

Potentiel d'expansion des services de vente au détail

Grâce à son réseau de vente au détail, le plus grand du Canada, et compte tenu des nombreux besoins non satisfaits des collectivités, Postes Canada a le potentiel nécessaire pour en faire bien davantage. En 1997, Postes Canada a été le premier service postal au monde à offrir un accès public à Internet, et ce sont les municipalités de St. Catharines et de Niagara-on-the-Lake qui ont été les premières à en bénéficier. Cette initiative a été financée et mise en œuvre par l'entremise d'un mécanisme d'innovation et de changement que le Syndicat a négocié avec Postes Canada en 1993. En plus des services bancaires, du service Internet à large bande et l'offre de bornes de recharge pour véhicules électriques, le réseau de vente au détail de Postes Canada peut être optimisé pour offrir d'autres produits et services innovateurs, dont la prestation de transactions numériques et l'ajout de points d'accès aux services gouvernementaux pour les rapprocher des gens.

Le bureau de poste : un lien physique aux transactions numériques

- Les bureaux de poste peuvent servir à de nouvelles fins étant donné la révolution numérique en fait d'achat et d'échange de biens.
- Les bureaux de poste peuvent améliorer un service qui existe depuis longtemps : le service d'envoi contre remboursement (ECR). Les clients qui effectuent des achats en ligne peuvent payer comptant, lorsqu'ils ramassent leur colis au bureau de poste, en effectuant un virement électronique direct, de Postes Canada au détaillant en ligne. Les gens seraient ainsi beaucoup plus nombreux à pouvoir effectuer des achats en ligne, y compris ceux qui ne possèdent pas de cartes de crédit ou qui préfèrent payer comptant. Cette initiative créerait une nouvelle source de revenu potentielle pour Postes Canada en lui assurant l'exclusivité en matière de livraison de colis. Amazon Japon offre un service similaire. Si les administrations postales pouvaient collaborer par l'entremise de l'Union postale universelle (UPU), les achats à l'échelle internationale pourraient être facilités à la fois financièrement et physiquement, permettant ainsi aux volumes de colis de demeurer dans le réseau postal.¹
- Les bureaux de poste peuvent devenir des intermédiaires physiques où les gens pourraient effectuer certaines transactions numériques – par exemple, obtenir les clés d'un appartement après vérification de l'identité de la personne qui l'emprunte.

¹ <https://www.uspsaig.gov/sites/default/files/document-library-files/2016/RARC-WP-16-001.pdf> , p.14.

Une institution nationale qui fait la promotion de produits locaux

- Postes Canada peut devenir l'endroit de prédilection pour faire l'achat de produits artisanaux, en particulier l'artisanat et les produits autochtones.
- Les grands bureaux de poste dans les régions urbaines pourraient vendre une gamme nationale de produits locaux de qualité.²
- Postes Canada pourrait héberger un site Internet où des produits fabriqués au Canada par de petites et micros entreprises seraient mis en valeur.
- Vente au détail « pop-up » : les bureaux de poste publics ont parfois de l'espace disponible qui pourrait être utilisé pour exposer les produits de petites et micros entreprises. Les entrepreneurs pourraient aussi choisir d'exposer leurs produits dans le bureau de poste de leur choix, selon l'endroit où ils veulent mettre leurs produits à l'essai.
- En aidant les petits producteurs locaux à la commercialisation et à l'accès aux sites et aux outils de vente en ligne, le personnel de vente au détail peut jouer un rôle d'agent de développement économique local.

Optimiser un bon emplacement et de l'espace libre pour créer un carrefour de convergence local

- Certains bureaux de poste publics ont de l'espace libre à l'arrière. Cet espace ne devrait pas demeurer inutilisé. Il pourrait servir d'espace partagé pour les travailleurs autonomes et les entreprises en démarrage qui veulent avoir accès à un bureau. Il pourrait servir d'entrepôts éphémères pour les entreprises virtuelles, de lieux de rencontre pour l'apprentissage communautaire et autres utilisations à l'échelle locale. Grâce à des bornes de recharge pour véhicules électriques sur place, le bureau de poste peut devenir un centre d'information sur l'adaptation et la réduction des effets des changements climatiques dans chaque collectivité.
- Les bureaux de poste doivent faire partie des efforts de revitalisation des centres-ville, proposer des heures d'ouverture qui correspondent aux besoins des collectivités et répondre aux besoins et aux possibilités qui se présentent dans les collectivités.

Notaire, commissaire à l'assermentation, validation de l'identité et services connexes

- Plusieurs de ces services ne sont disponibles que dans les grands centres, ce qui oblige les gens à se déplacer à l'extérieur de leur collectivité. Le personnel de la vente au détail pourrait très bien fournir ces services.

² La poste de Pologne travaille en partenariat avec d'autres services postaux d'Europe de l'Est pour offrir dans ses bureaux de poste des produits d'artisanat de ses partenaires, et inversement.

Services gouvernementaux

- Certains services gouvernementaux, tous paliers confondus, pourraient être offerts aux personnes exclues du numérique ainsi que des services nécessitant la confirmation de l'identité en personne.
- Plusieurs administrations postales mettent actuellement à l'essai des services numériques de validation de l'identité.

Renseignements de nature publique

- Grâce à leur présence dans presque toutes les collectivités du pays, les 6 300 points de service peuvent servir de lieux de diffusion de l'information. Par exemple, de courtes vidéos éducationnelles produites par divers paliers de gouvernement pourraient être disponibles sur des tablettes publiques. Des incidents de vols d'identité³ et des demandes d'argent frauduleuses sont souvent détectés dans les bureaux de poste publics.⁴ C'est tout à fait logique que la population puisse avoir accès à des renseignements sur la prévention, en plus de l'accès gratuit à Internet.

Collecte de données

- Grâce à une formation et à des directives, le personnel de vente au détail peut mener des sondages au comptoir pour différents paliers de gouvernement, pour Statistique Canada et pour d'autres institutions de recherche financées par des fonds publics. Il serait ainsi possible d'obtenir très rapidement des renseignements du public qui sont essentiels à la planification et à la consultation.

Promotion du tourisme local

- Les bureaux de poste peuvent fournir des cartes géographiques locales et des brochures sur les attraits locaux et proposer des audio-guides sur la région et d'autres produits et services promotionnels.

³ <http://www.discovermoosejaw.com/local/47142-local-woman-speaks-out-about-a-mail-redirection-scam>

⁴ <http://globalnews.ca/news/1529591/moncton-postal-workers-help-save-woman-from-phone-scam/>

Recommandations

Que Postes Canada s'engage à utiliser son réseau de vente au détail pour mettre à l'essai de façon continue de nouveaux produits et services et à respecter un processus assurant la prise en compte et la mise à l'essai des idées proposées par le Syndicat et le public.

Que Postes Canada optimise son réseau public de vente au détail pour participer à des initiatives avec divers paliers de gouvernement et des institutions publiques.

Que Postes Canada fournisse l'accès à Internet haute vitesse (large bande) sans fil dans les bureaux de poste.

Que Postes Canada mette son réseau de vente au détail au service des besoins des collectivités afin de promouvoir le développement économique à l'échelle locale.