

L'importance d'un service de livraison complet et quotidien

Introduction

Deux visions s'opposent quant à l'avenir de Postes Canada. L'une repose sur la notion selon laquelle le service postal est un secteur en déclin et que ce déclin doit être géré, d'une manière ou d'une autre, jusqu'au jour où quelques-uns des éléments les plus rentables de ce secteur (la livraison des colis, par exemple) pourront lui être amputés et privatisés. L'autre vision fait preuve de prévoyance et d'optimisme. Elle envisage le service postal, avec son vaste réseau qui assure une présence dans chaque collectivité de notre immense pays, comme le tremplin pour le lancement de mesures novatrices couronnées de succès. Dans le présent document, le STTP soutient que cette vision doit l'emporter et que, par conséquent, toute réduction additionnelle de la fréquence de livraison du courrier n'est ni souhaitable ni nécessaire.¹ Une réduction du nombre de jours de livraison nuirait à la viabilité de Postes Canada en réduisant sa capacité à assurer la diversification et la rentabilité de son secteur de livraison de colis, qui est en plein essor.

Le STTP est conscient que la proposition consistant à réduire le nombre de jours de livraison du courrier ou à réduire autrement le service de livraison peut paraître raisonnable lorsqu'on ne reçoit pas de courrier tous les jours et lorsque Postes Canada affirme qu'elle doit réduire ses coûts.² Tout récemment, trois pays ont fait l'essai d'une réduction des services de livraison. En 2015, dans le cadre d'un plan quinquennal visant à réduire ses coûts, l'administration postale de la Nouvelle-Zélande a annoncé que le courrier de base serait dorénavant livré un jour sur deux seulement. Cette décision a été prise malgré les profits importants réalisés par l'administration postale (principalement en raison du succès de la banque postale Kiwibank). Toutefois, en raison d'un tollé au sein de la population, les résidents des régions rurales de la Nouvelle-Zélande continuent de recevoir leur courrier cinq jours par semaine, alors que les résidents des régions urbaines le reçoivent trois jours par semaine. Les colis sont encore livrés tous les jours. Puisqu'il s'agit d'un changement encore très récent, les résultats et les conséquences de la réduction de la fréquence de livraison du courrier en Nouvelle-Zélande ne sont pas encore très bien documentés, y compris en ce qui concerne la promesse faite à l'époque par l'administration postale néo-zélandaise de maintenir la garantie d'un service de livraison trois jours par semaine. La Finlande a elle aussi réduit la fréquence de son service de livraison dernièrement en mettant fin à la livraison du courrier le mardi. L'Italie a commencé à réduire la fréquence de livraison du courrier dans les régions à faible densité de population.

¹ Au Canada, les ménages ont déjà bénéficié d'un service de livraison du courrier deux fois par jours, et les entreprises, d'un service de livraison trois fois par jour. En 1969, la livraison le samedi a pris fin dans les régions urbaines du pays. Les résidents ruraux ont continué de recevoir leur courrier le samedi jusqu'au début des années 1980.

² Se pose alors la question suivante : pourquoi une société d'État qui a réalisé des profits annuels de plusieurs millions de dollars au cours de 19 des 21 dernières années (voir le mémoire du STTP sur la situation financière de Postes Canada) doit-elle réduire ses coûts?

Ces pays sont minuscules lorsqu'on les compare à l'immense territoire du Canada.³ Ils seraient probablement incapables de respecter leur promesse de maintenir un service de livraison trois jours par semaine si, comme le Canada, leur territoire s'étendait de Terre-Neuve à l'île de Vancouver et jusqu'au Grand Nord. Dans le contexte canadien, une réduction du nombre de jours de livraison n'est pas une solution envisageable. On ne devrait pas non plus exiger que les Canadiennes et Canadiens acceptent d'autres compressions inutiles pour conserver la livraison quotidienne du courrier.

L'importance de la livraison quotidienne pour les entreprises

Les entreprises, peu importe leur taille, dépendent grandement d'un service de livraison ponctuel pour les paiements et les produits, ainsi que pour la publicité (feuillets publicitaires et autres documents promotionnels). Par exemple, le propriétaire d'une pizzeria locale pourrait avoir besoin de poster un lot de feuillets publicitaires pour annoncer une promotion hebdomadaire. À l'heure actuelle, Postes Canada dispose d'une période de trois jours pour effectuer la livraison de ces publicités. Une réduction du nombre de jours de livraison nuirait grandement à la capacité du restaurant de diffuser sa publicité à temps et d'attirer des clients.

Aux États-Unis, la National Association of Letter Carriers (NALC) a réussi à faire valoir qu'un service de livraison six jours semaine (y compris le samedi) est une bonne chose pour les entreprises. L'association a soutenu que le service postal public des États-Unis (USPS), compte tenu de la taille de son réseau, « [traduction] peut assurer pour UPS, FedEx et Amazon la dernière portion (dernier kilomètre) du service de livraison aux prix les plus abordables, et ce, dans le cadre d'un partenariat qui s'est avéré efficace et rentable ».⁴

De plus, les expéditeurs de publipostages, les journaux hebdomadaires et les petites entreprises (comme celles qui vendent des produits sur eBay) dépendent de la livraison le samedi pour l'envoi et le paiement des factures, et pour l'expédition de leurs produits. Ces utilisateurs du service postal seraient particulièrement touchés par le ralentissement d'un service pour lequel ils continueraient de payer les mêmes tarifs. Selon la NALC, un sondage mené par l'administration postale des États-Unis (USPS) auprès de ses clients indique que de 35 % à 40 % des expéditeurs de courrier d'affaire (qui représentent plus de 95 % des revenus du service postal) veulent un service de livraison le samedi. L'annulation de ce service inciterait de nombreux expéditeurs à recourir à d'autres méthodes de livraison ou à quitter carrément le service postal. Selon une étude réalisée en 2012, l'élimination de la

³ La Finlande a une superficie de 338 424 kilomètres carrés, la Nouvelle-Zélande, de 268 021 kilomètres carrés, et l'Italie, de 301 338 kilomètres carrés. Par comparaison, la Colombie-Britannique couvre à elle seule une superficie de 944 735 kilomètres carrés.

⁴ Postes Canada a de l'expérience à titre de fournisseur de la dernière portion du service de livraison pour des entreprises privées comme FedEx dans les régions rurales et les petites localités du Canada.

livraison le samedi entraînerait une baisse de 7,7 % des volumes de courrier et une perte de revenus de 5,26 milliards \$, qui excéderait de beaucoup la réduction anticipée des dépenses de l'ordre de 3,3 milliards \$. »⁵ Une réduction du nombre de jours de livraison est donc clairement préjudiciable au secteur des envois postaux.

Postes Canada est d'accord : réduire la fréquence de livraison n'est pas la solution.

La direction de Postes Canada a déjà déclaré publiquement qu'une réduction des jours de livraison n'était pas une option pour une partie cruciale de sa clientèle – les entreprises canadiennes. Par exemple, Mary Traversy, première vice-présidente du courrier transactionnel à Postes Canada, a reconnu publiquement, lors d'une entrevue accordée au *Charlottetown Guardian*⁶, que de nombreuses entreprises, surtout de petite et moyenne taille, comptent sur un service de livraison régulier et quotidien. Le PDG actuel de Postes Canada, Deepak Chopra, a lui aussi⁷ parlé de l'importance d'un service de livraison quotidien pour les flux de trésorerie des entreprises.

Dans la section de son site Web réservée aux commentaires (qui a depuis disparue), Postes Canada a publié des réponses à de nombreuses questions et préoccupations relatives à l'élimination du service de livraison du courrier à domicile. Plusieurs personnes ayant suggéré qu'une réduction de la fréquence de livraison à deux ou trois jours par semaine serait peut-être une option de rechange acceptable à l'élimination de la livraison à domicile, Postes Canada a répondu en leur communiquant différentes versions de la même réponse :

[traduction] Postes Canada a pris en considération un vaste éventail d'options pour assurer le maintien du service postal, y compris une réduction de la fréquence de livraison. Votre solution semble bien simple, mais compte tenu de la structure de Postes Canada, une telle solution ne serait tout simplement pas efficace, rentable ni même réalisable. Nos clients, tant les expéditeurs que les destinataires, s'attendent à ce qui nous assurons la livraison des colis chaque jour ouvrable, et ce service de livraison quotidien est encore plus important en raison de la croissance du magasinage en ligne et du cybercommerce. De plus en plus, nous structurons nos opérations de manière à livrer le

⁵ Voir la feuille de renseignements de la NALC sur la livraison six jours semaine, datant de janvier 2015 (annexe A)

⁶ www.theguardian.pe.ca/News/Local/2013-05-18/article-3251303/Canada-Post-assessing-options-to-remain-self-sustaining-in-digital-age

⁷ www.zoomerradio.ca/podcast-goldhawk-fights-back/gfb-podcast-deepak-chopra-april-22nd et www.cbc.ca/radio/popup/audio/player.html?autoPlay=true&clipIds=2454987431&mediaIds=2454987425&contentarea=radio&subsection1=radio1&subsection2=currentaffairs&subsection3=the_sunday_edition&contenttype=audio&title=2014/05/11/1.2905054-deepak-chopra-farley-mowat-learning-how-to-mother-amelias-grace-a-place-for-konnisola-and-annie-get-your-gun&contentid=1.2905054

*courrier et les colis en même temps. Livrer les colis chaque jour et le courrier un jour sur deux serait une démarche tout simplement illogique pour nous et nos clients.*⁸

En réponse à d'autres questions semblables, Postes Canada a souligné à maintes reprises l'importance du service de livraison quotidien pour les entreprises, dont bon nombre sont de « [traduction] petites entreprises à domicile qui sont situées dans des quartiers résidentiels et qui reçoivent et envoient des chèques par la poste pour maintenir leurs flux de trésorerie. » L'idée de fournir un service de livraison quotidien aux destinataires se trouvant dans un « corridor d'affaires » ne fonctionnerait pas pour ces entreprises à domicile dispersées.

Dans cette même réponse, Postes Canada précise que « [traduction] le passage à un service de livraison un jour sur deux uniquement pour les résidents ne nous aurait pas permis d'assurer le service auquel s'attendent nos clients, et un tel changement n'aurait pas été réalisable sur le plan opérationnel et n'aurait pas été rentable pour Postes Canada. » Si elle devait réduire le nombre de jours de livraison, il serait alors très difficile, voire impossible à Postes Canada de maintenir son taux de conformité de 94,2 % aux normes de livraison de la poste-lettres du régime intérieur.⁹

Normes de livraison pour les envois poste-lettres¹⁰

Zone de livraison	Local	À l'intérieur de la province	National
Grands centres urbains	2 jours	3 jours	4 jours
Petits centres urbains	2 jours	3 jours	4 jours
Régions nordiques et éloignées	2 jours	jusqu'à 6 jours	jusqu'à 8 jours

Si l'on réduit le nombre de jours de livraison du courrier chaque semaine, chaque lettre prendra en moyenne plus de temps pour atteindre son destinataire. Postes Canada sera alors obligée de réduire les normes de livraison, ou son taux d'échec quant au respect des normes actuelles augmentera, ce qui fera fuir les clients.

Il est plus efficace d'intégrer les colis au reste du courrier.

Postes Canada a indiqué que, même si certaines personnes seraient peut-être prêtes à accepter une réduction du nombre de jours de livraison de leur courrier, elles voudront quand même avoir la livraison quotidienne des colis. La livraison des colis est essentielle au maintien de l'autonomie financière de Postes Canada, et compte tenu de sa densité de livraison, Postes Canada est l'entreprise

⁸ Voir les captures d'écran de ces réponses de Postes Canada à l'annexe B.

⁹ www.canadapost.ca/tools/pg/manual/PGdeliverystds-e.asp#2026974

¹⁰ Source : www.canadapost.ca/tools/pg/manual/PGletterml-e.asp#1383779

de livraison de colis la plus efficace : « Les colis, le courrier publicitaire et le courrier de haute valeur généreront des revenus essentiels à l'autosuffisance financière de Postes Canada. »

Près de la moitié¹¹ des colis livrés par Postes Canada pèsent 3 livres (1,36 kg) ou moins et mesurent 200 pouces cubes (3 277 centimètres cubes) ou moins.¹² Bien que ces petits articles soient vendus comme des colis (« paquets » dans le jargon postal), ils sont assez légers et assez petits pour être livrés en même temps que la postes-lettres.

Les gros colis (plus de 3 lb et plus de 200 pouces carrés) doivent être livrés au moyen d'un véhicule et nécessitent un arrêt séparé à chaque point de remise. En ce qui concerne la livraison des petits articles, une réduction du nombre de jours de livraison donnerait lieu à l'une des deux situations suivantes :

- Ces articles ne seraient pas livrés à temps et ne seraient donc pas livrés d'une manière concurrentielle;
- Ils seraient livrés à un coût beaucoup plus élevé par article.

Postes Canada fait appel au génie industriel pour établir les valeurs de temps utilisées pour mesurer le travail des factrices et facteurs.¹³ Au moyen des normes de temps ainsi établies, il est possible de comparer le temps (et par conséquent le coût) requis pour :

- livrer un petit colis (paquet) en même temps que la postes-lettre à une adresse résidentielle (0,2312 minute), et
- livrer le même article à la même adresse au moyen d'un véhicule, lorsqu'aucun article de la postes-lettre n'est livré sur cet itinéraire ce jour-là (1,6114 minute).

Il en coûterait presque sept fois plus cher de livrer ces petits articles aux adresses résidentielles séparément de la postes-lettre. Bien que la différence de coût soit moindre en ce qui concerne les autres types de points de remise (appartements ou adresses commerciales), il en coûte quand même presque trois fois plus cher, tous types de points de remise confondus, de livrer des articles séparément au moyen d'un véhicule, comparativement à la méthode actuelle qui consiste à livrer ces articles en même temps que le courrier.

Il est beaucoup plus efficace de combiner la livraison des colis et des paquets à la livraison d'autres types de courrier. Si Postes Canada était obligée de séparer la livraison de la postes-lettres et la

¹¹Selon un examen des données du SIMI pour plus de 30 000 colis et paquets dans dix régions de tri d'acheminement à Calgary, à Winnipeg, à Toronto et à Montréal.

¹²Voir la section 1203.4 du Système du manuel de la Société (limites de poids pour les factrices et facteurs) (*Manuel des normes de la Société*, annexe C).

¹³Voir les normes de temps de livraison des produits S4 de Postes Canada pour les livraisons avec TDP-CBF aux réceptacles « R » – y compris les arrêts de livreuse automobile, les valeurs d'arrêt et d'envoi pour les livraisons sur son propre itinéraire et sur un autre itinéraire. (*Manuel des normes de la Société*, annexe D).

livraison des colis, l'efficacité liée au jumelage de ces produits dont elle bénéficie s'en trouverait grandement réduite.

Le service postal peut déjà composer avec la baisse des volumes de courrier.

Postes Canada aime justifier les compressions en invoquant le déclin des volumes de courrier. Toutefois, la baisse des volumes de courrier ne constitue pas une crise pouvant justifier une réduction du nombre de jours de livraison. Postes Canada omet souvent de mentionner qu'elle a réussi à gérer cette diminution des volumes de courrier avec beaucoup de succès en ajustant ses coûts de main-d'œuvre grâce à un processus qui a fait l'objet d'une entente avec le Syndicat.

Si on examine la baisse des volumes de courrier au cours des dernières années, on constate une diminution correspondante du nombre d'heures travaillées par les travailleuses et travailleurs internes (voir le mémoire du STTP sur la situation financière de Postes Canada). Les travailleuses et travailleurs externes disposent d'un système de mesure des itinéraires qui entraîne une réduction des effectifs en fonction de la diminution des volumes de courrier. Par exemple, les factrices et facteurs ne sont pas tenus de se rendre à chaque adresse tous les jours. À mesure que le volume de courrier diminue, les factrices et facteurs livrent du courrier à un nombre moindre d'adresses par section de rue. Par conséquent, un nombre accru d'adresses est ajouté à chaque itinéraire de huit heures, ce qui entraîne une réduction correspondante du nombre de factrices et facteurs requis pour livrer le courrier dans le quartier en question et dans l'ensemble du pays.

Au cours des dix dernières années (2005-2015), on constate que le nombre de factrices et facteurs au Canada (par tranche de 1 000 adresses) a diminué presque à l'unisson de la réduction du volume de courrier par adresse.¹⁴ Postes Canada est déjà très bien équipée pour composer avec les fluctuations touchant le volume de courrier se trouvant dans le réseau postal.

Un service de livraison complet et quotidien est l'option la plus écologique.

En raison de l'essor des achats en ligne, des millions de colis additionnels sont livrés par Postes Canada et les autres entreprises de livraison, ce qui contribue à accroître la congestion routière et les émissions de gaz à effet de serre.

L'an dernier, le nombre de colis livrés *uniquement* par Postes Canada a augmenté de près de 10 %. Toutefois, lorsque la livraison est assurée par Postes Canada, on ne constate qu'une très faible augmentation des émissions de gaz à effet de serre, car, contrairement aux autres entreprises de

¹⁴ Voir les données sur les revenus, les volumes et les points de remise dans les rapports annuels de Postes Canada de 2005 à 2015 (annexe E).

livraison, Postes Canada livre déjà du courrier et des colis tous les jours dans tous les quartiers du pays. Un véhicule qui sert à livrer, en même temps, le courrier et les colis permet de limiter le coût et les conséquences environnementales de chaque envoi. Selon un rapport publié en 2011, la livraison d'un colis par Postes Canada émet jusqu'à six fois moins de gaz à effet de serre qu'une livraison effectuée par une entreprise de messageries 24 heures, et trois fois moins qu'un particulier qui parcourt cinq kilomètres en automobile pour aller chercher son colis au comptoir postal.¹⁵

Une réduction du nombre de jours de livraison supprimerait cet avantage environnemental. Pour Postes Canada, une telle réduction donnerait lieu à une hausse de ses coûts de livraison des colis. Elle serait alors obligée de hausser ses tarifs pour ce service, ce qui lui ferait perdre des parts de marché au profit d'entreprises moins efficaces sur le plan environnemental. Les clients commerciaux, peu importe leur taille, comptent sur la livraison quotidienne du courrier pour maintenir leurs flux de trésorerie et assurer l'acheminement des envois à délai de livraison convenu. Si Postes Canada réduisait le nombre de jours de livraison par semaine, les entreprises de messageries ne tarderaient pas à prendre le relais, et trois camions de livraison ou plus parcourraient alors les mêmes rues, multipliant du même coup les émissions de gaz à effet de serre liées à la livraison des colis.

Une diminution du nombre de jours de livraison éliminerait des emplois et nuirait aux collectivités.

Une diminution du nombre de jours de livraison entraînerait l'élimination de milliers d'emplois qui permettent à des travailleuses et travailleurs de payer des impôts et de soutenir leur famille et l'économie locale partout au pays.

Il est peu probable que Postes Canada soit en mesure de réaliser les économies qu'elle anticipe en matière de main-d'œuvre si ces milliers d'emplois sont éliminés. Selon une étude citée par la NALC, l'administration postale des États-Unis (USPS) a grandement surestimé les économies qu'elle croyait pouvoir réalisées en mettant fin à la livraison du courrier le samedi.¹⁶

En plus de perdre des clients, Postes Canada devrait probablement payer un grand nombre d'heures supplémentaires pour répondre aux attentes relatives à la livraison des colis. Disposant d'un nombre réduit de factrices et facteurs, Postes Canada sera incapable de traiter les millions de colis qu'elle reçoit actuellement chaque jour durant les périodes de pointe, comme la période des Fêtes.

¹⁵ Société canadienne des postes, *Rapport sur la responsabilité sociale 2011 de Postes Canada*

¹⁶ Voir l'annexe A.

Une réduction de la fréquence de livraison ferme la porte à d'autres options.

Une réduction des services de base, telle l'élimination de la livraison à domicile ou une réduction du nombre de jours de livraison, ne devrait pas être prise en considération. D'autres administrations postales ailleurs dans le monde sont elles aussi aux prises avec une diminution des volumes du courrier, mais elles ont choisi de relever ce défi en cherchant des façons de diversifier la gamme de services qu'elles offrent (voir les sections du mémoire du STTP sur le potentiel des services bancaires postaux, des nouveaux services à domicile et des nouveaux services offerts aux points de vente). Ces administrations postales ont utilisé leur réseau de livraison quotidienne pour répondre aux besoins changeants de la population.

Postes Canada remplit amplement son mandat, qui consiste à demeurer financièrement autonome. Il est maintenant temps qu'elle s'acquitte des autres responsabilités qui lui incombent aux termes de ses cadres réglementaire et politique, y compris les obligations de livrer le courrier cinq jours par semaine (*Protocole du service postal canadien*),¹⁷ de maintenir « un service postal habituel et fondamental » et de se pencher sur les améliorations qu'elle peut apporter à ses produits et services en tenant compte des nouvelles technologies de communication (*Loi sur la Société canadienne des postes*).¹⁸ Nous devons discuter des autres produits et services que nous pouvons livrer tous les jours. À un moment où notre service postal public pourrait réussir à se réinventer en optimisant son vaste réseau de livraison pour améliorer ses services actuels et en proposer de nouveaux afin de desservir les gens chez eux et dans les entreprises, une réduction du service de livraison fermera à jamais la porte à ces possibilités, faisant de la vision pessimiste de Postes Canada une prophétie auto-réalisatrice.

Recommandation : Que Postes Canada soit tenue d'assurer l'essentiel du service postal public habituel en maintenant la livraison du courrier tous les jours de la semaine.

¹⁷ www.canadapost.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/ombudsman/fr/cpservicecharter_fr.pdf

¹⁸ www.laws.justice.gc.ca/fra/lois/C-10/

Annexe A



NALC FACT SHEET

Department of Government and Political Affairs — National Association of Letter Carriers, AFL-CIO

100 Indiana Ave. NW — Washington, DC 20001-2144 — 202-393-4695 — www.nalc.org © NALC

Six-day mail delivery

As it has for generations, the U.S. Postal Service provides affordable universal service as directed by the U.S. Constitution. In 1983, Congress first adopted an appropriations rider that required the Postal Service to deliver mail six days a week, a rider that has been included in every appropriations measure since. And for more than three decades, the Postal Service has been trying to find a way to eliminate that requirement.

Saturday delivery makes the USPS unique. At a time when e-commerce is creating a package shipping and delivery boom, it would be a short-sighted, strategic blunder to end Saturday delivery.

- The shared network used by the Postal Service to deliver letters, flats, magazines and books gives it a cost advantage in the delivery of residential parcels. This allows the USPS to offer UPS, FedEx and Amazon the most affordable prices for last-mile delivery service, which has been an effective and profitable partnership. In addition, direct mailers, weekly newspapers and small businesses (such as eBay merchants) depend on Saturday delivery for invoicing, bill payments and shipping. Slowing mail service while charging the same price would be especially harmful to these mailers.

Ending Saturday delivery would do more harm than good, driving away business and revenue.

- If Saturday revenue were eliminated, it would likely be gone for good. Even if the Postal Service then realized in hindsight that the service cut had not been worth it and it wanted to restore Saturday delivery, it still would likely be unable to regain the level of revenue it enjoyed before the cut.
- USPS' own customer surveys show that 35 to 40 percent of business mailers (who account for more than 95 percent of postal revenue) want Saturday delivery. Ending that service would drive mailers to alternative delivery methods or to leave the postal system altogether.
- A study conducted by Opinion Research Corporation International in 2012 for the Postal Service (and unearthed during the 2012

Postal Regulatory Commission's (PRC) review of USPS' network optimization plan) showed that slashing Saturday service, when combined with measures the agency has already taken (such as closing post offices and reducing service standards) would lead to a drop in mail volume of by 7.7 percent, causing a revenue loss of \$5.26 billion and overwhelming a projected \$3.3 billion reduction in expenses.

A delivery study commissioned by the PRC provided a model that showed there might be little to no net savings associated with cutting Saturday delivery. In fact, cutting Saturday delivery might cost the Postal Service money.

- The PRC hired the consultant Swiss Economics (SE) to review the USPS' most recent plan to eliminate Saturday mail delivery but continue package delivery. SE accepted at face value USPS' unrealistic assumptions about the loss of volume and revenue caused by this cut, yet it found that the Postal Service had overestimated the money it could save by ending Saturday letter mail. The savings could be as little as \$625 million per year or as much as \$1.4 billion, if mail volume fell by just 1.1 to 2.2 percent as assumed by USPS. *However, SE concluded that there might be no savings at all if volume fell by as little as 3.5 percent or as much as 7.5 percent, depending on other operational assumptions.*

Ending Saturday delivery would hurt jobs, the industry and prices.

- The Postal Service's 500,000 career jobs support more than 7.5 million private-sector jobs in the paper, printing, publishing, financial services, direct marketing and e-commerce industries. Downsizing USPS would reduce mail volume and result in downsizing in the private sector as well. Thousands of postal worker jobs would also be impacted by a reduction of services.
- There is no indication that the Postal Service could continue to deliver packages at competitive prices if it were to eliminate delivery of other mail, such as letters and periodicals, on Saturday. In fact, the result would likely be a significant price hike for both USPS and its competitors.

NALC supports H.Res. 12, which calls on Congress and the Postal Service to take all appropriate steps to continue six-day mail delivery

Annexe B

There is a real need for keeping
the community box and delivery service
alive.

Delivering
the future of Ontario



When you're in a community
that's so close to home, you can't
afford to lose it.

non-
profit
community
development



Our mission is to keep delivery of
mail and parcels in the community
alive.

Join the
community
development

"I have to wonder why Canada Post simply doesn't
just change the frequency of delivery. They could
save a lot of money by going to delivering mail 2
days (Mon, Thu) or 3 days (Mon, Wed, Fri) a week."



Hi Jeff, in our consultations with Canadians many consumers told us
that they would accept less frequent delivery of mail or alternate-day
delivery. However, businesses of all sizes make it clear that they still
rely heavily on mail being delivered every day to maintain their cash
flow. They also rely on daily delivery to distribute their time-sensitive
local advertising, parcels, advertising mail and high-value mail still
generative revenue that will be essential to Canada Post's financial
sustainability.

"Why has the option of delivery once every second day not been considered in dense neighbourhoods instead of ugly community mailboxes? Delivery every second day = desired saving and happy customers"



Hi Lawrence, In our consultations with Canadians many consumers told us that they would accept less frequent delivery of mail, an alternative day delivery. However, businesses of all sizes made it clear that they still rely heavily on mail being delivered every day to maintain their cash flow. They also rely on daily delivery to distribute their time-sensitive total advertising. Parcels, advertising mail and high-value mail will generate revenue that will be essential to Canada Post's financial sustainability.

John M.
Toronto, Ontario



"I have been a customer of Canada Post for many years and I have always been very satisfied with the service. I have always been a fan of Canada Post and I have always been a fan of the service."

John M.
Toronto, Ontario



"I have been a customer of Canada Post for many years and I have always been very satisfied with the service. I have always been a fan of Canada Post and I have always been a fan of the service."

John M.
Toronto, Ontario

mailboxes or any other up when mail is delivered to the new community.



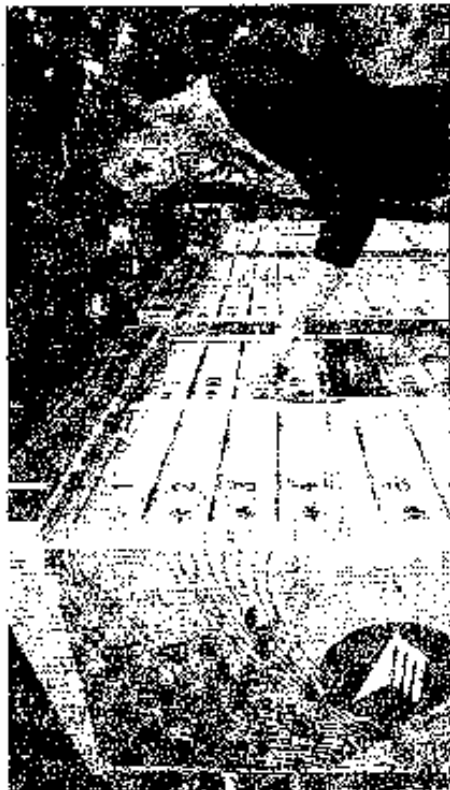
When a new house is built, the water company is responsible for the water supply.



When a new house is built, the water company is responsible for the water supply. The water company is responsible for the water supply. The water company is responsible for the water supply.



"Instead of taking door-to-door service from residential why not make door service 2X a week instead of 5 this is cheaper than mailboxes that are not secure and need repair."



In Florida, in our consultations with Canadians many consumers told us that they would accept less frequent delivery of mail, or alternate-day delivery. However, businesses of all sizes made it clear that they still rely heavily on mail being delivered every day to maintain their cash flow. They also rely on daily delivery to distribute their time-sensitive local advertising. Parcels, advertising mail and high-value mail will generate revenue that will be essential to Canada Post's financial sustainability. All community mailboxes being installed have security features to keep mail and parcels safe. We will repair and replace community mailboxes as needed.



Bill McFadden
General Manager, Canada Post



John McFadden
General Manager, Canada Post



David O'Connell
General Manager, Canada Post



John McFadden
General Manager, Canada Post



John McFadden
General Manager, Canada Post

being delivered every day to maintain cash flow. What difference does it make if it is actually picked up only once or twice per week from the mailbox?"



Thank you for your question, Carlos, Canada Post weighed feedback from Canadians and businesses as we developed the first point Action Mail. Businesses of all sizes depend on Canada Post to bring them their mail and parcels on a daily basis, and also to deliver the letters, advertisements and parcels they send to their customers every business day. Many of these are small, home-based businesses located in residential neighbourhoods that send and receive cheques by mail to maintain their cash flow. And while some businesses told us they would accept less frequent delivery of mail, they insisted that parcels should still be delivered daily. Moving to a alternate-day delivery for residents only would not have allowed us to include the service that our customers expect, nor would it have been operationally feasible or cost-effective for Canada Post.



Postal workers for the 'winter season'

ALBERTA POSTAL SERVICE
ALBERTA POSTAL SERVICE



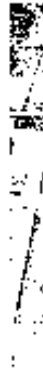
The 'winter season' for the 'winter season'

ALBERTA POSTAL SERVICE
ALBERTA POSTAL SERVICE



Thanks for your question, Albert. Canada Post developed a five-point Action Plan to realign how it delivers and prices postal services to meet our customers' emerging and future needs while reducing costs substantially. This plan was based on what Canadians from coast to coast told us when we asked what kind of postal service they will need in the future. While many Canadians said they could accept alternate-day delivery of their mail, many businesses told us they need daily delivery - not only for the delivery of mail they receive, but also for the delivery of the mail they send to their customers, employees, suppliers and partners. These businesses depend on daily delivery to send and receive payments and goods that keep their business going. What's more, Canada Post is making changes to its operations so that, more and more often, parcels are delivered at the same time as the mail - and all customers made it clear to us that daily delivery of parcels was essential. While alternate-day delivery may sound like a good solution to some, it is simply not acceptable for many of our customers; nor is it operationally feasible for Canada Post at this time.

...and you're not going to get any more of it. You're not going to get any more of it. You're not going to get any more of it.



...and you're not going to get any more of it. You're not going to get any more of it. You're not going to get any more of it.



...and you're not going to get any more of it. You're not going to get any more of it. You're not going to get any more of it.



"Why are you eliminating home mail delivery instead of reducing the days per week? I'm not talking about businesses' needs; I'm talking about the needs of citizens — the ones who vote."



Hi Sam, Canada Post considered a wide range of options to sustain postal services, including reducing the frequency of delivery. Your solution sounds simple enough, but Canada Post is simply not structured in a way that makes this a viable, efficient or cost-effective option for our customers — both the senders and receivers — expect us to deliver parcels every business day, and this daily delivery is all the more important given the rise in online shopping and e-commerce. More and more, we are restructuring our operations so that we deliver mail and parcels at the same time. Daily delivery for parcels and alternate day delivery for mail simply doesn't make sense for us or our customers.



"I would be a fan for the new group."



"We're continuing to increase our
business for 1998."



"Both of my main businesses have
seen a 100% increase in sales."



"Good question, Ken? In our consultations with Canadians many
consumers told us that they would accept less frequent delivery of mail
for alternate-day delivery. Moreover, businesses of all sizes made it clear
that they still rely heavily on mail being delivered every day to maintain
their cash flow. They also rely on daily delivery to distribute their time-
sensitive local advertising. Finally, advertising mail and high-value mail
will generate revenue that will be essential to Canada Post's financial
sustainability."

[illegible]

THE

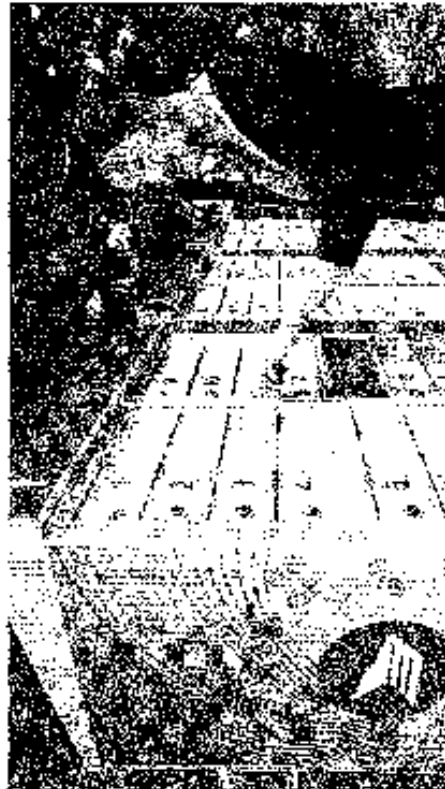
There were only 600,000 respondents to the 1990 census, and the 1991 census had 1,000,000 respondents. There is a 60% response rate. Survey methodology can be improved to increase response.



1. Study carefully the following questions and answers before the examination.

1. **THEORY**
 2. **PROBLEM**
 3. **CONCLUSION**
 4. **REFERENCES**
 5. **APPENDIX**
 6. **NOTES**
 7. **ACKNOWLEDGMENTS**
 8. **REFERENCES**
 9. **APPENDIX**
 10. **NOTES**
 11. **ACKNOWLEDGMENTS**
 12. **REFERENCES**
 13. **APPENDIX**
 14. **NOTES**
 15. **ACKNOWLEDGMENTS**
 16. **REFERENCES**
 17. **APPENDIX**
 18. **NOTES**
 19. **ACKNOWLEDGMENTS**
 20. **REFERENCES**
 21. **APPENDIX**
 22. **NOTES**
 23. **ACKNOWLEDGMENTS**
 24. **REFERENCES**
 25. **APPENDIX**
 26. **NOTES**
 27. **ACKNOWLEDGMENTS**
 28. **REFERENCES**
 29. **APPENDIX**
 30. **NOTES**
 31. **ACKNOWLEDGMENTS**
 32. **REFERENCES**
 33. **APPENDIX**
 34. **NOTES**
 35. **ACKNOWLEDGMENTS**
 36. **REFERENCES**
 37. **APPENDIX**
 38. **NOTES**
 39. **ACKNOWLEDGMENTS**
 40. **REFERENCES**
 41. **APPENDIX**
 42. **NOTES**
 43. **ACKNOWLEDGMENTS**
 44. **REFERENCES**
 45. **APPENDIX**
 46. **NOTES**
 47. **ACKNOWLEDGMENTS**
 48. **REFERENCES**
 49. **APPENDIX**
 50. **NOTES**
 51. **ACKNOWLEDGMENTS**
 52. **REFERENCES**
 53. **APPENDIX**
 54. **NOTES**
 55. **ACKNOWLEDGMENTS**
 56. **REFERENCES**
 57. **APPENDIX**
 58. **NOTES**
 59. **ACKNOWLEDGMENTS**
 60. **REFERENCES**
 61. **APPENDIX**
 62. **NOTES**
 63. **ACKNOWLEDGMENTS**
 64. **REFERENCES**
 65. **APPENDIX**
 66. **NOTES**
 67. **ACKNOWLEDGMENTS**
 68. **REFERENCES**
 69. **APPENDIX**
 70. **NOTES**
 71. **ACKNOWLEDGMENTS**
 72. **REFERENCES**
 73. **APPENDIX**
 74. **NOTES**
 75. **ACKNOWLEDGMENTS**
 76. **REFERENCES**
 77. **APPENDIX**
 78. **NOTES**
 79. **ACKNOWLEDGMENTS**
 80. **REFERENCES**
 81. **APPENDIX**
 82. **NOTES**
 83. **ACKNOWLEDGMENTS**
 84. **REFERENCES**
 85. **APPENDIX**
 86. **NOTES**
 87. **ACKNOWLEDGMENTS**
 88. **REFERENCES**
 89. **APPENDIX**
 90. **NOTES**
 91. **ACKNOWLEDGMENTS**
 92. **REFERENCES**
 93. **APPENDIX**
 94. **NOTES**
 95. **ACKNOWLEDGMENTS**
 96. **REFERENCES**
 97. **APPENDIX**
 98. **NOTES**
 99. **ACKNOWLEDGMENTS**
 100. **REFERENCES**
 101. **APPENDIX**
 102. **NOTES**
 103. **ACKNOWLEDGMENTS**
 104. **REFERENCES**
 105. **APPENDIX**
 106. **NOTES**
 107. **ACKNOWLEDGMENTS**
 108. **REFERENCES**
 109. **APPENDIX**
 110. **NOTES**
 111. **ACKNOWLEDGMENTS**
 112. **REFERENCES**
 113. **APPENDIX**
 114. **NOTES**
 115. **ACKNOWLEDGMENTS**
 116. **REFERENCES**
 117. **APPENDIX**
 118. **NOTES**
 119. **ACKNOWLEDGMENTS**
 120. **REFERENCES**
 121. **APPENDIX**
 122. **NOTES**
 123. **ACKNOWLEDGMENTS**
 124. **REFERENCES**
 125. **APPENDIX**
 126. **NOTES**
 127. **ACKNOWLEDGMENTS**
 128. **REFERENCES**
 129. **APPENDIX**
 130. **NOTES**
 131. **ACKNOWLEDGMENTS**
 132. **REFERENCES**
 133. **APPENDIX**
 134. **NOTES**
 135. **ACKNOWLEDGMENTS**
 136. **REFERENCES**
 137. **APPENDIX**
 138. **NOTES**
 139. **ACKNOWLEDGMENTS**
 140. **REFERENCES**
 141. **APPENDIX**
 142. **NOTES**
 143. **ACKNOWLEDGMENTS**
 144. **REFERENCES**
 145. **APPENDIX**
 146. **NOTES**
 147. **ACKNOWLEDGMENTS**
 148. **REFERENCES**
 149. **APPENDIX**
 150. **NOTES**
 151. **ACKNOWLEDGMENTS**
 152. **REFERENCES**
 153. **APPENDIX**
 154. **NOTES**
 155. **ACKNOWLEDGMENTS**
 156. **REFERENCES**
 157. **APPENDIX**
 158. **NOTES**
 159. **ACKNOWLEDGMENTS**
 160. **REFERENCES**
 161. **APPENDIX**
 162. **NOTES**
 163. **ACKNOWLEDGMENTS**
 164. **REFERENCES**
 165. **APPENDIX**
 166. **NOTES**
 167. **ACKNOWLEDGMENTS**
 168. **REFERENCES**
 169. **APPENDIX**
 170. **NOTES**
 171. **ACKNOWLEDGMENTS**
 172. **REFERENCES**
 173. **APPENDIX**
 174. **NOTES**
 175. **ACKNOWLEDGMENTS**
 176. **REFERENCES**
 177. **APPENDIX**
 178. **NOTES**
 179. **ACKNOWLEDGMENTS**
 180. **REFERENCES**
 181. **APPENDIX**
 182. **NOTES**
 183. **ACKNOWLEDGMENTS**
 184. **REFERENCES**
 185. **APPENDIX**
 186. **NOTES**
 187. **ACKNOWLEDGMENTS**
 188. **REFERENCES**
 189. **APPENDIX**
 190. **NOTES**
 191. **ACKNOWLEDGMENTS**
 192. **REFERENCES**
 193. **APPENDIX**
 194. **NOTES**
 195. **ACKNOWLEDGMENTS**
 196. **REFERENCES**
 197. **APPENDIX**
 198. **NOTES**
 199. **ACKNOWLEDGMENTS**
 200. **REFERENCES**
 201. **APPENDIX**
 202. **NOTES**
 203. **ACKNOWLEDGMENTS**
 204. **REFERENCES**
 205. **APPENDIX**
 206. **NOTES**
 207. **ACKNOWLEDGMENTS**
 208. **REFERENCES**
 209. **APPENDIX**
 210. **NOTES**
 211. **ACKNOWLEDGMENTS**
 212. **REFERENCES**
 213. **APPENDIX**
 214. **NOTES**
 215. **ACKNOWLEDGMENTS**
 216. **REFERENCES**
 217. **APPENDIX**
 218. **NOTES**
 219. **ACKNOWLEDGMENTS**
 220. **REFERENCES**
 221. **APPENDIX**
 222. **NOTES**
 223. **ACKNOWLEDGMENTS**
 224. **REFERENCES**
 225. **APPENDIX**
 226. **NOTES**
 227. **ACKNOWLEDGMENTS**
 228. **REFERENCES**
 229. **APPENDIX**
 230. **NOTES**
 231. **ACKNOWLEDGMENTS**
 232. **REFERENCES**
 233. **APPENDIX**
 234. **NOTES**
 235. **ACKNOWLEDGMENTS**
 236. **REFERENCES**
 237. **APPENDIX**
 238. **NOTES**
 239. **ACKNOWLEDGMENTS**
 240. **REFERENCES**
 24

"Daily delivery is a waste of money. Live in a rural area and get to the CYB 1-2 times a week. Theft is a major issue (multiple times a year) and reduced delivery days would help (strict schedule)."



Hi Don, Thanks for your suggestion. We did explore the possibility of reducing the frequency of delivery. Ultimately, we decided against it because the majority of our customers - both senders and receivers - expect and depend on us to deliver mail and parcels every business day. Daily delivery is all the more important given the rise in online shopping and e-commerce, which is part of the reason why we're restructuring our operations to deliver mail and parcels at the same time.

These are the things that we need to do to make sure that we are able to deliver the service that we need to deliver.



These are the things that we need to do to make sure that we are able to deliver the service that we need to deliver.



These are the things that we need to do to make sure that we are able to deliver the service that we need to deliver.

These are the things that we need to do to make sure that we are able to deliver the service that we need to deliver.



Follow-up to the G.S. 50, what businesses needed was top priority? Why not have daily delivery for businesses and alternate-day home delivery for residents?



Good question, Joan. Canada Post weighed feedback from Canadians and businesses as we developed the Five-point Action Plan. Businesses of all sizes depend on Canada Post to bring them their mail and parcels on a daily basis, and also to deliver the letters, advertisements and parcels they send to their customers every business day. Many of these are small, home-based businesses located in residential neighbourhoods that send and receive cheques by mail to maintain their cash flow. And while some Canadians told us they would accept less frequent delivery of mail, they insisted that parcels should still be delivered daily. Moving to alternate-day delivery for residents only would not have allowed us to provide the service our customers expect, nor would it have been operationally feasible or cost effective for Canada Post.

Annexe C


 From anywhere...to anywhere.	Corporate Manual System	1203.04
LETTER CARRIER ROUTES		
LOAD LIMITS ON FOOT ROUTES		

Table of Contents

1. Scope
2. Procedures and Guidelines
 - 2.1 Size and Weight Limits
 - 2.2 Guidelines
3. References
4. Enquiries

Load Limits on Foot Routes

1. Scope

This document describes the procedures and guidelines for preventing the overloading of Letter Carriers.

2. Procedures and Guidelines**2.1 Size and Weight Limits**

Size and weight limits are as follows:

- The maximum load a Letter Carrier is required to carry at any one time is 15.9 kg (35 pounds).
- All Parcels, Admail, Priority Courier and Publications Mail items meeting the following must be delivered by vehicle:
 - items weighing over 1.36kg (3lbs); and
 - items over 3277 cm³ (200 in³).

Note: To determine if a tube is a parcel, measure its cubic inches as follows:

$$\pi (3.1416) \times r^2 (\text{radius}) \times L (\text{length})$$

2.2 Guidelines

Deliver all Lettermail and Regular, Expedited, Xpresspost and Priority Courier documents and packets according to the established delivery standards, if it can be done without overloading. In order to prevent overloading of or hardship to Letter Carriers who are serving foot routes, the following will be performed.

2.2.1 Letter Carrier

Inform the Supervisor of:

- all instances of unusually heavy mail volume or other factors that could result in an overload between relay boxes
- the need for special drops, and/or to divert items for vehicle delivery which include:
 - items which are cumbersome or difficult to handle or carry because of their shape or size.
 - large volumes of mail for a single point of call that cause a relay drop to exceed the 35 lb weight limit for delivery on a particular day

Load Limits on Root Routes

2.2.2 Supervisor

Note: Local management is responsible for all decisions to alleviate the overburdening or to divert items for vehicle delivery.

Step	Action by Supervisor
1	Ensure all special drops and relays or directs are approved and initialed.
2	Where possible direct employee to utilize additional trip when delivering to a commercial building or a complex where a relay box/ mailroom is in or near point of entry.
3	Make every reasonable effort to maintain the standard of service that applies to the type of mail being diverted to vehicle delivery.
4	Based on local conditions and dependent upon the volume, arrange to make delivery by relay bundle vehicle, as a <i>direct</i> , either during or immediately following the bundle run.
5	If it becomes necessary to divert mail for vehicle delivery on a continuous basis to a certain point of call, conduct a weight verification as per CMS 1203.06.

3. References

CMS Procedure 1202.07 – *Directs and Large Volume Mailers (TVM)*

CMS Procedure 1203.06 – *Relay Boxes and Authorized Drop*

CMS Procedure 1203.07 – *Relay Bundles and Bags*

4. Enquiries

CONFIGURATION MANAGEMENT
CANADA POST
N0S70-2701 RIVERSIDE DR
OTTAWA ON K1A 0B1

Annexe D


 From anywhere... to anywhere	Corporate Manual System	1203.04
LETTER CARRIER ROUTES		
LOAD LIMITS ON FOOT ROUTES		

Table of Contents

1. Scope
2. Procedures and Guidelines
 - 2.1 Size and Weight Limits
 - 2.2 Guidelines
3. References
4. Enquiries

Load Limits on Foot Routes

1. Scope

This document describes the procedures and guidelines for preventing the overloading of Letter Carriers.

2. Procedures and Guidelines**2.1 Size and Weight Limits**

Size and weight limits are as follows:

- The maximum load a Letter Carrier is required to carry at any one time is 15.9 kg (35 pounds).
- All Parcels, Admail, Priority Courier and Publications Mail items meeting the following must be delivered by vehicle:
 - items weighing over 1.36kg (3lbs); and
 - items over 3277 cm³ (200 in³).

Note: To determine if a tube is a parcel, measure its cubic inches as follows:

$$\pi (3.1416) \times r^2 (\text{radius}) \times L (\text{length})$$

2.2 Guidelines

Deliver all Lettermail and Regular, Expedited, Xpresspost and Priority Courier documents and packets according to the established delivery standards, if it can be done without overloading. In order to prevent overloading of or hardship to Letter Carriers who are serving foot routes, the following will be performed.

2.2.1 Letter Carrier

Inform the Supervisor of:

- all instances of unusually heavy mail volume or other factors that could result in an overload between relay boxes
- the need for special drops, and/or to divert items for vehicle delivery which include:
 - items which are cumbersome or difficult to handle or carry because of their shape or size.
 - large volumes of mail for a single point of call that cause a relay drop to exceed the 35 lb weight limit for delivery on a particular day

Load Limits on Foot Routes

2.2.2 Supervisor

Note: Local management is responsible for all decisions to alleviate the overburdening or to divert items for vehicle delivery.

Step	Action by Supervisor
1	Ensure all special drops and relays or directs are approved and initialed.
2	Where possible direct employee to utilize additional trip when delivering to a commercial building or a complex where a relay box/ mailroom is in or near point of entry.
3	Make every reasonable effort to maintain the standard of service that applies to the type of mail being diverted to vehicle delivery.
4	Based on local conditions and dependent upon the volume, arrange to make delivery by relay bundle vehicle, as a <i>direct</i> , either during or immediately following the bundle run.
5	If it becomes necessary to divert mail for vehicle delivery on a continuous basis to a certain point of call, conduct a weight verification as per CMS 1203.06.

3. References

CMS Procedure 1202.07 – *Directs and Large Volume Mailers (TVM)*

CMS Procedure 1203.06 – *Relay Boxes and Authorized Drop*

CMS Procedure 1203.07 – *Relay Bundles and Bags*

4. Enquiries

CONFIGURATION MANAGEMENT
CANADA POST
N0S70-2701 RIVERSIDE DR
OTTAWA ON K1A 0B1

Annexe E

Percentage Change in Volume, Letter Carrier Routes & Revenue
per Point of Call - from 2005 to 2015 (2005 is 100%)

