ANALYSE DU STTP DES DOCUMENTS DE M. LEE PRÉSENTÉS À LA COMMISSION D'ENQUÊTE SUR LES RELATIONS DE TRAVAIL

sttp•cupw Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes

cupe225septb.ca SCFP CUPE 1979

Le STTP remercie les nombreuses personnes et organisations, entre autres les syndicats, les municipalités, les organismes de bienfaisance et les entreprises, qui ont présenté un mémoire à la Commission sur les relations de travail. L'impressionnante quantité de documents soumis démontrent bien la pertinence et l'importance d'un service postal public fort offrant des services accessibles à l'ensemble de la population canadienne.

Il est apparent en lisant ces mémoires que Postes Canada joue toujours un rôle unique en facilitant les liens sociaux et les échanges économiques du pays.
Le STTP souhaite se concentrer sur les documents du professeur Ian Lee, que Postes Canada a récemment choisi de souligner dans une lettre au commissaire.

En bref, le STTP recommande au commissaire de faire preuve de prudence et de scepticisme en examinant les documents soumis par M. Lee.
Son analyse et ses recommandations sont basées sur de fausses prémisses, sans données à l'appui et sans égard pour les enjeux réels au cœur de la situation actuelle de Postes Canada.

Introduction

Le rapport de 2024 de M. Lee néglige deux aspects importants de toute discussion sur la viabilité financière de Postes Canada, c'est-à-dire la livraison de colis la fin de semaine et la hausse des tarifs postaux pour les lettres et les colis. En fait, sur la question des tarifs de la poste-lettres, M. Lee est même contre la très faible augmentation récemment annoncée par Postes Canada. Loin de prendre en considération les solutions proposées par Postes Canada et le STTP, deux des sept recommandations qu'il formule entraîneraient la réduction de services importants.

M. Lee prétend avoir lu tous les rapports annuels de Postes Canada depuis 1765. Aux fins de la Commission, il aurait été préférable de se pencher davantage sur la situation actuelle, à la fois à Postes Canada et dans l'ensemble du secteur postal à l'échelle mondiale.

Aucune donnée probante

M. Lee tente de répondre à des questions de taille, mais ne fournit pas de preuves étayant ses conclusions. Il néglige les données probantes qui ne vont pas dans le sens de ses propositions, comme la distance à parcourir qui se décuple à cause de la fermeture des bureaux de poste en région rurale, les études sur la fréquence et les coûts relatifs aux chutes de personnes âgées à cause de la glace en hiver, ou encore l'augmentation des coûts des municipalités suite à la conversion aux boîtes postales communautaires (BPCOM). Il enchaîne les allégations sur la situation financière des personnes bénéficiant de la livraison à domicile ou sur le nombre de jeunes fréquentant les bureaux de poste, mais jamais ne les corrobore.

De nombreuses affirmations sont même complètement fausses (explication plus loin). Bon nombre de ses prédictions sur les volumes de lettres et de courrier publicitaire et sur les revenus ne se sont jamais réalisées, mais cela ne l'empêche pas de continuer d'en faire, toujours sans preuve à l'appui.

Un historique anachronique

M. Lee a publié deux rapports majeurs, un en 2015 et l'autre en 2024. Les recommandations du rapport de 2015 se fondaient sur des projections de volumes et de revenus erronées. Son rapport de 2024 ne fait pas mention des erreurs du passé.

Dans son rapport de 2024, M. Lee recommande le modèle des boîtes postales communautaires et la fermeture des points de vente au détail pour en faire des franchises. Ces deux propositions ont déjà été tentées, mais la fureur de la réaction du public en a entraîné l'interruption. Les raisons derrière ces échecs ne sont même pas abordées par M. Lee, et il omet de parler des coûts sociaux et économiques et des conséquences de ces initiatives sur certains segments de la population. Il néglige aussi de mentionner les conclusions du comité formé par le gouvernement en 1989 pour examiner le service postal, sur la fermeture des bureaux de poste en région et l'expérience des boîtes postales communautaires. Il préfère faire fi du passé pour pouvoir brandir des approches simplistes et unilatérales aux dépens des personnes âgées, des personnes à mobilité réduite et de certains pans de la population en région rurale.

Les conclusions erronées du rapport de 2015

Il y a de nombreuses erreurs dans les rapports et mémoires présentés par M. Lee. Nulle n'est plus grande que sa prédiction, faite en 2015, au sujet des volumes de courrier en 2025. Au début de son rapport de 2015, M. Lee affirmait que d'ici 2025, le courrier transactionnel et le courrier publicitaire disparaîtraient complètement.

Avait-il raison? Le STTP confirme que le courrier transactionnel et le courrier publicitaire sont toujours là.

Personne ne prétend que les volumes de la poste-lettres ne sont pas en déclin, mais il faut aussi reconnaître que les volumes du courrier publicitaire ont en fait *augmenté* depuis la pandémie.

De plus, alors que M. Lee prévoyait une augmentation du nombre de colis de l'ordre de 5 % par année, on a plutôt observé une augmentation de 79,4 % durant les neufs ans qui séparent 2014 et 2023. Les revenus ont augmenté de 130,7 %, bien plus que M. Lee ne l'anticipait.

M. Lee a émis ses recommandations en fonction de ses prédictions selon lesquelles les volumes et les revenus du courrier transactionnel et du courrier publicitaire *disparaitraient* d'ici 2025. Il le dit lui-même dans son préambule à la section des recommandations politiques de son rapport de 2015 (traduction du STTP) :

« Les recommandations ci-dessous s'appuient sur l'hypothèse que le courrier transactionnel et le courrier publicitaire poursuivront leur déclin au rythme de 5 % par année jusqu'à la disparition du courrier physique (à l'exception des colis) entre 2020 et 2025. Les colis poursuivront leur hausse de 5 % par année. »

Toutes les recommandations de M. Lee en 2015 étaient fondées sur des projections financières erronées. Il présumait qu'aujourd'hui, en 2025, la poste-lettres n'existerait plus, et donc que ce produit ne générerait plus de revenus. Il a sous-estimé, et pas qu'un peu, l'augmentation des volumes et des revenus des colis.

Ses prévisions ont été quelque peu révisées depuis 2015. Son dernier rapport, publié en 2024, suggère que la poste-lettres disparaîtra d'ici cinq à sept ans. Dans son mémoire à la Commission à peine deux mois plus tard, il prétend que la poste-lettres disparaîtra d'ici les dix prochaines années.

Sans surprise, il n'affirme plus que le courrier publicitaire court à sa perte, en tout cas pas d'ici 2025.

Puisque les recommandations de 2015 reposent sur de fausses prémisses que M. Lee a lui-même abandonnées, il n'est pas nécessaire de s'y attarder davantage, notamment en ce qui concerne la recommandation d'éliminer le privilège exclusif. La seule leçon à en tirer est de ne jamais émettre de recommandation sans avoir au préalable fait la recherche nécessaire pour en valider les prémisses.

Rapport de 2024 et soumission à la Commission en février 2025 : le doute persiste

- Les documents contiennent de nombreuses affirmations sans source dont la plupart sont factuellement incorrectes.

- La recherche de M. Lee ne semble pas s'être attardée aux récentes tendances mondiales concernant la hausse de tarifs et la diversification des services que de nombreuses administrations postales ont entreprises.

- M. Lee ne mentionne pas les difficultés qui accompagnent l'implantation des boîtes postales communautaires auprès des populations âgées et à mobilité réduite. Il omet également les responsabilités de la politique du Programme de mesures d'adaptation pour la livraison de Postes Canada lorsqu'elle ne livre plus à domicile, et les coûts qui s'y rattachent.

- Aucune considération n'est accordée au bien-être des populations rurales et agricoles et des petites entreprises qui, en l'absence d'un bureau de poste local, devront parcourir de grandes distances pour utiliser le service postal.

- Ses recommandations de compressions, de mises à pied ou de réduction de service sont à ce point extrêmes que même l'organisation qui a parrainé son rapport, l'Association nationale des grands usagers postaux, ne les appuie pas sous leur forme actuelle.

- M. Lee déforme les recommandations faites par d'autres de telle manière qu'il semble plausible que les propositions lui paraissant intolérables sur le plan idéologique n'ont pas fait l'objet d'une recherche adéquate de sa part.

Le rapport de 2024

Dans son rapport de 2024, M. Lee émet les recommandations suivantes :

1. Accorder à Postes Canada la liberté d'ajuster ponctuellement la tarification réglementée de la poste-lettres sans toutefois perturber la population canadienne et le secteur de l'envoi postal, et laisser à son entière discrétion la mise en place de multiples tarifs commerciaux en fonction du coût réel du service selon la distance à parcourir, la taille de l'envoi et le niveau de services.

2. Remplacer le système archaïque de la mesure des itinéraires des factrices et facteurs par un système dynamique de planification des itinéraires.

3. Mettre fin au service de livraison à domicile.

4. Franchiser les 3 600 comptoirs postaux de la Société.

5. Maintenir et développer le Marketing Intelliposte (publipostage).

6. Établir des partenariats avec des entreprises privées de messageries pour mettre à profit le réseau de livraison du dernier kilomètre de Postes Canada.

7. Cesser toute initiative de diversification dans les secteurs d'activité accessoires.

1. Tarification de la poste-lettres et des colis

Dans son explication sur les problèmes financiers de Postes Canada et la possibilité d'augmenter les tarifs postaux, M. Lee ne semble pas savoir que malgré la taille du territoire à couvrir et la faible densité de la population, Postes Canada maintient un des tarifs postaux les plus bas au monde. Les tarifs ne figurent d'ailleurs jamais dans son argumentaire comme un des facteurs ayant mené à la situation financière de Postes Canada. Il préfère remettre en cause les bureaux de poste en région, la livraison à

domicile et les salaires et avantages sociaux des travailleurs et travailleuses sur le terrain.

Le STTP a été ravi d'entendre Postes Canada admettre durant la Commission que les politiques gouvernementales sur la tarification postale sont partiellement responsables de sa situation financière.

Dans notre mémoire, nous avons démontré que si Postes Canada avait appliqué la même formule que celle de presque toutes les grandes administrations postales, soit d'augmenter les tarifs à des taux avoisinant ceux de l'inflation nationale, Postes Canada aurait généré des revenus additionnels d'environ un milliard $ durant sa période de « crise financière ».

M. Lee omet également de mentionner que la tarification des colis de Postes Canada est nettement inférieure à celle de ses concurrents. Comme la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) l'explique dans son mémoire, l'**avantage concurrentiel** de Postes Canada est son **abordabilité** et son accessibilité. D'autres entreprises, comme Purolator, FedEx ou UPS, coûtent habituellement **plus cher** et ne livrent pas directement à toutes les régions du pays. (La traduction et la mise en gras sont les nôtres.) Ici aussi, les politiques gouvernementales, en maintenant une tarification avantageuse pour les entreprises, ont exacerbé la crise financière de Postes Canada. La tarification des colis devrait et pourrait faire l'objet d'une augmentation tout en demeurant concurrentielle. M. Lee répète à plusieurs reprises que Postes Canada a supposément des coûts de main-d'œuvre supérieurs à ceux de ses concurrents, mais jamais ne compare ses tarifs bien inférieurs.

M. Lee est même contre la dernière augmentation des tarifs de la poste-lettres et affirme que cette décision est irresponsable et aura un effet négatif sur les emplois, les entreprises et les consommateurs qui en dépendent. Il prétend aussi que l'augmentation sera même dommageable pour Postes Canada, puisqu'elle accélérera selon lui le déclin du courrier transactionnel et du courrier commercial. Pourtant, une étude du service postal américain (USPS) conclut que la demande à l'égard des produits postaux reste stable, peu importe leur prix : au lieu de rebuter la clientèle, la hausse des tarifs postaux augmente les revenus. (L'étude de l'USPS sur l'élasticité des tarifs postaux est accessible en ligne, en anglais.)

Dans les faits, la Commission a même reçu de l'information de Postes Canada qui vient directement contredire l'affirmation de M. Lee, soit qu'une hausse des tarifs représenterait des revenus éventuels de l'ordre de plusieurs « centaines de millions de dollars ».

M. Lee se sert du pourcentage d'augmentation de 2014 à aujourd'hui sans toutefois mentionner que si le pourcentage semble si élevé, c'est que les tarifs de 2014 étaient exceptionnellement bas, parmi les plus bas au monde. En ne proposant aucune hausse des tarifs, les recommandations de M. Lee sont tout à l'avantage des grands usagers postaux, sans égard pour les conséquences touchant les populations rurales et les personnes à mobilité réduite.

2. Remplacement du système archaïque de la mesure des itinéraires par un système dynamique de planification des itinéraires

L'argumentaire de M. Lee sur cette question ne résout aucun des problèmes techniques existants que Postes Canada et le STTP ont déjà expliqués à la Commission. Bien que M. Lee semble ignorer qu'il y a déjà eu un projet pilote d'acheminement dynamique mené conjointement par le STTP et Postes Canada dans le cadre de l'annexe « AA » de la convention collective urbaine, il n'hésite pas à quantifier les gains potentiels que permettrait un système dynamique, qu'il estime à des milliards de dollars. Il déclare même que l'adoption d'un système dynamique pour remplacer le système archaïque et obsolète de la mesure des itinéraires permettrait une réduction des coûts comparable aux économies réalisées si la livraison du courrier était effectuée un jour sur deux.

Aucune source n'est donnée pour appuyer ce chiffre, mais Postes Canada ne l'a pas remis en question. S'il s'avère juste, l'adoption de l'acheminement dynamique, conjointement à l'augmentation des tarifs, à la hausse des revenus découlant du courrier publicitaire et à l'importante augmentation des volumes livrés la fin de semaine, pourrait fort bien être une solution à la viabilité financière de Postes Canada.

3. La fin de la livraison à domicile

Dans son mémoire remis à la Commission en 2025, M. Lee indique qu'il défend l'idée de mettre fin à la livraison à domicile pour les quelque 25 % des quartiers qui bénéficient encore de ce service. Ce pourcentage est erroné. La plupart des quartiers ont déjà un mélange de livraison centralisée et de livraison à domicile, voire même des boîtes postales communautaires. Dans son rapport de 2024, M. Lee explique que son objectif est de mettre fin à la livraison à domicile.

Il écrit aussi que les données de Statistique Canada sur les régions métropolitaines de recensement révèlent qu'au sein des noyaux urbains, les revenus moyens des ménages et la valeur des habitations sont grandement supérieurs à la moyenne. En d'autres mots, le moratoire ne sert qu'à certains des membres les plus privilégiés de la population canadienne. Aucune source n'est donnée, et M. Lee ne précise pas si son analyse compte uniquement les foyers où la livraison se fait encore à domicile, ou tous les foyers.

Que ce soit dans ses rapports, ses communications ou ses entrevues, entre autres, M. Lee ne mentionne jamais :

- les coûts supplémentaires que les municipalités doivent assumer (un phénomène pourtant bien documenté par de nombreux rapports);

- les raisons pourquoi tant d'organismes représentant des personnes à mobilité réduite et des personnes âgées s'opposent à la conversion aux boîtes postales

communautaires et au Programme de mesures d'adaptation de Postes Canada (détails plus loin).

En fait, aucun des rapports ou mémoires de M. Lee ne fait mention de l'équivalent anglais des mots « mesures d'adaptation », « personnes âgées », « handicaps » ou « chute ».

De toute évidence, M. Lee ne s'est jamais penché sur les conséquences de la conversion aux boîtes postales communautaires pour les personnes âgées, ayant une incapacité ou à faible revenu. Il se contente de suggérer que la fin de la livraison à domicile ne touchera que les plus privilégiés d'entre nous.

Les affirmations de M. Lee ne tiennent pas la route. En 2014, afin de mieux comprendre les conséquences de la conversion aux boîtes postales communautaires sur la population âgée au sein des 11 collectivités choisies par Postes Canada, le STTP a demandé à Statistique Canada des données spécifiques sur les personnes âgées de 65 ans et plus ayant un handicap, considérées à faible revenu et habitant dans un des secteurs où il n'y aurait plus de livraison à domicile, soit les personnes ayant le moins d'options et disproportionnellement touchées par la fin de la livraison à domicile.

Les résultats étaient inquiétants. Par exemple, à Repentigny, dans les quartiers correspondant aux trois codes postaux qui allaient perdre la livraison à domicile, 6,8 % à 11 % des personnes âgées avaient un faible revenu et 30,9 % à 36,4 % de ces personnes rapportaient avoir de la difficulté à accomplir leurs activités de tous les jours. À Winnipeg, parmi les résidents des deux codes postaux visés, ces chiffres étaient de 8,2 % à 10,6 % et de 51 % à 62 %, respectivement. Les résultats, la méthodologie et les données brutes sont accessibles pour chacune des 11 collectivités ciblées.

M. Lee ne fait jamais référence aux nombreuses lettres, mémoires et documents remis par des groupes représentant des personnes ayant un handicap, en opposition à la fois à la conversion aux boîtes postales communautaire et au Programme de mesures d'adaptation de Postes Canada (un exemple se trouve à la fin du présent document).

Même lorsqu'il est question des « économies » que Postes Canada pourrait réaliser grâce à la conversion, les chiffres de M. Lee dépassent de loin les estimations de la Société. Il déclare qu'en considérant de manière générale les hausses de salaire, d'énergie et l'inflation de la dernière décennie, les économies seraient bien plus grandes que les 500 millions estimés en 2016 par le cabinet de vérification comptable Deloitte.

Pourtant, Postes Canada indique que si elle était en mesure de terminer son projet aujourd'hui (c'est-à-dire en procédant à la conversion des quatre millions d'adresses qui reçoivent encore leur courrier à domicile), les économies annuelles, en tenant compte de son Programme de mesures d'adaptation, seraient de l'ordre de 350 millions $ par année.

M. Lee n'explique pas pourquoi son estimation dépasse de plus de 40 % les chiffres de Postes Canada.

Il faut aussi souligner que toute économie réalisée par Postes Canada grâce à la conversion aux BPCOM se traduit par une augmentation des coûts pour les municipalités. Ci-joint se trouve le rapport final de la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise qui a tenu plusieurs jours d'audiences publiques pour aller au fond des répercussions que la municipalité subirait si la livraison à domicile était abolie.

Même l'organisation qui a parrainé le rapport de M. Lee, l'Association nationale des grands usagers postaux, n'est pas d'accord avec cette recommandation. L'Association déclare que le contexte varie selon l'adresse, et que pour certaines zones densément peuplées, il se peut que la livraison à domicile soit moins coûteuse ou qu'il n'y ait pas de place pour les boîtes postales communautaires. Elle déclare plutôt qu'il faudrait installer des boîtes postales communautaires là où il y a de la place afin de permettre à Postes Canada de réaliser des économies importantes. Il ne faut pas oublier que toute économie réalisée par Postes Canada serait probablement au bénéfice de l'Association et des grandes entreprises qu'elle représente.

À l'échelle de la société, le rapport de M. Lee ne fait preuve d'aucune subtilité, nuance ou sensibilité malgré la grande complexité de cette proposition qui affecterait des millions de personnes, sans compter ses répercussions sur les ressources et les budgets de toutes les municipalités du pays. À l'échelle individuelle, son rapport est une insulte pour les centaines, voire les milliers de porte-parole de la cause des personnes ayant une incapacité qui s'efforcent de trouver réponse aux problèmes résultant de la conversion aux boîtes postales communautaires, ainsi que pour les nombreuses personnes qui ont déjà souffert de blessures après une chute parce qu'elles ont du se déplacer sur les routes glacées pour obtenir leur courrier résidentiel.

4. Franchisage des 3 600 comptoirs de la Société

Une fois de plus, M. Lee patauge dans un enjeu qu'il n'a pas convenablement étudié.

Au sujet du coût relatif à la prestation de services par l'entremise des comptoirs franchisés, il indique que les dépenses annuelles pour l'entretien des 3 600 comptoirs postaux seraient réduites à zéro. Sûrement, il comprend que les franchises reçoivent de l'argent pour chaque transaction effectuée et chaque produit de Postes Canada vendu. Le coût est moindre en ce qui concerne la main-d'œuvre, mais ce n'est pas du travail « gratuit » pour Postes Canada.

M. Lee oublie aussi de mentionner que Postes Canada elle-même admet être incapable de déterminer la hauteur des économies réalisées grâce à la fermeture de 1882 bureaux de poste en 1986 et 1994, si économies il y a eu. De plus, il fait fi des propos d'Alan Marchment, président du Comité de réexamen du service postal de 1989, qui a déclaré que dans 66 collectivités, les usagers des postes (3 500 ménages) sont nettement désavantagés par le programme de réorganisation du service postal en

milieu rural, et qu'à la suite de la fermeture de leur bureau de poste, certains doivent parcourir jusqu'à 58 kilomètres pour obtenir un service au comptoir. Postes Canada a aussi reconnu que les économies réalisées par la fermeture de ces bureaux de poste se sont avérées minimes. L'amélioration des services en région serait en fait un grand pas vers la réalisation du mandat de la Société, soit de servir tous ses usagers, et ne constituerait pas un frein à sa viabilité financière.

Il faut aussi souligner que les estimations de M. Lee sur les économies possibles du franchisage des 3 600 comptoirs postaux diffèrent grandement des estimations du groupe de travail de 2016 et de celles de Postes Canada présentées en 2025.

Il écrit que le Groupe de travail sur l'examen de la Société canadienne des postes de 2016 a évalué à 166 millions $ par année les économies possibles advenant le franchisage de 500 comptoirs postaux. Il calcule donc des économies annuelles de 333 000 $ par comptoir, et parvient au montant de 1,2 milliard $ par année si les 3 600 comptoirs devenaient des franchises.

Cette estimation est erronée. Le Groupe de travail a en fait déclaré ce qui suit :

« Dans l'éventualité où Postes Canada convertirait en franchises ou fermerait l'ensemble des comptoirs qu'elle gère, elle pourrait réaliser des économies pouvant atteindre 357 M$ par année, mais ce n'est absolument pas une garantie. Si elle se concentrait sur la conversion en franchises des 800 bureaux de poste les plus rentables, elle réaliserait des économies de 177 M$ par année, soit la moitié du montant cible. Bien sûr, une telle conversion exigerait de surmonter plusieurs obstacles relativement aux politiques applicables et aux conventions collectives, sans compter qu'il faudrait convaincre les parties prenantes, mais elle contribuerait à la viabilité financière de Postes Canada à long terme. »

On ne sait pas trop d'où provient le montant de 166 millions $ cité par M. Lee, ni pourquoi il a décidé d'appliquer la moyenne des bureaux de poste les plus rentables à l'ensemble des comptoirs, y compris les plus petits, afin d'atteindre le montant de 1,2 milliard $ par année. Sans compter qu'en date du 16 décembre 2024, dans un article publié dans le *Western Investor*, M. Lee estime plutôt de telles économies à 1,5 milliard $. Rien n'explique la différence de 300 millions $ par année.

Les estimations de Postes Canada quant aux économies possibles par la fermeture et le franchisage de ces comptoirs postaux sont bien plus modestes. La Société projette qu'en obtenant le feu vert pour optimiser son réseau de bureaux de poste, consolider ses activités aux emplacements existants et en convertir certains à d'autres modèles, comme en boîtes postales communautaires ou en comptoirs exploités par des détaillants privés, elle pourrait réaliser des économies pouvant atteindre 200 millions $ (pourvu que la situation reste stable).

M. Lee tente aussi de justifier son attaque contre les services postaux en affirmant que les jeunes sont moins à même d'utiliser Postes Canada que la population âgée. Il affirme que le réseau national de comptoirs postaux ne représente plus un avantage

concurrentiel, mais bien un désavantage coûteux puisqu'elle dessert une clientèle âgée, peu nombreuse et en déclin. Selon lui, les milléniaux et les personnes de moins de 50 ans, qui connaissent et affectionnent particulièrement l'univers numérique, ont abandonné le système postal. Cet argument revient à dire qu'il faudrait supprimer le processus électoral dans son ensemble puisque les personnes âgées sont plus susceptibles de voter lors des élections.

M. Lee ne fournit aucune donnée pour étayer cette affirmation. En fait, un rapport de 2017 publié par le Bureau de l'inspecteur général du service postal des États-Unis a même établi le contraire : **Les milléniaux vont plus souvent au bureau de poste que les générations précédentes,** mais pour différentes raisons. (La traduction et la mise en gras sont les nôtres.)

Au Canada, un sondage d'Angus Reid mené en 2024 a démontré que les jeunes se servent davantage du service postal que leurs aînés. En réponse à une question sur l'impact de la grève de 2024, les jeunes de 18 à 24 ans sont plus nombreux à avoir rapporté en avoir ressenti les effets que les répondants plus âgés. À la phrase « Oui, le courrier que j'attends ou que j'ai envoyé a été retardé », 25 % des personnes de 18 à 24 ans ont répondu « complètement d'accord », comparativement à 19 % au sein des 55 à 64 ans et 14 % des personnes de 65 ans et plus.

Même si les jeunes se servent moins fréquemment du service postal que leurs concitoyens plus âgés, ils sont du même avis quand on leur demande leur opinion du service postal. Voici les résultats d'un sondage d'Angus Reid mené en 2017 :

- 78 % des jeunes étaient fortement ou plutôt d'accord, par rapport à 80 % de la population générale, avec l'énoncé suivant : la perte de la livraison du courrier à domicile causera de véritables difficultés à certaines personnes;

- 85 % des jeunes se sont prononcés contre la fermeture des bureaux de poste en région rurale comparativement à 88 % de la population générale.

M. Lee cite même une étude de 2021 du service postal américain, *Le commerce par courrier et en ligne à travers les siècles* (traduction du STTP), qui s'intéresse à l'utilisation du service postal par groupe d'âge aux États-Unis. Le rapport conclut que la génération Z, malgré son rapport avec la technologie, ne s'est pas détournée du courrier physique. En fait, le rapport remarque même l'originalité du courrier physique qui met à profit la créativité de cette génération et leur fournit une expérience matérielle et personnalisée que les textos et les courriels n'ont pas.

Enfin, il convient de constater que M. Lee et son parrain, l'Association nationale des grands usagers postaux, reconnaissent tous deux que le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste en région est une décision politique prise par le gouvernement fédéral. Leur objectif final est de ne plus faire porter les coûts des bureaux en région rurale par Postes Canada. Cependant, au contraire de M. Lee, l'Association reconnaît l'importance des bureaux de poste ruraux pour des milliers de collectivités, et

recommande à la Commission de recommander la prestation de subventions gouvernementales pour les maintenir.

5. Marketing Intelliposte (publipostage)

M. Lee reconnaît que ses projections de 2015 sur la mort du courrier publicitaire étaient complètement erronées. Il cite une étude américaine qui établit que tous les groupes d'âge ont exprimé un intérêt à continuer de recevoir du courrier publicitaire.

6. Partenariats avec des entreprises privées de messageries

Cette section ne semble pas tenir compte du modèle de livraison actuelle de Postes Canada et de ses relations déjà établies quant à la livraison du dernier kilomètre (transport interréseaux).

7. Aucune diversification dans les secteurs d'activité accessoires

En déclarant que le STTP et d'autres ont suggéré des services bancaires, M. Lee mentionne l'ancien système d'un sou par lettre (Penny Post). Cette interprétation de la position du STTP démontre bien qu'il ne connaît aucunement les propositions actuelles pour une banque postale au Canada ni les systèmes déjà en place à l'étranger.

Son argumentaire révèle que non seulement il n'a pas fait sa recherche, mais qu'il ignore en plus que :

- Postes Canada a mené une étude sur quatre ans qui a conclu que des services bancaires seraient une solution gagnante sur toute la ligne pour la Société;

- l'ancienne présidente de Postes Canada, Moya Greene, a témoigné devant un comité du Sénat en 2010 sur le succès de la banque postale de Nouvelle-Zélande créée huit ans plus tôt, en 2002. Elle y a déclaré que Postes Canada communique régulièrement avec ses homologues à l'étranger et que l'offre de services financiers par le service postal de Nouvelle-Zélande représentait maintenant 30 % de ses revenus et 70 % de ses bénéfices;

- le Mouvement des Caisses Desjardins a déjà proposé un partenariat pour offrir des services bancaires partout au Québec;

- la diversification des services financiers à Postes Canada est en cours.

Sur les efforts actuels de diversification : après avoir fait l'objet de tests ciblés vers la fin de 2024 et au début de 2025, le compte MonArgent Postes Canada est maintenant disponible partout au pays. Il est le fruit d'un partenariat avec KOHO Financial Inc., une entreprise en technologie financière qui propose des services bancaires mobiles et d'autres services financiers en ligne. Il s'agit d'un compte chèque et d'épargne proposant des remises en argent, des taux d'intérêt élevés et des options pour

améliorer sa cote de crédit. Loin de se détourner du marché des services financiers, Postes Canada se lance dans ce secteur d'importance.

M. Lee semble aussi passer outre un argument de taille pour la mise en place d'une banque postale. Un sondage du groupe de travail de 2016 a révélé que 29 % de la population adulte deviendrait certainement ou probablement client si Postes Canada établissait une banque. Même si seulement la moitié de ces personnes ouvrait un compte, Postes Canada deviendrait aussitôt l'une des plus grandes banques du Canada.

Dans un autre domaine, en suggérant que la proposition de l'Institut national du vieillissement pour un service de vigilance se ferait aux dépens du personnel infirmier, M. Lee révèle qu'il n'a pas lu la proposition et ne comprend pas les différents modèles de service de vigilance qui existent dans d'autres pays.

Conclusion

Prévisions de M. Lee sur l'avenir de Postes Canada :
Juillet 2015 : D'ici 2025, Postes Canada ne traitera, ne livrera et ne recevra plus de courrier transactionnel ou publicitaire.
Décembre 2024 : Postes Canada ne traitera plus de lettres d'ici 5 à 7 ans.
Décembre 2024 : La poste-lettres sera en sérieux déclin dans les 5 à 10 prochaines années.
Février 2025 : La poste-lettres disparaîtra d'ici les 10 prochaines années, si pas plus tôt.

Prévisions sur les économies découlant de la conversion aux boîtes postales communautaires :
M. Lee : Bien plus que 500 millions $.
Postes Canada : Possiblement 350 millions $.

Prévisions sur les économies découlant du franchisage des bureaux de poste :
M. Lee en décembre 2024 : 1,2 milliard $.
M. Lee en décembre 2024 : 1,5 milliard $.
Groupe de travail de 2016 : 357 millions $.
Postes Canada en décembre 2024 : 200 millions $.

Prévisions de M. Lee sur les économies découlant de l'acheminement dynamique :
Des « milliards ».

Exemple d'une lettre au nom de personnes ayant une incapacité au sujet de la conversion aux BPCOM

M. Deepak Chopra
Président-directeur général
Postes Canada
2701, promenade Riverside
Ottawa (ON) K1A 0B1

M. Chopra,

Les Canadiens et Canadiennes ayant un handicap s'opposent au nouveau modèle de livraison de Postes Canada. Nous croyons que la livraison à domicile est un service essentiel. Cette décision, qui prévoit l'octroi de mesures d'adaptation à la discrétion des médecins, représente un recul par sa médicalisation de l'accès à un service essentiel et renforce des stéréotypes négatifs. Voici pourquoi :

- **Coût** – **Une lettre du médecin oblige les personnes ayant un handicap à dépenser du temps et des ressources, en plus d'accaparer le temps dont disposent les médecins pour s'occuper des problèmes de santé de leurs patients.**

- **Déséquilibre de pouvoirs** – Les professionnels de la santé auront un gain financier, alors que les personnes ayant un handicap devront payer des frais supplémentaires pour avoir accès au même service que leurs concitoyens sans handicap.

- **Stéréotypes** – Cette proposition renforce l'idée que les personnes ayant un handicap sont malades, représentent un problème pour la société ou tentent de profiter du système et donc qu'il faut mettre en place des mécanismes pour empêcher tout abus, comme les obliger à prouver la légitimité de leur demande pour des mesures d'adaptation.

En tout respect, nous souhaitons vous rappeler que la Cour suprême du Canada, dans sa décision sur le Conseil des Canadiens avec déficiences *c*. VIA Rail Canada Inc., a statué qu'il fallait prendre soin de ne pas créer davantage d'obstacles.

Une mesure d'adaptation doit permettre de surmonter l'exclusion historique des personnes ayant un handicap pour rendre les services tout aussi accessibles qu'ils ne le sont pour les personnes sans handicap. Malheureusement, de nombreuses institutions canadiennes maintiennent des pratiques désuètes dans la prestation de services aux personnes ayant un handicap, et ces pratiques ne doivent pas resurgir dans de nouveaux modèles de prestation de services.

Les organismes qui défendent la cause des personnes ayant un handicap sont prêts à mettre à profit la richesse de leur expertise pour aider à concevoir des mesures d'adaptation qui permettent réellement de faire du Canada un pays accessible et inclusif. Par l'entremise des réseaux du Conseil des Canadiens avec déficiences et de l'Association canadienne de vie autonome, les personnes ayant un handicap peuvent concevoir elles-mêmes des modèles de prestation de services accessibles et inclusifs.

En d'autres mots, rien ne devrait être mis en place sans d'abord consulter les personnes concernées.

La communauté des personnes ayant un handicap est fermement en faveur du maintien de la livraison à domicile pour l'ensemble de la population canadienne, car il s'agit d'un modèle inclusif qui ne crée pas de nouveaux obstacles.

Sincères salutations,

Conseil des Canadiens avec déficiences
BC Coalition of People with Disabilities
Saskatchewan Voice of People with Disabilities Inc
Manitoba League of Persons with Disabilities Inc
Citizens with Disabilities - Ontario
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
PEI Council of People with Disabilities
Nova Scotia League for Equal Opportunities
Coalition of Persons with Disabilities Newfoundland and Labrador
NWT Disabilities Council
Alliance pour l'égalité des Canadiens aveugles
Réseau d'action des femmes handicapées du Canada - DisAbled Women's Network Canada
Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire (NEADS)
Personnes d'abord du Canada
Association canadienne des victimes de la Thalidomide

/bk sepb 225 / scfp 1979