

LE 11 DÉCEMBRE 2013

POUR DISTRIBUTION IMMÉDIATE

Postes Canada présente un plan d'action en cinq points pour répondre aux nouveaux besoins postaux des Canadiens

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

Ottawa (Ont.) – Postes Canada a dévoilé aujourd'hui cinq initiatives qui, prises ensemble, jetteront les bases d'un nouveau système postal conçu pour servir les Canadiens affairés et répondre à leurs besoins changeants en matière de services postaux. Le système offrira aussi de nouvelles possibilités aux entreprises qui sont en train de redéfinir leur manière d'établir des liens avec les clients et de satisfaire à leurs besoins dans un monde de plus en plus numérique. La mise en œuvre de ces changements commencera dans la nouvelle année.

Ce plan d'action exhaustif peut être réalisé sans apporter de changements au *Protocole du service postal canadien*. Le plan intégré comporte les cinq grandes initiatives suivantes :

1. Boîtes postales communautaires

Au cours des cinq prochaines années, le tiers des ménages canadiens, qui reçoivent leur courrier à la porte, feront la transition à des boîtes postales communautaires. Ce changement permettra à Postes Canada de réaliser des économies importantes et n'aura aucune incidence pour les deux tiers des ménages Canadiens, qui reçoivent déjà leur courrier et leurs colis dans une boîte postale communautaire, une boîte postale multiple ou une boîte aux lettres rurale. Les boîtes postales communautaires présentent des avantages pour les Canadiens affairés; elles sont équipées de compartiments à lettres et à petits paquets individuellement verrouillés, ainsi que de grands compartiments verrouillés pouvant accueillir des colis en toute sécurité. Les premiers quartiers désignés pour connaître cette transition durant la seconde moitié de 2014 seront annoncés une fois que les plans auront été finalisés. Il est prévu qu'il faudra cinq ans pour effectuer la transition complète à l'échelle nationale.

2. Nouvelle approche de tarification des envois Poste-lettres à compter du 31 mars 2014

Postes Canada lancera une nouvelle structure de tarification progressive pour les envois Poste-lettres à l'intérieur du Canada, qui tiendra mieux compte du coût du service fourni à diverses clientèles. Suite aux changements, la majorité des Canadiens, puisqu'ils achètent leurs timbres en carnets ou en rouleaux, paieront 0,85 \$ par timbre; de plus, des réductions seront offertes aux clients qui utilisent le plus le courrier. Pour le petit nombre de consommateurs qui achètent leurs timbres à l'unité, et qui représentent environ 2 % des achats de timbres, les timbres coûteront 1,00 \$ chacun. Les ménages canadiens achètent en moyenne moins de deux timbres par mois. Ces nouveaux tarifs entreront en vigueur le 31 mars 2014¹.

3. Ajout de bureaux de poste concessionnaires pour une plus grande commodité

Postes Canada renforcera son réseau de vente au détail en augmentant le nombre de bureaux de poste concessionnaires dans les commerces à l'échelle du pays. La Société établira des partenariats avec des entreprises locales de vente au détail qui sont bien situées dans les collectivités qu'elles desservent et qui offrent d'autres avantages, comme plus de stationnement et des heures d'affaires prolongées. Grâce

à ces partenariats, les Canadiens qui mènent une vie chargée pourront magasiner de plus en plus à un seul endroit. Postes Canada continuera également d'ajuster les bureaux de poste qu'elle exploite elle-même en fonction de leur achalandage.

4. Rationalisation des opérations

Les changements apportés aux opérations internes permettront de faire circuler plus efficacement les colis et le courrier du réseau de traitement jusqu'aux clients. Ces changements s'appuient sur la technologie (comme l'équipement de tri informatisé plus rapide) et la consolidation (comme le traitement du courrier et des colis à un emplacement centralisé). De plus, un plus grand nombre de facteurs conduiront des véhicules à faible consommation d'essence et pourront livrer les colis aussi bien que le courrier. L'amélioration des opérations assurera une livraison plus rentable et plus fiable aux Canadiens, ainsi que de meilleures capacités de suivi des colis.

5. Solutions au problème des coûts de main-d'œuvre

Postes Canada revoit son modèle d'affaires et aura, en conséquence, besoin de moins d'employés pour répondre aux besoins futurs des Canadiens. Les coûts actuels de Postes Canada liés à la main-d'œuvre créent une structure beaucoup plus coûteuse que celle de ses concurrents. Cette situation n'est tout simplement pas viable. La Société continuera d'aligner ses coûts de main-d'œuvre sur ceux de ses concurrents, grâce à l'attrition et par la négociation collective au fil des ans. L'âge moyen des employés actuellement au service de Postes Canada est de 48 ans, et elle s'attend à ce que près de 15 000 employés prennent leur retraite ou quittent l'entreprise au cours des cinq prochaines années. Ce nombre est plus que suffisant pour permettre la réduction d'entre 6 000 et 8 000 postes principalement au moyen de l'attrition. Postes Canada prendra également les mesures nécessaires pour régler définitivement les problèmes qui touchent la viabilité de son régime de retraite. Un effectif réduit permettra à Postes Canada d'être une entreprise plus flexible et concurrentielle, capable de s'adapter rapidement à un marché en constante évolution.

En vertu du mandat que le gouvernement du Canada lui a confié, les activités de Postes Canada sont financées par les revenus provenant de la vente de ses produits et services, au lieu qu'elle devienne un fardeau pour les contribuables. En raison de l'utilisation accrue des communications numériques et du déclin historique des volumes d'envois Poste-lettres, Postes Canada a commencé à enregistrer d'importantes pertes financières. Si elle les laissait sans contrôle, les pertes persistantes mettraient bientôt en péril son autonomie financière et l'entreprise risquerait de devenir un fardeau considérable pour les contribuables et les clients. Dans les projections qu'il a publiées en avril 2013, 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. Ces projections sont semblables, par leur ampleur, à celles que Postes Canada a elle-même établies.

La réalisation du plan permettra à Postes Canada de retrouver son autonomie financière d'ici 2019. Après la mise en œuvre complète, l'entreprise s'attend à ce que quatre des cinq initiatives génèrent des avantages financiers d'une valeur combinée estimée de 700 millions à 900 millions de dollars par année². Ces chiffres ne tiennent pas compte des importantes économies annuelles qui sont prévues en matière de coûts de main-d'œuvre et à la suite de la restructuration du régime de retraite, puisque ces économies seront plutôt abordées dans le cadre de futures rondes de négociations collectives. L'écart des valeurs dans ces prévisions d'avantages combinés reflète la nécessité d'une planification plus détaillée et la difficulté de prédire avec précision le rythme d'érosion des volumes d'articles Poste-lettres. Postes Canada a pris en compte un taux d'érosion assez élevé.

Le gouvernement du Canada a informé Postes Canada de son intention d'accorder un allègement temporaire des paiements spéciaux du régime de retraite, y compris des paiements de solvabilité estimés à 1 milliard de dollars en 2014 seulement. Cette mesure ainsi que la nouvelle structure de tarification du service Poste-lettres répondent à la nécessité immédiate d'obtenir des liquidités additionnelles d'ici la mi-année 2014, ce besoin ayant été souligné dans les plus récents rapports financiers de Postes Canada.

Durant la période d'allègement, Postes Canada travaillera à restructurer rapidement le régime de retraite afin d'assurer sa viabilité à long terme.

Le service postal de l'avenir reflétera les nouveaux besoins postaux des Canadiens et y répondra. Alors qu'un plus grand nombre de personnes ont commencé à communiquer et à gérer leurs factures en ligne, les volumes d'envois Poste-lettres ont chuté de façon marquée. Pourtant, à mesure que plus de personnes font leurs achats en ligne, les volumes des colis grimpent. Devant ce virage radical, l'entreprise doit rapidement apprendre à gérer davantage de colis et moins de courrier contenant des articles de plus grande valeur. (Il s'agit notamment de cartes de crédit et de fidélité et de cartes et de permis émis par le gouvernement.) Ce changement a fourni une orientation claire à Postes Canada ainsi qu'aux nombreuses entreprises qui cherchent à redéfinir l'expérience client dans un monde de plus en plus numérique.

Grâce à ce plan, Postes Canada sera mieux placée pour jouer le rôle de catalyseur essentiel des échanges et du commerce à distance sur lequel la population et les entreprises canadiennes pourront compter pour les années à venir.

Pour lire le Plan d'action en cinq points de Postes Canada ou pour visionner un bref aperçu vidéo, veuillez visiter postescanada.ca.

À propos de Postes Canada

Postes Canada est le principal fournisseur canadien de solutions de commerce électronique et de communication avec les clients. Elle dessert plus de 15,3 millions d'adresses, exploite le plus grand réseau de vente au détail du pays et offre des services fiables et abordables qui incluent des options de ramassage et de retour pratiques pour les consommateurs en ligne. Ensemble, Postes Canada, Purolator Inc. et Logistique SCI proposent des solutions intégrées novatrices aux cybercommerçants en tirant parti des atouts et du savoir-faire du Groupe d'entreprises de Postes Canada.

1. Sous réserve de l'approbation réglementaire nécessaire, les changements proposés entreront en vigueur le 31 mars 2014. Les changements visent les lettres pesant jusqu'à 30 g postées à l'intérieur du Canada : Les clients qui achètent des timbres en carnets ou en rouleaux paieront 0,85 \$ par timbre, le tarif actuel étant de 0,63 \$. 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 le tarif proposé de 0,75 \$ pour un envoi affranchi à la machine pesant jusqu'à 30 g. Le tarif d'un timbre individuel passera du tarif actuel de 0,63 \$ à 1,00 \$. Postes Canada estime qu'à peine 2 % des volumes de timbres sont vendus 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 envois Poste-lettres pesant moins de 30 g et postés 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. Afin de contribuer à minimiser l'effet de majorations tarifaires successives du service Poste-lettres, le tarif de base des lettres du régime intérieur sera offert à 0,63 \$ jusqu'au 31 mars, plutôt qu'au tarif réglementé majoré à 0,65 \$ en janvier 2014 selon le plan de tarification quinquennal entré en vigueur en 2010.
2. Une fois entièrement mises en œuvre, les initiatives rapporteront des avantages financiers de l'ordre estimatif de 700 millions à 900 millions de dollars par année qui se répartissent ainsi :

Initiative	Avantages prévus (par année après la mise en œuvre complète)
Boîtes postales communautaires	de 400 millions à 500 millions de dollars
Nouvelle approche de tarification (Poste-lettres)	de 160 millions à 200 millions de dollars
Bureaux de poste concessionnaires	de 40 millions à 50 millions de dollars
Rationalisation des opérations	de 100 millions à 150 millions de dollars