

Zenith, ils n'ont jamais pu obtenir de réponse, tandis que d'autres ont dû attendre excessivement longtemps avant d'en obtenir une. Il n'y a plus de contacts personnels et malgré les efforts pour conserver, grâce aux surveillants des services-clientèle un certain niveau de contacts personnels, j'estime que les dispositions prises par le chemin de fer ne permettront pas d'assurer un service d'une qualité satisfaisante.

Je n'ai pas encore pu étudier en détail ni longuement l'ensemble du plan d'opérations de l'organisme central de Saskatoon qui accompagnait la demande de la compagnie, mais je sais de façon certaine qu'ils prétendent pouvoir assurer les services-messageries en grande partie au moyen de leurs services de camionnage qui, naturellement, bénéficient des dernières nouveautés en matière de technique et de services. Je note aussi qu'on prévoit des représentants locaux dans un grand nombre d'endroits antérieurement desservis par des agents des chemins de fer travaillant à plein temps. D'après moi, dans un certain nombre de cas cela ne suffira pas. Je remarque, par exemple, que dans bien des cas les représentants dans différentes localités sont déjà désignés, et qu'il s'agit de commerçants de l'endroit. Dans certains cas, leur magasin est le seul, et cette personne la seule qui puisse fournir un service de ce genre et faire fonction de représentant local, mais s'il y a un certain nombre d'entreprises dans la localité, et à fortiori s'il y a un autre magasin, j'imagine que personne n'aimerait devoir aller chez son concurrent pour recueillir les colis qu'il reçoit par messageries; il y faut certainement un représentant ou un agent indépendant. Il me semble qu'il faudrait veiller avec plus de soin à assurer à ces centres et à ces collectivités des services locaux d'une certaine qualité, là où l'on se propose de congédier le chef de gare qui était là depuis toujours.

Quant au service, je constate également que les réclamations et les recherches seront faites en passant par Saskatoon en empruntant le réseau téléphonique Zenith. Là encore, je crois que ce sera insuffisant. J'ai eu quelque expérience de la chose pour avoir travaillé plusieurs années dans un service-marchandises de chemins de fer, et je sais que bien des clients qui reçoivent des marchandises et des colis par rail et qui ont une réclamation à faire veulent qu'on s'en occupe sur-le-champ et veulent recevoir satisfaction immédiatement ou dans un bref délai. Et ils ont des

[M. Burton.]

raisons valables pour n'admettre aucun délai. Si toutes les revendications et recherches doivent passer par Saskatoon, les choses ne tourneront pas rond, je le crains. Je pourrais poursuivre et indiquer d'autres aspects de l'exploitation prévue en vertu du nouveau plan directeur de l'agence. Je le répète, il y a possibilité d'améliorer le service si le nouveau plan est convenablement utilisé et appliqué. Toutefois, en ce qui concerne différents centres de la province éloignés des plus grands, il faudra sans doute veiller en particulier à assurer un service local d'un niveau satisfaisant. Je l'ai indiqué, c'est uniquement à cause de ces deux faits, dont j'ai pris connaissance depuis le début du débat sur la motion principale, que j'ai décidé qu'il me fallait maintenant participer au débat.

Enfin, j'ai remarqué aujourd'hui, pendant la période des questions, que le ministre de la Consommation et des Corporations (M. Basford) s'est plaint de ne pouvoir saisir la Chambre de ses affaires parce que six ou sept jours avaient été consacrés au bill sur le financement du CN. Comme d'ordinaire, bien sûr, le ministre s'est trompé. Cela devient presque habituel chez lui, et même pour toute l'exploitation de son ministère. A preuve, le débat sur ce bill durait depuis quatre jours seulement. Certes, le débat se prolonge, et pas mal plus longtemps que ne l'espéraient certains députés d'en face. On a su prouver, je pense, qu'il existe certains motifs d'inquiétude légitime qui exigeaient d'être débattus.

● (5.30 p.m.)

Monsieur l'Orateur, j'estime que le présent débat en valait la peine, étant donné la motion adoptée au début de l'après-midi en vue d'envoyer les questions de la structure financière du CN et de sa caisse de retraite au comité des transports pour supplément d'examen. Pour ma part, cela signifie maintenant que le débat s'est révélé très utile et sera d'une grande valeur pour les Canadiens dans l'avenir. J'espère que le ministre de la Consommation et des Corporations ainsi que d'autres députés le reconnaîtront à mesure que nous disposerons des travaux de la Chambre.

**L'hon. M. Gray:** Monsieur l'Orateur, j'invoque le Règlement. Il a eu des consultations entre les partis d'où est résulté un consentement unanime pour que la motion en vue de la deuxième lecture du bill soit modifiée et permette qu'après la deuxième lecture le bill