

Protocole du service postal canadien

Le 12 septembre 2009, le gouvernement du Canada a annoncé la création du *Protocole du service postal canadien*, qui décrit les attentes du gouvernement quant au service fourni par Postes Canada.

Le nouveau *Protocole du service postal canadien* (le *Protocole du service*) aborde des questions telles que notre obligation d'assurer un service universel, les tarifs d'affranchissement, les attentes en matière de livraison, l'accès aux services postaux, la sécurité du courrier, l'approche communautaire et la consultation ainsi que les procédures de résolution des plaintes.

Le *Protocole du service* ne modifie pas les obligations de Postes Canada telles qu'elles sont décrites dans la *Loi sur la Société canadienne des postes* ou tout autre texte de loi.

La conformité de Postes Canada au *Protocole du service*, depuis sa mise en œuvre et jusqu'au 31 décembre 2009, est résumée ci-dessous. Il s'agit du premier rapport de Postes Canada quant au *Protocole du service*.

Service universel

En 2009, Postes Canada a livré plus de 11 millions d'articles de courrier, de colis et de messages à quelque 15 millions d'adresses dans les régions urbaines, rurales et éloignées à l'échelle du pays. De plus, grâce à l'alliance de 191 pays du monde au sein de l'Union postale universelle, Postes Canada a fourni des services postaux internationaux d'arrivée et de départ. Le service dans les régions rurales, qui englobait une partie importante du réseau et de l'infrastructure de Postes Canada, comprenait :

- plus de 3 800 bureaux de poste ruraux concessionnaires et de la Société représentant plus de 58 % de tous les bureaux de poste de Postes Canada;
- plus de 7 000 itinéraires ruraux et suburbains.

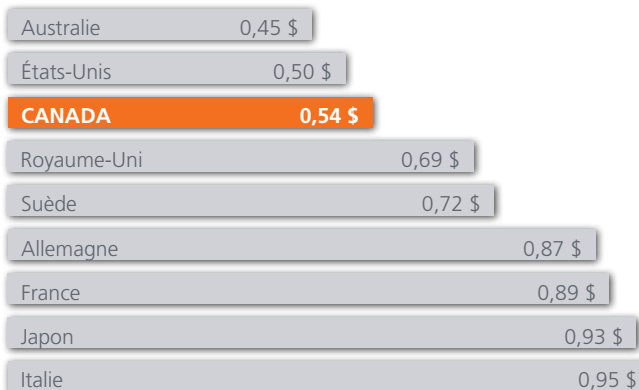
Tarifs abordables

Afin de fournir un service universel à tous les Canadiens, Postes Canada bénéficie d'un privilège exclusif pour la levée, le traitement et la livraison au Canada des lettres pesant jusqu'à 500 g. L'Analyse annuelle des coûts fournit des données sur l'établissement des coûts qui servent de base pour s'assurer que Postes Canada ne livre pas de concurrence déloyale en procédant à l'interfinancement de ses services concurrentiels au moyen des produits qu'elle tire de ses services protégés par privilège exclusif. Les résultats de l'Analyse annuelle des coûts en 2009 figurent à la page 100.

Postes Canada a appliqué les mêmes tarifs aux lettres de taille et de poids semblables, quelle que soit la distance de livraison ou la destination au Canada. Pour 2009, l'entreprise a appliqué des tarifs de port uniformes aux catégories de lettres suivantes :

Catégorie	Tarif	Entrée en vigueur
Articles standard (enveloppes, cartes et envois à découvert) de 0 à 30 g	0,54 \$	12 janvier 2009
de 30 g à 50 g	0,98 \$	23 février 2009
Articles moyens (enveloppes, cartes et envois à découvert) de 0 à 50 g	1,08 \$	15 mai 2009
Autres envois Poste-lettres (envois non standard et surdimensionnés) de 0 à 100 g	1,18 \$	23 février 2009
de 100 g à 200 g	1,96 \$	23 février 2009
de 200 g à 500 g	2,75 \$	23 février 2009

Le tarif de base des lettres du régime intérieur au Canada se compare avantageusement à ceux d'autres grands pays industrialisés semblables sur les plans du climat, de la densité et de la population, comme en témoigne le graphique ci-dessous.



(Tarifs en vigueur le 1^{er} juillet 2009; équivalent en dollars canadiens; taux de change moyen pour 2009)

Protocole du service postal canadien

Avant-propos

La Société canadienne des postes a été créée pour fournir un niveau de service postal qui répond aux besoins de la population canadienne. Le gouvernement du Canada s'engage à assurer la transparence dans la façon dont Postes Canada offre des services postaux de qualité à tous les Canadiens, particuliers et entreprises, dans les régions rurales et urbaines, de manière sécurisée et financièrement autonome.

Le gouvernement a donc établi le *Protocole du service postal canadien* pour décrire ses attentes concernant les normes de service et les activités connexes de Postes Canada pour ce qui est d'offrir des services postaux qui répondent aux besoins des consommateurs de services postaux du Canada. Ces attentes ne visent pas à modifier les obligations de Postes Canada établies par la *Loi sur la Société canadienne des postes* ou tout autre texte de loi, ni à y déroger.

Service universel

1. Postes Canada maintient un service postal qui permet aux particuliers et aux entreprises du Canada d'envoyer et de recevoir du courrier au pays et entre le Canada et l'étranger. Postes Canada assure un service de collecte, de transmission et de livraison de lettres, de colis et de publications.
2. La prestation de services postaux aux régions rurales du pays fait partie intégrante du service universel qu'offre Postes Canada.

Tarifs abordables

3. Postes Canada applique le même tarif aux lettres de taille et de poids semblables, de telle sorte que les frais d'affranchissement d'une lettre envoyée à un Canadien sont les mêmes, quelle que soit la distance jusqu'au destinataire.
4. Comme l'exige la *Loi sur la Société canadienne des postes*, Postes Canada applique des tarifs de port justes et réalistes et permettant d'assurer des recettes qui, jointes à celles d'autres sources, suffisent à équilibrer les dépenses engagées pour l'exécution de sa mission.
5. Postes Canada donne un préavis et fait une annonce publique pour proposer une modification tarifaire pour les produits de poste-lettre réglementés et elle consulte les consommateurs pendant le processus d'établissement des tarifs.

Livraison fréquente et fiable

6. Postes Canada livre les lettres, les colis et les publications cinq jours par semaine (sauf les jours fériés) à toutes les adresses canadiennes, sauf dans les régions éloignées où un service moins fréquent peut être nécessaire à cause d'un accès restreint à la collectivité.
7. Postes Canada assure la livraison à chaque adresse canadienne. Il peut s'agir d'une livraison à domicile, à une boîte postale communautaire ou multiple, à une boîte aux lettres rurale, à une case postale, à la poste restante ou à un point central dans un immeuble d'appartements ou de bureaux.
8. Postes Canada livre une lettre dans les délais suivants :
 - Deux jours ouvrables dans une collectivité ;
 - Trois jours ouvrables dans une province ;
 - Quatre jours ouvrables entre les provinces.

Accès pratique aux services postaux

9. Postes Canada offre un vaste réseau pour l'accès aux services postaux, notamment des comptoirs postaux, des points de vente de timbres au détail et des boîtes aux lettres

dans les rues, ainsi que l'accès à l'information et au service à la clientèle au moyen d'un site Web et de centres d'appels.

10. Postes Canada offre des comptoirs postaux au détail, c'est-à-dire les bureaux de poste de la Société et les comptoirs exploités par des détaillants privés, qui sont convenablement situés et gérés, de telle sorte que :
 - 98 % des consommateurs ont un comptoir postal dans un rayon de 15 km ;
 - 88 % des consommateurs ont un comptoir postal dans un rayon de 5 km ;
 - 78 % des consommateurs ont un comptoir postal dans un rayon de 2,5 km.
11. Le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste dans les régions rurales est maintenu. Les situations concernant le personnel de Postes Canada (p. ex. départ à la retraite, maladie, décès, etc.) ou l'infrastructure de la Société (p. ex. incendie ou expiration du bail, etc.) peuvent néanmoins toucher l'exploitation continue d'un bureau de poste.

Sécurité de la livraison

12. Postes Canada prend en considération la sécurité et la confidentialité du courrier dans tous les aspects de la collecte, de la transmission et de la livraison.

Approche communautaire et consultations

13. Si Postes Canada prévoit changer les modes de livraison, elle communique, soit en personne ou par écrit, avec les clients et les collectivités touchés, au moins un mois à l'avance pour leur expliquer les décisions et examiner des options qui répondent à leurs préoccupations.
14. Au moins un mois avant de décider de fermer, de démanteler ou de regrouper des bureaux de poste en permanence, Postes Canada rencontre les clients et les collectivités touchés pour examiner ensemble les options et trouver des solutions pratiques qui répondent à leurs préoccupations.
15. Postes Canada tient chaque année une réunion publique afin de lui donner la possibilité d'exprimer ses opinions, de poser des questions et de formuler des commentaires.

Traitement des plaintes

16. Postes Canada instaure et publie des processus de règlement des plaintes qui sont facilement accessibles aux clients et traite les plaintes promptement et de façon équitable et respectueuse.
17. L'ombudsman de Postes Canada mène une enquête sur les plaintes concernant la conformité au *Protocole du service postal canadien* lorsque les clients demeurent insatisfaits une fois qu'ils ont épuisé tous les moyens de règlement des plaintes de Postes Canada.

Rapport sur le rendement

18. Chaque année, dans son rapport annuel, Postes Canada rend compte de son rendement par rapport à chacune des attentes énoncées dans le *Protocole du service postal canadien*.
19. En outre, Postes Canada présente dans son rapport annuel un aperçu des modes de livraison qu'elle utilise, en indiquant le nombre d'adresses desservies par chaque mode et les coûts liés à chaque mode.

Examen du protocole

20. Le gouvernement examine le *Protocole du service postal canadien* tous les cinq ans après son adoption pour évaluer s'il est nécessaire de l'adapter à l'évolution des besoins.

Rapport sur le Protocole du service

suite

Les modifications tarifaires proposées pour les produits Poste-lettres réglementés exigent le dépôt de documents publics officiels devant être examinés et approuvés par le gouvernement du Canada. Postes Canada consulte régulièrement ses principaux clients et gros expéditeurs de courrier sur les changements dans les tarifs. Le 26 juin 2009, Postes Canada a publié dans la *Gazette du Canada* une proposition réglementaire visant à augmenter le tarif de base des lettres du régime intérieur ainsi que d'autres tarifs réglementés à partir du 11 janvier 2010. Cette proposition était accompagnée d'un communiqué et a fait l'objet d'une importante couverture médiatique. À la suite de ces avis, le public canadien a été invité à transmettre au ministre responsable de Postes Canada toute préoccupation quant aux mesures proposées. Au total, les observations de trois clients (représentant les gros expéditeurs) ont été reçues quant aux changements proposés. Ces observations ont été prises en compte pour la préparation de la version finale du projet de règlement approuvée par le Conseil d'administration de la Société. Le 8 octobre 2009, le gouvernement a donné son approbation finale quant aux tarifs proposés.

Livraison fréquente et fiable

En 2009, Postes Canada a offert à tous les Canadiens, où qu'ils habitent, une livraison rapide et fiable. Compte tenu des particularités démographiques et géographiques du Canada, il peut être difficile de desservir certaines collectivités en raison des difficultés d'accès liées aux distances et aux limites d'accès naturelles.

Environ 88 % des ménages canadiens ont bénéficié de services de livraison du courrier à leur domicile, à leur immeuble d'habitation, dans leur quartier ou à une boîte aux lettres rurale en bordure de route, effectuée par un agent de livraison externe tel qu'un facteur, ou une factrice ou facteur rural et suburbain. Plus de 99,9 % de ces ménages ont reçu les livraisons prévues cinq jours par semaine, sous réserve uniquement d'exceptions quotidiennes temporaires et imprévues.

Environ 12 % des ménages canadiens (habituellement situés dans des collectivités rurales plus petites) ont obtenu leur courrier auprès d'un bureau de poste local ou au moyen de cases postales situées dans les salles des cases faciles d'accès des bureaux de poste des collectivités.

Postes Canada fait appel à une tierce partie indépendante pour évaluer le rendement de livraison de son service Poste-lettres. En 2009, le taux de livraison à temps de Postes Canada pour le service Poste-lettres s'élevait à 96,4 %.

Accès pratique aux services postaux

Postes Canada offre aux Canadiens un vaste réseau pour l'accès aux services postaux dans les zones rurales et urbaines du pays, ainsi qu'un site Web et des centres de contact avec la clientèle. En 2009, Postes Canada comptait :

- 6 532 bureaux de poste ;
- 17 000 emplacements de vente au détail partout au Canada, en plus des bureaux de poste, où les clients peuvent acheter des timbres ;
- environ 200 000 points de levée du courrier d'un bout à l'autre du pays, où les articles de courrier peuvent être déposés. (Ce chiffre n'inclut pas les quelque 800 000 boîtes aux lettres rurales, qui sont également des points de levée.)

D'après le réseau de bureaux de poste de Postes Canada au 31 décembre 2009 :

- 98,8 % de la population canadienne se trouvait dans un rayon de 15 km d'un bureau de poste ;
- 90,3 % résidait dans un rayon de 5 km ;
- 78,8 % vivait dans un rayon de 2,5 km.

Le moratoire sur la fermeture des bureaux de poste dans les régions rurales a été réitéré par le gouvernement du Canada en 2009. Comme l'indique le *Protocole du service*, certaines situations imprévues touchant l'infrastructure ou le personnel de Postes Canada peuvent avoir des répercussions sur l'exploitation continue d'un bureau de poste. Lorsque des situations imprévues ayant des répercussions sur le service se produisent dans des collectivités rurales, Postes Canada veille à ce que la livraison du courrier se poursuive et explore avec les dirigeants communautaires les possibilités susceptibles de répondre à leurs besoins en matière de service postal.

Entre le 12 septembre 2009, date de la mise en œuvre du *Protocole du service*, et le 31 décembre 2009, on a recensé 23 situations touchant l'infrastructure ou le personnel de Postes Canada et ayant des répercussions sur les bureaux de poste visés par le moratoire rural. Dix-huit dossiers ont été réglés directement par Postes Canada, grâce à des mesures de dotation. Dans les autres cas, après une consultation avec les collectivités concernées et les dirigeants communautaires :

- deux dossiers ont été réglés en recrutant un maître de poste ;
- trois dossiers ont été réglés en offrant des services de vente au détail dans une ville proche, tout en conservant les services de livraison dans la collectivité actuelle.

Rapport sur le Protocole du service

suite

Sécurité de la livraison

Postes Canada a mis au point ses pratiques relatives au traitement et à la protection des renseignements personnels en conformité avec les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fédérale et en tenant compte des dix pratiques équitables de traitement de l'information stipulées dans les lois fédérales et provinciales sur la protection des renseignements. Chaque année, Postes Canada remet au gouvernement fédéral un rapport relatif à ses pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Bien que Postes Canada s'engage à régler toutes les plaintes liées à la protection des renseignements personnels, à la confidentialité ou à nos pratiques en matière de traitement des renseignements personnels, si un particulier estime qu'on a porté atteinte à ses droits à la vie privée, il peut s'adresser au coordonnateur responsable de la protection de la vie privée à Postes Canada, par courriel à l'adresse vieprivee@postescanada.ca ou par la poste à l'adresse 2701, prom. Riverside, Bureau N0165, Ottawa ON K1A 0B1.

Les employés des Services de sécurité et d'enquête de Postes Canada sont habilités en vertu de la *Loi sur la Société canadienne des postes* à veiller à la sécurité de tous les articles transmis par le système postal. Les modifications récemment apportées aux dispositions relatives au vol de courrier dans le *Code criminel* permettent à Postes Canada et aux organismes d'application de la loi d'être mieux armés pour entamer des poursuites en cas d'usurpation d'identité et d'autres crimes liés au courrier.

Approche communautaire et consultations

Bien que Postes Canada s'efforce de maintenir le mode de livraison actuel des adresses qu'elle dessert, certaines circonstances peuvent nécessiter un changement de mode de livraison, notamment des améliorations du matériel et des mises à niveau.

Sur les 15 millions d'adresses desservies, moins de 18 000 ont été concernées par un changement du mode de livraison entre la mise en œuvre du *Protocole du service* et le 31 décembre 2009.

Dans les zones rurales du Canada, le moratoire sur la fermeture de bureaux de poste dans les régions rurales a été maintenu. Toutefois, comme nous l'avons déjà mentionné, l'entreprise a fait face à un petit nombre de situations touchant l'infrastructure ou le personnel de Postes Canada.

Entre la date de mise en œuvre du *Protocole du service* et le 31 décembre 2009, Postes Canada n'a pris aucune décision de fermer en permanence, de déménager ou de regrouper des bureaux de poste de la Société qui ne sont pas visés par le moratoire. Pour ces bureaux, Postes Canada respectera les exigences stipulées dans le *Protocole du service*.

Raison du changement de mode de livraison	Nombre d'adresses touchées
Changement de comptoir postal (p. ex. changement du lieu de vente au détail pour les services de poste restante)	532
Mise à niveau du matériel de livraison (p. ex. passage d'une boîte postale multiple à une boîte postale communautaire)	5 673
Sécurité de la livraison ou demande de la municipalité (p. ex. obligation de déplacer le lieu de livraison du courrier dans une zone rurale à la suite d'un examen de sécurité)	11 271
Autres raisons	132
TOTAL	17 608

Le 17 juin 2009, Postes Canada a tenu sa quatrième réunion publique annuelle à Regina (Saskatchewan). La réunion a été annoncée sur le site Web de Postes Canada ainsi que sur les sites d'autres médias. Des invitations ont également été envoyées à un certain nombre de groupes d'intérêt, à l'échelle locale et nationale, notamment des clients, des fournisseurs, des représentants d'associations, des franchiseurs, des agents négociateurs, des philatélistes et autres. Environ 70 personnes étaient présentes, tandis que 29 entreprises et 1 180 employés ont participé grâce à une webémission audio.

Traitement des plaintes

En 2009, le Service à la clientèle estime avoir traité cinq millions d'interactions avec les clients. Ce chiffre comprend 3,8 millions d'appels téléphoniques traités par des services automatisés et des agents de première ligne, ainsi que 82 000 courriels reçus par l'entremise du site Web de Postes Canada. Ces interactions étaient liées à des dossiers de suivi du service à la clientèle portant notamment sur le repérage, des réclamations et des demandes générales de renseignements.

Grâce au procédé de résolution des plaintes, Postes Canada a toutes les occasions de résoudre les plaintes provenant des clients. Toutefois, dans les cas où Postes Canada aurait terminé l'examen de la plainte et que le client ne serait toujours pas satisfait des solutions proposées, ce dernier peut faire appel à l'ombudsman de Postes Canada.

L'ombudsman revêt le rôle d'instance d'appel finale dans le procédé de résolution des plaintes des clients à Postes Canada. Il mène des enquêtes indépendantes, interroge les parties

Service en milieu rural

concernées par le différend, détermine si Postes Canada a respecté ses politiques et ses procédures, puis recommande un plan d'action équitable visant à résoudre la plainte du client.

Il est possible de consulter en détail les résultats des enquêtes menées par l'ombudsman, y compris les questions liées au *Protocole du service*, dans le rapport annuel de l'ombudsman qui est présenté à l'adresse www.ombudsman.postescanadapost.ca.

Rapport sur le rendement

Le *Protocole du service* a été mis en place alors qu'il restait moins de trois mois avant la fin de l'année. Il n'est donc pas possible d'évaluer ou de mesurer exhaustivement certains éléments du rendement pour 2009. D'autres améliorations seront apportées en 2010 à la production de rapports afin de satisfaire davantage aux exigences du *Protocole du service*.

Voici un aperçu des modes de livraison utilisés par Postes Canada et une estimation des coûts pour chaque mode :

Mode de livraison	Nombre d'adresses* (% du nombre total d'adresses)	Coût annuel* moyen par adresse
À domicile	5 034 995 (34 %)	253 \$
Point de remise centralisé (p. ex. cases postales dans les immeubles à appartements)	3 656 801 (25 %)	119 \$
Boîte postale multiple, boîte postale communautaire, kiosque	3 562 146 (24 %)	100 \$
Installation de livraison (case postale, poste restante)	1 823 080 (12 %)	63 \$
Boîte aux lettres rurale	797 336 (5 %)	168 \$
Tous les modes	14 874 358	156 \$

* au 31 décembre 2009

Le total des coûts de livraison de 2009 comprend une amélioration d'un exercice à l'autre estimée à 145 millions de dollars au chapitre du coût au titre des avantages sociaux futurs n'ayant aucun effet sur la trésorerie pour la plupart, principalement liée à une hausse du taux utilisé pour actualiser la valeur des obligations prévues par les régimes de retraite et d'avantages sociaux futurs de Postes Canada à des fins comptables. Nous estimons que cette amélioration a réduit de 10 \$ le coût moyen de livraison par adresse d'un exercice à l'autre.

Postes Canada est fière de desservir les collectivités rurales depuis plus de 150 ans. Avec plus de 3 800 bureaux de poste en milieu rural au Canada, Postes Canada offre aux Canadiens, peu importe l'endroit où ils vivent, un service beaucoup plus uniforme que celui de toute autre entreprise.

Postes Canada se charge d'offrir un service de qualité aux Canadiens en milieu rural, elle suit au pied de la lettre le moratoire du gouvernement sur la fermeture des bureaux de poste ruraux et elle souscrit au *Protocole du service postal canadien*.

Elle ne cherche jamais à fermer un bureau de poste rural. Parfois, certains événements comme des départs à la retraite, une maladie, un décès, un incendie, une faillite ou l'expiration d'un bail, peuvent influencer sur les activités commerciales dans les collectivités en milieu rural. La plupart du temps, Postes Canada engage un maître de poste remplaçant ou elle trouve un nouvel emplacement pour le bureau de poste.

Dans des circonstances exceptionnelles, Postes Canada entreprendra, avec la collectivité, une consultation communautaire faisant appel aux représentants locaux. Il nous arrive souvent de pouvoir garder un bureau de poste ouvert. Parfois, les dirigeants de la collectivité nous indiquent qu'ils préféreraient ou qu'il faudrait d'autres dispositions.

Dans les cas où un bureau de poste rural doit fermer, Postes Canada veille à ce que les services de vente au détail soient assurés à proximité, habituellement là où les résidents font leurs emplettes. Elle avise le ministre responsable de Postes Canada, le député fédéral ainsi que les dirigeants de la collectivité lorsqu'un événement affecte l'exploitation d'un bureau de poste rural.

Quand la maîtresse de poste de Libau, au Manitoba, a annoncé sa retraite après 30 ans de service, Postes Canada a consulté la collectivité de 200 personnes. Les résidents ont fait savoir qu'ils souhaitaient conserver le bureau de poste (photo ci-dessous) et l'entreprise a donc embauché un nouveau maître de poste permanent à temps plein.



Autres programmes de politique publique

Outre son obligation d'assurer un service universel et des services postaux de base, Postes Canada participe également à certains programmes de politique publique pour le gouvernement du Canada.

Programme Aliments-poste

Le programme Aliments-poste est un programme du gouvernement fédéral qui subventionne les coûts de transport par avion des aliments périssables et d'autres produits essentiels vers les collectivités isolées du Nord du pays qui ne sont pas desservies toute l'année par le transport maritime ou de surface. En vertu d'une entente conclue avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (« MAINC »), Postes Canada est chargée de tous les services de transport et du procédé connexe de passation de contrats, y compris la conclusion de contrats avec les transporteurs aériens pour divers trajets dans l'ensemble des régions du Nord, la gestion des ententes conclues entre les clients et les expéditeurs ainsi que la garantie du respect des exigences du programme par l'expéditeur. Le MAINC dédommage Postes Canada pour couvrir la différence entre les coûts qu'elle engage pour l'expédition de marchandises admissibles et le port payé par les expéditeurs.

En 2009, Postes Canada a expédié près de 20 millions de kilogrammes de marchandises dans le cadre du programme Aliments-poste. Le revenu attribué à ce programme était de 75 millions de dollars (dont 56 millions de dollars subventionnés par le gouvernement pour couvrir la différence entre les revenus liés à l'affranchissement recueillis par Postes Canada et les coûts qu'elle engage). Postes Canada estime que les revenus abandonnés¹ atteignaient environ 11 millions de dollars.

Envois transmis par le gouvernement et documentation à l'usage des aveugles

La *Loi sur la Société canadienne des postes* offre un droit à la franchise postale pour le courrier expédié entre les Canadiens et le gouverneur général, les députés, les membres du Sénat et de la Chambre des communes, le bibliothécaire parlementaire et le commissaire à l'éthique. Les députés de la Chambre des communes peuvent aussi expédier gratuitement jusqu'à quatre circulaires (par l'entremise du service Médiaposte sans adresse) à leurs électeurs au cours d'une année civile.

Postes Canada offre également aux députés un tarif d'affranchissement considérablement réduit (non modifié depuis 1995) pour tout autre envoi Médiaposte sans adresse expédié en plus des quatre envois gratuits par année.

En 2009, environ 21 millions de lettres considérées comme des envois transmis par le gouvernement ont été envoyées (exception faite des envois expédiés par les électeurs aux membres du Parlement) et les députés ont expédié environ 195 millions d'articles Médiaposte sans adresse.

La Loi prévoit aussi un droit à la franchise postale accordé aux personnes aveugles. À l'heure actuelle, des milliers de Canadiens aux prises avec une déficience visuelle et de nombreuses bibliothèques partout au pays, y compris l'Institut national canadien pour les aveugles, peuvent expédier gratuitement des livres audio et d'autres types de matériel partout au Canada et dans le monde. En 2009, on estime que plus de deux millions d'envois ont été faits dans le cadre de ce programme.

Indépendamment du crédit de 23 millions de dollars accordé par le gouvernement pour aider à compenser l'incidence financière de ces programmes sur la Société, Postes Canada estime que 17 millions de dollars en revenus abandonnés¹ ont été générés dans le cadre de ces programmes en 2009.

Tarif des livres de bibliothèque

Le tarif des livres de bibliothèque permet aux bibliothèques publiques et académiques de transmettre des livres entre bibliothèques ou entre les bibliothèques et leurs abonnés qui n'ont pas accès à une bibliothèque publique en raison de contraintes géographiques ou de limitations physiques. Le programme permet d'expédier ces livres à des tarifs d'affranchissement sensiblement réduits, qui n'ont pas été modifiés depuis 2005.

En 2009, un total de 713 000 envois de livres ont été faits dans le cadre du programme des tarifs des livres de bibliothèque, générant ainsi des revenus de 772 000 \$ pour Postes Canada. Les revenus abandonnés¹ pour Postes Canada ont été estimés à plus de six millions de dollars pour 2009. Contrairement à d'autres programmes de politique publique offerts au nom du gouvernement, Postes Canada ne reçoit aucun crédit ni indemnisation de la part du gouvernement pour compenser le tarif d'affranchissement réduit.

¹ Les revenus abandonnés sont l'écart entre l'indemnisation réelle et le montant que Postes Canada aurait reçu aux niveaux habituels de l'indemnisation commerciale.