe « D »</a> .....	38
<a href="#">Bibliographie</a> .....	44

## **INTRODUCTION**

De nombreuses administrations postales tentent de surmonter les problèmes causés par une baisse des volumes de courrier. Toutefois, le Canada est le premier pays à annoncer qu'il compte mettre fin au service de livraison à domicile et obliger tous les ménages à aller chercher leur courrier dans une boîte postale communautaire (BPCOM).

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.

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. Il se penche sur les économies que la direction de Postes Canada compte réaliser et les coûts additionnels qui seront assumés par la population, les aînés, les personnes ayant des limitations fonctionnelles, les municipalités, les associations communautaires, les destinataires du courrier et le système de soins de santé du Canada. De plus, le document examine les conséquences qu'aura sur l'environnement la relocalisation de la livraison du courrier ailleurs qu'au domicile des destinataires.

Le présent document veut offrir un complément d'information à l'analyse présentée dans les documents rédigés par Andreas Haller, Christian Jaag et Ures Trinkner sur le calcul du coût net de l'obligation d'assurer la livraison à domicile du courrier (2013), Frédéric Fustier, Lionel Janin et Racha Sahly sur les gains et pertes éventuels associés à une levée partielle de l'obligation d'assurer la livraison à domicile du courrier (2014), Paul Hodgson, Malcolm Shaw et Helen Duignan sur la réorganisation de l'obligation d'assurer un service universel de la Nouvelle-Zélande et Kari Elkelä, Heikki Nikali et Päivi Rokkanen sur les options pour palier à une baisse des volumes de courrier (2014).

## **RENDEMENT FINANCIER ET RAISONS ÉCONOMIQUES AVANCÉES POUR JUSTIFIER LES COMPRESSIONS**

Postes Canada soutient avec vigueur qu'elle doit éliminer la livraison à domicile et adopter d'autres mesures pour maîtriser ses coûts et demeurer financièrement autonome.

Le 11 décembre 2013, Postes Canada a annoncé l'adoption d'un plan d'action en cinq points destiné à réduire ses coûts d'environ un milliard \$ par année d'ici 2020. 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. Au moment d'annoncer ces changements, la Société canadienne des postes a indiqué que « la

réalisation du plan va [lui] permettre de redevenir rentable d'ici 2019. » (Postes Canada 2013) Il s'agissait d'une déclaration bien étrange puisque, dans son rapport annuel de 2012, Postes Canada avait déclaré des profits de 94 millions \$.

Les mesures draconiennes prévues dans le plan d'action 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.

Dès le départ, le plan d'action de Postes Canada a été justifié par des renseignements erronés. 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.

### **RAPPORT DU CONFERENCE BOARD DU CANADA : PRÉVISIONS ERRONÉES, PARTIS PRIS ET REFUS D'EXAMINER LES OPTIONS DE RECHANGE**

Dans le communiqué de presse annonçant son plan d'action, Postes Canada affirme ce qui suit : « Le Conference Board du Canada a annoncé que Postes Canada pourrait enregistrer des pertes financières avoisinant un milliard de dollars d'ici 2020 à moins d'apporter des changements fondamentaux à ses activités. » (Postes Canada 2013) Dans le plan en cinq points, on peut lire l'énoncé suivant : « Le Conference Board du Canada a indiqué que selon ses projections, Postes Canada pourrait perdre environ un milliard de dollars par année d'ici 2020. » (Postes Canada 2013).

Les prévisions financières sur lesquelles Postes Canada prend appui pour justifier les compressions draconiennes étaient erronées. Le Conference Board est arrivé au chiffre d'un milliard \$ en tenant pour acquis 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. Comparons maintenant ces prévisions au rendement réel de Postes Canada pour cette même période.

Comme l'indique le Tableau 1, Postes Canada n'a pas subi de graves pertes financières au cours des années qui ont immédiatement suivi la publication du rapport du Conference Board. En fait, au lieu d'une perte cumulative de 950 millions \$, Postes Canada a réalisé des profits d'exploitation au cours de cette période.

**Tableau 1****Rendement de Postes Canada par opposition aux prévisions du Conference Board**

	<b>Profits d'exploitation de Postes Canada (perte) (millions \$)</b>		
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Prévisions du Conference Board	(250)	(300)	(400)
Résultat de Postes Canada *	+77	(269)	+204

*\* Selon les rapports annuels de Postes Canada*

Il faut aussi noter que les résultats de 2013 ont été grandement influencés par l'application de nouvelles normes internationales d'information financière à Postes Canada. N'eût été des modifications à la norme comptable internationale 19 (IAS 19), la SCP aurait déclaré des profits très importants en 2013.

Outre ses projections financières erronées, d'autres aspects du rapport nous amènent à douter de la sagesse de toute décision fondée sur les résultats de l'étude du Conference Board. En effet, le rapport se trompe aussi dans ses projections sur les volumes de courrier. 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. Le rapport a aussi grandement sous-estimé l'augmentation des volumes de colis que connaît Postes Canada.

Il y a également lieu de remettre en question l'impartialité du rapport. Tout d'abord, comme nous l'avons mentionné plus tôt, le rapport a été commandé et payé par la SCP. 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. De plus, il a conseillé le Parti conservateur sur les données provenant de sondages menés durant la campagne électorale de 2006.

Enfin, peut-être que la faute la plus accablante du rapport du Conference Board, ce sont ses omissions, c'est-à-dire les questions qu'il n'aborde pas. Le rapport mentionne que d'autres administrations postales se tournent vers la prestation de services financiers et bancaires pour compenser la réduction des volumes de la poste-lettres. Le Conference Board refuse toutefois de se pencher dans son rapport sur la faisabilité de telles initiatives à Postes Canada.

## PROJECTIONS FINANCIÈRES ET ÉTATS FINANCIERS DE POSTES CANADA

Lorsqu'on examine la situation financière de Postes Canada, il est très important de tenir compte du manque d'uniformité et de crédibilité de ses états financiers.

En effet, la direction de Postes Canada a tendance à toujours présenter l'image la plus négative possible de ses perspectives financières.

**Tableau 2**

**Résultats financiers globaux par opposition au plan d'entreprise de Postes Canada  
(Millions \$)**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Résultat net consolidé de Postes Canada	281	439	(188)	94	(29)	198
Plan d'entreprise de Postes Canada	71	48	95	20	(256)	(206)

*Source : Rapports annuels et plans d'entreprise de Postes Canada*

Comme l'indique le Tableau 2, la direction de Postes Canada a tendance à toujours grandement sous-estimer, sauf en 2011, son rendement financier. Au cours de la période de cinq ans de 2009-2010 à 2012-2014, Postes Canada avait prévu des pertes totales de 323 millions \$, mais elle a en fait réalisé des profits totalisant 983 millions \$, un écart net de 1 306 000 \$.

Le rendement de Postes Canada en 2011 mérite d'être examiné de plus près, puisque la totalité des pertes enregistrées cette année-là sont attribuables à deux incidents ponctuels qui ne témoignent en rien de sa situation financière continue. En mai 2012, Postes Canada a publié son rapport annuel pour l'année 2011 dans lequel elle fait état d'une perte nette de 188 millions \$. Ce montant 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, en défaveur de Postes Canada, dans une plainte en matière d'équité salariale. Le jugement de la Cour obligeait 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. Nous estimons qu'il se situe entre 170 et 250 millions \$. Ces deux dépenses non récurrentes, jumelées aux répercussions financières des grèves tournantes et du lock-out (estimées à 58 millions \$), expliquent largement les pertes financières subies par Postes Canada en 2011. Il n'était pas nécessaire de planifier l'avenir en fonction de ces coûts ponctuels.

Si nous tenons compte de l'inexactitude démontrée des projections du Conference Board, des prévisions financières toujours exagérément négatives de la direction de Postes Canada

et des profits très importants réalisés en 2014, nous constatons qu'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.

## COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

La direction de Postes Canada a aussi justifié ses compressions imposées au service postal en prétextant avoir reçu l'appui de la population. Elle a soutenu que les consultations menées en 2013 avaient révélé l'appui de la population, y compris des aînés, à la conversion aux boîtes postales communautaires. Rien n'est plus faux.

Postes Canada a entamé son processus de consultation au moment de la parution d'un rapport du Conference Board du Canada intitulé « *L'avenir du service postal au Canada* ». En plus de sa collaboration avec le Conference Board, 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, où Postes Canada prétend avoir mené des consultations, 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 représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles. La plupart des gens ne savaient même pas que Postes Canada leur demandait leur avis sur son avenir.

Néanmoins, 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. La page Web invitait aussi les gens à envoyer leurs commentaires par la poste.

Le STTP a passé en revue et a analysé les commentaires recueillis au moyen de la page Web sur « *L'avenir de Postes Canada* » d'avril à Octobre 2013. (Le Syndicat n'avait pas accès aux commentaires envoyés par la poste). Voici ce qu'il a constaté :

- Moins de 20 % des gens ont suggéré des réductions de service;
- Près de trois personnes sur dix ont expressément indiqué qu'elles ne voulaient pas de réductions de service ou qu'elles ne souhaitaient pas de changement à l'offre de service actuelle;
- Plus de 45 % des gens qui ont fait mention de la livraison du courrier ont indiqué qu'ils ne voulaient pas de changement au service de livraison, et près de 7 % ont dit souhaiter une expansion des services de livraison;



- Seulement 15 % des répondants ont proposé de remplacer la livraison à domicile et la livraison aux boîtes aux lettres rurales par un service de livraison à des boîtes postales communautaires;
- Près de 14 % des gens ont dit que Postes Canada devrait offrir davantage de services.

Bref, très peu de gens ont proposé le genre de réductions de service que Postes Canada a présentées dans son plan d'action en cinq points, et ce, même si la fausse menace d'un effondrement financier imminent les encourageait à le faire. Postes Canada s'est contentée de commentaires anecdotiques pour appuyer son assertion selon laquelle il existerait un vaste appui populaire en faveur des boîtes postales communautaires. Elle n'a fourni aucun résultat objectif ou quantitatif pour appuyer cette affirmation.

## **POINTS DE VUE DES INTERVENANTS**

### **LA POPULATION**

L'annonce de Postes Canada selon laquelle elle allait convertir la livraison à domicile du courrier n'a pas reçu l'appui d'une majorité de la population. Selon un sondage d'opinion publique réalisé en décembre 2013 par la firme Angus Reid, pas moins de 58 % des répondants ont dit s'opposer à la conversion aux boîtes postales communautaires, et 38 % ont affirmé être en faveur de cette mesure. Comme on pourrait 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 : 73 % d'entre eux s'opposent à la conversion aux BPCOM. 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 ». De plus, 71 % des répondants ont dit s'inquiéter de la perte de 6 000 à 8 000 emplois causée par les compressions.

Il convient aussi de noter la préférence des gens en faveur du service de livraison à domicile. En 2005, dans le cadre d'un projet pilote conjoint entre le Syndicat et Postes Canada, 98 ménages de Burlington (Ontario), desservis par la livraison à des boîtes postales communautaires, ont obtenu le service de livraison à domicile. En réponse à un sondage mené dans le cadre du même projet, 83 % des répondants ont indiqué qu'ils préféraient la livraison à domicile.

### **MUNICIPALITÉS**

Les élus municipaux des collectivités touchées sont aussi très largement opposés au changement imposé par Postes Canada. Jusqu'à maintenant, 574 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 (voir l'annexe A).

Certaines villes ne se sont pas contentées d'adopter des résolutions s'opposant à l'installation de BPCOM sur leur territoire. À Montréal, par exemple, la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise (un comité composé des maires et conseillers de la ville et des arrondissements) a tenu trois journées d'audiences publiques au sujet du plan de Postes Canada visant à mettre fin à la livraison à domicile et à la remplacer par des boîtes postales communautaires. Des représentants de Postes Canada, des syndicats, des groupes communautaires, des particuliers et des entreprises ont comparu devant la Commission, qui a aussi reçu des rapports de recherche du personnel de la ville.

Après les audiences, le Comité a rendu public son rapport dans lequel il recommande que la Ville et l'agglomération de Montréal :

- considèrent tous les recours possibles et fassent pression auprès du gouvernement fédéral et de Postes Canada pour mettre fin à l'implantation de nouvelles boîtes postales communautaires sur leur territoire;
- 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;
- 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 pour qu'elle puisse suivre la contestation judiciaire déposée par le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, ainsi que 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 de faire état du coût, estimé à 522 \$ par emplacement, de l'examen par le personnel de la ville de chaque emplacement proposé par la Société pour assurer le respect des règlements municipaux, le rapport cerne les questions qui exigeront l'attention de la ville. Il s'agit des questions suivantes :

- Demandes d'installation de trottoirs là où il n'y en a pas en ce moment;
- Installation de rampes additionnelles d'approche du trottoir pour faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant ou qui circulent avec une poussette;
- Responsabilités additionnelles relatives à l'enlèvement de la neige pour les propriétaires des terrains adjacents aux BPCOM et le personnel de la ville;
- Installation d'enseignes additionnelles près des boîtes postales communautaires pour faire part des changements au règlement relatif au stationnement;
- Réduction des places où stationner sans enfreindre le règlement à certains endroits;

- Demandes de lampadaires additionnels pour améliorer la visibilité et la sécurité autour des emplacements de boîtes postales communautaires;
- Demandes de récipients à déchets additionnels autour des emplacements de boîtes postales communautaires pour que les gens puissent y mettre le courrier non désiré;
- Problèmes de graffiti ou de vandalisme aux boîtes postales communautaires et terrains privés adjacents;
- Éventuels conflits d'arrêts d'autobus;
- Entrave à la circulation des bicyclettes;
- Réclamations accrues contre la municipalité pour lésions corporelles ou dommages à la propriété relativement à l'utilisation de ces boîtes postales communautaires.

Après la publication du rapport, 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. Elle a fixé à 200 \$ le coût de ce permis. 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. Au moment de rédiger le présent document, la Ville tentait d'obtenir une injonction de la Cour interdisant à Postes Canada d'aller de l'avant.

## **PETITES ENTREPRISES**

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) représente 109 000 petites et moyennes entreprises dans toutes les régions du pays. La FCEI était très préoccupée par les importantes augmentations de tarifs postaux annoncées dans le plan en cinq points de Postes Canada. Le plan indiquait que le prix des timbres à l'unité augmenterait de 59 %, tandis que celui des carnets et des rouleaux de timbres augmenterait de 35 %. De plus, le plan indiquait que le tarif du courrier déjà trié et le tarif préférentiel allaient augmenter de 15 %, tandis que le tarif du courrier affranchi à l'aide d'une machine à affranchir augmenterait de 19 %. (Voir l'annexe B – Tarification annoncée dans le plan d'action 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 postés. Elle a aussi affirmé que les deux tiers de ses membres appuient la conversion aux boîtes postales communautaires.

La FCEI a soutenu que, pour demeurer pertinente à l'avenir, Postes Canada devrait adopter des mesures énergiques de réduction des coûts, comme les salaires et les prestations de retraite, au lieu d'augmenter les tarifs. Elle a affirmé que les augmentations de tarifs ne

feraient qu'accélérer la diminution des volumes de courrier expédié par les petites entreprises. En bout de ligne, Postes Canada n'a pas accepté de réduire les augmentations de tarifs. Elle a toutefois mis en place des rabais temporaires pour les petites entreprises et les organismes de bienfaisance. La FCEI a reconnu ce répit financier, mais elle a affirmé qu'il ne permettait pas de compenser les frais additionnels que les entreprises devront assumer.

## **GRANDS EXPÉDITEURS DE COURRIER**

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. L'ANGUP a dit à Postes Canada et au gouvernement fédéral de refaire ses devoirs relativement au plan en cinq points. Elle a signalé que la clientèle et Postes Canada ne s'entendaient pas du tout sur les tarifs et la livraison à domicile. Selon l'ANGUP, en imposant des tarifs élevés, Postes Canada risquait de perdre sa clientèle, ce qui déstabiliserait rapidement ses revenus. En mars 2014, Postes Canada a annoncé certains rabais temporaires, qui ont été bien accueillis par l'ANGUP, et elle a aussi accepté de réduire les exigences de volume minimales pour les utilisateurs de médiaposte avec adresse (jusqu'à 500 articles) et les grands utilisateurs du service de poste-lettres à tarifs préférentiels (de 5 000 à 1 000 articles de courrier mécanisable). L'ANGUP a exprimé son mécontentement à l'égard de l'imposition d'une augmentation inattendue des tarifs de la poste-lettres des entreprises de 15 %, mais s'est dite satisfaite de la réduction de l'exigence de volume minimal.

## **PARTIS POLITIQUES**

Le Parti conservateur du Canada, qui est au pouvoir, appuie pleinement l'élimination de la livraison à domicile et les autres compressions annoncées dans le plan en cinq points de Postes Canada. Il a émis un communiqué de presse accordant son plein appui au plan de Postes Canada le même jour de l'annonce du plan. De plus, 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, mais elles pourraient bien être déclenchées plus tôt.

Le Nouveau Parti démocratique, qui est l'Opposition officielle à la Chambre des communes, imposerait un moratoire sur la conversion aux boîtes postales communautaires. Il se dit aussi en faveur du rétablissement de la livraison à domicile.

Le Parti libéral du Canada imposerait immédiatement un moratoire sur la décision d'éliminer la livraison du courrier à domicile et s'engage à mener un examen complet du plan d'entreprise de Postes Canada.

Le Parti vert ordonnerait à Postes Canada de mettre fin aux changements énoncés dans le plan en cinq points et consulterait la population sur l'avenir de Postes Canada. Il appuie aussi le rétablissement de la livraison du courrier à domicile.

Le Bloc Québécois ordonnerait à Postes Canada de mettre fin aux changements énoncés dans le plan en cinq points et consulterait la population sur l'avenir de Postes Canada.

## **SYNDICATS DES POSTES**

Les syndicats des postes ont dénoncé le plan en cinq points de Postes Canada. Le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP), qui représente environ 50 000 travailleuses et travailleurs en milieu urbain et en milieu rural, a immédiatement émis un communiqué de presse, affirmant qu'il s'agissait d'une décision insensée et à courte vue. Le Syndicat a fait valoir que d'autres administrations postales faisaient preuve d'innovation pour faire face aux changements, mais que Postes Canada se contentait de compressions et d'augmentations de tarifs qui risquaient de nuire à l'entreprise. Il a soutenu que Postes Canada pourrait préserver le service postal public et améliorer sa situation financière en élargissant son service de livraison des colis et en offrant des services bancaires et financiers rentables.

Le STTP a aussi envoyé une lettre à Lisa Raitt, ministre responsable de la Société canadienne des postes, pour dénoncer l'appui du gouvernement au plan en cinq points. Le Syndicat a déclaré qu'il était inconcevable que des compressions d'une telle ampleur se fassent sans la tenue de consultations publiques en bonne et due forme. Il a prié le gouvernement de mettre le plan en suspens et 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. Le Syndicat a déclaré que la décision du gouvernement d'appuyer le plan en cinq points était une mauvaise décision et qu'il allait y mener une lutte de tous les instants.

Le STTP a tenu parole. En décembre 2013, il a lancé la campagne Sauvons Postes Canada et cette campagne continue de prendre de l'ampleur. Les membres du STTP ont fait signer des pétitions, ont manifesté, ont fait du porte-à-porte et ont participé à bien d'autres activités d'un bout à l'autre du pays. En collaboration avec les autres syndicats des postes et leurs alliés, ils ont suscité un appui public très important et ont réussi à obtenir un engagement des partis de l'opposition à imposer un moratoire sur l'élimination de la livraison à domicile ou à y mettre fin s'ils sont portés au pouvoir. Le NPD et le Parti vert appuient aussi le rétablissement de la livraison à domicile pour ceux et celles qui ont perdu ce service. De plus, la plupart des partis se sont prononcés contre les augmentations de tarifs et les autres compressions annoncées dans le plan en cinq points de Postes Canada.

L'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, qui représente environ 5 500 personnes travaillant dans les bureaux de poste ruraux, s'est aussi opposée au plan en cinq points de Postes Canada. Elle a affirmé que les changements annoncés constituaient une mauvaise décision et qu'ils avaient été apportés sans aucune consultation auprès de la population, des entreprises, des syndicats et des collectivités. L'ACMPA s'est particulièrement opposée à la décision de rationaliser le réseau postal public et d'accroître

le recours à des comptoirs postaux exploités par le secteur privé (franchises). Elle a affirmé que Postes Canada devrait plutôt ajouter de nouvelles sources de revenus, comme les services bancaires postaux. 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. L'étude présente les résultats d'un sondage mené auprès de 3 326 bureaux de poste ruraux. Elle montre qu'environ 1 178 des 2 620 bureaux de poste qui ont répondu au sondage étaient situés dans des collectivités qui ont un bureau de poste, mais aucune succursale bancaire ni caisse populaire.

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. Le SEPC représente environ 1 400 travailleuses et travailleurs qui occupent des postes administratifs, de secrétariat, techniques et professionnels. Le Syndicat a exprimé des préoccupations au sujet des répercussions sur les services, la population, les emplois, les aînés et les personnes ayant des limitations fonctionnelles. De plus, l'AFPC a exhorté les gouvernements de tous les paliers à rejeter les réductions de service et a demandé à Postes Canada d'adopter des stratégies novatrices, comme les services bancaires, l'accès public à Internet et l'expansion de la livraison des colis.

## **ORGANISATIONS REPRÉSENTANT LES ÂÎNÉS ET LES PERSONNES AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES**

Comme nous l'avons déjà mentionné, Postes Canada n'a pas rencontré les groupes représentant les aînés et les personnes ayant des limitations fonctionnelles avant d'annoncer sa décision d'éliminer la livraison à domicile du courrier.

Peu après l'annonce de la Société, le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) a déclaré à un comité parlementaire que l'élimination de la livraison à domicile aurait des répercussions négatives sur les Canadiens et Canadiennes ayant des limitations fonctionnelles. Le CCD est une organisation nationale de défense des droits des personnes avec déficiences, œuvrant pour l'avènement d'un Canada accessible et inclusif. Il a déclaré 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.

Le CCD a cerné un certain nombre d'obstacles que les BPCOM imposeraient aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Par exemple, il a indiqué qu'il serait difficile, sinon impossible, pour les personnes en fauteuil roulant ou qui utilisent d'autres aides à la mobilité, de se rendre à la BPCOM par mauvais temps. Il a aussi affirmé que les personnes ayant des limitations fonctionnelles pourraient se sentir vulnérables en allant chercher leur courrier à une BPCOM, surtout si elles habitent dans un quartier dangereux où les coûts de logement sont moins élevés. Le CCD a fait remarquer qu'un grand nombre de personnes ayant des limitations fonctionnelles ont un revenu modeste. De plus, le Conseil a prévenu que le fait de confier à une autre personne la tâche d'aller chercher le courrier n'était pas une solution, puisque cette mesure entraverait le droit à la vie privée et causerait des

problèmes aux femmes ayant des limitations fonctionnelles qui vivent dans des environnements violents.

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. Certains groupes ont des préoccupations semblables à celles exprimées par le CCD, tandis que d'autres ont réclamé qu'on mette fin aux compressions ou que le gouvernement tienne des consultations avant d'apporter des changements aussi importants au service postal public.

Certaines organisations ont intenté des poursuites judiciaires contre l'élimination du service de livraison à domicile. 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 canadiennes 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.

La contestation judiciaire a été déposée par le Réseau d'action des femmes handicapées du Canada, l'Alberta Network for Mental Health, l'Arch Disability Law Centre, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, la Fédération nationale des retraités, l'Association des syndicalistes retraités du Canada et mesdames Patricia Israel et Susan Dixon.

## **POSTES CANADA PRÉVOIT RÉALISER DES ÉCONOMIES, MAIS CELLES-CI SE FERONT AU DÉTRIMENT D'AUTRES SEGMENTS DE LA SOCIÉTÉ**

### **LA POPULATION**

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 (voir annexe « C »).

Stratcom a sondé 497 des 100 000 ménages qui ont perdu le service en 2014.

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 les personnes ayant subi un accident, 8,5 % (9) ont nécessité des soins médicaux.

Les problèmes liés aux boîtes postales communautaires les plus souvent *éprouvés* par les répondants sont les suivants :

- Accès difficile en raison de la neige (44 %);
- Détritus (42 %),
- Accès difficile en raison de serrures gelées (36 %)
- Hausse de la circulation automobile (34 %)

Quant aux préoccupations les plus souvent *exprimées*, il s'agit des suivantes :

- Accès difficile en raison de la neige (61 % des répondants ont dit être assez ou très préoccupés par cette question)
- Détritus (60 % des répondants ont indiqué être assez ou très préoccupés par cette question)
- Accidents, comme les chutes et les glissades (59 % des répondants ont indiqué être assez ou très préoccupés par cette question)
- Accès difficile en raison de serrures gelées (59 % des répondants ont dit être assez ou très préoccupés par cette question)

Le sondage a été mené en ligne, du 20 février au 4 mars 2015, en français et en anglais, auprès d'un panel exclusif. Il a eu recours à un échantillonnage de commodité et, par conséquent, il n'est pas pleinement représentatif de la population en général en raison de la non-disponibilité de données démographiques censitaires au niveau des régions de tri d'acheminement (trois premiers caractères du code postal). Le sondage a utilisé l'échantillon le plus vaste possible parmi le panel en ligne en tenant compte des contraintes géographiques. Le sondage visait à déterminer si les résidents qui sont maintenant desservis par des boîtes postales communautaires ont des préoccupations par rapport à celles-ci, et s'ils ont subi des lésions corporelles relativement à l'utilisation de ces boîtes. Les résultats du sondage indiquent l'existence de graves préoccupations par rapport aux BPCOM et d'un nombre étonnant de blessures relativement à leur utilisation, ce qui justifierait la tenue d'une enquête plus approfondie.

## **LIMITATIONS FONCTIONNELLES ET MOBILITÉ RÉDUITE**

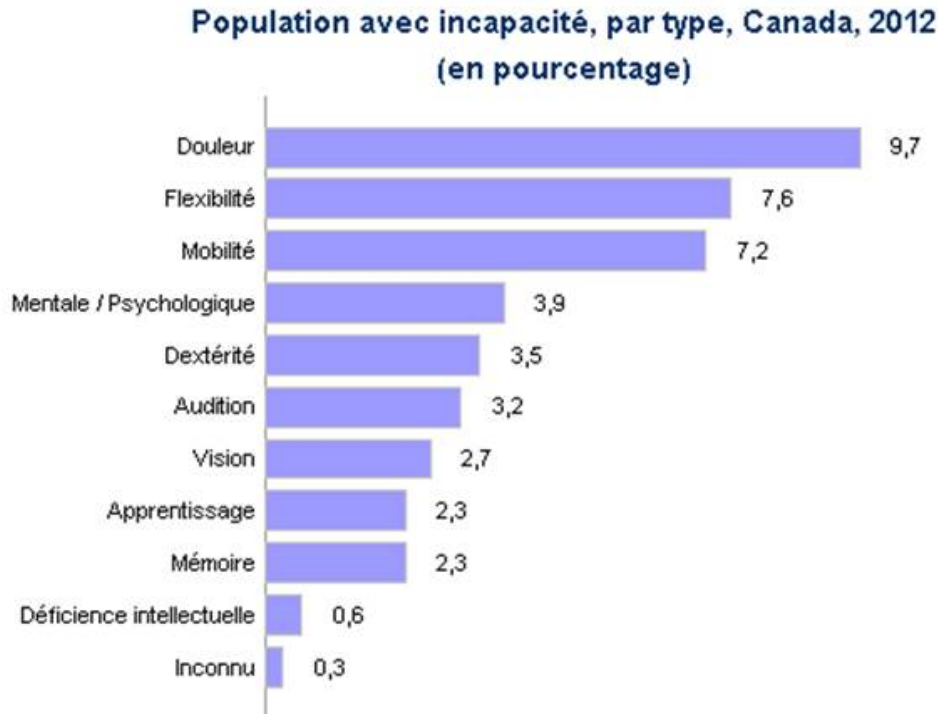
Un examen de la situation des personnes âgées et des personnes à mobilité réduite révèle combien la haute direction de Postes Canada est déconnectée de la réalité. Après l'annonce de Postes Canada de décembre 2013, le STTP a confié à une chercheuse indépendante,



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.

Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012, la définition de l'incapacité comprend les personnes qui indiquent être (parfois, souvent ou toujours) limitées dans leurs activités quotidiennes en raison d'une condition ou d'un problème de santé à long terme, ainsi que les personnes qui affirment être rarement limitées, mais qui sont incapables d'accomplir certaines tâches sans aide. En utilisant cette définition, Statistique Canada estime qu'il y a environ 3,8 millions de Canadiennes et Canadiens (soit 13,7 % de la population âgée de 15 ans et plus) qui sont limités dans leurs activités quotidiennes en raison d'une incapacité. En 2012, parmi la population en âge de travailler (de 15 à 64 ans), une personne sur 10 a déclaré avoir une incapacité. Cette proportion était d'un peu plus d'une personne sur trois chez les aînés (65 ans et plus).

Les types d'incapacité les plus souvent rapportés par les adultes canadiens sont la douleur (9,7 %), la perte de flexibilité (7,6 %) et la réduction de la mobilité (7,2 %). Ces trois types d'incapacité sont aussi les plus courantes chez les personnes âgées, mais leur prévalence y est beaucoup plus élevée : douleur (22,1 %), réduction de la mobilité (20,5 %) et perte de flexibilité (19,3%).



Prévalence de l'incapacité selon le type, Canada, 2012

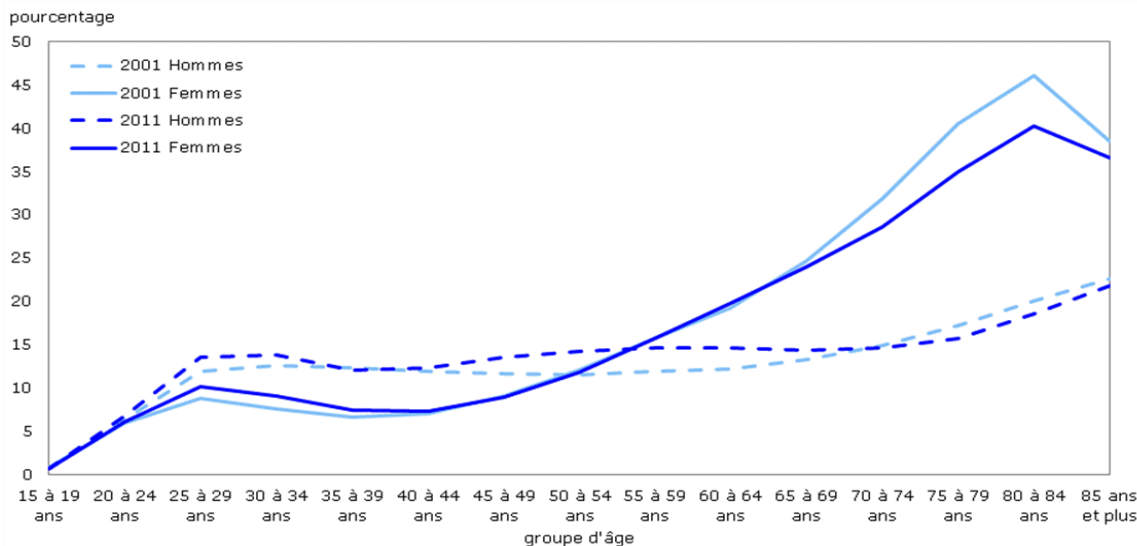
Source : Statistique Canada. (2012). *Prévalence de l'incapacité selon le type, Canada, 2012.*

Dans le cadre des discussions que le STTP a tenues avec des organismes de défense des droits des personnes ayant une incapacité, ceux-ci lui ont fait part des trois grandes préoccupations de leurs membres par rapport aux BPCOM : la sécurité, la sûreté et l'accessibilité. De nombreuses personnes craignent de se sentir vulnérables en allant chercher leur courrier (p. ex., chèque de pension, rente d'invalidité, chèque de services sociaux, carte bancaire, carte d'identité) et d'être des cibles faciles pour les voleurs. Quant à la sûreté et à l'accessibilité, les gens craignent que les BPCOM soient inaccessibles en raison du mauvais temps, surtout en hiver. Souvent les BPCOM ne sont pas déneigées, ce qui les rend inaccessibles. Bon nombre d'entre elles se trouvent dans des rues où il n'y a pas de trottoir, ce qui augmente les risques pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou à l'aide d'un déambulateur, d'un triporteur, etc.

Les aînés représentent le segment de la population qui connaît la croissance la plus rapide, non seulement au Canada, mais à l'échelle mondiale. Au Canada, au cours des deux prochaines années, le nombre de personnes âgées de plus de 65 ans dépassera celui des jeunes de moins de 25 ans. Pour mieux comprendre comment la conversion aux BPCOM touchera les personnes âgées vivant dans les onze premières collectivités choisies par Postes Canada, le STTP a eu recours aux services de Statistique Canada pour obtenir des données précises sur les personnes de 65 ans et plus qui ont déclaré une incapacité, qui font partie de la catégorie de faible revenu et qui vivent dans un quartier appelé à perdre le service de livraison à domicile. Ces personnes sont celles qui ont le moins d'options de rechange et qui seront les plus durement touchées par la fin de la livraison à domicile. Les résultats sont inquiétants. Par exemple, dans les secteurs de la ville de Repentigny qui perdront le service de livraison à domicile (selon les trois codes postaux sélectionnés à cette fin par Postes Canada), nous avons constaté ce qui suit : de 8,2 % à 10,6 % des résidents âgés (65 ans et plus) font partie de ménages à faible revenu, et de 30,9 % à 36,4 % de ces personnes déclarent avoir de la difficulté à exécuter leurs activités quotidiennes. Les résultats sont disponibles pour l'ensemble des onze premières collectivités visées par la conversion aux BPCOM.

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. La fréquence des personnes qui vivent seules – après l'âge de 50 ans chez les femmes, et de 70 ans chez les hommes – a augmenté tant chez les femmes que chez les hommes. 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 %). Par conséquent, l'option qui consiste à nommer un mandataire qui aura la tâche d'aller chercher le courrier à la BPCOM représente un problème de plus, car que faire si l'on a pas dans son entourage une personne digne de confiance ou qui peut rendre ce service de façon régulière, ou encore si l'on n'a pas les moyens de payer les services d'un tel mandataire? Le recours à un mandataire peut aussi mettre en cause la protection des renseignements personnels, puisque le courrier peut contenir des documents importants, comme des relevés bancaires, des chèques de pension alimentaire ou autres, des documents judiciaires, etc. 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. Cette mesure va donc totalement à l'encontre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées qui reconnaît « l'importance pour les personnes handicapées de leur autonomie et de leur indépendance individuelles, y compris la liberté de faire leurs propres choix (Nations Unies 2006, 2). »



Sources : *Adaptation de données de Statistique Canada, Recensement, 2001 et 2011.*

Pourcentage de personnes âgées de 15 ans et plus vivant seules, selon le groupe d'âge, Canada, 2001 et 2011

Il n'est pas surprenant que la direction de Postes Canada ignore la réalité des gens ayant une incapacité, car elle a négligé de consulter véritablement les organismes de défense des droits des personnes ayant une incapacité avant de décider de remplacer le service de livraison à domicile par des boîtes postales communautaires. Ce n'est qu'après-coup que Postes Canada a déclaré qu'elle « solliciterait les suggestions des divers milieux qui connaissent le mieux les besoins des personnes à mobilité réduite ou atteintes d'autres affections graves (Postes Canada 2014) ». Et même là, la majorité des organismes avec qui Caryl-Anne Stordy a communiqué n'ont pas été contactés par Postes Canada. De plus, lorsque cette dernière a tenu des consultations, elle a gardé les résultats secrets et n'a pas publié de plan d'action sur les moyens à prendre pour répondre aux préoccupations des personnes âgées et des personnes à mobilité réduite. 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. Selon M. Francescutti, les personnes âgées,

malades ou ayant de la difficulté à se déplacer devront non seulement payer les frais du certificat médical, mais elles devront aussi s'exposer inutilement à des patients malades pour obtenir le certificat. Il a aussi ajouté que cette mesure avait été prise sans aucune consultation avec l'Association.

En omettant d'expliquer les mesures qu'elle entendait prendre à l'intention des personnes ayant une incapacité, Postes Canada a démontré une fois de plus toute l'improvisation de sa stratégie. De même, le STTP a demandé à trois reprises à Postes Canada de lui fournir davantage d'information sur les mesures annoncées. Voici qu'elle a été sa réponse : « nous aurons besoin de 635 jours [soit un an, huit mois et 27 jours] pour vous répondre, étant donné que nous devons mener des consultations pour vous fournir l'information demandée. ».

Les citoyennes et citoyens ont le droit de s'attendre à ce que leurs gouvernements les aident à maintenir leur indépendance et leur autonomie. Les conséquences des changements inutiles et irréfléchis à la livraison du courrier ne feront qu'accroître l'insécurité et réduire l'autonomie des personnes les plus vulnérables de notre société.

## **MUNICIPALITÉS**

Le remplacement de la livraison à domicile par des boîtes postales communautaires se traduira par des coûts supplémentaires pour les municipalités. Ces dernières ne pourront pas échapper aux frais supplémentaires occasionnés par les examens des lieux et l'enlèvement des déchets. De nombreuses municipalités ont constaté une importante augmentation des frais de surveillance policière, surtout lorsque les vols de courrier aux BPCOM impliquent des organisations criminelles qui se spécialisent dans le vol d'identité.

Il se pourrait aussi que la valeur immobilière des propriétés situées à proximité des BPCOM doive être ajustée à la baisse, entraînant ainsi une diminution des revenus tirés de l'impôt foncier. De plus, bon nombre de municipalités ont été tenues de fournir des services à leurs frais, comme l'enlèvement de la neige, étant donné que Postes Canada était incapable de s'acquitter convenablement de ses engagements. Malheureusement, il est aussi fort probable que le nombre de personnes qui se blessent à cause d'une chute durant les mois d'hiver augmentera. Les municipalités et les gouvernements provinciaux seront donc davantage sollicités pour la prestation de services de santé et d'autres mesures de soutien.

## *PROBLÈMES PROPRES AUX CENTRES URBAINS DENSÉMENT PEUPLÉS*

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, il importe de mentionner que les emplacements de ces BPCOM font partie intégrante des plans d'ensemble des complexes domiciliaires en question et qu'ils ont fait l'objet de consultations avec la municipalité et les entreprises de construction. Les BPCOM qui remplaceront le service de livraison à domicile seront installées dans des quartiers qui n'ont pas été conçus pour recevoir ce mobilier de rue. Par conséquent, à de nombreux endroits, les BPCOM créeront de la congestion automobile, du bruit et de la malpropreté.

## *EXAMEN DES EMBLEMENTS DE BPCOM*

Le guide de sélection des emplacements de BPCOM indique que Postes Canada doit respecter le règlement municipal quant à l'endroit choisi pour y installer des boîtes postales communautaires. Dans de nombreuses villes, comme celle d'Hamilton (Ontario), la municipalité exige, avant de délivrer un permis, que la tierce partie qui souhaite installer une structure quelconque sur un terrain municipal soumette l'emplacement à un examen. Dans le cas d'Hamilton, la municipalité estime à 522 \$ le coût d'examen de chacun des emplacements de BPCOM proposés, pour un total de plus de 2 millions \$. Le coût de cet examen repose sur ce qu'il en coûte réellement pour évaluer l'octroi d'un permis de services d'utilité publique. Parmi les différents aspects soumis à l'examen, il y a le stationnement, le passage et les arrêts des véhicules de transport en commun, les traverses piétonnières, les possibles constructions à venir, l'éclairage et le drainage. Le coût en question ne comprend pas les frais permanents associés à la surveillance policière, au ramassage des débris, au traitement des plaintes liées à la congestion automobile, au bruit, etc.

Pour sa part, Postes Canada propose de remettre 50 \$ par boîte postale communautaire, ce qui représente un manque à gagner d'environ 1 888 000 \$ pour les contribuables d'Hamilton. La Ville estime qu'elle devra aussi embaucher l'équivalent plein temps de 1,5 employé pour effectuer l'examen des emplacements.

Le coût de 522 \$ estimé par la Ville d'Hamilton pour l'examen d'un emplacement est très semblable au coût de 525 \$ mis en place dans la Ville de Medicine Hat (Alberta) en février 2015. Postes Canada n'a offert de payer que 50 \$ par emplacement à cet endroit également.

## *MALPROPRETÉ*

De nombreuses municipalités doivent composer avec les problèmes de malpropreté associés aux BPCOM. L'expérience de la ville de Vaughan, au nord de Toronto, est un exemple frappant. La question des débris qui jonchent le sol aux alentours des BPCOM figure à l'ordre du jour du conseil municipal de Vaughan depuis 2007. Après plusieurs tentatives infructueuses de collaboration avec Postes Canada, dont un projet pilote de bacs de recyclage, la municipalité 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 reconnus pour leurs problèmes récurrents de débris. 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.

Il incombe à Postes Canada d'enlever la neige pour permettre l'accès aux BPCOM. Bien qu'il n'existe pas de statistiques nationales quant au nombre de plaintes reçues à ce sujet, la question fait souvent l'objet d'articles dans les journaux et de plaintes de la part de municipalités dans l'ensemble du pays.

Ce problème s'explique en partie par le manque de normes nationales de rendement. À certains endroits, les entrepreneurs sont tenus d'enlever la neige dans les 24 heures suivant une chute de neige. À certains autres endroits, ils ont 48 heures pour le faire. À Fort McMurray (Alberta), les normes varient entre les différents secteurs de la ville.

De plus, il y a un manque total d'uniformité dans les stipulations des contrats. À certains endroits, les entrepreneurs doivent s'assurer d'un accès aux BPCOM à partir de la rue, tandis qu'à d'autres endroits, ils n'ont pas à le faire, et ce, même si un banc de neige causé par le déneigement de la rue bloque l'accès à la BPCOM. C'est ainsi que Patty Thornton, 82 ans, de Keremeos, (Colombie-Britannique) a subi de graves blessures à la tête en tombant devant sa boîte postale communautaire. De la même manière, Alex Tocher, un aîné vivant à Hamilton (Ontario), s'est fracturé une jambe en tentant d'atteindre sa boîte postale communautaire en février 2015.

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. Prenons l'exemple de Mellie Macpherson, une aînée vivant à Moncton (Nouveau-Brunswick), qui, malgré des plaintes répétées à Postes Canada, n'a pas été en mesure de se rendre à sa boîte postale communautaire pendant plus de deux mois à l'hiver, à cause de la négligence de Postes Canada à faire enlever la neige.

Irving Mcleod, 81 ans, de Windsor (Ontario), s'est aussi plaint à de nombreuses reprises du piètre service d'enlèvement de la neige à sa boîte postale communautaire. Ayant besoin de son courrier, M. Mcleod s'est rendu à pied à sa BPCOM, et, une fois devant, a glissé sur la glace et est tombé en se frappant la tête au sol. Il a eu besoin de huit points de suture au-dessus de son œil gauche.

D'une part les résidents ont souvent de la difficulté à atteindre leur boîte postale communautaire à cause de la neige et de surfaces glissantes et, d'autre part, Postes Canada refuse de livrer le courrier aux résidences qui ne dégagent pas la neige et la glace de leur entrée et de leurs marches.

## *VOL ET VANDALISME*

Le problème de vol de courrier aux BPCOM est réel et ne cesse de prendre de l'ampleur. Bien que Postes Canada s'efforce d'étouffer toute nouvelle faisant état de cambriolages et de vandalisme commis à des BPCOM, une recherche rapide dans Internet donne accès à une multitude d'articles relatant de tels incidents. Il est impossible d'obtenir de Postes Canada des données statistiques nationales ou régionales sur le problème de vol aux BPCOM, mais un reportage de la CBC (réseau anglais de Radio-Canada) permet de se faire une idée de l'ampleur du problème. Grâce à une demande d'accès à l'information présentée en Colombie-Britannique, la CBC 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 ont fait l'objet de tels incidents. En décembre 2014, des centaines de résidents de Thunder Bay (Ontario) et de Grande Prairie (Alberta) desservis par des BPCOM ont dû aller chercher leur courrier au bureau de poste à cause de cambriolages à grande échelle aux BPCOM.

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. Afin de clarifier la situation et de permettre la tenue d'une discussion basée sur les faits, le STTP a présenté un certain nombre de demandes d'accès à l'information auprès du Secrétariat de la protection de la vie privée et de l'accès à l'information de Postes Canada. Le STTP demande entre autres à obtenir le nombre d'incidents de vol et de vandalisme commis aux BPCOM.

Il importe que Postes Canada non seulement fasse preuve de plus de transparence au sujet des vols et du vandalisme aux BPCOM, mais qu'elle cesse aussi de tenir un double langage. Fait intéressant, l'un des arguments de vente de Postes Canada en faveur des BPCOM est le fait que les résidents peuvent laisser leur courrier dans la BPCOM s'ils s'absentent de la maison pour un certain temps. Toutefois, dans les faits, Postes Canada avise les résidents des secteurs à risque élevé de vols d'aller chercher leur courrier dès sa livraison.

## *INCIDENCE SUR LA VALEUR IMMOBILIÈRE*

Il y a aussi de très bonnes raisons de croire que l'installation de BPCOM dans des quartiers qui n'ont pas été conçus pour les recevoir entraînera une baisse de la valeur immobilière et du prix des maisons situées à proximité. C'est la conclusion d'une évaluation foncière commandée par le STTP. 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) ». Il indique, dans son rapport, que le bruit et les détritiques ont sans aucun doute un « effet dissuasif ». Il soulève aussi d'autres problèmes, comme la congestion automobile, l'invasion de la vie privée et le vandalisme. Selon lui, les BPCOM ont sur la vente un effet semblable à celui de la proximité d'un chemin de fer ou d'une ligne à haute tension. Dans de tels cas, les vendeurs ont plus de difficultés à trouver des acheteurs potentiels. Selon l'évaluateur, « si un acheteur potentiel a le choix entre deux maisons

identiques sur une même rue, sauf que sur le terrain de la première se trouvent des BPCOM, il est raisonnable de penser qu'il choisira la deuxième, celle sans BPCOM (*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) ».

Nelson Karpa, directeur de l'évaluation à la Ville de Calgary, a déclaré que la Ville examinait la situation et que si elle concluait que les boîtes postales communautaires ont un impact négatif sur le prix de vente des maisons, elle allait ajuster en conséquence la valeur de la propriété et l'impôt foncier exigé.

## **ASSOCIATIONS COMMUNAUTAIRES**

Il convient de noter l'expérience des gens de Kanata, ville située tout près d'Ottawa, qui fait partie des onze premières collectivités visées par la conversion aux boîtes postales communautaires. L'association communautaire des résidents du quartier de Beaverbrook (Kanata Beaverbrook Community Association) a convenu que Postes Canada méritait un « D » pour sa mise en place des BPCOM. Parmi les problèmes que lui reproche l'association, il y a le manque de communication avec les groupes communautaires et la municipalité, la sécurité des piétons à proximité des BPCOM, la sécurité des gens qui viennent y chercher leur courrier et l'intention de la municipalité de construire des trottoirs aux endroits où les BPCOM viennent tout juste d'être installées. Appelé à expliquer pourquoi Postes Canada avait refusé de participer aux assemblées publiques convoquées pour sonder le pouls des résidents, le porte-parole de Postes Canada, Jon Hamilton, a déclaré que Postes Canada ne voulait pas déranger les gens en les convoquant à une assemblée publique.

## **DESTINATAIRES DU COURRIER**

Les citoyennes et citoyens canadiens sont très mécontents de perdre le service de livraison à domicile et de devoir aller chercher leur courrier à une BPCOM. Le STTP a décrit leurs préoccupations dans une lettre qu'il a fait parvenir à M<sup>me</sup> Lisa Raitt, ministre responsable de Postes Canada (voir annexe « D »). La lettre montre que les Canadiennes et Canadiens ont de nombreuses raisons de s'inquiéter des nouvelles boîtes postales communautaires. Bon nombre craignent pour leur sécurité personnelle, surtout en hiver. Les personnes âgées sont particulièrement inquiètes. Certaines sont tombées en allant chercher leur courrier. D'autres, et on peut le comprendre, craignent cette éventualité. Les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou une santé chancelante n'aiment pas non plus l'idée de devoir aller chercher leur courrier à une BPCOM. De même, beaucoup de gens craignent de se rendre à leur BPCOM le soir, notamment les femmes. Le vol et le vandalisme y sont fréquents. Les serrures gelées sont aussi une source de bien des frustrations. Les gens sont également d'avis que les BPCOM nuisent à l'apparence de leur propriété et qu'elles peuvent en réduire la valeur. La présence d'ordures est l'une des plaintes les plus courantes. La



circulation automobile et le stationnement sont aussi d'importantes préoccupations. Enfin, les gens sont frustrés et en colère de ne pas avoir été suffisamment consultés quant à l'abandon du service de livraison à domicile en faveur des BPCOM.

## **SYSTÈME CANADIEN DE SOINS DE SANTÉ**

Remplacer la livraison à domicile par des boîtes postales communautaires compliquera la vie de bien des aînés et des personnes à mobilité réduite. Il faut également prévoir une augmentation du nombre de personnes qui, en allant chercher leur courrier à leur boîte postale communautaire, 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.

Les chutes ont aussi des effets négatifs sur la santé mentale, notamment la peur de tomber, la perte d'autonomie et un isolement accru, la confusion, l'immobilisation et la dépression. En plus d'avoir des répercussions négatives sur la santé physique et mentale, les chutes sont associées à des coûts financiers importants - coûts estimés à deux milliards \$ annuellement, soit une valeur 3,7 fois plus élevée que chez les jeunes adultes.

La majorité des chutes ont entraîné une fracture osseuse, et plus du tiers des hospitalisations liées à une chute chez les personnes âgées étaient associées à une fracture à la hanche. La nécessité de soutien devient évidente, compte tenu de la limitation physique induite par une telle fracture chez les personnes concernées, mais également pour leurs soignants. On devine aussi le fardeau sur le système canadien de soins de santé.

Il ressort également des données que la durée moyenne d'hospitalisation pour les personnes âgées par suite d'une chute est de neuf jours de plus que pour celles admises pour toutes causes confondues. Cet écart montre à l'évidence les coûts disproportionnés afférents aux soins de santé par suite des blessures liées à une chute comparativement à d'autres causes d'hospitalisation. Plus inquiétante encore est la hausse du nombre de décès dus à une chute.

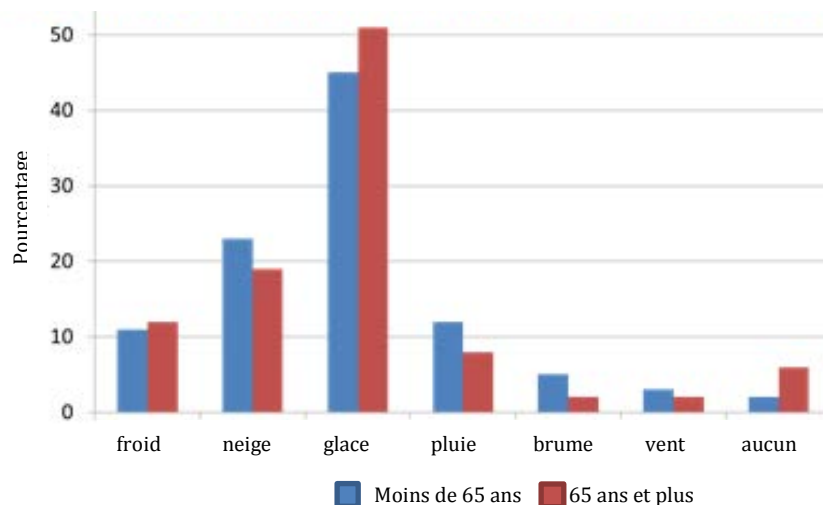
Les chutes sur la glace sont de loin la cause la plus courante de blessures graves liées à l'hiver (à l'exception des collisions impliquant un véhicule à moteur). Elles ont mené à 7 138 admissions à l'hôpital en 2010-2011, soit plus que pour l'ensemble des activités et sports d'hiver combinés. Environ la moitié des cas se sont produits chez les personnes de 60 ans ou plus, et environ 70 % des cas, chez celles de 50 ans ou plus.

Évidemment, les personnes âgées forment le segment de la société le plus susceptible d'éviter les conditions enneigées par crainte de blessures. Une étude de l'Institute of Social Research (université York à Toronto) a établi que 54 % des adultes plus âgés (contre 33 % des adultes plus jeunes) avaient « beaucoup de difficulté » à sortir de chez eux pour se livrer à leurs activités quotidiennes quand tout est glacé à l'extérieur.

Les conditions hivernales augmentent les risques de chute, puisque 16 % 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 se trouveront à jouer le rôle du facteur et, tout comme eux, devront affronter les conditions météorologiques et les risques environnementaux, comme glisser sur une surface glacée. Le fait qu'ils porteront des chaussures inappropriées fera augmenter le risque de chutes. Les chutes chez les personnes âgées coûtent cher et mobilisent de nombreuses ressources en soins de santé. Le nombre de personnes âgées au Canada ne cesse d'augmenter. Selon les estimations, le pays comptait, en 2011, cinq millions de personnes âgées de 65 ans et plus. Ce nombre devrait doubler d'ici les 25 prochaines années, pour atteindre 10,47 millions en 2036. En tenant compte de cette hausse projetée, on prévoit que 3,3 millions de personnes âgées devraient subir au moins une chute, ce qui fera augmenter considérablement les coûts de soins de santé. La conversion aux boîtes postales communautaires arrive à un moment où la population du Canada vieillit. Le fait que de nombreuses personnes âgées se rendront à leur BPCOM augmente le risque de chute, surtout durant les mois d'hiver.

Le sondage Stratcom, dont il a été question un peu plus tôt, révèle que 21,3 % des répondants (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. Ces résultats et ce que nous savons déjà sur l'incidence de la neige et de la glace sur le taux de blessures subies par les personnes âgées confirment l'importance d'examiner plus en profondeur les répercussions de la mise en place des BPCOM sur le taux de chute des personnes âgées durant les mois d'hiver.

Hiver :  
Conditions les plus susceptibles de modifier notre façon d'exécuter nos activités quotidiennes



INSTITUTE FOR SOCIAL RESEARCH  
Celebrating 60 Years of Social Science in the Public Interest

## **L'ENVIRONNEMENT**

Les conséquences environnementales de l'utilisation des boîtes postales communautaires méritent elles aussi d'être soumises à un examen plus approfondi. Tout porte à croire que 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**

Notre analyse montre que 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. En fait, le rendement financier de Postes Canada a toujours été de beaucoup supérieur aux prévisions de la direction et à celles des plans d'entreprise. Ses profits au cours des dernières années atteignent les millions de dollars. Par conséquent, la mesure drastique que représente la fin de la livraison à domicile annoncée dans le plan en cinq points de Postes Canada 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. Seuls la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et le Parti conservateur du Canada appuient le passage aux boîtes postales communautaires.

Les intervenants, dont le STTP, ont 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. À ce jour, cette décision n'a jamais fait l'objet d'un examen public ou encore d'un examen approfondi.

## ANNEXE « A »

Liste des municipalités qui ont adopté des résolutions ou envoyé des lettres pour soulever leurs préoccupations au sujet du plan en cinq points de Postes Canada ou du manque de consultations à l'égard de ce plan

Victoria BC  
Medicine Hat AB  
Vancouver BC  
Saanich BC  
Sault Ste. Marie ON  
Kirkland Lake ON  
New Westminster BC  
Montréal QC, plus Montréal Outremont  
Charlottetown PEI  
Georgina ON  
Windsor ON  
Toronto ON  
Brantford ON  
Antigonish NS  
Castlegar BC  
Burnaby BC  
Winnipeg MB  
Hamilton ON  
Dieppe NB\*  
La Sarre QC  
Notre-Dame-des-Prairies QC  
Baie-Comeau QC  
Truro NS  
Fort St. John BC  
Nelson BC  
\*Kenora ON  
Mascouche QC  
Repentigny QC  
Saint-Valérien-de-Milton QC  
Boucherville QC  
St. John's NL  
Timmins ON  
Miramichi NB  
Brandon MB  
Thompson MB  
Brampton ON  
Temiskaming Shores ON

Bathurst NB  
West Vancouver BC  
Huron Shores ON  
London ON  
Rosemère QC  
Joliette QC  
North Vancouver BC  
Shawinigan QC  
Westville NS  
Sparwood BC  
Municipalité régionale du Cap Breton NS  
Matane QC  
Oshawa ON  
North Bay ON  
Prince George BC  
Powell River BC  
Owen Sound ON  
Essex ON  
Sorel-Tracy QC  
Cranbrook BC  
Trail BC  
Fort Frances ON  
Sarnia ON  
Wainfleet ON  
Richmond BC  
West Nipissing ON  
Wood Buffalo AB  
Oakville ON  
Edmonton AB  
Lumby BC\*  
Chisholm ON  
Saint John NB  
Fredericton NB  
Pointe-Claire QC  
Cowansville QC  
Côte-Saint-Luc QC  
Halton Hills ON

Niagara Falls ON  
St. Catharines ON  
Kitchener ON  
Elliot Lake ON  
Yarmouth NS  
Mont-Laurier QC  
Sept-Îles QC  
Boisbriand QC  
Saguenay QC  
Saint-Alexis QC  
Campbellton NB  
East Hereford QC  
Conception Harbour NL  
Collingwood ON  
Langley BC  
Longueuil QC  
Bécancour QC  
Crabtree QC  
Saint-Léolin NB  
Lac-des-Seize-Îles /QC  
Lethbridge AB  
Maniwaki QC  
Harvey NB\*  
Grand Bank NL  
Big Lakes AB  
Old Perlican NL  
Petty Harbour/Maddox Cove NL  
Bonavista NL  
Saint-Blaise-sur-Richelieu QC  
Dewberry AB  
Blainville QC  
Castor AB\*  
Saint-Pie QC  
Portugal Cove - St. Philip's NL  
Rivière-Rouge QC  
Saint-Vallier QC  
Saint-Félix-d'Otis QC  
Pohénégamook QC  
Manseau QC  
Ville-Marie QC  
Inverness QC  
Nantes QC  
Saint-Ferdinand QC  
Saint-Joseph-de-Coleraine QC  
Sainte-Jeanne-d'Arc QC  
Ogden QC

Saint-Aimé QC  
Noris Arm NL  
Sainte-Irène QC  
Saint-Louis-du-Ha! Ha! QC  
Sayabec QC  
Sainte-Sabine QC  
Stanstead QC  
Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix QC  
Lanoraie QC  
Newport QC  
Ristigouche Sud-Est QC  
Sainte-Marguerite-Marie QC  
Les Hauteurs QC  
Saint-Ambroise QC  
Saint-René-de-Matane QC  
L'Avenir QC  
Saint-Adelphe QC  
Chénéville QC  
Vallée-Jonction QC  
Sainte-Hélène-de-Mancebourg QC  
Moffet QC  
Saint-Valérien QC  
Acton Vale QC  
Gaspé QC  
Pike River QC  
Saint-Bernard-de-Michaudville QC  
Beaumont QC  
Rogersville NB  
Canton de Cleveland QC  
Saint-Godefroi QC  
Saint-Patrice-de-Beaurivage QC  
Sainte-Anne-des-Monts QC  
Come by Chance NL  
Channel-Port aux Basques NL  
Notre-Dame-de-la-Merci QC  
Saint-Robert QC  
Napierville QC  
Taschereau QC  
Springdale NL  
Notre-Dame-Auxiliatrice-de-Buckland QC  
Grosses-Roches QC  
La Visitation-de-Yamaska QC  
Chichester QC  
Saint-Mathieu d'Harricana QC  
Issoudun QC  
Saint-Sulpice QC

Saint-Édouard-de-Lotbinière QC  
Mandeville QC  
Saint-Benoît-Labre QC  
Beaulac-Garthby QC  
Saint-Alfred QC  
Notre-Dame-du-Rosaire QC  
Saint-Maxime-du-Mont-Louis QC  
Weedon QC  
Saint-Clément QC  
Dolbeau-Mistassini QC  
Chartierville QC  
Saint-François-du-Lac QC  
Saint-Eugène QC  
Saint-Pamphile QC  
East Angus QC  
Saint-Théodore-d'Acton QC  
Saint-Jacques-de-Leeds QC  
Disraeli QC  
Sainte-Praxède QC  
Saint-Adrien-d'Irlande QC  
Saint-Zacharie QC  
Saint-Léon-de-Standon QC  
Maniwaki QC  
Ormstown QC  
Saint-Venant-de-Paquette QC  
Laverlochère QC  
Alma QC  
Champlain QC  
Montcerf-Lytton QC  
Bégin QC  
Saint-Jean-de-Dieu QC  
Baie Verte NL  
Mont-Saint-Michel QC  
Saint-François-de-Viger QC  
Saint-Médard QC  
Grosses-Roches QC  
Saint-Antoine-de-l'Isle-aux-Grues QC  
Saint-Félix-de-Kingsey QC  
Saint-Magloire QC  
Saint-Dominique-du-Rosaire QC  
Saint-Bernard-de-Lacolle QC  
Sainte-Émélie-de-l'Énergie QC  
Saint-Éloi QC  
Trécesson QC  
Palmarolle QC  
Rivière-au-Tonnerre QC

Saint-Joseph-des-Érables QC  
Saint-Alexandre-des-Lacs QC  
Sainte-Florence QC  
Berry QC  
Ascot Corner QC  
Waterville QC  
Sainte-Louise QC  
Sainte-Perpétue QC  
Saint-Robert-Bellarmin QC  
Saint-Claude QC  
St-Jacques-le-Majeur-de-Wolfestown QC  
Notre-Dame-de-Montauban QC  
Sacré-Cœur-de-Jésus  
Saint-Roch-de-Richelieu QC  
Sainte-Anne-de-la-Rochelle QC  
Saint-Joachim-de-Shefford QC  
Saint-Fortunat QC  
Saint-Wenceslas QC  
Saint-Valère QC  
Canton de Roxton QC  
Laurierville QC  
Saint-Bernard QC  
Saint-Germain QC  
Saint-Guy QC  
Rivière-Héva QC  
Sainte-Élisabeth QC  
Saint-Narcisse-de-Rimouski QC  
Saint-André-de-Restigouche QC  
Fort-Coulonge QC  
Notre-Dame-de-Lorette QC  
Sainte-Marie-Madeleine QC  
Saint-Hugues QC  
Saint-Janvier-de-Joly QC  
Town of New-Wes-Valley NL  
Saint-Flavien QC  
Notre-Dame-de-la-Paix QC  
Saint-Guillaume QC  
Saint-Placide QC  
Maskinongé QC  
Saint-Ignace-de-Loyola QC  
Saint-Isidore-de-Clifton QC  
Ripon QC  
Sainte-Anne-du-Lac QC  
Digby NS  
Saint-Thomas QC  
Batiscan QC

Pictou County NS  
Lejeune QC  
Town of Salvage NL  
Saint-Antonin QC  
Canton de Valcourt QC  
Cayamant QC  
Saint-Lambert-de-Lauzon QC  
Saint-Gabriel-Lalemant QC  
Saint-Modeste QC  
Saint-Nérée-de-Bellechasse QC  
Marston-Canton QC  
Saint-Isidore QC  
Saint-Athanase QC  
Sainte-Hélène-de-Kamouraska QC  
Sainte-Rita QC  
Val-d'Or QC  
Saint-Louis-de-Gonzague QC  
Huntingdon QC  
Sainte-Paule QC  
Bouchette QC  
Lac-Etchemin QC  
Sainte-Félicité QC  
Saint-Georges-de-Windsor QC  
Saint-Liguori QC  
Authier-Nord QC  
Bois-Franc QC  
La Bostonnais QC  
Îles-de-la-Madeleine QC  
Trois-Pistoles QC  
Nicolet QC  
Saint-Simon-les-Mines QC  
Saint-Eugène-d'Argentenay QC  
Saint-Rémi-de-Tingwick QC  
Amherst QC  
Saint-Christophe-d'Arthabaska QC  
Saint-Césaire QC  
Chute-Saint-Philippe QC  
Lac-du-Cerf QC  
Saint-Ubalde QC  
Gracefield QC  
Paroisse de Senneterre QC  
Authier QC  
Témiscaming QC  
Saint-Valentin QC  
Canton de Hope QC  
Clerval QC

Saint-Adrien QC  
Saint-Gédéon QC  
Sainte-Monique-de-Honfleur QC  
Saint-Côme QC  
Saint-Nazaire-d'Acton QC  
Saint-Fabien-de-Panet QC  
Saint-Alphonse-de-Granby QC  
Saint-Lin—Laurentides QC  
Cascapédia—Saint-Jules QC  
L'Ascension-de-Notre-Seigneur QC  
St. Lawrence NL  
Torbay NL  
Mount Moriah NL  
Carbonear NL  
Pouch Cove NL  
Two Hills AB  
Saint-Damien QC  
Saint-Chrysostome QC  
Saint-Pierre-les-Becquets QC  
Saint-Cléophas QC  
Packington QC  
Rocky Harbour NL  
Val-Joli QC  
Cove Newstead NL  
Val-Brillant QC  
Saint-Gabriel-de-Brandon QC  
Rivière-du-Loup QC  
Dauphin MB  
Lac Mégantic QC  
Saint-Henri-de-Taillon QC  
Sainte-Gertrude-Manneville QC  
Saint-Mathieu-de-Rioux QC  
Béarn QC  
Ascension-de-Patapédia QC  
Chertsey QC  
New Richmond QC  
Wickham QC  
Shigawake QC  
La Reine QC  
Cap-Chat QC  
Godbout QC  
Saint-Pascal QC  
Portneuf-sur-mer QC  
Saint-Joseph-de-Sorel QC  
Stewiacke NS  
Saint-André-d'Argenteuil QC

Pointe-aux-Outardes QC  
 Saint-Aubert QC  
 Litchfield QC  
 New Carlisle QC  
 Sainte-Geneviève-de-Batiscan QC  
 Belledune QC  
 Notre-Dame-du-Nord QC  
 Saint-Bruno-de-Guigues QC  
 Saint-Pacôme QC  
 Lemieux QC  
 Saint-François-d'Assise QC  
 Hermitage-Sandyville QC  
 Port Saunders QC  
 Rapide-Danseur QC  
 La Motte QC  
 Clermont QC  
 Islet QC  
 Saint-Michel-de-Bellechasse QC  
 Cumberland County NS  
 Carleton-sur-mer QC  
 Asbestos QC  
 Val-des-Lacs QC  
 Port au Choix NL  
 Jackson's Arm NL  
 Saint-Paulin QC  
 Saint-Isidore QC  
 Chipman NB  
 Belleville ON  
 Harbour Main Chapel's Cove  
 & Lakeview NL  
 Wentworth QC  
 Mille-Isles QC  
 Tracadie-Sheila NB  
 L'Île-du-Grand-Calumet QC  
 Witless Bay NL  
 Cow Head NL  
 Chibougamau QC  
 Daniel's Harbour NL  
 Richmond NS  
 Foremost AB  
 Notre-Dame-des-Bois QC  
 Placentia NL  
 Hawke's Bay NL  
 Trinity NL  
 Pointe-à-la-Croix QC  
 Val-Racine QC

Municipalité du district de Yarmouth NS\*  
 Avondale NL  
 Port-Cartier QC  
 Candiac QC  
 Ville de Laval QC  
 Waskatenau AB  
 Kippens NL  
 Sainte-Séraphine QC  
 Saint-David QC  
 Stanbridge-Station QC  
 Flowers Cove NL  
 Saint-Louis-de-Gonzague QC  
 Saint-Elzéar QC  
 Ramea NL  
 Saint-Louis-de-Kent NB  
 Sainte-Brigide-d'Iberville QC  
 Stornoway QC  
 Escuminac QC  
 Messines QC  
 Louiseville QC  
 Lac-des-Plages QC  
 Val St-Gilles QC  
 Notre-Dame-des-Neiges QC  
 Gallichan QC  
 Saint-David-de-Falardeau  
 \*District of Elkford BC  
 Sacré-Cœur QC  
 Chute-aux-Outardes QC  
 Roquemaure QC  
 Lark Harbour NL  
 Aguanish QC  
 Des Cèdres QC  
 Pelee ON  
 Saint-Julien QC  
 Marcelin SK  
 Bonfield ON  
 Armour ON  
 Indian Head SK  
 Ethelbert MB  
 Stuartburn MB  
 Tehkummah ON  
 Georgian Bluffs ON  
 Greenwood BC  
 Hat Butte No. 11 SK  
 Hillsburg-Roblin-Shell-River MB  
 Stewart BC



Morley ON  
Brokenhead MB  
Dubreuilville ON  
Aylmer ON  
Bienfait SK  
Bethune SK  
Hudson ON  
Kerns ON  
Powerview-Pine Falls MB  
Thorold ON  
Casey ON  
South Algonquin ON  
Clarington ON  
Parksville BC  
Northeastern Manitoulin and the Islands ON  
Goderich ON  
Coleman ON  
\*Lytton BC  
Port Edward BC  
Alfred et Plantagenet ON  
Courtenay BC  
Brooke-Alvinston ON  
Harley ON  
Leeds and Thousand Islands ON  
Biggar SK  
Burk's Falls ON  
Tugaske SK  
Port Alberni BC  
Pembroke ON  
Prince Albert SK  
Moose Jaw SK  
Quinte West ON  
\*Simcoe ON  
Chisolm ON  
Havelock-Belmont-Methuen ON  
Stratford ON  
Campbell River BC  
Nairn and Hyman ON  
Richmond Hill ON  
Markham ON  
West Grey ON  
South Bruce ON  
Ellice-Archie MB  
Grey MB

Municipalité régionale de Shellbrook  
n° 493 SK  
Parkside SK  
Consul SK  
Brethour ON  
Rockglen SK  
Eatonia SK  
Paynton SK  
Brenda-Waskada MB  
Woodlands MB  
Rainy River ON  
Meath Park SK  
Rankin Inlet NU  
Loreburn No. 254 SK  
Tahsis BC  
Creighton SK  
Murray River PE  
La Ronge SK  
Port Colborne ON  
Emerson Franklin 127 MB  
Mayo YT  
Beaupré QC  
La Vallee ON  
Port McNeill BC  
Ingersoll ON  
Georgina ON  
King ON  
Colwood BC  
Smithers BC  
Fort Erie ON  
Municipalité régionale de Garry  
n° 245 SK  
Wollaston ON  
Cupar SK  
Powasan ON  
St.-Charles ON  
Gimli MB  
Port Moody BC  
Gore Bay ON  
Quesnel BC  
Barry's Bay ON  
Igloolik NU  
Alvena SK  
Gainsborough SK  
Squamish – Lillooet BC  
Leroy SK

Bonnet MB  
Alonsa MB  
Municipalité régionale de Chesterfield  
n° 261 SK  
Asquith SK  
Eeyou Istchee Baie James QC  
Kingsville ON  
Tarbutt and Tarbutt Additional ON  
Cobourg ON  
Chase BC  
Star City SK  
Debden SK  
Weyakwin SK  
Vanguard SK  
Midway BC  
Hanover ON  
Municipalité régionale de Reciprocity  
n° 32 SK  
Shuniah ON  
Plympton-Wyoming ON  
Sifton MB  
District régional de Skeena Queen  
Charlotte BC  
Carievale SK  
McKillop SK  
Mississauga ON  
Municipalité régionale de Piapot  
n° 10 SK  
Silverton BC  
Hawkesbury ON  
Kenaston SK  
Coldwell MB  
Harris ON  
Casselman ON  
Aberdeen SK  
Springfield MB  
Tay Valley ON  
Carlow/Mayo ON  
Laurentian Valley ON  
Pickle Lake ON  
Baldwin ON  
Paradise Hill SK  
Kitimat BC  
Selwyn ON  
Orillia ON  
Laird ON

Saint-Philippe QC  
Pickering ON  
\*Fort St-James ON

*\* A envoyé une lettre*

## ANNEXE « B »

### Tarification annoncée dans le plan d'action en cinq points de Postes Canada

## 2. Nouvelle approche de tarification

---

### Plan

Face au déclin rapide des volumes de courrier Poste-lettres et à la multiplication des solutions de rechange numériques, Postes Canada adopte une nouvelle structure tarifaire pour les lettres postées à l'intérieur du Canada. La nouvelle structure tarifaire marquera le lancement d'une approche plus commerciale à l'avantage de ceux qui utilisent le plus le courrier et qui est mieux adaptée au coût réel du service fourni à diverses clientèles.

Le 31 mars 2014, Postes Canada prévoit lancer une structure de tarification progressive des timbres-poste.

- De nouveaux tarifs seront en vigueur pour les clients qui achètent des timbres en carnets ou en rouleaux, ce qui représente 98 % des ventes réalisées dans cette catégorie. Ainsi, le prix d'un timbre passera de 0,63 \$ (actuellement) à 0,85 \$ pour les lettres pesant jusqu'à 30 g postées à l'intérieur du Canada.
- Les entreprises qui utilisent les machines à affranchir bénéficieront d'un nouveau tarif commercial réduit de 0,75 \$ (par lettre pesant jusqu'à 30 g).
- Pour les expéditeurs qui préparent le courrier de façon à en réduire le coût de traitement (selon le service Poste-lettres à tarifs préférentiels), ils continueront de bénéficier de tarifs plus bas que les tarifs proposés de 0,75 \$ pour un envoi affranchi à la machine pesant jusqu'à 30 g.
- Les timbres vendus à l'unité coûteront chacun 1,00 \$, une augmentation par rapport au tarif actuel de 0,63 \$. Postes Canada estime qu'à peine 2 % des volumes timbres sont vendus à l'unité. La grande majorité des achats de timbres se feront au tarif de 0,85 \$ qui sera offert à l'achat minimal d'un carnet ou d'un rouleau.
- Avec l'approche de tarification progressive, la plupart des clients vont payer entre 15 et environ 30 % de moins que le prix d'un timbre à l'unité.

Les tarifs du courrier Poste-lettres surdimensionné, à destination des États-Unis et du régime international ainsi que ceux du courrier pesant plus de 30 g seront également majorés et correspondront généralement aux niveaux tarifaires nouvellement établis. Cependant, contrairement à ce qui sera en vigueur pour les lettres de moins de 30 g à l'intérieur du Canada, il n'y aura pas de tarif différencié pour les timbres vendus en carnets ou en rouleaux pour ces produits.

Les tarifs des colis et du courrier publicitaire avec ou sans adresse ne sont pas visés par l'augmentation des tarifs Poste-lettres.

*Source : Plan d'action en cinq points de Postes Canada, page 8.*

## ANNEXE « C »

[Traduction du STTP]

**Résultats d'un sondage effectué du 20 février au 4 mars 2015  
pour le compte du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes**

### **INFORMATION CONFIDENTIELLE – NE PAS DIFFUSER**

**Recevez-vous votre courrier dans une boîte postale communautaire?**

	Nbre	%
Oui	497	100 %
<b>Total</b>	<b>497</b>	<b>100 %</b>

**À quelle distance se trouve votre boîte postale communautaire?**

	Nbre	%
Elle est sur mon terrain ou sur un terrain adjacent	48	9,7 %
Elle est proche de mon domicile, à moins d'un pâté de maisons	299	60,2 %
Elle est distante de un à deux pâtés de maisons	103	20,7 %
Elle est distante de plus de deux pâtés de maisons	47	9,5 %
<b>Total</b>	<b>497</b>	<b>100 %</b>

## Comment vous rendez-vous habituellement à votre boîte postale communautaire?

	Nbre	%
En véhicule	170	34,2 %
Marchette, fauteuil roulant, quadriporteur	4	0,8 %
À pied	382	76,9 %
À bicyclette	4	0,8 %
Quelqu'un ramasse mon courrier pour moi	19	3,8 %
Autre	9	1,8 %
<b>Total</b>	<b>497</b>	<b>118,3 %</b>

**Voici une liste de problèmes potentiels associés aux boîtes postales communautaires. Veuillez nous indiquer si vous, personnellement, avez connu ce problème avec votre boîte postale.**

	Oui	Non	Ne sais pas / sans objet	Total
	%	%	%	%
Présence de déchets à la boîte postale ou autour	41,9 %	54,7 %	3,4 %	100 %
Vol de votre courrier	7,6 %	85,5 %	6,8 %	100 %
Vandalisme sur la boîte postale	16,3 %	77,7 %	6 %	100 %
Inquiétude à propos de votre sécurité personnelle en vous rendant à la boîte postale communautaire	18,9 %	78,3 %	2,8 %	100 %
Un accident, comme une chute ou une perte d'équilibre, soit à la boîte postale, soit pendant votre trajet	21,3 %	76,5 %	2,2 %	100 %
Difficulté à atteindre la boîte à cause de la neige	44,3 %	55,1 %	0,6 %	100 %
Difficulté à ouvrir la boîte postale à cause d'une serrure gelée	35,8 %	62,6 %	1,6 %	100 %
Augmentation du bruit à cause du nombre de personnes ou de véhicules à l'endroit de la boîte communautaire	12,3 %	80,7 %	7 %	100 %
Augmentation de la circulation automobile à cause du nombre qui se rendent en voiture à la boîte communautaire	34,4 %	60,6 %	5 %	100 %

**Voici la même liste de problèmes potentiels associés aux boîtes postales communautaires. Veuillez nous indiquer dans quelle mesure vous êtes**

**personnellement inquiet de chacun de ces problèmes relativement à votre boîte postale.**

	<b>Très inquiet</b>	<b>Un peu inquiet</b>	<b>Pas du tout inquiet</b>	<b>Ne sais pas / sans objet</b>	<b>Total</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Présence de déchets à la boîte postale ou autour	18,3 %	41,9 %	37 %	2,8 %	100 %
Vol de votre courrier	13,9 %	27,4 %	55,9 %	2,8 %	100 %
Vandalisme sur la boîte postale	15,5 %	36,2 %	46,3 %	2 %	100 %
Inquiétude à propos de votre sécurité personnelle en vous rendant à la boîte postale communautaire	13,1 %	22,1 %	63,4 %	1,4 %	100 %
Un accident, comme une chute ou une perte d'équilibre, soit à la boîte postale, soit pendant votre trajet	22,5 %	36 %	39,6 %	1,8 %	100 %
Difficulté à atteindre la boîte à cause de la neige	26,4 %	35 %	37 %	1,6 %	100 %
Difficulté à ouvrir la boîte postale à cause d'une serrure gelée	21,9 %	36,6 %	39,2 %	2,2 %	100 %
Augmentation du bruit à cause du nombre de personnes ou de véhicules à l'endroit de la boîte communautaire	6,2 %	22,3 %	68,4 %	3 %	100 %
Augmentation de la circulation automobile à cause du nombre qui se rendent en voiture à la boîte communautaire	15,9 %	25,2 %	56,1 %	2,8 %	100 %

**Vous avez répondu que vous avez eu un accident, soit à la boîte communautaire, soit en vous y rendant. Pouvez-vous décrire brièvement cet accident?**

	Nbre	%
Chute sur trottoir ou sentier glacé en route vers la boîte	42	39,6 %
Chute sur la glace en essayant d'atteindre la boîte	38	35,8 %
Chute en essayant de franchir un banc de neige devant la boîte	9	8,5 %
Chute devant la boîte (général)	5	4,7 %
Préoccupation en matière de sécurité relativement à la glace et à la neige (général)	16	15,1 %
Autres (réponses uniques)	2	1,9 %
Ne sais pas /pas de réponse	2	1,9 %
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>107,5%</b>

**Est-ce que vous avez eu besoin de soins médicaux à cause de cet accident?**

Oui	9	8,5 %
Non	97	91,5 %
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

**Méthodes**

Le sondage a été mené en ligne, du 20 février au 4 mars 2015, en français et en anglais, auprès d'un panel exclusif dans 25 régions de tri d'acheminement (RTA) qui ne sont plus desservies par la livraison du courrier à domicile.

**Strategic Communications Inc.** (Stratcom) offre des services complets en matière de sondages d'opinion publique et de communications à partir de ses bureaux de Toronto, de Vancouver, d'Ottawa et de Londres (Royaume-Uni). Stratcom organise des groupes de discussions et effectue des sondages sur des questions stratégiques, politiques et d'affaires publiques depuis 1991. Stratcom est la firme de sondage officielle du journal *24 Hours* de Vancouver, et ses études ont été mentionnées dans le *Wall Street Journal*, le magazine *Maclean's*, le *Globe and Mail*, et dans d'autres publications nationales et régionales.

## **RTA sondées**

### **Calgary**

T2B

T3J

### **Fort McMurray**

T9H

T9J

T9K

### **Winnipeg**

R2P

R2V

### **Repentigny**

J5Y

J6A

J5Z

### **Halifax**

B4A

B4B

B4C

B4E

B4G

### **Oakville**

L6K

L6H

L6J

L6L

L6M

### **Charlemagne**

J5Z

### **Ottawa**

K2K

K2L

K2M

### **Rosemère**

J7A

### **Bois-des-Filion**

J6Z

### **Lorraine**

J6Z



## ANNEXE « D »



**50 ans de solidarité... et la lutte continue!**  
**Fifty years of solidarity... the struggle continues.**

Le 17 février 2015

Lisa Raitt  
Ministre des Transports  
Place de Ville, Tour C, 29<sup>e</sup> étage  
330, rue Sparks  
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Madame la ministre,

Je vous écris au nom de citoyennes et citoyens pour vous faire part de ce qu'ils pensent de la perte du service de livraison à domicile et de l'obligation d'aller chercher leur courrier à une boîte postale communautaire (BPCOM). Les BPCOM, ainsi que les problèmes qui en découlent, rebutent la très grande majorité des gens, aussi bien ceux qui sont déjà desservis par ces boîtes que ceux qui le seront à l'avenir.

Voici ce que les gens nous ont dit :

**Un grand nombre de Canadiennes et Canadiens ne se sentent pas en sécurité lorsqu'ils vont chercher leur courrier à un emplacement de BPCOM, surtout en hiver.**

Un résident de Calgary, en Alberta, a indiqué que « la boîte est placée dans une pente, et la glace représente un danger. » Une femme de Winnipeg, au Manitoba, a raconté qu'elle était tombée une fois « parce que l'espace devant les boîtes n'avait pas été déneigé. »

**La situation inquiète particulièrement les personnes âgées. Certaines d'entre elles tombent en allant chercher leur courrier aux BPCOM. D'autres craignent à juste titre de subir le même sort.**

Une personne âgée de Winnipeg, au Manitoba, a dit avoir posé le pied sur une surface glissante en allant chercher son courrier en hiver. « J'ai glissé et je suis tombée. J'ai 67 ans et je trouve dangereux d'aller chercher mon courrier parce que c'est glissant alentour de la BPCOM. » Une dame de 76 ans, de Bedford, en Nouvelle-Écosse, nous a dit qu'elle était très craintive à l'idée de parcourir la pente raide qui mène à sa BPCOM, surtout en hiver. Une personne âgée de Burlington, en Ontario, a fait la remarque suivante : « Le gouvernement nous encourage à demeurer chez nous. Alors pourquoi compliquer la vie des gens qui décident de le faire? C'est illogique! À 70 ou 80 ans, nous éprouvons des problèmes de mobilité. En hiver, nous nous soucions davantage de notre santé et de notre sécurité. D'avoir à marcher jusqu'à une boîte postale, tout en courant le risque de glisser sur de la glace... ou d'avoir à franchir des bancs de neige, tout ça ne fait qu'accroître la possibilité d'un accident inutile. »

### **Les personnes qui ont des limitations fonctionnelles ou qui ont des problèmes de santé n'aiment pas devoir aller chercher leur courrier à une BPCOM.**

Voici ce que nous a confié une résidente de Calgary, en Alberta : « Je suis atteinte d'arthrite grave à ma hanche droite et d'arthrite aux genoux. Avoir à aller chercher mon courrier est une énorme source d'inquiétude pour moi, sans compter la douleur que cela me cause. Je ne vais pas chercher mon courrier tous les jours... J'ai peur de tomber et de me fracturer la hanche et de souffrir encore davantage. » Un citoyen de Victoria, en Colombie-Britannique, a expliqué ses préoccupations de la manière suivante : « Ma femme et moi avons survécu au cancer, mais nous souffrons encore de problèmes de santé découlant de la maladie. L'obligation d'aller chercher notre courrier sera pour nous une source de difficultés. » Une résidente d'Halifax, en Nouvelle-Ecosse, nous a dit qu'elle ne voulait pas perdre son service de livraison à domicile, parce qu'elle souffrait de sclérose en plaques. Un résident de Hamilton, en Ontario, nous a écrit ce qui suit : « La maison de ma fille est située sur un coin de rue, ici, à Hamilton. Vers la fin de l'après-midi aujourd'hui, un représentant de Postes Canada a cogné à sa porte, lui a remis un document sur lequel figurait une photo de sa maison et l'a informée que sa propriété avait été choisie pour l'emplacement de boîtes postales communautaires. Cette nouvelle l'avrait bouleversée. Elle souffre d'arthrite et a déjà suffisamment de difficulté à déneiger son entrée. » Un résident de Winnipeg, qui a des limitations fonctionnelles, nous a dit qu'il était exempté d'aller chercher son courrier à une boîte postale communautaire, mais qu'il ne recevait son courrier qu'une seule fois par semaine. Il trouve cette situation inacceptable et considère qu'on le traite comme un citoyen de seconde classe.

### **Bien des gens, et plus particulièrement les femmes, ont peur de se rendre tard le soir aux emplacements de BPCOM.**

Une femme de Calgary, en Alberta, nous a dit : « Il m'est impossible d'aller chercher mon courrier durant le jour... et j'ai peur d'y aller le soir parce que je ne me sens pas en sécurité. » Un autre résident de Calgary a indiqué que sa femme « refuse de passer par la BPCOM pour y ramasser le courrier en revenant à la maison, et ce, pour plusieurs raisons. Tout d'abord, lorsqu'elle revient du travail, il fait déjà noir dehors et elle craint pour sa sécurité lorsqu'elle marche seule... » Une femme de Winnipeg, au Manitoba, a exprimé la même crainte : « Il arrive parfois que je doive aller chercher mon courrier à la noirceur. L'emplacement de BPCOM n'est pas éclairé et je ne m'y sens pas du tout en sécurité. » Une autre femme nous a dit : « Le secteur autour de notre boîte postale communautaire n'est pas très bien éclairé. Lorsque j'ai demandé à la Ville de Winnipeg qui était responsable de l'éclairage à cet endroit, on m'a dit que ça ne relevait pas de la municipalité et que je devais plutôt m'adresser à Postes Canada. J'ai soumis une demande d'information auprès de Postes Canada (j'aurais aimé pouvoir leur envoyer un courriel, mais une telle option n'est pas disponible). On m'a répondu que je pouvais aller chercher mon courrier n'importe quand durant la journée (vraiment!) et que par conséquent, il n'est pas nécessaire que l'emplacement soit éclairé (mon commentaire). Il fait noir quand je quitte le travail, et il fait noir quand je rentre à la maison. Je n'ai pas le luxe de pouvoir me rendre à la BPCOM durant le jour pour vérifier si j'ai reçu du courrier. »

### **Les vols de courrier et le vandalisme sont des questions très importantes pour les gens.**

Un résident de Mission, en Colombie-Britannique, a dit : « S'ils installent une de ces boîtes dans mon quartier, je peux vous garantir qu'elle sera vandalisée, exactement comme celle qui est située à

Langley, en Colombie-Britannique, à l'angle de la rue 292a et de la 80<sup>e</sup> avenue. Cette boîte a été vandalisée à trois ou quatre reprises au cours de la dernière année. » Une femme de Bedford, en Nouvelle-Écosse, nous a raconté ce qui suit : « Je me suis rendue à la BPCOM. La clef du compartiment à colis était dans ma case. J'ouvre le compartiment à colis, pas de colis. Personne ne sait ce qu'il est advenu du colis, ou de quoi il s'agissait. Je commande tout par ordinateur, même une paire de boucles d'oreilles. » Une résidente de Thunder Bay, en Ontario, rapporte que « depuis le 1<sup>er</sup> décembre [2014], partout à Thunder Bay, des BPCOM ont fait l'objet de vols. Postes Canada nous dit que notre courrier et nos colis sont en sécurité, mais il semble bien que le voleur n'ait eu aucune difficulté à ouvrir les boîtes à onze emplacements de BPCOM situés sur le chemin Rosslyn. » Un résident de Burlington, en Ontario, nous a dit : « J'ai vu des rangées de boîtes postales couvertes de graffitis. C'est une source de pollution visuelle (et ça entraîne une baisse de la valeur des propriétés), et c'est inquiétant de devoir se rendre à un endroit qui sert de lieu de rassemblement à des vandales. » Une citoyenne de Winnipeg nous a dit qu'elle souhaite avoir son service de livraison à domicile parce que l'emplacement de BPCOM se trouve très loin de chez elle et a fait l'objet de vandalisme. Les boîtes ont été renversées.

#### **Les serrures de BPCOM gelées sont une autre source de frustration.**

Les résidents de Winnipeg et de Calgary sont durement touchés par ce problème. L'un d'entre a indiqué que la serrure de sa case « avait gelé à quelques reprises. » Un autre nous a fait part d'une situation particulièrement exaspérante : « J'ai bravé la glace pour me rendre jusqu'à la boîte, tout cela pour constater que la clef ne fonctionnait pas. Je ne suis vraiment pas content. » Une résidente de Bois-des-Filons, au Québec, a proposé l'explication suivante : « Par temps froid, les serrures des boîtes de Poste Canada gèlent. Lorsqu'on tente d'entrer la clef, la languette de fermeture de la serrure se plie et bloque complètement l'ouverture. »

#### **Les gens considèrent que les BPCOM nuisent à l'apparence et à la valeur de leur propriété.**

Un résident de Calgary, en Alberta, a exprimé l'opinion de bien des gens en disant : « Peu importe comment vous les présentez, ces emplacements de BPCOM ne sont vraiment pas beaux à voir. » Un citoyen de Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, a dit : « Comme si la perte de la livraison à domicile ne suffisait pas, il faut en plus que j'endure une baisse de la valeur de ma propriété. » Un homme de Mississauga, en Ontario, a fait valoir le même point de vue : « L'élimination du service de livraison à domicile fera baisser la valeur de ma maison. »

#### **Une des plaintes les plus fréquentes concerne les débris qui jonchent le sol autour des BPCOM.**

Un résident de Victoria, en Colombie-Britannique, nous a dit : « Nous aimerions croire que tous nos voisins font attention de ne pas jeter de déchets par terre. Mais en vérité, il y en a toujours quelques-uns qui ne se préoccupent pas de ce genre de chose, et c'est l'ensemble du quartier qui doit alors payer le prix pour les »



circulaires et autres qui se retrouvent sur le sol, avant d'être éparpillés au gré du vent. » Les résidents de Calgary, en Alberta, éprouvent aussi des inquiétudes à ce sujet. L'un d'entre eux s'est plaint que les gens « jettent les circulaires et les publicités dans la rue ». Un autre a dit que « ces boîtes ont donné lieu à une très forte augmentation de la quantité de déchets dans la rue et sur les terrains ». Un autre a fait remarquer ce qui suit : « Les boîtes postales communautaires sont là depuis deux mois à peine, et déjà les débris commencent à s'accumuler autour des boîtes. »

#### **Les problèmes de circulation liés aux BPCOM inquiètent aussi la population.**

Certaines personnes ont peur de se faire frapper par un véhicule lorsqu'elles se rendent à leur BPCOM ou en reviennent, alors que d'autres s'inquiètent des problèmes de circulation découlant de la présence de BPCOM à proximité de leur propriété. Une personne nous a dit : « Il n'y a pas de trottoir donnant accès aux boîtes postales. Il faut emprunter une rue secondaire qui, bien souvent, n'est pas déneigée. Par conséquent, il est souvent dangereux de marcher pour se rendre à la BPCOM. » Des résidents de Winnipeg (Manitoba), Bathurst (Nouveau-Brunswick) et Bedford (Nouvelle-Écosse) nous ont dit ce qui suit :

- « Ma maison est située du côté de la rue où les gens se stationnent. Chaque jour, ils empiètent un peu plus sur mon terrain et abîment ma pelouse. Bientôt il y aura des traces de pneu et la pelouse ne sera plus que bouillasse et gadoue. »
- « Postes Canada propose d'installer trois unités contenant chacune 16 cases individuelles. Cela entraînera une augmentation de la circulation, parce que nous savons bien que la plupart des gens ne marcheront pas pour se rendre aux BPCOM. Non, ils vont utiliser leur voiture, qu'ils stationneront sur le terrain de la ville juste à côté de chez nous. Cela causera plus de bruit pour notre famille et donnera lieu à une invasion importante de notre vie privée. »
- « Postes Canada veut installer des BPCOM sur ma propriété, à trois mètres de mon entrée. Notre maison est située sur un terrain d'angle. Nous risquons déjà notre vie chaque fois que nous reculons pour sortir de l'entrée en raison des véhicules qui tournent le coin de la rue à toute vitesse. »

#### **Le stationnement à proximité des BPCOM est une source d'inquiétude pour bien des gens.**

Une femme de Winnipeg, au Manitoba, a fait la suggestion suivante : « Pourquoi ne pas installer des panneaux "stationnement interdit" de manière à ce que les gens puissent avoir accès aux BPCOM? C'est un problème depuis l'arrivée de ces boîtes. » D'autres résidents de Winnipeg nous ont dit : « Il n'y a nulle part où stationner lorsqu'on va chercher son courrier. Ça cause de la congestion sur la rue! » Des résidents d'autres collectivités se sont aussi plaints du manque de stationnement. Par exemple, un homme de Victoria, en Colombie-Britannique, a dit : « Nous habitons dans un quartier où les maisons unifamiliales ont été converties en habitations multifamiliales, ce qui donne lieu à un grave manque de places de stationnement dans la rue. Donc, peu importe où les BPCOM seront installées, il n'y aura pas de place pour se stationner. » Un résident de Middle Sackville, en Nouvelle-Écosse, a indiqué ce qui suit : « Les BPCOM ont été installées au bout de la rue, à côté de l'école primaire. Excellent choix d'emplacement. Il n'y a nulle part où l'on peut arrêter son véhicule durant le jour pour aller chercher son courrier. »

### **L'absence de consultations publiques adéquates au sujet de la conversion aux BPCOM enrage les Canadiennes et Canadiens.**

Par exemple, des résidents d'Etoibicoke (Ontario), de Campbell River (Colombie-Britannique), de Scarborough (Ontario) et de Calgary (Alberta) nous ont dit :

- « Qu'il n'y ait eu aucune discussion avec la population en général au sujet de ce plan avant sa mise en œuvre m'intrique au plus haut point. »
- « Il n'y a eu aucune consultation pour savoir si nous voulions de ce service de non-livraison. Les travailleuses et travailleurs des postes n'ont pas été consultés non plus, et pourtant ce changement entraîne une grande perte de travail pour eux. »
- « Il n'y a eu absolument aucune consultation significative avec la population. S'il y en avait eu, ces changements n'auraient pas eu lieu. »
- « On ne m'a pas demandé mon avis au sujet de l'emplacement. Je ne suis pas satisfait du nouveau système, surtout que l'ancien système fonctionnait très bien. »

### **Bon nombre de Canadiennes et Canadiens tiennent à leurs factrices et facteurs et à leur service de livraison à domicile.**

Un grand nombre de Canadiennes et Canadiens croient que les factrices et facteurs sont importants pour leur collectivité. Une femme de Campbell River, en Colombie-Britannique, nous a dit : « Il y a tellement de personnes âgées dans cette collectivité... et je crois que les factrices et facteurs font davantage que d'assurer la livraison du courrier... Ils sont aussi un gage de sécurité dans nos quartiers, car s'il y a quelque chose de louche, ils le remarquent... Et ils veillent sur les personnes âgées et les familles à risque, et s'occupent d'autres problèmes sociaux. » Un homme d'Elmira, en Ontario, a dit : « Le fait qu'ils parcourent notre collectivité à pied tous les jours est extrêmement important pour la santé de nos collectivités, surtout qu'ils connaissent les personnes marginalisées et veillent sur elles. » Un résident de Calgary, en Alberta, a déclaré ce qui suit : « Comptez-moi parmi ceux et celles qui veulent avoir la livraison du courrier à domicile. La visite du facteur à ma porte me manque, car elle me procurait un grand sentiment de sécurité. » Mais le dernier mot revient à une dame de Thornhill, en Ontario : « J'aime mon facteur qui est toujours de bonne humeur et plein d'entrain. Son passage ensoleille mes journées. »

En affirmant, dans le rapport qu'elle a produit à la suite de ses prétendues consultations publiques, que la majorité des gens sont favorables aux BPCOM, il semblerait que Postes Canada ait publié de l'information trompeuse.

En fait, je crois que vous vous rendez compte que la grande majorité des gens qui ont perdu le service de livraison à domicile ne sont pas du tout contents d'avoir à aller chercher leur courrier à une BPCOM.

Je crois aussi que vous conviendrez, si vous y regardez de plus près, que Postes Canada n'a choisi, parmi les commentaires formulés dans le cadre des consultations, que ceux qui lui convenaient.

Le STTP a passé en revue et a analysé tous les commentaires faits en ligne dans le cadre des

consultations menées par Postes Canada auprès de la population. Voici les conclusions de cette analyse :

- Moins de 20 % des gens ont suggéré des réductions de service.
- Plus de 45 % des gens qui ont mentionné la livraison du courrier ont indiqué qu'ils ne voulaient pas de changement au service de livraison, et près de 7 % ont dit souhaiter une expansion des services de livraison.
- Seulement 15 % des répondants ont proposé de remplacer la livraison à domicile ou la livraison aux boîtes aux lettres rurales par un service de livraison à des boîtes postales communautaires.
- Près de 14 % des gens ont dit que Postes Canada devrait offrir davantage de services.

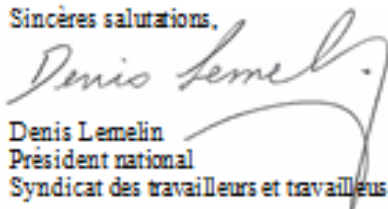
Le STTP tient aussi à mentionner que le processus de consultation mené par Postes Canada avant d'annoncer l'élimination de la livraison à domicile était totalement inadéquat. Postes Canada n'a pas rencontré les groupes représentant les personnes âgées ni les organisations représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Elle a tenu des rencontres sur invitation seulement dans à peine 46 collectivités, et elle a recueilli des commentaires par la poste et au moyen de son site Web. Toutefois, la majorité des gens ignoraient l'existence même de ce processus de consultation.

La population canadienne est propriétaire du service postal public. Elle mérite d'être adéquatement consultée.

Comme vous le savez, le gouvernement était tenu de mener un examen du *Protocole du service postal canadien* en 2014, mais il a négligé de le faire. Le STTP demande au gouvernement de se soucier des préoccupations des gens et de mener un examen public du *Protocole du service postal canadien* et du plan en cinq points de Postes Canada. Les changements énormes présentés dans ce plan, y compris l'élimination de la livraison à domicile, ne sont absolument pas nécessaires. Postes Canada continue de réaliser des profits et pourrait accroître sa rentabilité si elle offrait des services financiers et des services bancaires comme le font d'autres administrations postales ailleurs dans le monde. Il est temps de mener de véritables consultations publiques. Il est temps d'envisager des options de rechange aux compressions, notamment la prestation de services bancaires postaux.

Nous attendons avec impatience votre réponse à la présente.

Sincères salutations,



Denis Lemelin  
Président national  
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes

c. c. Comité exécutif national, Comités exécutifs régionaux, Permanentes et permanents syndicaux nationaux, Permanentes et permanents syndicaux régionaux, Coordonnatrices et coordonnateurs de campagne, Spécialistes, Sections locales du STTP

06, 2016 225 01, 1979

## BIBLIOGRAPHIE

Anderson Consulting, « Pourquoi les bureaux de poste ont besoin d'offrir des services bancaires », septembre 2014,

[http://cpaa-acmpa.ca/pub/files/banking\\_services\\_SEPT23Fra.pdf](http://cpaa-acmpa.ca/pub/files/banking_services_SEPT23Fra.pdf)

Postes Canada, « Le plan assurera le retour à la viabilité financière de la Société d'ici 2019 et le maintien de son rôle de catalyseur des échanges et du commerce », 11 décembre 2013, [https://www.canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/news/pr/2013/2013\\_action\\_plan.jsf?LOCALE=fr](https://www.canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/news/pr/2013/2013_action_plan.jsf?LOCALE=fr)

Postes Canada, « Postes Canada commencera la transition aux boîtes postales communautaires à l'automne 2014 dans 11 collectivités à l'échelle du Canada », 20 février 2014, [https://www.canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/news/pr/2014/2014\\_cmb.jsf](https://www.canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/news/pr/2014/2014_cmb.jsf)

Postes Canada, *L'avenir de Postes Canada : Notre consultation auprès des Canadiens*, 11 décembre 2013, [https://www.canadapost.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/c\\_fr.pdf](https://www.canadapost.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/c_fr.pdf)

Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, « Une nouvelle étude démontre que le Canada rural a besoin de services financiers que Postes Canada pourrait fournir », 25 septembre 2014, <http://www.newswire.ca/en/story/1417510/une-nouvelle-etude-demontre-que-le-canada-rural-a-besoin-de-services-financiers-que-postes-canada-pourrait-fournir>

Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, « Plutôt que d'innover, Postes Canada choisit de sabrer dans les services », 11 décembre 2013, <http://www.cupw.ca/fr/plut%C3%B4t-que-d%E2%80%99innover-postes-canada-choisit-de-sabrer-dans-les-services>

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, « Les PME inquiètes de la hausse des tarifs de Postes Canada », 11 décembre 2013, <http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/5746-les-pme-inquietes-de-la-hausse-des-tarifs-de-postes-canada.html>

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, « Postes Canada : la hausse des tarifs pour les PME entre en vigueur », <http://www.cfib-fcei.ca/francais/article/6129-postes-canada-la-hausse-des-tarifs-pour-les-pme-entre-en-vigueur.html>

Courriel du bureau du député fédéral libéral David McGuinty, adressé à Katherine Steinhoff, « *Follow-up: Party policies and positions needed for upcoming election* » (Suivi : demande visant à obtenir les politiques et les positions des partis politiques en vue des prochaines élections), 8 janvier 2015.



Courriel du bureau du député fédéral néodémocrate Alexandre Boulerice, adressé à Katherine Steinhoff, « Suivi : demande visant à obtenir les politiques et les positions des partis politiques en vue des prochaines élections », 3 novembre 2014

Courriel du bureau d'Élizabeth May, chef du Parti vert, adressé à Katherine Steinhoff, « Sondage du STTP », 6 novembre 2014

Global News, « *Are Canada Post community mailboxes lowering property values?* » (Les boîtes postales communautaires de Postes Canada font-elles diminuer la valeur des biens immobiliers?) 6 mars 2015, <http://globalnews.ca/news/1866930/are-canada-post-community-mailboxes-lowering-property-values>

Lettre du service des communications du Bloc Québécois, « Positios du Bloc Québécois sur les services postaux et autres sujets », 3 octobre 2014

Lettre d'Élizabeth May, chef du Parti vert, adressée à Denis Lemelin, président national du STTP, 19 février 2015

Lettre de Denis Lemelin, président national du STTP, adressée à Lisa Raitt, ministre des Transports, 16 décembre 2013, <http://admin.cupw.ca/index.cfm/ciid/15018/laid/1>

Lettre de Denis Lemelin, président national du STTP, adressée à Lisa Raitt, ministre des Transports, 17 février 2015

Lettre du Conseil exécutif national du Syndicat des employés des postes et des communications, adressée à Lisa Raitt, ministre des Transports, 18 décembre 2014

Mallory Ciminsky, Jovana Sibaliija, Marie-Helene He, Katharine Fuchigami et Robert Chen, « *Community Mailboxes and Seniors in Canada* » (Les boîtes postales communautaires et les aînés au Canada) [diapositives d'une présentation PowerPoint], 2014; University of Western Ontario

Association nationale des grands usagers postaux, « *NAMMU Says Postal Plan Needs Re-think* », (ANGUP : il faut repenser le projet postal), 18 décembre 2013, <http://www.nammu.ca/index.php/38-news/media-releases/321-nammu-says-postal-plan-needs-re-think>

Association nationale des grands usagers postaux, « *Pricing and Specification Adjustments* », (rajustement des spécifications et de la tarification), 19 mars 2014, <http://www.nammu.ca/index.php/38-news/media-releases/334-pricing-and-specification-adjustments>

News Canada-Plus, « *Canada Post hikes rates on small businesses* » (Postes Canada augmente les tarifs applicables aux petites entreprises), 31 mars 2014, <http://newscanada-plus.com/canada-post-hikes-rates-small-businesses-90270/59747>



Association nationale des grands usagers postaux, « *Some Relief for Commercial Mailers, SMEs, Charities* » (Des allégements pour les expéditeurs de courrier commercial, les PME et les organismes de bienfaisance), 19 mars 2014,

<http://www.nammu.ca/index.php/news/38-news/media-releases/335-some-relief-for-commercial-mailers-sme-s-charities>

Nouveau Parti démocratique, « La fin de la livraison à domicile est une fumisterie », 27 mars, 2015, <http://www.npd.ca/nouvelles/la-fin-de-la-livraison-domicile-est-une-fumisterie>

Agence de la santé publique du Canada, *Chutes chez les aînés au Canada: deuxième rapport*: 2014, <http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/publications/public/injury-blessure/seniors falls-chutes aines/assets/pdf/seniors falls-chutes aines-eng.pdf>

Alliance de la fonction publique du Canada, « La stratégie de Postes Canada vouée à l'échec », 12 décembre 2013, <http://syndicatafpc.ca/strategie-postes-canada-vouee-lechec? ga=1.142037686.541816496.1391101869>

*R c. le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes et autres*, 2014, Avis de demande, CF, art. 18.1 de la *Loi sur les cours fédérales*, Partie 5 des Règles de la Cour fédérale, la *Charte canadienne des droits et libertés*, par. 15(1), 24 et la *Loi constitutionnelle de 1982*, art. 52

Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités, 18 décembre 2013,

<http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=6388819&Mode=1&Parl=41&Ses=2&Language=F>

Nations Unies, Convention relative aux droits des personnes handicapées, 13 décembre, 2006, <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>

Winnipeg Free Press, « *Delivering bad news on boxes: Appraisal says they'll put dent in house prices* » (De mauvaises nouvelles au sujet des boîtes : selon une évaluation, elles feront baisser le prix des maisons), 20 septembre 2014,

<http://www.winnipegfreepress.com/local/delivering-bad-news-on-boxes-275869671.html>

//dn sepb 225 /scfp 1979