



Le Canada rural ne reçoit pas suffisamment de services financiers



Pourquoi les bureaux de poste ont besoin d'offrir des services bancaires



Résultats d'un sondage mené auprès de 3 326 bureaux de poste ruraux, pour l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, réalisé par Anderson Consulting.



Septembre 2014

Association canadienne des maîtres de poste et adjoints_

<http://cpaa-acmpa.ca>

L'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints a été fondée en 1902, à Stonewall, au Manitoba, dans le but d'améliorer les conditions de travail des maîtres de poste des régions rurales du Manitoba. D'abord une organisation communautaire locale, l'ACMPA s'est transformée avec le temps en association nationale. C'est la deuxième plus grande unité de négociation qui représente les employés de la Société canadienne des postes.

Anderson Consulting_

www.andersonconsulting.ca

Anderson Consulting est un cabinet d'expertise-conseil situé à Ottawa. John Anderson, son directeur, est l'auteur de la présente étude. On peut joindre le cabinet par téléphone au 613-290-0016 ou par courriel à l'adresse info@andersonconsulting.ca.



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	1
Méthodologie	1
Résultats globaux	2
2. SERVICES BANCAIRES POSTAUX	4
Contexte	4
Résultats détaillés du sondage sur les services bancaires postaux.....	5
Présence d’installations et de services	14
Fermeture de banques et de caisses populaires.....	14
Pourquoi nous ne devrions pas le faire.....	15
Oui, mais améliorer la sécurité et la formation	15
Partenariats.....	16
3. CONCLUSIONS.....	17
4. ANNEXE	18
Autres questions	18



1. INTRODUCTION

Une nouvelle étude, pour l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, réalisée par Anderson Consulting, révèle que près de la moitié des bureaux de poste ruraux qui ont participé au sondage n'ont aucune banque ou caisse populaire et, dans certaines provinces, ce taux est beaucoup plus élevé. Ces résultats indiquent que Postes Canada pourrait immédiatement instaurer des services bancaires et financiers dans ces communautés comme première étape vers l'instauration éventuelle de services bancaires dans les bureaux de poste partout au Canada. Cela aiderait non seulement à augmenter les revenus de Postes Canada et à tester la mise en place de services bancaires dans tous les bureaux de poste, mais cela favoriserait également le développement économique du Canada rural.

Méthodologie

Cette étude a été réalisée au printemps et à l'été 2014 auprès de quelque 3 326 bureaux de poste ruraux où le maître de poste et autres employés sont membres de l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints. Un questionnaire accompagné d'une enveloppe-réponse permettait aux répondants de retourner leurs réponses, ce que 2 620 ont fait.

Le taux de réponse global était de 78,8 %, ce qui est excellent pour un sondage.¹

Nos principales questions portaient sur les sujets suivants :

1. **Les services bancaires postaux** : Ici, nous demandons s'il y a des banques ou des caisses populaires dans leur communauté et à quelle distance se trouvent les institutions financières les plus proches.
2. **Comptoirs franchisés** : Ici, nous demandons si les communautés en question n'ont que des bureaux de poste fédéraux ou s'ils ont des comptoirs franchisés qui offrent également des services postaux.
3. **Institutions financières périphériques** : Enfin, nous demandons s'il y a des institutions financières périphériques comme des Money Mart et Insta-chèques, qui offrent des prêts sur salaire et des services d'encaissement de chèques à des taux d'intérêt usuriers allant de 300 à 900 %.

¹ En raison du taux élevé de participation, nous n'avons pas pu mettre tous les commentaires reçus de la part des répondants. Nous avons sélectionné un échantillon représentatif sur chaque sujet.

Résultats globaux

Les résultats du sondage indiquent qu'environ 45 % des bureaux de poste qui ont retourné le questionnaire n'ont aucune banque ou caisse populaire dans un rayon d'au moins six kilomètres et que la plupart sont beaucoup plus éloignées, se trouvant à une distance pouvant aller de 15 à 20 km en moyenne à jusque plus de 300 km. Le record dans cette catégorie est le bureau de poste de Kugluktuk, au Nunavut, où la banque la plus proche est à 1 500 km!

Par ailleurs, le chemin le plus compliqué entre un bureau de poste et une institution financière est à Welshpool, au Nouveau-Brunswick, où il faut prendre un traversier vers les É.-U., puis franchir la frontière canado-américaine en voiture pour se rendre à une banque. En d'autres mots, il faut traverser quatre fois une frontière internationale et prévoir environ une journée simplement pour aller à une banque!

Mais nous avons aussi constaté que bien que la vaste majorité des bureaux de poste qui n'ont aucun service financier veulent en avoir; même les bureaux de poste situés dans une communauté où il y a déjà une banque ou une caisse populaire apprécient la valeur de ces services. Ces bureaux de poste rapportent que la caisse populaire ou la succursale bancaire de leur communauté a réduit ses heures d'activité à seulement quelques heures par semaine, et que plusieurs succursales de banques et de caisses populaires ont annoncé qu'elles fermeraient bientôt leurs portes.

Nous avons aussi demandé aux répondants d'indiquer s'ils ont des comptoirs franchisés dans leurs communautés. Les franchises sont des entreprises privées qui offrent certains services postaux, mais n'embauchent pas du personnel conformément aux normes de Postes Canada, ni aux salaires et avantages sociaux qu'offre la société, mais selon des normes moins élevées. Ils peuvent aussi avoir des heures d'activité très différentes, souvent plus longues que celles des bureaux appartenant directement à Postes Canada. Une partie de la stratégie actuelle de Postes Canada consiste à ouvrir davantage de comptoirs postaux franchisés et à fermer les bureaux de poste traditionnels.

Jusqu'ici, les activités des franchises varient grandement selon la province des répondants. Certaines provinces ont un nombre élevé de comptoirs franchisés dans leurs communautés.

De tous les bureaux de poste ayant participé au sondage, c'est la Colombie-Britannique qui affiche le pourcentage le plus élevé de comptoirs franchisés, puisque 37 % des communautés ont dit avoir un ou plusieurs comptoirs franchisés. Le Québec a aussi un taux élevé de comptoirs franchisés dans ses communautés, soit 23 %, alors que la moyenne nationale n'est que de 14,5 %. Terre-Neuve, par contre, affiche un très faible taux puisque seulement 4,7 % des communautés disposent d'un comptoir franchisé.

Le sondage comportait aussi des questions sur l'existence d'institutions financières périphériques comme Insta-chèques ou Cash Money, qui offrent des prêts sur salaire et des cartes de crédit à des taux d'intérêt très élevés pouvant atteindre de 300 % à 900 % en moyenne.² Le récent rapport de l'inspecteur général du Service postal américain³, qui analyse pourquoi et comment le service postal américain devrait offrir des services financiers, décrit comment des services financiers postaux pourraient offrir des produits capables de remplacer les taux d'intérêt usuriers des prêts sur salaire des institutions financières périphériques (IFP). Jusqu'ici, les IFP sont encore peu nombreuses dans le Canada rural, mais il est tout de même inquiétant de constater qu'elles s'établissent dans un nombre croissant de communautés rurales.

Notre sondage révèle que seulement 41 des plus de 2 600 communautés dotées d'un bureau de poste et ayant participé au sondage disposent d'une IFP.

Bureaux de poste ayant participé au sondage sur les services financiers et les comptoirs postaux franchisés – 2014						
Province ou territoire	Total	Pas de banque ni caisse populaire	% de communautés sans banque ni caisse populaire	Comptoirs franchisés	% de communautés avec comptoirs franchisés	Institutions financières périphériques
Colombie-Britannique	176	107	61 %	64	36 %	7
Alberta	211	60	28 %	20	9,50 %	10
Saskatchewan	322	144	45 %	25	7,80 %	5
Manitoba	177	85	48 %	14	8 %	2
Nouveau-Brunswick	111	55	50 %	11	9,90 %	0
Nouvelle-Écosse	157	102	65 %	18	11,50 %	2
Terre-Neuve-et-Labrador	255	215	84 %	12	4,70 %	3
Île-du-Prince-Édouard	27	16	59 %	3	11,10 %	0
Ontario	457	202	44 %	39	8,50 %	9
Québec	718	189	26 %	172	24 %	3
Nunavut	3	1	33 %	1	33 %	0
Yukon	6	2	33 %	0	0 %	0
Canada	2 620	1 178	45 %	379	14,50 %	41

² *Fringe Financial Institutions, The Unbanked, And The Precariously Banked: Survey Results From Prince George, B.C.* » (Résultats du sondage sur les institutions financières périphériques, les personnes qui n'utilisent pas les services d'une institution financière et celles qui utilisent les services d'institutions précaires de Prince George, C.-B.). Paul Bowles, Keely Dempsey et Trevor Shaw, Centre de collaboration nationale de la santé autochtone, 2010. En anglais seulement. <http://www.nccah-cnca.ca/docs/nccah%20partner%20documents/ABDCReportOct15.pdf>

³ <https://www.uspsogig.gov/sites/default/files/document-library-files/2014/rarc-wp-14-007.pdf>

2. Services bancaires postaux

Contexte

La plupart des systèmes postaux des pays développés offrent des services financiers ou bancaires. Une étude réalisée par l'auteur et intitulée « Pourquoi le Canada a besoin de services bancaires postaux »⁴ a révélé que les services bancaires postaux sont rentables et efficaces dans plusieurs pays comme la France, l'Italie, la Nouvelle-Zélande, le R.-U. et la Suisse – tous des pays dotés de vastes réseaux bancaires offrant un éventail complet de services. Cela signifie que même lorsqu'il y a des banques ou des caisses populaires en place, le bureau de poste peut offrir un nouveau service concurrentiel amélioré, et ce, à des prix égaux ou inférieurs à ceux des banques.

Au Canada, des services bancaires ont été offerts dans les bureaux de poste pendant plus de 100 ans, depuis l'avènement de la Confédération jusqu'en 1968 où on y a soudainement mis fin, au même moment où le Service postal américain a cessé ses services bancaires.

Au Canada, nous savons également que le nombre de succursales de banques et de caisses populaires a diminué au cours des dernières décennies, et que de nombreuses communautés n'ont maintenant aucune succursale ou en ont moins qu'auparavant. En 1990, il y avait près de 8 000 succursales bancaires (7 964) et, en 2012, ce chiffre avait baissé à 6 205. Le nombre total de succursales de caisses populaires et de caisses populaires est passé de 3 603 en 2002 à 3 117 en 2012. C'est dire que si les 6 400 bureaux de poste actuels commençaient à offrir des services financiers, cela augmenterait considérablement l'accès à ces services.⁵

Comme l'indique ce sondage, de nombreuses communautés canadiennes n'ont actuellement aucune banque ou caisse populaire et d'autres n'ont jamais eu d'établissement de services financiers local. Bon nombre de citoyens doivent parcourir des dizaines de kilomètres pour se rendre à la banque la plus proche. En outre, plusieurs banques et caisses populaires ont encore une succursale dans

⁴ John Anderson, *Pourquoi le Canada a besoin de services bancaires postaux*, Centre canadien de politiques alternatives, 2013, <https://www.policyalternatives.ca/publications/reports/pourquoi-le-canada-besoin-de-services-bancaires-postaux>

⁵ Ibid

la communauté mais ont réduit leurs heures d'activité à quelques jours par semaine ou quelques heures par jour.

Tout cela alors qu'il existe, dans la communauté, un bureau de poste offrant les avantages suivants :

- Levée et livraison régulières et sécuritaires
- Coffres et entreposage sécuritaire
- Ordinateur et connexion Internet
- Personnel formé pour offrir des services de détail
- Offre de certains produits financiers tels que virements nationaux et internationaux, mandats-poste, cartes de crédit à valeur stockée, etc.

Dans d'autres pays examinés, la transition vers les services bancaires postaux s'est effectuée avec le personnel existant et l'ajout de certains spécialistes du domaine bancaire. Au R.-U., par exemple, quelques 300 spécialistes des services bancaires administrent la prestation de services financiers dans plus de 11 000 bureaux de poste.⁶

Les services bancaires postaux peuvent constituer une solution gagnante à la fois pour les communautés, les citoyens et les entreprises locales; ils peuvent aussi aider à maintenir de bons emplois dans les communautés rurales, où il est souvent difficile de trouver des emplois offrant un salaire et des avantages sociaux attrayants.

Résultats détaillés du sondage sur les services bancaires postaux

Notre étude montre que 1 178 communautés dotées d'un bureau de poste parmi les 2 620 qui ont participé au sondage ne disposent d'aucune banque ou caisse populaire.

La proportion de communautés sans banque ou caisse populaire varie considérablement d'une province à l'autre. Dans certaines provinces comme Terre-Neuve, 84 % des communautés interrogées n'ont pas de banque ni de caisse populaire. En Nouvelle-Écosse, ce taux est de 65 % et en Colombie-Britannique, il s'élève à 61 %.

⁶ ibid

Les communautés où ce taux est faible – c’est-à-dire celles où il y a un nombre élevé de banques ou de caisses populaires – se trouvent au Québec à 26 % (présence d’un solide réseau de caisses populaires) et en Alberta à 28 % (avec le réseau du ATB Financial, qui appartient à la province d’Alberta). Malgré la forte présence de banques et de caisses populaires dans ces provinces, il y a tout de même, parmi les communautés qui ont participé au sondage, 189 au Québec et 60 en Alberta qui n’ont aucune banque ni caisse populaire, mais qui ont un bureau de poste.

Bon nombre des bureaux de poste ayant participé au sondage convenaient d’emblée de la nécessité d’offrir des services financiers postaux. Beaucoup ont mentionné que de tels services seraient avantageux pour la communauté et qu’ils aideraient à assurer la durabilité du bureau de poste local.⁷

- Je crois fermement qu’il serait avantageux pour les communautés rurales de notre pays que des services financiers soient offerts dans les bureaux de poste, puisque cela donnerait aux gens accès à plus de services, ce qui, en retour, aiderait à assurer la durabilité du bureau de poste. **Saskatchewan**
- Nous sommes persuadés que ce service serait très utile et apprécié par notre communauté. **Québec**
- Je crois que le fait d’ajouter des services bancaires à cette communauté rurale augmenterait les ventes dans ce bureau. **Ontario**
- Ce bureau de poste est un endroit très important dans cette communauté. C’est un lien vital pour beaucoup de gens, et c’est très encourageant de voir de plus en plus de gens effectuer des achats en ligne. Ce serait définitivement une bonne chose de pouvoir offrir des services financiers ou bancaires ici aussi. **Saskatchewan**
- Je pense que c’est une excellente idée, et j’espère qu’on pourra la réaliser. J’ai utilisé ce service dans un bureau de poste en Italie. C’est une merveilleuse façon pour les clients de payer des factures, etc. **Ontario**
- Je pense que le fait d’ajouter des services bancaires à XXXX serait une excellente idée parce que nous sommes la plus grosse communauté du vieux canton d’XXXX et on n’a absolument rien ici, sauf une épicerie. **Ontario**
- Avoir un type quelconque de services bancaires à XXXX serait une grande amélioration, parce qu’on n’a même pas un guichet automatique. Les gens doivent aller à Eganville, Cobden ou Renfrew pour effectuer leurs transactions bancaires. Même un guichet automatique serait une bonne idée. **Ontario**

⁷ Pour protéger les identités des bureaux de poste qui ont répondu au sondage, nous avons gardé seulement le nom de la province dans laquelle la communauté est située.

- Les citoyens de Ste XXXX se plaignent beaucoup de ne pas avoir d'institution financière dans leur communauté. Depuis 2013, c'est le BP de Ste XXXX qui dessert la municipalité de XXXX. **Québec**
- De nombreux membres de la communauté n'ont pas de moyen de transport qu'ils peuvent utiliser quand ils veulent pour se rendre à Masset pour effectuer leurs transactions bancaires. En raison de notre isolement, les factures arrivent souvent en retard et les clients se retrouvent avec des chèques périmés s'ils ne peuvent pas se rendre à la caisse populaire. **Colombie-Britannique**
- Nous avons une population d'environ 800 résidents permanents et une école secondaire et de métiers qui est en train de prendre de l'expansion pour accueillir environ 500 élèves pendant l'année scolaire. Le fait de pouvoir leur offrir des services financiers serait un énorme avantage pour notre bureau de poste et un service très nécessaire, surtout pour les étudiants qui proviennent de régions reculées et qui n'ont pas de véhicules ici. **Manitoba**

Une population vieillissante et plusieurs qui n'ont pas accès à une voiture

Certains des répondants au sondage ont mentionné la population vieillissante dans leur communauté – et le fait que beaucoup d'entre eux ne peuvent pas se rendre à une banque parce qu'ils n'ont pas accès à une voiture – comme étant parmi les groupes qui sont particulièrement intéressés par les services bancaires postaux.

- Une grande proportion des habitants de XXXX sont des aînés à faible revenu. Ce service serait très utile. **Ontario**
- XXXXX est une communauté minuscule mais « riche » pendant l'été. Elle pourrait certainement tirer profit de services bancaires disponibles à longueur d'année. Ce sont surtout les aînés plus âgés qui restent dans la communauté l'hiver, et ils disent aussi qu'ils utiliseraient ces services. Merci. **Ontario**
- Je crois que les services bancaires postaux seraient un énorme avantage pour ma communauté. Avec une population d'environ 800, dont plusieurs sont des aînés ou des personnes qui n'ont pas de moyen de transport pour se rendre dans les villes avoisinantes – ce service augmenterait l'achalandage dans mon bureau de poste et serait commode pour mes clients – une situation gagnante pour tout le monde!!! **Nouvelle-Écosse**
- Notre communauté est composée d'aînés à 95 %; beaucoup d'entre eux n'ont pas de véhicule ou ne conduisent pas pendant l'hiver. **Terre-Neuve-et-Labrador**

- Ce serait intéressant pour les personnes qui ne peuvent se déplacer d'avoir les services bancaires au bureau de poste. **Québec**

- Je pense que c'est une excellente idée! Nous avons beaucoup de personnes âgées dans la communauté qui ont de la difficulté à se rendre à la banque. Je pense que cela augmenterait les ventes dans ce bureau en y amenant beaucoup plus de gens. **Nouvelle-Écosse**
- Les services bancaires serait un « énorme » avantage pour la communauté. La plupart de ses membres sont des aînés et beaucoup d'entre eux n'ont pas leur propre auto et doivent se fier à d'autres personnes pour les conduire. --- (Note : 232 kilomètres aller-retour vers les grands centres). **Terre-Neuve-et-Labrador**
- Notre communauté compte beaucoup d'aînés et de fermes. Se rendre à une banque en voiture prend beaucoup de temps et c'est très contrariant. **Saskatchewan**
- XXXX est une communauté de retraités et avoir des services bancaires serait très utile pour les aînés puisqu'ils n'auraient pas à se rendre jusqu'à Digby. Postes Canada devrait définitivement envisager d'ajouter ces services. Mes clients les utiliseraient certainement. **Nouvelle-Écosse**
- Je crois que le fait d'offrir des services bancaires serait avantageux pour la communauté et pour Postes Canada. Nous vivons dans une communauté vieillissante où les gens ne font pas de transactions bancaires par téléphone ou par Internet et préfèrent le service en personne. **Terre-Neuve-et-Labrador**

Distances longues et souvent dangereuses à parcourir pour aller à une banque ou caisse populaire

D'autres bureaux de poste communautaires mentionnent les distances longues et souvent dangereuses à parcourir sur la route ou en traversier pour se rendre à une banque. Certains bureaux de poste sont situés dans des communautés qui n'ont aucune voie terrestre ou maritime qui les relie au continent.

- Les services bancaires les plus proches sont à Thompson, qui est à environ 220 kilomètres, soit deux heures et demie de route. Pas très commode. **Manitoba**
- Les banques les plus proches sont à 320 kilomètres. Deux entreprises en ville ont leurs propres guichets automatiques privés, mais on peut seulement en retirer de l'argent comptant. Les banques les plus proches sont à Terrace (Colombie-Britannique) ou à Smithers (Colombie-Britannique). **Colombie-Britannique**

- Si j'ai besoin d'aller à la banque, je peux partir de chez moi à 10 h 15 du matin et aller faire la queue pour le traversier de 10 h 30 et aller à XXXX où je me rends directement à la banque, puis je retourne directement au traversier et je reviens chez moi vers 12 h 15. Donc, il me faut environ 2 heures pour aller à la banque. Tout autre voyage ce jour-là me prendrait plus longtemps – environ 3 heures. --- La banque – est à XXXX, qui est à une demi-heure de traversier plus 10 minutes en auto, plus une longue attente pour le traversier de retour, qui prendra une autre demi-heure. **Nouveau-Brunswick**

Certaines des distances les plus longues parcourues pour se rendre à une banque sont à Terre-Neuve-et-Labrador.

- La banque la plus proche de mon bureau de poste est à 45 minutes de route et ça peut prendre deux heures pendant les mois d'hiver, selon les conditions de la route. J'ai des clients qui paient leurs factures mensuelles par MoneyGram et avec des mandats-poste, mais la majorité d'entre eux paient leurs factures à leur propre banque. Je pense que des services financiers ou bancaires seraient un énorme atout pour nos bureaux de poste. **Terre-Neuve-et-Labrador**
- Nous sommes situés sur une île isolée XXXX; la banque la plus proche est à 100 kilomètres, 6 heures en traversier (étés – une fois par semaine – le samedi) ou à 3 heures en motoneige (hiver). Voyage en avion de 500 \$ (aller seulement). Nous n'avons pas de service Internet autre que par accès commuté, donc l'accès à des services bancaires en ligne est très limité. Offrir ce service à notre bureau de poste serait un énorme atout pour notre communauté. **Terre-Neuve-et-Labrador**
- Notre communauté de XXXX a un service de traversier qui nous relie au continent. La plupart des clients se rendent à XXXX pour effectuer des transactions bancaires; ils font environ 35 minutes en traversier plus une heure de route, ce qui en fait un voyage très cher (50 \$ aller-retour). **Terre-Neuve-et-Labrador**
- Il n'y a qu'un seul magasin et le bureau de poste pour encaisser des chèques. --- La banque la plus proche est XXXX, soit à 45 minutes en avion; coût : environ 600 \$ aller-retour. Pas d'accès par voie terrestre. **Terre-Neuve-et-Labrador**

Certains pensent aussi que le moment est tout indiqué pour instaurer les services bancaires postaux

- Quand le gouvernement du Canada rendra obligatoire le dépôt direct pour les prestations de la Sécurité de la vieillesse, du RPC et de l'assurance-emploi, ce serait merveilleux d'avoir des services bancaires dans les bureaux de poste. XXXX **Terre-Neuve-et-Labrador**

Ce ne sont pas tous ceux qui veulent des services bancaires postaux qui n'ont pas de services bancaires dans leur communauté. Beaucoup de gens pensent qu'un guichet unique de services postaux et financiers est une bonne idée et que ce serait une amélioration par rapport à leur situation actuelle.

- Nous sommes un bureau... dans une communauté de 18 000 personnes. Bien qu'il y ait beaucoup de services en ville, nous avons un énorme bassin de touristes nationaux internationaux et une population de passage, et ce service nous serait très utile – même si nous ne cochons pas les bonnes cases dans ce questionnaire. **Alberta**
- Selon nous, l'ajout de services bancaires dans notre bureau de poste serait un énorme avantage et serait très favorablement accueilli. Étant une ville composée principalement d'aînés, je crois que beaucoup de nos clients utiliseraient ce service; bon nombre d'entre eux ne veulent pas ou n'aiment pas utiliser les banques et nous avons déjà beaucoup de clients qui utilisent notre service MoneyGram de façon régulière, malgré toutes les institutions financières présentes dans la communauté. **Ontario**
- Même si les banques sont à proximité du bureau de poste, ce serait quand même commode pour les clients de pouvoir faire toutes leurs transactions dans un seul endroit. Je pense que ce serait une excellente idée d'offrir des services bancaires. **Alberta**

Un bureau de poste mentionne le manque de services bancaires dans les réserves des Premières Nations et comment des services bancaires postaux pourraient être la solution. La plupart des réserves n'ont aucun service financier.

- Notre communauté est entourée de quatre réserves. Les Premières Nations utilisent des services comme MoneyGram, etc. Je pense que ce serait une excellente idée. **Saskatchewan**

Les communautés religieuses minoritaires situées près des bureaux de poste ruraux en tireraient également profit.

- Le bureau de poste XXXX dessert une vaste communauté Mennonite/Amish. Postes Canada est le seul moyen de communication pour les membres de cette communauté puisqu'ils ne possèdent pas de téléphones, d'ordinateurs, etc., même si la plupart d'entre eux gèrent leur propre petite entreprise. Ils se fient au bureau de poste pour envoyer des lettres et des photocopies. Ils effectuent une bonne partie de leurs transactions bancaires par la poste et aimeraient beaucoup avoir des services bancaires dans leur communauté.

Ontario

Beaucoup de répondants soulignent les frais exorbitants que doivent déboursier les résidents pour aller à la banque sans transport en commun.

- Les gens paient habituellement 20 \$ pour se rendre à la banque la plus proche (à 300 km de distance). **Ontario**
- Nous sommes une petite communauté. Nous sommes le seul établissement sur l'île qui offre des mandats, des virements, et le paiement de factures par MoneyGram. Prendre le traversier depuis notre île vers un plus grand centre pour effectuer ces transactions coûte presque 40 \$ par voyage. **Colombie-Britannique**

Le fait de ne pas avoir de banque ou de caisse populaire est mauvais pour le bureau de poste aussi.

Un répondant cite le fait que le bureau de poste ne peut pas obtenir d'argent comptant pour ses activités puisqu'il n'y a pas de banque ni de caisse populaire.

- Ça fait un an que la Caisse à St. XXX est fermée et je suis seule, donc je ne peux pas m'absenter pour aller chercher de la monnaie à la caisse qui est à 9 kilomètres (donc 18 kilomètres aller-retour), et ça peut prendre au moins une demi-heure avant mon retour. Je ne peux pas fermer le bureau pendant tout ce temps. Très désagréable. **Québec**

Problèmes avec les banques et les caisses populaires dans la communauté

Beaucoup de répondants disent que bien que le bureau de poste soit ouvert au moins cinq jours par semaine, souvent, la banque ou caisse populaire existante ne l'est pas puisque les heures ont été réduites dans de nombreuses communautés. Un autre problème souvent cité est que là où il n'y a qu'une seule banque ou caisse populaire, celle-ci refuse de servir les clients d'autres institutions.

- Notre banque n'est ouverte qu'à des heures restreintes cinq jours par semaine. Le bureau de poste est la plaque tournante de notre petite ville. **Colombie-Britannique**
- Les deux banques en ville ont des heures d'activité très restreintes – de 9 h 30 à midi et de 13 h à 16 h. La plupart des gens ne peuvent pas s'y rendre pendant ces heures pour y effectuer leurs transactions. **Alberta**
- Je fais les dépôts de deux bureaux qui sont dans d'autres communautés (St. XXXXX et St. XXXX) qui n'ont pas d'institutions financières. Je reçois leurs dépôts par le courrier recommandé. **Québec**
- Bien qu'on ait une caisse populaire dans notre communauté, Postes Canada refuse de faire affaire avec les caisses populaires de la C.-B. La compagnie fait affaire avec les caisses populaires dans d'autres provinces, mais pas en C.-B. **Colombie-Britannique**
- Le guichet automatique situé à un coin de rue de mon bureau n'offre pas tous les services (pas de dépôt ni de paiement de facture). Seulement le retrait est possible. Ce n'est donc pas très pratique. **Québec**
- La Caisse est ouverte 3 jours par semaine. Toutes les autres banques se trouvent à St-Jean-sur-Richelieu à ± 25 kilomètres. **Québec**
- Dans notre municipalité, nous avons un centre de service; seulement des retraits, dépôts et paiement de factures sont effectués à cet endroit. Aucune demande de financement n'est traitée. **Québec**
- Bonne idée d'offrir des services financiers. Notre caisse populaire ouvre à des heures très restreintes tandis que notre bureau de poste permet des heures d'ouverture plus vastes et pratiques que celles de la caisse. **Québec**
- La caisse populaire va éliminer les transactions en espèces à partir de juillet 2014. Ça suscite beaucoup de commentaires négatifs. **Île-du-Prince-Édouard**
- Beaucoup de clients dans notre région font affaire avec la Banque de la Nouvelle-Écosse, la Banque Royale et la Banque de Montréal. Ils n'ont pas accès à ces institutions dans cette région. Également, les chèques MoneyGram que nous émettons sont de la Banque Royale – la banque qu'il y a ici refuse de les encaisser si on n'a pas un compte chez elle – ce n'est pas très pratique pour les touristes, les étudiants, les travailleurs étrangers, etc. **Île-du-Prince-Édouard**
- La caisse populaire n'offre plus beaucoup de services. Je ne peux même plus faire mon dépôt du bureau et elle est en face. Nous ne pouvons même plus changer de l'argent U.S. et bien d'autres choses. Je crois bien qu'ils veulent la fermer. Les institutions financières les plus proches sont situées à plus de 25 kilomètres du bureau de poste. **Québec**
- La caisse populaire de XXX n'ouvre que quelques heures par semaine. **Manitoba**

- La caisse populaire n'est ouverte que pendant quatre heures par jour, deux jours par semaines (total de huit heures par semaine). **Manitoba**

Présence d'installations et de services

Quelques bureaux de poste abritent déjà ou ont déjà abrité une banque ou un bureau financier, et cette cohabitation fonctionne bien ou a bien fonctionné.

- ATB Financial est installé dans mon bureau de poste depuis environ 25 ans (je suis ici depuis 29 ans) et cela a considérablement augmenté l'achalandage dans mon établissement. Ce sont deux entreprises qui se complètent admirablement bien – c'est la seule institution financière de notre petite communauté. **Alberta**

Certains répondants disent qu'ils encaissent déjà des chèques ou offrent d'autres services financiers qui procurent d'excellents revenus.

- Aucune route menant quelque part. On voyage par British Columbia Ferries, par bateau ou par hydravion (Pacific Coastal ou nolisé). Actuellement, nous encaissons les chèques (entreprise/gouvernement seulement, pas de chèques personnels) pour les personnes qui vivent dans la communauté (si l'argent comptant est disponible), ou les gens achèteront des mandats-poste pour les comptes plus petits. **Colombie-Britannique**
- Il y avait un Western Union à côté; ils ont fermé plus tôt cette année. On est tellement occupés ces jours-ci qu'on reste debout au comptoir une heure et demie par jour à envoyer de l'argent par MoneyGram. Étant le seul préposé sur place après 10 h du matin, c'est difficile de servir les clients réguliers. Tous les deux vendredis (après-midi), c'est le pire moment parce que c'est jour de paye pour les immigrants (je ne me plains pas; j'aime bien cette rentrée d'argent supplémentaire). **Alberta**

Fermeture de banques et de caisses populaires

Le sondage note une vague de récentes ou prochaines fermetures d'institutions financières, ce qui rend les services postaux bancaires plus nécessaires.

- Notre caisse populaire fermera ses portes le 5 juillet 2014. Les gens devront prendre le traversier jusqu'à XXXX ou XXXX pour effectuer leurs transactions bancaires. Il faut environ 40 minutes en traversier pour aller de XXXX à XXXX, plus dix minutes de route pour traverser l'île jusqu'à la banque. Et il faut environ 40 minutes en traversier pour aller à XXXX, plus dix minutes de route jusqu'à XXXX. **Colombie-Britannique**

- Les dirigeants de Desjardins parlent de fermer leur comptoir à la fin de leur bail en décembre 2014 à cause du coût de location de leur espace d'Hydro-Québec. Ils ont fait part de leur intention aux élus municipaux pour trouver une solution et naturellement ils ont pensé à Postes Canada. La communauté ainsi que les gens d'affaires craignent cette fermeture car c'est la seule institution financière ici. Vivant en régions éloignées, la plus proche caisse est à 624 kilomètres, soit XXX. Il y a la banque XXXX dans la communauté autochtone de XXXX à 100 kilomètres mais les gens ne veulent pas changer de place et ça fait un peu loin quand on a besoin d'y aller! Nous avons besoin de ces services alors pourquoi pas. **Québec**
- Nous allons perdre notre caisse populaire après 30 ans. Nous avons deux communautés très mécontentes. Ce serait une merveilleuse occasion. **Colombie-Britannique**
- ...cette caisse populaire fermera ses portes le 31 octobre 2014. **Saskatchewan**
- Notre succursale de caisse populaire fermera en 2017. **Saskatchewan**
- RBC fermera ses portes en décembre 2014. La banque la plus proche dans le village est à XXXX, à 15 minutes de distance. **Ontario**

Pourquoi nous ne devrions pas le faire

Très peu de bureaux de poste ne veulent pas de services financiers. Ces critiques semblent provenir de quelques endroits où il y a déjà une banque ou une caisse populaire.

- Je ne suis pas d'accord avec votre décision de rentrer les banques ou les Caisses dans nos bureaux de poste parce que les franchises ont pris nos emplois et maintenant nous sommes ceux qui iront prendre les emplois des banques et Caisses. Cela n'a aucune logique. **Québec**
- Les banques (postales) ne fonctionnent que dans les pays où il n'y a pas de système bancaire satisfaisant. Maintenant je peux déposer des chèques avec mon téléphone. C'est une idée perdante. Internet est en train de mettre fin aux banques plus vite qu'il ne met fin à la poste-lettres. La seule raison d'avoir des banques est pour accorder des prêts et des hypothèques. **Colombie-Britannique**

Oui, mais améliorer la sécurité et la formation

Certains sont en faveur des services bancaires postaux mais veulent une sécurité améliorée.

- D'accord pour les services bancaires mais il faudrait mettre un place un système sécuritaire pour les employés car nous serions sujets au vol dans les communautés isolées. **Québec**
- En ce qui concerne les services bancaires, est-ce que ça signifie que les bureaux de poste seraient obligés d'augmenter la sécurité en ajoutant, par exemple, un système d'alarme et, dans l'affirmative, qui devra assumer ces coûts? **Ontario**
- beaucoup de bureaux seraient des cibles d'entrée par effraction. Ceci n'est PAS une bonne solution, à moins de déployer beaucoup d'efforts pour rendre le milieu de travail plus sécuritaire. **Manitoba**
- Si toutefois nous élargissons nos produits et services, je souhaite une formation de qualité. **Québec**

Partenariats

Un répondant propose de déménager la caisse populaire dans le bâtiment du bureau de poste

- L'idéal serait de déménager la caisse populaire au bureau de poste. Notre local est grand en superficie, situé au centre du village et est équipé d'un système de téléphone, télécopie et Internet. Nous sommes aussi ouverts 40 h/semaine. **Québec**

3. Conclusions

Notre étude démontre qu'il existe un besoin réel de services financiers postaux dans des milliers de communautés au Canada. Nous avons maintenant des preuves claires que des services financiers sont déjà nécessaires à travers le Canada.

1. Près de 1 200 communautés au Canada n'ont aucune banque ou caisse populaire mais ont un bureau de poste. Les résidents de ces communautés doivent non seulement gaspiller du temps, emprunter des routes parfois dangereuses et défrayer des coûts supplémentaires pour se rendre à une banque ou caisse populaire, ils n'ont pas accès à des services financiers locaux qui pourraient les aider à obtenir une hypothèque ou un prêt.
2. De nombreuses communautés ont une banque ou une caisse populaire, mais celle-ci n'est ouverte que quelques heures par semaine, ce qui n'offre pas des occasions de service adéquates. Beaucoup de bureaux de poste ont indiqué que les banques ou caisses populaires n'ouvrent que certains jours ou certaines heures. Les bureaux de poste sont ouverts au moins cinq jours par semaine et ont habituellement des heures d'activité normales.
3. Beaucoup d'autres communautés ont une banque ou une caisse populaire mais aimeraient pouvoir offrir un guichet unique de services postaux et financiers. Nous savons que les banques canadiennes imposent certains des frais de service les plus élevés au monde, seulement pour maintenir un compte. Dans d'autres pays qui offrent des services bancaires postaux, les frais peu élevés ont forcé les banques traditionnelles à rester concurrentielles.
4. Les institutions financières périphériques (IFP) comme Insta-chèques et Cash Money sont en expansion – en particulier dans les grands centres urbains – et commencent maintenant à s'installer dans les communautés rurales. Les services bancaires postaux pourraient freiner leur expansion et offrir aux utilisateurs des IFP une solution de rechange meilleure et plus équitable où les prêts ne seraient pas accordés à des taux d'intérêt usuriers.

Quand la question des services bancaires postaux a été soulevée pour la première fois dans la dernière période, certains ont demandé par où et comment on commencerait. L'étude montre qu'il y a une première étape claire qui constituerait à offrir des services bancaires postaux aux près de 1200 communautés qui n'ont aucune banque ou caisse populaire. Une deuxième étape serait d'offrir des services bancaires postaux dans les communautés où les banques et caisses populaires ont des heures d'activité restreintes, et une troisième étape serait d'étendre ces services à tous les bureaux de poste.

4. Annexe

Autres questions

Notre étude a aussi permis aux répondants de nous indiquer comment Postes Canada peut aider à préserver et à élargir les bureaux de poste autrement qu'en offrant des services financiers.

1. Cesser de recourir à des comptoirs franchisés et d'accorder des tarifs réduits à Pitney Bowes

Beaucoup de répondants mentionnent qu'une partie de la solution pour préserver et élargir les bureaux de poste est d'arrêter d'ouvrir des comptoirs franchisés qui font concurrence aux bureaux de poste existants, et aussi de cesser d'offrir des tarifs réduits à Pitney Bowes.

- Il faudrait mettre fin aux franchises afin de garder notre achalandage et promouvoir nos ventes...et sauvegarder le morale des troupes. Je ne crois pas du tout que les franchises sont l'avenir à Postes Canada. 70 % de notre achalandage a diminué depuis l'ouverture de la franchise. Il serait souhaitable de rassurer et de bien servir la clientèle en conservant les vrais bureaux corporatifs, en bien formant les commis et en augmentant les heures d'ouverture. **Québec**
- Souvent, les comptoirs franchisés ne respectent pas les règles de Postes Canada. Une communauté aussi vaste que XXXX devrait être desservie par un bureau de poste appartenant à Postes Canada. Au lieu de faire des compressions et de fermer des bureaux de poste, la Société devrait envisager d'offrir plus de services dans les bureaux de poste, comme des services bancaires, etc. Les communautés ici sont petites et la plus proche est à seulement dix minutes de route – ils ont un comptoir franchisé et leur communauté est plus grande que la nôtre. **Colombie-Britannique**
- Je pense que la Société est en train d'éliminer un à un les bureaux de poste ruraux avec ce plan d'action en cinq volets; elle ouvre des comptoirs franchisés et limite les types de services qu'un bureau de poste peut offrir. Également, le fait d'offrir aux entreprises des machines à 0,75 \$ nous fait perdre des revenus et ils s'attendent à ce que les revenus augmentent! **Nouvelle-Écosse**
- Je veux juste dire que je ne suis pas d'accord avec le projet de Postes Canada de transférer toutes ses activités à des comptoirs franchisés. (C'est très triste quand on perd le service à la clientèle!) **Colombie-Britannique**
- Pourquoi Pitney Bowes obtient-il des tarifs réduits sur les frais d'affranchissement? Comment pouvons-nous continuer à vendre des

timbres à nos petites entreprises quand il est plus avantageux pour elles d'utiliser une machine à affranchir?? Postes Canada est en train de tuer nos petites villes. **Saskatchewan**

2. Offrir d'autres services

De nombreux répondants ont mentionné qu'en plus de services bancaires postaux, d'autres services peuvent être offerts dans les bureaux de poste.

- Je pense que les bureaux de poste en région rurale pourraient vendre des permis de chasse et de pêche; ce serait une bonne source de revenus. **Ontario**
- Je pense que c'est une bonne idée que d'offrir des services bancaires et aussi d'offrir des services d'immatriculation etc. puisqu'il y en a très peu ou pas du tout dans les petites communautés. **Alberta**
- Nous nous faisons souvent demander si nous avons un fax. Nous pourrions offrir aussi des services de bureau. **Québec**
- Des passeports dans plus de bureaux/permis de garde de chien/kiosque pour achat de billets de cinéma/remise en argent sur les transactions de débit/... louer des espaces publicitaires dans les comptoirs, sur les fenêtres et les véhicules. **Ontario**
- Je pense que les bureaux de poste situés dans les communautés plus petites devraient envisager d'offrir des services de Service Ontario (ou autres équivalents provinciaux) ou de Service Canada dans leurs établissements afin de fournir des services essentiels et d'augmenter l'achalandage. **Ontario**
- On pourrait être un dépositaire de Sears parce que Sears est à une distance de 50 kilomètres. **Québec**
- Si j'avais une photocopieuse, je pourrais offrir un service de photocopie et vendre des timbres pour expédier ces photocopies. Il n'y a aucune entreprise ou école qui fournit ce service très en demande. **Manitoba**
- Ne pas oublier les fax et photocopies. Je me fais demander ces services 5 fois par jour. **Québec**
- Postes Canada serait capable à faible coût de faire la cueillette des colis à expédier. Un courriel, un appel la veille et hop! Le facteur passe. Ça lui fait comme une signature et le tour est joué. **Québec**
- Rapporter les machines à oblitérer les lettres qui ont été enlevées de notre bureau. On nous demande de ne plus vérifier le poids et l'affranchissement des lettres donc c'est une perte de revenus pour Postes Canada. **Québec**
- Il faudrait ouvrir plus tôt et fermer plus tard et aussi le samedi pour que les clients soient satisfaits. Un centre d'information pour assurance-emploi serait aussi apprécié. Il en était question 20 ans auparavant. **Québec**

- Concernant le bureau de poste, pourquoi ne pas offrir les services de passeport, d'immatriculation, SAAQ et de renouvellement des cartes d'assurance-maladie du Québec avec photo? Le gouvernement veut développer les services par Internet. Ce n'est pas tout le monde qui peut se l'offrir à la maison. Pourquoi ne pas offrir des postes d'ordinateur avec Internet pour les services gouvernementaux?

Québec

- Faire alliance avec Purolator pour qu'ils laissent les colis non livrés, car nous avons des clients à chaque semaine qui viennent nous voir pour savoir où chercher leur colis Purolator. **Québec**
- Si vous voulez que les gens utilisent les bureaux de poste davantage, vous devriez offrir une variété de petites boîtes qu'on peut utiliser pour expédier n'importe quoi – quel qu'en soit le poids – jusqu'à un maximum, pour le prix de la boîte. Les ventes de timbres ont diminué de façon considérable. **Colombie-Britannique**
- Nous voyons plusieurs sources de revenus potentielles comme la vente d'étiquettes d'adresse, qui méritent d'être signalées au siège social. Nous voyons aussi beaucoup de gaspillage d'argent au siège social. Un nouvel onglet sur le site Web de l'ACMPA permettant de signaler ces occasions et ces gaspillages serait utile. **Québec**
- Postes Canada a déjà réduit nos heures et notre communauté grandit. Le bureau de poste ouvre quand les gens sont déjà au travail; il est fermé à l'heure du midi quand les gens ont quelques minutes pour passer, et il est à nouveau fermé avant que les gens ne reviennent du travail. A partir de juillet 2014, les heures d'ouverture seront de 9 h à midi et de 14 h à 16 h. Ça va influencer les achats en ligne parce que les gens ne pourront pas expédier des colis. **Alberta**

