

[Text]

Mr. Gauvin: About 95% of them pay with really no great problem. In fact, most of them are very dedicated, in terms of paying back what they have been loaned.

Mr. McDermid: But obviously, 25% of them . . . if you are out looking for them, how dedicated are they?

Mr. Gauvin: Well, I think the only problem is that they move quite often, and some of them also . . .

Mr. McDermid: Yes, I know.

Mr. Gauvin: —have language problems, etc.

Mr. McDermid: When you send them their letter of welcome and their repayment schedule, is it done in their language?

• 1605

Mr. Gauvin: We have interpreters that can deal in their language, yes.

Mr. McDermid: Well that is not what I asked. I asked: is the letter that is sent to them, done in their language?

Mr. Gauvin: It is usually done in English or French, but, in fact, if they asked to be addressed in their language, we would have people on staff that can deal with that language.

Mr. McDermid: Do you not think it would be probably a much wiser move, if you do have those people, to send those letters of direction in their language? Would it not be much easier for them? What I am saying is that I am sure, for the 25% that you are tracing, it is an innocent move on their part because they probably do not understand or know any better. If letters that come to them, shortly after they arrive here, for repayment schedule, were in the language of the country of their origin, do you not think that direction, in that language to them, saying that, if you do move, let this person know where you are going, would result in your not having to trace 25% of them?

Mr. Gauvin: I would have to agree with you, except that the amount of loans that we have is around 40,000, at any one time. Therefore, to have to deal with all of those, in their language; I am not sure we could afford the staff for that.

While we have three or four on staff, I am not sure we can . . .

Mr. McDermid: Look, you cannot tell me that you send them each a personalized letter. I mean, you can put together a standard letter in their language and fill in the blanks; I mean you owe x number of dollars, this is how you pay, and, if you move, here is what you do. You do not send them each a personalized letter. I would not think you would. You say you

[Translation]

M. Gauvin: Environ 95 p. 100 d'entre eux remboursent sans problème. En fait, la plupart d'entre eux tiennent absolument à rembourser l'argent que nous leur avons prêté.

M. McDermid: Mais il est évident que 25 p. 100 d'entre eux . . . Si vous les recherchez, ils ne doivent pas y tenir tant que ça, n'est-ce pas?

M. Gauvin: Je pense que le seul problème, c'est qu'ils se déplacent souvent, et également certains d'entre eux . . .

M. McDermid: Oui, je le sais.

M. Gauvin: . . . ont des problèmes de langue, etc.

M. McDermid: Lorsque vous leur envoyez une lettre de bienvenue et un calendrier de remboursement du prêt, cette lettre est-elle rédigée dans leur langue?

M. Gauvin: Nous avons des interprètes qui parlent leur langue.

M. McDermid: Vous n'avez pas répondu à ma question. Je vous ai demandé si la lettre qui leur a envoyée est rédigée dans leur langue ou non.

M. Gauvin: En général, la lettre est rédigée en anglais ou en français, mais lorsque les gens demandent qu'on corresponde avec eux dans leur langue, nous avons des employés qui peuvent le faire.

M. McDermid: Si vous pouvez faire appel à des personnes qui parlent leur langue, ne pensez-vous pas qu'il serait plus sage d'envoyer directement ces lettres dans la langue des intéressés? Cela n'est-il pas plus simple pour eux? Ce que je veux dire par là c'est que je suis certain que pour les 25 p. 100 que vous essayez de retrouver, il s'agit tout simplement d'un déménagement tout à fait banal dont ils ne vous ont pas avertis parce qu'ils ne sont pas au courant. Je pense que c'est tout à fait innocent. Si les lettres qu'ils reçoivent peu de temps après être arrivés ici et les calendriers de remboursement qui leur sont envoyés étaient rédigés dans leur langue, ne pensez-vous pas qu'ils comprendraient mieux si vous leur disiez que s'ils déménagent ils doivent vous avertir? Ne pensez-vous pas que si vous feriez cela vous n'auriez pas à essayer de retracer ces 25 p. 100?

M. Gauvin: Je suis d'accord avec vous, sauf qu'à n'importe quel moment nous devons nous occuper de quelque 40,000 prêts qui ont déjà été consentis. S'il nous fallait correspondre avec toutes ces personnes dans leur langue . . . Je ne suis pas certain que nous ayons les moyens nécessaires pour embaucher le personnel qui serait requis.

Bien que notre personnel compte trois ou quatre personnes . . . Je ne suis pas certain que nous puissions . . .

M. McDermid: Vous ne prétendez tout de même pas que vous leur envoyez à chacun une lettre personnalisée. Je veux dire par là que vous pourriez préparer une lettre type dans leur langue et remplir les espaces vides par la suite. Vous n'auriez qu'à leur dire vous nous devez x nombre de dollars, voici comment vous devez nous rembourser, et voici ce que vous devez faire si vous déménagez. Vous ne leur envoyez pas à