

Services de vente au détail et maintien du moratoire sur la fermeture des bureaux de poste

Services de vente au détail

Certains pourraient être étonnés d'apprendre que Postes Canada possède le réseau de points de vente au détail le plus vaste au pays : 6 300 comptoirs postaux, dont plus de la moitié relèvent du secteur public et emploient une main-d'œuvre à prédominance féminine ayant de l'expérience et une bonne formation et comptant de nombreuses années de service. Le reste des comptoirs postaux, ceux du secteur privé, se trouvent principalement en milieu urbain.

Représentant une institution fédérale respectée, les comptoirs postaux publics jouent un rôle essentiel en offrant des services à la population et en fournissant l'infrastructure stable dont ont besoin les collectivités et les entreprises pour se développer et prospérer.

Le STTP représente le personnel de 493 comptoirs postaux situés principalement en milieu urbain, soit en tout 1 566 travailleuses et travailleurs. La convention collective conclue entre le STTP et Postes Canada oblige cette dernière à maintenir ouvert un nombre minimal de 493 comptoirs postaux.

En 1992, le STTP a négocié pour la première fois des protections au réseau de points de vente publics en milieu urbain. Il a pris cette initiative parce que, à la fin des années 1980, le gouvernement conservateur avait fait part de son intention de privatiser la totalité du réseau de points de vente et d'ouvrir encore plus de comptoirs postaux privés. Au fil des ans, le nombre de comptoirs postaux où travaillent des membres du STTP a diminué, passant de 734 en 1987 à 589 en 1999, puis au nombre minimal de 493 aujourd'hui.

Le nombre de comptoirs postaux du secteur privé a pour sa part augmenté en conséquence. Certains ont été ouverts à proximité d'un bureau de poste public, nuisant ainsi à la viabilité du réseau public. Aujourd'hui, des villes comme Hamilton et Kitchener

ne comptent aucun bureau de poste public depuis qu'elles ont chacune fait l'objet d'une fusion municipale.¹

Le STTP est d'avis que, sans les dispositions contractuelles qu'il a négociées, Postes Canada aurait fermé la totalité des comptoirs postaux publics, à l'exception d'une dizaine dans les grands centres urbains, et serait passée à un modèle essentiellement privé.

En plus de la population en général, les personnes âgées et les petites entreprises représentent les principaux clients des bureaux de poste. Pour bon nombre, le service postal est un partenaire clé de leur quotidien et facilite une partie importante de leurs activités. En règle générale, les petites entreprises vont au bureau de poste public, car elles savent qu'elles y trouveront un service compétent de la part d'employés qui s'y connaissent dans le marketing direct et l'expédition de colis. Les organismes de bienfaisance y vont pour obtenir de l'aide au sujet de leur bulletin d'information et de la diffusion ciblée de leurs envois.

Le personnel de longue date des bureaux de poste publics connaît les rouages du réseau postal et reçoit une formation et un soutien continu qui lui permettent de rester au courant des changements fréquents aux services offerts. En plus de connaître à fond les produits et services, le personnel maîtrise plus de 60 procédures d'entreprise complexes, mais nécessaires.

Les comptoirs postaux privés sont surtout situés dans les commerces en milieu urbain, et aujourd'hui la plupart le sont dans de grandes pharmacies qui détiennent des contrats nationaux avec Postes Canada. Ils desservent le grand public qui y fait des transactions simples, et leurs heures d'ouverture sont habituellement plus longues que celles des comptoirs publics. Le personnel des comptoirs postaux privés est souvent payé à un taux minimum non viable et reçoit peu de formation ou de soutien continu, ce qui mène à un taux de roulement élevé et à des problèmes de qualité du service.

La fréquentation des bureaux de poste diminue progressivement, parce que les clients sont dirigés vers les comptoirs privés pour y ramasser les colis qui n'ont pu être livrés à leur domicile. De plus, les particuliers et les entreprises qui utilisent le commerce

¹ <http://www.therecord.com/news/local/article/919358--post-office-should-stay-in-downtown-kitchener-council-says>

électronique ont maintenant des options en ligne (comportant des rabais) pour payer les frais d'expédition, ce qui a pour effet de diminuer les ventes dans les bureaux de poste.

Pour Postes Canada, les comptoirs postaux privés sont rentables, car elle ne verse aux commerçants qui les hébergent qu'un faible pourcentage des ventes et des frais modestes pour certains services, comme la retenue des colis que les clients viendront chercher.

Pour les petits commerçants, héberger un comptoir postal est peu payant, sans compter que la mise à niveau aux exigences technologiques de Postes Canada coûte cher. Bon nombre ne sont plus en mesure de le faire. Les comptoirs postaux privés sont aujourd'hui principalement hébergés par de grandes entreprises, pour la plupart des pharmacies. Dans les régions rurales, le réseau de points de vente au détail demeure largement public, étant donné que les grandes chaînes de pharmacie ne sont pas présentes en milieu rural, et que les petites entreprises locales ne peuvent se permettre, en raison des rendements minimes, d'exploiter un comptoir postal.

Nos membres affectés à la vente au détail entendent les plaintes des clients sur la qualité du service dans les comptoirs postaux privés. Une critique récurrente concerne les tarifs d'expédition élevés. Il est fort probable que le logiciel de vente offre en premier le service d'expédition supérieur (comme Xpresspost), puis les services réguliers. Il se peut aussi que les comptoirs postaux privés ne fassent pas l'effort d'offrir les services réguliers, moins chers, puisque la marge bénéficiaire sur ces produits est moins élevée. Il arrive que nos membres corrigent les erreurs commises dans les comptoirs privés et remboursent les clients. Il s'agit d'une partie essentielle du service à la clientèle, mais elle ne génère pas de revenus pour le réseau de bureaux de poste publics.

L'existence de deux catégories de points de vente au détail de Postes Canada donne lieu à un service à la clientèle inégal et risque de porter atteinte à l'image de marque qui inspire confiance et qui symbolise une institution fédérale importante.

Chaque bureau de poste dessert une collectivité unique. À certains endroits, le bureau de poste a toujours été et demeure un lieu de rencontre et un point d'ancrage pour le commerce local. Dans les petites villes, la population est particulièrement attachée à son bureau de poste, faisant souvent appel au personnel pour trouver le meilleur produit qui répond à ses besoins, comprendre un formulaire et échanger de

l'information sur la région. Pour les visiteurs, les bureaux de poste jouent presque le rôle d'un centre d'information touristique. Le bureau de poste rural public est la seule présence fédérale dans ces collectivités.

Dans les centres urbains, le réseau public de points de vente au détail est un mélange de bureaux de poste à service intégral, bien situés, et de petits comptoirs postaux établis dans des postes de facteurs et factrices. Ces derniers sont souvent situés dans des secteurs industriels et desservent la communauté d'affaires composée de petites et moyennes entreprises qui souvent requièrent des services postaux spécialisés. Leur clientèle se compose aussi des gens qui y viennent en voiture. Les bureaux de poste en milieu urbain ont une clientèle diversifiée, depuis les nouveaux arrivants qui utilisent le transfert international de fonds pour envoyer de l'argent à leur famille, jusqu'aux commerçants en ligne qui expédient des colis. Les clients commerciaux aiment venir au bureau de poste tôt le matin, avant même l'ouverture de leur propre commerce. Malheureusement, de nombreux bureaux de poste ont subi une réduction de leurs heures d'ouverture. Ils ouvrent plus tard le matin et ferment plus tôt en après-midi, obligeant les clients à composer avec ces heures d'ouverture ou à se tourner vers les comptoirs postaux privés.

Dans une autre tentative de comprimer les coûts, Postes Canada a réduit la taille d'un certain nombre de bureaux de poste publics en les transformant en de simples guichets d'antan où les produits sont cachés de la vue des clients. Les longues files d'attente qui en résultent découragent les clients, ce qui conduit inévitablement à une diminution des revenus.²

Tant pour la population des régions rurales que pour celle des régions urbaines, les bureaux de poste publics sont une institution fédérale de confiance qui assure des services bilingues, au besoin, et qui respecte toujours les importantes mesures de sécurité gouvernementales, telles que les procédures de prévention du blanchiment d'argent et de protection contre le vol d'identité. Il se peut que le réseau public coûte plus cher à exploiter, mais, contrairement au réseau privé, il remplit de nombreuses fonctions qui ne génèrent pas de revenus. Les bureaux de poste publics font chaque fois partie des plans de rajeunissement du centre-ville et de revitalisation urbaine qui encouragent la cohésion sociale et le développement économique local.

² http://www.bayshorebroadcasting.ca/news_item.php?NewsID=55523

Postes Canada devrait prendre exemple sur de nombreuses autres administrations postales dans le monde et tirer profit de son vaste réseau de vente au détail en offrant à la population du pays les services dont elle a besoin.

Recommandation : Que le nombre minimal de bureaux de poste publics en milieu urbain soit augmenté de sorte qu'il y en ait un dans chaque centre-ville.

Recommandation : Que les comptoirs postaux privés situés à moins d'un kilomètre d'un bureau de poste public soient fermés.

Recommandation : Que les heures d'ouverture des bureaux de poste publics soient augmentées, que leur taille ne soit plus réduite et qu'un effectif suffisant soit assuré pour garantir la qualité des services.

Moratoire sur la fermeture des bureaux de poste

Pour les milliers de Canadiennes et Canadiens qui vivent en milieu rural ou dans une petite ville, peu de questions revêtent une importance aussi grande que le moratoire sur la fermeture de bureaux de poste.

L'annonce du moratoire sur la fermeture des bureaux de poste dans les petites villes et les régions rurales a été faite en février 1994 par le gouvernement libéral de l'époque. Il s'appliquait à près de 4 000 des 4 200 bureaux de poste (dont 364 dotés par des membres du STTP et 3 603 bureaux dotés par des membres de l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints).

Le Syndicat reconnaît que des circonstances extraordinaires peuvent justifier la fermeture d'un bureau de poste en milieu rural. Malheureusement, depuis 1994, Postes Canada a fermé plus de 350 bureaux de poste visés par le moratoire. Il reste 3 598 bureaux encore visés par le moratoire (dont 359 sont dotés par des membres du STTP – selon les données de 2012 de Postes Canada – et 3 239 le sont par des membres de l'ACMPA).

Raisons du moratoire

La mise en œuvre du moratoire a fait suite à un énorme tollé soulevé par la fermeture de bureaux de poste. Entre 1987 et 1994, 1 716 bureaux ont fermé leurs portes, dont 68

bureaux de poste urbains, 1 374 bureaux à commission et 274 bureaux de poste semi-urbains situés dans de petites villes ou villages.

En 1984, le tout nouveau gouvernement de Brian Mulroney s'apprêtait à apporter des changements majeurs au pays et à l'économie, y compris au service postal public. En mai 1986, le président de Postes Canada, Don Lander, a déclaré à un comité parlementaire que le gouvernement fédéral « avait un plan » pour les bureaux de poste, mais que ce plan n'était pas celui de Postes Canada³. En novembre 1986, le plan d'entreprise quinquennal de Postes Canada prévoyait la fermeture de la totalité des 5 221 bureaux de poste situés en milieu rural. Il faisait aussi état de l'intention de Postes Canada de fermer près de 3 500 bureaux de poste publics et d'ouvrir des bureaux de poste franchisés exploités par le secteur privé. Il ajoutait que les quelque 1 700 bureaux de poste restants seraient remplacés par des boîtes postales communautaires.

En mars 1987, Harvie Andre, ministre responsable de Postes Canada, s'est montré plus précis sur l'avenir du réseau de vente au détail dans une lettre adressée au STTP. Il y déclarait ce qui suit : « [traduction] Au cours des dix prochaines années ou plus, Postes Canada prévoit remettre au secteur privé la majorité de ses services de vente au détail des régions rurales et urbaines. »⁴

Dans les années qui ont suivi, ces plans se sont heurtés à une vive résistance. Les collectivités rurales, les syndicats des postes et leurs alliés, comme Dignité rurale et le Congrès du travail du Canada, ont fait campagne sans relâche contre les compressions visant les services postaux en milieu rural. Ils ont signé des pétitions, adopté des résolutions, établi des secteurs « libres de tout bureau franchisé », envoyé des lettres de protestation et demandé l'aide de leur députée ou député. Dans les collectivités rurales, les gens ont tenu d'importantes manifestations pour exiger le maintien de leur bureau de poste, qu'ils considéraient comme le cœur de leur collectivité. Par exemple, à St-Clément (Québec), les gens ont érigé un barrage devant leur bureau de poste, à l'aide de tracteurs, de machinerie agricole et de camions. Ils ont tenu le fort pendant 59 jours. Ces actions ont reçu un appui imposant de la part de citoyennes et citoyens de partout au pays, y compris de députées et députés libéraux et néo-démocrates. En 1987, le chef libéral John Turner a confirmé son opposition aux franchises postales en affirmant que : « [traduction] mis à part les conséquences inquiétantes du favoritisme politique, nous croyons que [les bureaux franchisés] pourraient nuire à la qualité du service et donner

³ David Stewart-Patterson, « Post Office Lacking Direction: Lander », *Globe and Mail*, 22 mai 1986, p. 8.

⁴ Harvie Andre, ministre responsable de Postes Canada, Lettre à Darrell Tingley, directeur national de la région de l'Atlantique du STTP, 19 mars 1987.

des avantages concurrentiels indus à certaines entreprises. Soyez assurés que nous nous y opposerons avec vigueur ».⁵ Pour sa part, le chef du NPD, Ed Broadbent, a dénoncé publiquement en 1987 la vague de compressions dans le secteur postal et déclaré que « [traduction] la privatisation entraînait une détérioration marquée du service ... ».⁶

La vaste opposition aux compressions, qui regroupait des députés, des agriculteurs, des pêcheurs, des enseignants, des syndicalistes, des travailleurs du milieu communautaire, des groupes de citoyens, des particuliers et d'autres, reposait sur la conviction que le bureau de poste est au cœur des collectivités et que Postes Canada est beaucoup plus qu'un service postal, étant le seul visage du gouvernement fédéral dans les régions rurales et éloignées et les petites villes. Les bureaux de poste sont des lieux de rencontre et sont souvent au centre de la vie communautaire. À bien des égards, ils fournissent l'infrastructure dont ont besoin les collectivités et les entreprises pour prospérer et grandir. En outre, les bureaux de poste offrent des emplois stables, et, dans certaines régions du pays, ce sont les femmes qui en bénéficient le plus. De plus en plus, ils donnent accès aux services gouvernementaux. Ils ont le potentiel nécessaire pour favoriser l'essor d'autres secteurs. Postes Canada pourrait, par exemple, aider à combler le fossé numérique qui, au Canada, sépare les régions rurales des régions urbaines, les riches des pauvres, en offrant des services Internet haute vitesse et des forfaits de téléphonie cellulaire à prix abordables. Elle pourrait aussi aider le gouvernement à faire preuve de leadership en matière d'environnement et de changement climatique en travaillant de concert avec le gouvernement fédéral à la mise en place de bornes de recharge pour véhicules électriques dans l'ensemble du pays, créant ainsi des installations durables pour les années à venir.

Les Canadiennes et Canadiens ont exprimé leur attachement non seulement à leurs bureaux de poste ruraux, mais aussi aux points de vente urbains et aux établissements postaux. Quand, en 2005, Postes Canada a décidé de procéder à un examen de son réseau national (dont les centres de traitement du courrier), environ 800 municipalités ont adopté une résolution exprimant leur opposition à la fermeture de l'établissement postal de Québec et à toute autre installation postale. En 2006, les conservateurs ont réagi en acceptant le maintien du moratoire, mais ils ont manqué à leur promesse d'empêcher la fermeture de l'établissement postal de Québec.

⁵ John Turner, chef du parti Libéral, Lettre à Jean-Claude Parrot, président national du STTP, 23 septembre 1987.

⁶ Ed Broadbent, chef du parti néo-démocrate, Lettre à Darrell Tingley, 1^{er} vice-président national du STTP, 8 décembre 1987.

Examens précédents de Postes Canada

Le comité de réexamen du service postal de 1989 a exprimé sa profonde préoccupation au sujet des modifications apportées au service postal rural. Dans son rapport, il indique que Postes Canada reconnaît ne pas avoir réalisé des économies significatives à ce jour.⁷ Il ajoute que Postes Canada pourrait modifier ses plans sans nuire à son objectif d'autonomie financière.

L'examen du mandat de Postes Canada de 1996 recommandait que le gouvernement maintienne son moratoire sur la fermeture des bureaux de poste et qu'il ordonne à Postes Canada d'améliorer, et non de réduire, la qualité du service en milieu rural, y compris la mise en place d'une norme de livraison raisonnable.⁸ Le rapport indiquait ce qui suit : « La réduction des coûts ne peut être le seul critère sur lequel sont fondées les décisions d'un organisme d'État tel que la Société, dont la raison d'être repose entièrement sur sa capacité de répondre aux besoins d'intérêt public. L'Examen conclut que le maintien du réseau de bureaux de poste ruraux est un élément crucial et essentiel de la responsabilité de politique publique de la Société canadienne des postes pour ce qui est de contribuer à l'unité nationale et au développement social de notre pays. »⁹

L'Examen stratégique de la Société canadienne des postes, mené en 2008, demandait une révision du moratoire et l'adoption d'une obligation d'assurer un service universel qui s'applique aussi aux services ruraux. L'Examen stratégique recommandait que l'obligation de Postes Canada d'assurer un service universel soit clairement définie dans un « contrat » ou un « protocole de service » entre le gouvernement du Canada et Postes Canada dans le but de clarifier les attentes et les responsabilités en matière de service.¹⁰ Le 12 septembre 2009, le gouvernement a annoncé l'adoption du *Protocole du service postal canadien*, qui assure le maintien du moratoire sur la fermeture des bureaux de poste situés en milieu rural. Le *Protocole* indique aussi que le gouvernement examinera ses dispositions tous les cinq ans pour évaluer la nécessité de l'adapter à l'évolution des besoins. Le STTP a demandé à plusieurs reprises au gouvernement de lui fournir des précisions sur cet examen, mais il n'a reçu aucune information. Il s'avère que

⁷ Comité de réexamen du service postal, *Recommandations à la Société canadienne des postes concernant les modifications proposées aux règlements pour janvier 1990*, novembre 1989, p. 21

⁸ George Radwanski, *L'avenir de la Société canadienne des postes, Rapport de l'Examen du mandat de la Société canadienne des postes*, 31 juillet 1996, p. 127

⁹ Ibid., p. 106

¹⁰ Comité consultatif, *Examen stratégique de la Société canadienne des postes : rapport du Comité consultatif destiné au Ministre*, décembre 2008, pp. 90, 97-98

l'examen qui devait se tenir après les cinq premières années d'existence du *Protocole* n'a pas eu lieu.

Nécessité d'améliorer le *Protocole du service postal canadien* s'impose

Depuis l'adoption du *Protocole du service postal canadien*, en 2009, bon nombre de particuliers et de groupes, dont des municipalités et les syndicats des postes, ont soulevé des inquiétudes au sujet de la transparence, de la reddition de comptes ainsi que d'autres questions.

Faire préciser le moratoire : Adopté en 1994, le moratoire protège les bureaux de poste publics situés en région rurale ou dans de petites villes ne comptant qu'un seul bureau de poste. Malheureusement, Postes Canada semble croire que le moratoire ne protège pas le caractère public des bureaux de poste. Elle affirme qu'elle examinera chaque situation « au cas par cas dans le cadre de la consultation avec la collectivité touchée ».¹¹ Le *Protocole* doit préciser clairement que les bureaux de poste et les points de vente visés par le moratoire sont ceux du secteur public et non les comptoirs postaux privés.

Respecter son engagement à rencontrer les gens : L'article 14 du *Protocole* indique ce qui suit : « Au moins un mois avant de décider de fermer, de déménager ou de regrouper des bureaux de poste en permanence, Postes Canada rencontre les clients et les collectivités touchés pour examiner ensemble les options et trouver des solutions pratiques qui répondent à leurs préoccupations. »[c'est nous qui soulignons] En règle générale, Postes Canada se contente d'afficher sur la porte ou dans une fenêtre un avis indiquant son intention de fermer le bureau de poste. L'avis comporte aussi les coordonnées d'une personne avec qui communiquer pour lui faire part de commentaires. Habituellement, Postes Canada ne « rencontre » pas les clients et les collectivités touchés pour examiner ensemble les options et trouver des solutions pratiques qui répondent à leurs préoccupations. Il faudrait rappeler à Postes Canada son obligation à rencontrer les clients et les collectivités.

Prolonger la période de consultations : Selon le *Protocole*, Postes Canada doit communiquer, en personne ou par écrit, avec les clients et les communautés touchés,

¹¹ Michelle Martin, agent des relations du travail, Postes Canada, Courriel envoyé à Cindi Foreman, permanente syndicale nationale du STTP, le 13 novembre 2009.

au moins un mois à l'avance, pour les informer de son intention de fermer, de déplacer ou de regrouper des bureaux de poste publics ou de modifier les modes de livraison en vigueur. Il exige aussi qu'elle examine les options qui tiennent compte des préoccupations des collectivités. Un mois n'est pas suffisant. Le gouvernement devrait prolonger considérablement la période de consultations.

Éliminer les exceptions : Le moratoire comprend un trop grand nombre d'exceptions : départ à la retraite, maladie, décès, incendie, fin du bail, etc. Toutes ces exceptions peuvent justifier la fermeture d'un bureau de poste. Elles n'ont pas leur place dans le protocole.

Rendre publique la liste des bureaux de poste visés par le moratoire : Ni Postes Canada ni le gouvernement n'ont rendu publique la liste des bureaux de poste visés par le moratoire. Cette liste doit être affichée dans un endroit bien en vue sur le site Web de Postes Canada.

Rendre public le processus de consultations : Ni Postes Canada ni le gouvernement n'ont rendu public le processus que doit suivre Postes Canada quand elle veut fermer, déménager ou regrouper des bureaux de poste ou encore modifier un mode de livraison. Ce processus doit être affiché dans un endroit bien en vue sur le site Web de Postes Canada.

Confier l'évaluation à un tiers indépendant : Il ne revient pas à Postes Canada de déterminer si elle a ou non satisfait aux exigences du *Protocole*. Cette tâche doit être confiée à la personne indépendante qui assume le rôle de « protecteur du citoyen » à Postes Canada.

Consulter la population et les principaux intervenants : Jamais la population de ce pays, à qui appartient Postes Canada, n'a été consultée sur les exigences devant figurer dans un protocole du service postal. Le gouvernement doit consulter la population, ses représentantes et représentants élus, les syndicats des postes et les autres intervenants principaux en vue d'améliorer considérablement le *Protocole du service postal canadien*. Celui-ci devra entre autres prévoir un processus clair, uniforme et démocratique qui s'appliquera au moment d'apporter des modifications au réseau de bureaux de poste et de livraison.

Durant la campagne électorale de 2011, le STTP a demandé aux partis politiques fédéraux ce qu'ils pensaient des préoccupations formulées ci-dessus. Seul le Parti

conservateur n'a pas répondu à notre demande, mais tous les autres se sont dits d'accord avec la plupart des préoccupations exprimées par le Syndicat.¹²

Recommandation : Que le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en milieu rural et dans les petites collectivités soit maintenu et que son mandat soit élargi pour inclure les bureaux de poste en milieu urbain.

Recommandations : Que le *Protocole du service postal canadien* et les procédures qui s'y rattachent soient améliorés de la manière suivante :

- Le *Protocole* précise que le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en milieu rural et dans les petites villes protège le caractère public de ces bureaux.

- Postes Canada est tenue de rencontrer les clients et les collectivités touchés lorsqu'elle envisage de fermer un bureau de poste.

- La durée de la période de consultation indiquée dans le *Protocole* doit être prolongée et se situer à au moins six mois.

- Les nombreuses exceptions au *Protocole* qui permettent à Postes Canada de fermer un bureau de poste visé par le moratoire doivent être supprimées.

- La liste des bureaux de poste visés par le moratoire doit être affichée sur le site Web de Postes Canada.

- Le processus de consultation que doit suivre Postes Canada quand elle veut fermer, déménager ou regrouper des bureaux de poste ou encore modifier un mode de livraison doit être affiché sur le site Web de Postes Canada.

- Des modifications doivent être apportées au *Protocole* pour y indiquer qu'il revient à un tiers partie indépendant de faire rapport sur le rendement de la Société à par rapport aux exigences du *Protocole*.

- Le gouvernement doit consulter la population, les représentantes et représentants élus, les syndicats des postes et les autres intervenants principaux en vue d'améliorer considérablement le *Protocole du service postal canadien*, qui devra prévoir un processus clair, uniforme et démocratique qui s'appliquera au moment d'apporter des modifications au réseau de bureaux de poste et de livraison.