

Notre vision du service postal

Le service postal public est important.
Il aide les gens à communiquer entre eux.
Il permet aux collectivités de se développer
et aux entreprises de croître. Il joue donc
un rôle social, culturel et économique,
et ce, pour le bien de la collectivité dans
son ensemble.

Notre vision du service postal

Le service postal public est important. Il aide les gens à communiquer entre eux. Il permet aux collectivités de se développer et aux entreprises de croître. D'où son rôle social, culturel et économique, et ce, pour le bien de la collectivité dans son ensemble.

Le gouvernement fédéral a reconnu, dans le passé, l'importance du service postal public. Il a ouvert des bureaux de poste afin de développer le pays, car il s'était rendu compte que leur présence suscitait le développement d'entreprises et la construction de routes et de voies ferrées. En 1867, l'année même de la Confédération, il a créé le ministère des Postes pour que ce service relève du gouvernement. En 1981, il a transformé ce ministère en société d'État appelée Postes Canada. Le service postal public a donc pu s'adapter aux changements en matière de communication et relever les défis posés par la concurrence tout en continuant de remplir « son rôle de promouvoir le bien-être général et de faire avancer l'économie nationale ».

Le gouvernement s'est aussi joint à l'Union postale internationale (UPI), un organisme des Nations Unies qui tient lieu de groupe de coopération entre les administrations postales. En tant que

membre de l'UPI, le Canada est signataire de la Convention postale universelle, laquelle défend le service postal universel. Cette convention définit le service postal universel comme « un service accessible à tous les utilisateurs, qui correspond à une offre de services postaux de qualité déterminée fournis de manière permanente en tous points du territoire à des prix abordables pour tous les utilisateurs ».

Le service postal public est donc très important, tout comme le sont, de nos jours, de nombreuses institutions nationales et internationales, et il continue de changer, conséquence de puissantes forces économiques, politiques et technologiques. Par exemple, certaines administrations postales sont partiellement ou entièrement privatisées après avoir été dirigées durant des centaines d'années par leur gouvernement et après avoir détenu un monopole. D'autres sont déréglementées. Le service fourni et la nature du travail postal s'en trouvent par conséquent changés.

Le STTP reconnaît que le service postal public du Canada doit s'adapter à un monde en perpétuel changement, mais il n'appuie pas la transformation du

service postal public en une entreprise axée sur le commerce par l'entremise de la privatisation et de la déréglementation.

Il existe d'autres façons de relever les défis qui se posent actuellement au service postal public. Voici un résumé des propositions du STTP, lesquelles devront être débattues publiquement.

Le STTP veut un service postal qui :

a) demeure une entreprise publique redevable au Parlement et à la population

Le maintien de Postes Canada en tant que société d'État, c'est-à-dire une entreprise appartenant à la population, représente la meilleure façon de garantir le respect du mandat qui lui est imposé par la loi, lequel consiste à fournir un service postal universel à la population. Un tel service se caractérise par le respect des renseignements personnels, la sécurité, l'universalité et un coût abordable.

Une société d'État comme Postes Canada exerce des activités à la fois publiques et commerciales. Elle se distingue toutefois des entreprises commerciales puisqu'elle a pour but de

servir les intérêts de la population et non pas simplement de maximiser ses profits.

En tant que société d'État, Postes Canada doit rendre des comptes au Parlement, et donc à la population. En théorie, cette obligation de rendre des comptes devrait aider la population à veiller à ce que la société d'État fournisse un service public national de façon ouverte et transparente.

b) adhère à son mandat de service public

Postes Canada déclare être une entreprise ayant un mandat commercial.

La Loi sur la Société canadienne des postes confie à Postes Canada un mandat de service public. La *Loi* indique que la Société canadienne des postes doit assurer l'essentiel des services postaux habituels tout « en veillant à l'autofinancement de son exploitation ». La *Loi* indique aussi que les tarifs postaux doivent être « justes et réalistes et permettre d'assurer des recettes qui suffisent à équilibrer les dépenses engagées par la Société pour l'exécution de sa mission ».

Outre l'exigence qui incombe à Postes Canada de faire ses frais et de demander des tarifs qui couvrent ses coûts, la *Loi*

indique que Postes Canada est tenue de déclarer et de verser des dividendes si elle le peut, et le gouvernement choisit de recevoir les dividendes.

Cependant, la *Loi* n'exige pas que Postes Canada réalise des profits, et encore moins qu'elle verse des dividendes à même ses profits.

La *Loi sur la gestion des finances publiques* stipule « qu'il est raisonnable de croire qu'elles [les sociétés d'État inscrites à la partie II de l'annexe III] verseront des dividendes » et qu'elles « tirent habituellement un revenu de leurs capitaux propres ». Toutefois, rien dans la *Loi sur la gestion des finances publiques* n'exige la réalisation d'un taux de profit commercial ou le versement de dividendes équivalents à ceux qu'une entreprise pourrait être tenue de verser.

Bref, il n'y a rien dans la *Loi sur la Société canadienne des postes* ni dans la *Loi sur la gestion des finances publiques* qui exige de Postes Canada qu'elle respecte un mandat commercial en réalisant des profits ou en versant des dividendes de nature commerciale.

Malgré tout, le gouvernement fédéral demande à Postes Canada d'agir comme si elle était une entreprise commerciale axée sur les profits.

En effet, le gouvernement fédéral a établi un cadre stratégique et financier pour Postes Canada qui l'oblige à fournir un taux de rendement commercial (15 % en 2005) et à verser des dividendes annuels représentant 40 % de ses profits nets.

Cela signifie que les millions de dollars que les gens paient en tarifs postaux sont détournés pour permettre à Postes Canada de réaliser des profits (199 millions \$ en 2005) et au gouvernement fédéral de recevoir de généreux dividendes (59 millions \$ en 2005) plutôt que d'être utilisés pour améliorer les services et garder les tarifs à des taux raisonnables.

Le cadre que le gouvernement a établi pour Postes Canada va complètement à l'encontre du mandat de Postes Canada qui consiste à assurer un service postal public, à satisfaire des objectifs d'intérêt public et, à titre de société d'État, à servir les intérêts du public. Bien que des sociétés d'État comme Postes Canada mènent à la fois des activités de nature publique et commerciale, elles se distinguent des entreprises commerciales en ce sens qu'elles ont pour but de servir les intérêts du public, et non pas de réaliser des profits.

Le gouvernement doit modifier le cadre de Postes Canada pour que cette dernière n'ait pas à réaliser des profits ni à verser

des dividendes d'ordre commercial. Il doit dire à Postes Canada d'agir comme un service public, et non pas comme une entreprise commerciale.

c) conserve son privilège exclusif sur la livraison de la poste-lettres standard

Avoir le privilège exclusif de livrer la poste-lettres standard au Canada permet à Postes Canada de fournir un service postal universel. Il en coûte moins cher de fournir des services postaux dans les grandes agglomérations urbaines à haute densité de population que dans les régions rurales à faible densité où la population est dispersée. Les profits que Postes Canada réalise en milieu urbain compensent les coûts du service postal en milieu rural, lui permettant ainsi de fournir les mêmes services en milieu urbain et rural, et ce, au même tarif abordable.

Supprimer ce privilège exclusif, ce qui revient à permettre à d'autres entreprises de se faire concurrence pour fournir des services postaux (c.-à-d. déréglementer le marché), mettrait en péril l'universalité du service postal. Bien entendu, ces entreprises tenteraient de fournir des services là où elles pourraient réaliser des profits importants, fort probablement en milieu urbain, laissant le milieu rural moins bien desservi.

Déréglementer le service postal public menacerait la capacité de Postes Canada d'offrir un service universel à tarifs peu élevés en milieu rural parce que ses revenus en milieu urbain seraient réduits de façon draconienne en raison de la diminution du volume de courrier et de la réduction du prix de certains produits attribuable à la pression concurrentielle.

d) assure la livraison du courrier à domicile en milieu urbain

Postes Canada devrait réinvestir ses profits afin d'accroître la livraison du courrier à domicile en milieu urbain. En fait, fournir le service de livraison à domicile a été la politique de Postes Canada jusqu'en 1975. Après cette date, Postes Canada a commencé la mise en place des « boîtes aux lettres communautaires », situées au bord des rues.

Depuis 1984, Postes Canada a installé plus de 271 000 modules de boîtes aux lettres communautaires dans plus de 105 000 endroits partout au pays.

Ces boîtes aux lettres desservent plus de 2,9 millions de clients.

De plus, accroître la livraison du courrier à domicile diminuerait les inégalités qui existent en termes de services fournis

aux gens qui paient tous un même tarif postal de base, mais qui ne reçoivent pas tous leur courrier à domicile. Cette mesure permettrait de hausser le nombre d'adresses auxquelles des employés et employées portant l'uniforme de Postes Canada livrent le courrier les jours ouvrables, augmentant ainsi les possibilités de la société d'État de fournir de nouveaux services à domicile, tant aux particuliers qu'aux commerces.

Accroître la livraison du courrier à domicile permettrait de créer un grand nombre d'emplois partout au pays, et ce, de façon rapide et relativement peu coûteuse.

e) assure la livraison du courrier en milieu rural

Conformément à son obligation de service universel, Postes Canada devrait conserver et améliorer la livraison en milieu rural, particulièrement en maximisant le service de livraison en bordure du terrain. Par la même occasion, Postes Canada devrait veiller à ce que la livraison en milieu rural se fasse en toute sécurité.

f) conserve les bureaux de poste situés dans les collectivités rurales et urbaines

Si elles sont censées recevoir les services auxquels elles ont droit aux termes de l'obligation de Postes Canada de fournir un service universel, les collectivités rurales doivent donc disposer d'un bureau de poste.

Grâce à ses services, Postes Canada relie les collectivités d'un océan à l'autre, remplissant ainsi son rôle historique, et toujours pertinent, d'intégration nationale. Il arrive souvent que le bureau de poste soit l'unique présence du gouvernement fédéral dans les collectivités rurales. Et souvent, le bureau de poste y est la seule institution nationale, surtout depuis que les banques commerciales ont entrepris de fermer des succursales situées en région rurale.

De plus, le bureau de poste joue un rôle unique et vital au sein des collectivités rurales. Il assure une activité économique stable, ce qui contribue à la viabilité économique à long terme de ces collectivités, et constitue souvent un des piliers de la vie sociale des gens qui habitent ces localités.

g) assure la livraison des envois sans adresse

Postes Canada doit assurer la livraison des envois sans adresse. Ce type d'envois permet aux entreprises de prendre de l'expansion et aux

organismes de charité de mener des campagnes de financement. Ces deux types d'organisations utilisent les envois sans adresse.

Selon Postes Canada, les envois sans adresse augmentent le volume de courrier tandis que les communications électroniques posent une menace au courrier traditionnel et aux sources de revenus qui y sont associées.

h) maximise les pratiques de travail sans danger pour l'environnement

En tant que société d'État, Postes Canada doit respecter les obligations environnementales du gouvernement, qui est signataire du Protocole de Kyoto. Elle pourrait facilement donner l'exemple dans ce domaine en mettant en place un certain nombre de mesures simples à suivre. Par exemple, le fait d'étendre la livraison du courrier à domicile effectuée par des facteurs et factrices à pied réduira le nombre de véhicules de Postes Canada sur la route, tout comme le fera l'utilisation, par les facteurs et factrices, des transports en commun ou des véhicules de Postes Canada, plutôt que leur propre véhicule, pour se rendre à leur itinéraire et en revenir. La conversion de sa flotte de véhicules pour des véhicules hybrides, comme le fait Purolator actuellement, réduira les émissions de carburant. En

offrant des tarifs postaux réduits aux grands expéditeurs de courrier qui utilisent du papier recyclé, Postes Canada encouragera le recyclage du papier. Elle pourra aussi réduire plus rapidement sa consommation d'énergie et le gaspillage en adoptant une démarche plus dynamique en ce qui concerne la conversion au vert de ses immeubles.

i) propose des services novateurs de messageries et d'expédition de colis aux petites et aux grandes entreprises de même qu'à la population, peu importe l'endroit

Les volumes de courrier n'ont pas diminué à Postes Canada. Ils ont plutôt augmenté en 2005 comparativement à 2004. Cependant, de nombreux observateurs de l'industrie prévoient que les volumes de courrier diminueront en raison des communications électroniques. De plus, ils sont d'avis que les volumes de colis augmenteront puisque de nombreuses communications électroniques donnent lieu à des livraisons de colis.

Si la livraison de colis représente la zone de croissance des services postaux, le STTP veut que Postes Canada améliore les services qu'elle offre à sa clientèle, en particulier aux petites et moyennes entreprises. Une telle mesure soutiendra Postes Canada et lui permettra de croître

advenant une diminution des volumes de courrier traditionnel.

En plus de la livraison de lettres et de colis, Postes Canada devrait en fait livrer « tout ce qui est expédié à domicile ». Le fait d'avoir la main mise sur l'étape finale de la livraison lui permettra de maximiser l'utilisation de ses infrastructures tout en rehaussant la sécurité des services de livraison de façon agréable pour les clients : une seule personne se présente à leur porte au lieu de plusieurs.

Dans le monde actuel des communications électroniques, la question de la sécurité revêt toute son importance. Le service postal public fournit un système de communication sécuritaire à toute la population, peu importe où elle habite, et ce, à prix raisonnable.

Bien entendu, si Postes Canada n'accroît pas sa part du marché de la livraison, ses concurrents du secteur privé le feront, renforçant ainsi leur viabilité et affaiblissant du même coup celle de Postes Canada.

j) met sur pied de nouveaux produits et services

Pour améliorer sa vitalité à long terme et devenir le fournisseur de choix en matière de services de livraison au Canada, et ce, dans un milieu ultra concurrentiel où les technologies des communications changent rapidement, Postes Canada doit proposer de nouveaux services.

On pense immédiatement aux services gouvernementaux et financiers, surtout en milieu rural, là où il y a eu fermeture de bureaux du gouvernement et de succursales bancaires.

Il existe toutefois de nombreuses autres possibilités. Par exemple, les services de gestion des données; les services de paiement de factures et des contraventions de stationnement; la vente de billets de transport en commun, de billets de loterie et de spectacle; les services de cueillette et de ramassage de colis; les nouveaux services aux petites entreprises et aux entreprises à domicile, y compris les services de consultation en matière de livraison et d'expédition de produits.

k) garde les emplois dans les collectivités

Conformément à son mandat qui consiste à servir les intérêts de la population, Postes Canada devrait garder les emplois dans les collectivités où

s'effectue le travail postal. Les emplois à Postes Canada représentent de bonnes possibilités d'emploi et une activité économique stable qui permettent de maintenir à long terme la subsistance des collectivités. De plus, ces emplois marquent la présence du gouvernement fédéral dans les collectivités.

En revanche, supprimer des emplois nuit à la viabilité des collectivités. Par exemple, en fermant le centre de tri de Québec, Postes Canada imposera à cette collectivité une perte de 300 emplois permanents qui procurent des avantages sociaux et un fonds de pension à 300 travailleurs et travailleuses. En outre, cette fermeture supprimera tout l'élan économique que le centre de tri fournissait grâce à ses achats à grande échelle de biens et de services.

Les mêmes pertes d'emplois et d'activités économiques se produisent dans les collectivités rurales qui perdent leur bureau de poste. Ces pertes sont peut-être moins importantes en termes de nombre parce que les bureaux de poste en milieu rural sont plus petits que ceux situés en milieu urbain, mais les effets nuisibles sur les collectivités rurales sont davantage marqués, car ces dernières ont moins de solutions de rechange à proposer et disposent d'un potentiel moindre pour attirer de nouvelles entreprises.

l) maximise le volume de travail effectué « à l'interne » et réduit le plus possible le travail effectué par des sous-traitants

Plus Postes Canada effectue du travail « à l'interne » (c.-à-d. en recourant aux services de ses propres employés et employées), plus ses opérations sont réellement des services publics qui reflètent le mandat que lui impose la loi. Quand Postes Canada confie « du travail au secteur privé », elle privatise et déréglemente alors une partie de ses fonctions de service public.

Postes Canada sous-traite un important volume de travail que ses employés et employées peuvent effectuer. Par exemple, elle sous-traite tout le travail de maintenance des immeubles, des systèmes informatiques et d'installation et de maintenance du matériel de rue. Elle sous-traite une bonne partie de ses services de vente au détail par l'intermédiaire de ses comptoirs postaux franchisés. Elle sous-traite également une grande partie de la réparation des équipements et des véhicules et une bonne partie des services de camionnage. Les projets pilotes, évalués à la fois par le syndicat et la direction, ont prouvé que le fait de sous-traiter du travail ne coûte pas toujours moins cher que de l'effectuer à l'interne. Ces projets pilotes ont aussi montré que la direction avait moins de contrôle sur la qualité du

travail sous-traité que sur la qualité du travail exécuté à l'interne.

Et, bien entendu, la sous-traitance enlève du travail aux employés et employées, nuit à leur sécurité d'emploi, à leurs possibilités d'avancement de carrière à l'interne et à leur moral.

m) fournit à ses employés et employées des emplois sécuritaires, syndiqués et bien rémunérés, ainsi que de bonnes conditions de travail

En matière de sécurité, les travailleurs et travailleuses des postes ont un taux d'accidents du travail élevé, l'un des plus élevés de toutes les catégories d'emplois au Canada. En 2004, le nombre d'accidents parmi les membres du STTP s'est élevé à 7 752. De ce nombre, 3 533 (soit 41 % des accidents) ont causé une invalidité. Les facteurs et factrices ont subi 4 731 accidents du travail, ce qui représente 61 % de tous les accidents subis par des membres du STTP.

En matière d'indemnisation, les hausses salariales n'ont pas inversé la baisse des salaires réels qui s'est produite dans les années 1980 et 1990 à la suite de la mise en place, par le gouvernement, de lois de retour au travail et de mesures de contrôle des salaires.

En ce qui concerne les conditions de travail, Postes Canada utilise un grand nombre de travailleurs et travailleuses à temps partiel et temporaires, et effectue beaucoup de travail la nuit. En 2004, pour les travailleurs et travailleuses internes, les heures de travail effectuées par des travailleuses et travailleurs réguliers à temps partiel représentaient 14,4 % du nombre total d'heures payées comparativement à 13 % en 2002 et à 8,6 % en 1984. Toujours en 2004, le nombre d'heures de travail effectuées par des travailleurs et travailleuses temporaires représentait 3,1 % du nombre total d'heures de travail payées; en baisse par rapport à 2002, où elles totalisaient 5,2 %, mais en hausse par rapport à 1984, où elles ne totalisaient que 1,9 % de l'ensemble des heures payées.

Une grande partie du travail interne se fait la nuit.

Le syndicat voudrait que Postes Canada améliore les conditions en matière de santé et de sécurité, qu'elle accorde des augmentations de salaire supérieures à l'inflation et qu'elle crée un nombre accru d'emplois à plein temps de jour.

Outre leurs avantages immédiats, ces mesures aideraient à concilier les exigences travail-famille, sujet dont se préoccupe le syndicat.

n) investit ses profits et dividendes dans les services, l'infrastructure, les mesures de santé et de sécurité et ses employés et employés

Postes Canada peut financer ce modèle visionnaire en investissant ses profits dans ses services, ses infrastructures et ses employés et employées. Au cours des 11 dernières années, Postes Canada a réalisé 1,1 milliard \$ en profits nets et a versé 440 millions \$ en dividendes au gouvernement fédéral. Durant la seule année 2005, Postes Canada a réalisé 199 millions \$ en profits nets, tout en versant 80 millions \$ en impôts et 59 millions \$ en dividendes.

Postes Canada a enregistré des profits durant 11 années consécutives. Combien de mesures d'amélioration ces profits peuvent-ils payer? En matière d'amélioration des services de vente au détail, les projets pilotes évalués à la fois par le syndicat et la direction ont montré que le coût relatif à l'ouverture d'un

bureau de poste en milieu urbain et à son exploitation pendant un an se situe entre 300 000 \$ et 1,3 million \$, selon, entre autres, la taille du bureau, son emplacement et le nombre d'employés et employées. Et dès son ouverture, le nouveau bureau de poste rapporte des revenus.

Accroître les services de façon créative devrait permettre à Postes Canada de maintenir sa capacité à réaliser des profits qu'elle peut ensuite investir dans d'autres services et dans des mesures de santé, de sécurité et d'indemnisation.

Glossaire

Boîte postale communautaire (BPC) : Grande boîte en acier dotée de compartiments qui se verrouillent à l'aide d'une clé. Chaque compartiment sert de boîte aux lettres à un ménage. Postes Canada fournit ces boîtes postales communautaires aux gens qui ne reçoivent pas la livraison du courrier à domicile. Dans les régions suburbaines, les boîtes aux lettres communautaires sont habituellement situées dans le voisinage des gens ainsi desservis, mais dans les régions rurales, elles peuvent être situées loin du domicile des gens.

Comptoir postal franchisé : Postes Canada signe des ententes avec des entreprises du secteur privé, par exemple des pharmacies, pour y installer, dans un endroit déterminé du commerce, un comptoir postal privatisé où l'on vend des produits et services postaux publics.

Concurrents du secteur privé : Personnes ou entreprises qui livrent concurrence au service postal dans les marchés qui ne sont pas visés par le monopole de l'administration postale. Par exemple, des entreprises livrent concurrence à la Société canadienne des postes dans les secteurs des messageries et de la publicité directe. Les services de messageries et de publicité directe sont des « services concurrentiels ». La poste-lettres est un « service monopolistique ».

Dividendes : Montant qu'une société verse à ses actionnaires, habituellement une partie de ses profits. Le gouvernement fédéral est l'unique actionnaire de Postes Canada.

Livraison en bordure du terrain : Livraison du courrier à une boîte aux lettres située en bordure d'une propriété, près d'une route ou d'un trottoir.

Matériel de rue : Matériel fixe se trouvant en bordure des rues d'une ville pour y recueillir le courrier ou y déposer le courrier à livrer. Par exemple, les boîtes aux lettres rouges et les armoires de relais grises.

Médiaposte : Courrier publicitaire. Il existe deux sortes de médiaposte : les envois avec adresse et les envois sans adresse. Par exemple : une lettre d'une banque offrant une carte de crédit; une lettre d'un organisme de charité sollicitant un don; un dépliant publicitaire d'un agent immobilier.

Monopole : De nombreux services postaux disposent du droit exclusif de livrer certains types de courrier. Il s'agit d'un monopole, soit un privilège exclusif ou un secteur de services réservés. Par exemple, Postes Canada détient le monopole, ou privilège exclusif, de la livraison de la poste-lettres. Au Canada, une lettre est définie de la façon suivante : « un ou plusieurs messages ou renseignements d'une forme quelconque dont la masse globale, s'il y a lieu, ne dépasse pas 500 g, déposés ou non dans une enveloppe et destinés à être levés, transmis ou livrés comme objet unique à un destinataire donné ».1 Dans certains pays, le monopole ne vise pas uniquement les lettres.

L'étendue du monopole postal est habituellement limitée. Dans certains pays, le monopole permet aux entreprises de messageries de livrer les lettres qui excèdent un certain poids. Ailleurs, le monopole permet à ces entreprises de livrer les lettres à la condition que le tarif exigé soit au moins deux fois supérieur au tarif d'une lettre standard. Certains monopoles sont définis par une combinaison de poids et de tarifs.

Au Canada, n'importe qui peut livrer des lettres en autant que le tarif soit « au moins égal à trois fois le port exigible pour la distribution de lettres pesant cinquante grammes » (2,67 \$ en octobre 2006).

Poste-lettres standard : Lettre standard pesant 50 grammes ou moins. Une lettre non standard peut peser jusqu'à 500 grammes.

Privilège exclusif : Voir « Monopole ».

Profits nets : Profits qui restent après avoir payé les dépenses et les impôts.

Service de remise au comptoir : Un employé ou une employée des postes, ou un entrepreneur, laisse dans votre boîte aux lettres un avis indiquant qu'un colis ou un autre type d'envoi vous a été envoyé et que vous devez aller le chercher à un comptoir postal déterminé.

Service postal déréglementé : Service postal dont le monopole a été réduit ou supprimé (voir « Monopole »).

Si Postes Canada était déréglementée, le secteur privé aurait alors le droit de lui livrer concurrence pour obtenir une part du lucratif marché de la poste-lettres. Toutefois, les entreprises privées pourraient ne pas être tenues de fournir un service universel, contrairement au service postal public qui, lui, est tenu de le faire. La déréglementation poserait une menace aux revenus et aux services de Postes Canada, ainsi qu'aux emplois associés à ces services. En bout de ligne, la déréglementation nuirait à la capacité de Postes Canada de fournir un service universel à des tarifs uniformes.

Service postal privatisé : Appartient à des investisseurs du secteur privé qui en détiennent des actions. Lorsque des actions sont vendues à quiconque (y compris à des employés et employées), le service postal subit des pressions pour réaliser des profits afin de satisfaire les investisseurs. En d'autres termes, le principal objectif d'un service postal privatisé consiste à réaliser des profits, et non pas à fournir des services à la population.

Service postal public : Service postal détenu par l'État ou par la population. Son principal objectif consiste à fournir des services, et non pas à réaliser des profits.

Un service postal public est encadré par les élus qui siègent au gouvernement et ces derniers sont tenus de rendre des comptes à la population

Services gouvernementaux : Services habituellement fournis par le gouvernement. Par exemple, les demandes de passeport et les prêts aux étudiants.

Société d'État : Société ou entreprise appartenant à l'État.

Sous-traitance : Pratique qui consiste à confier une partie du travail d'une organisation à des entreprises ou à des employés externes plutôt que d'effectuer le travail à l'interne.

Vision : se définit entre autres comme étant « une image mentale de ce à quoi ressemblera ou pourrait ressembler l'avenir ».

Volume de courrier : Nombre d'envois postés durant une période déterminée.

¹ DORS/83-481, « Règlement sur la définition de lettre », lois et règlements du Canada, site Web du ministère de la Justice.