

Bureau de poste

rance-chômage et l'année dernière, le coût réel du fonctionnement de ce ministère dépassait presque d'un milliard de dollars le déficit prévu.

Dans le cas du ministère des Postes, la centralisation a augmenté les frais et diminué la qualité du service postal. Il aurait mieux valu conserver tous les bureaux de poste qui ont été fermés dans les régions rurales du Canada, au nom de l'efficacité et de l'économie. Le service serait meilleur, beaucoup de maîtres de poste seraient encore employés et les gens seraient bien plus heureux.

La diminution du nombre de jours du service postal par semaine, passé de six à cinq, a été faite dans le même esprit, monsieur l'Orateur—efficacité et économie. L'efficacité est-elle plus grande et les frais moindres? Non, monsieur l'Orateur. Tout ce que nous en avons retiré, c'est un service postal réduit. Une personne raisonnable pourrait penser que même ce gouvernement apprendrait un jour que ses politiques ne marchent pas et qu'il est temps de changer sa conception du fonctionnement des services importants du gouvernement. Cela ne porterait pas atteinte à l'intelligence et à l'intégrité de ceux qui sont chargés de diriger les ministères et services du gouvernement. Bien au contraire. Si le gouvernement montrait, un tant soit peu, qu'il se rend compte qu'il avait pris la mauvaise voie et qu'il veut écouter les bons conseils, il commencerait alors à paraître sérieux. Pourtant, je doute très fort que cela arrive jamais.

M. Jim Fleming (York-Ouest): Monsieur l'Orateur, nous sommes en plein milieu d'un vendredi après-midi. Je suis convaincu que bien que tous les députés s'intéressent et se préoccupent de notre service postal et du rôle qu'il joue pour faciliter les communications entre les Canadiens, les affaires de notre pays ainsi, bien sûr, que notre commerce international, nous sommes également impatients de rejoindre nos circonscriptions et nos électeurs et reprendre le travail en cours. C'est pourquoi je serai bref. A mon avis, il importe qu'un membre du gouvernement prenne la parole pour défendre notre ministère des Postes et l'excellent travail qu'il a réalisé, en particulier au cours des dernières années.

A mon avis, la motion aborde quatre ou cinq points particuliers. Elle dit qu'il y a eu une détérioration du service postal depuis six ans. Elle mentionne également la fermeture de bureaux de poste ruraux, et je suis certain que cela préoccupe tous les députés de voir leurs électeurs perdre certains services. La motion parle de la réduction de six à cinq jours du service urbain et dit que l'élan vers l'automatisation constitue une menace pour le moral et la sécurité d'emploi des employés. Elle souligne ensuite que les tarifs postaux ont augmenté, au détriment du service postal et du public. J'aimerais aborder ces différents points l'un après l'autre.

● (1610)

A propos de la diminution des bureaux de postes ruraux, je dois tout d'abord avouer en toute sincérité que j'ai fort peu d'expérience personnelle en la matière, mais la critique qui figure dans cette motion me rappelle un ou deux faits. Tout en refusant toujours de reconnaître qu'il s'agit d'une raison suffisante pour réduire un service essentiel à la population, quel que soit le nombre en cause, je crois qu'il y a eu diminution de la population rurale et accroissement considérable de la population urbaine. Dans une certaine mesure, tant qu'un bon service de base est fourni dans les régions rurales, lorsqu'il s'agit d'économie et de gouvernement, compte tenu du fait que tout service offert par le gouvernement est acquitté par les contribuables, il

faut comprendre qu'en réalité, certaines réductions rurales sont justifiées pourvu que la norme de base soit respectée. Nous avons de meilleures routes, de meilleurs moyens de transport pour circuler dans nos régions rurales. De plus, le service au bureau de poste où un citoyen présente des lettres ou des colis à expédier, a, certes, été amélioré considérablement sous tous les rapports ces dernières années.

Compte tenu de tous ces faits et de la nécessité pour le gouvernement de surveiller l'économie dans tous les domaines, je n'ai pas encore entendu d'argument qui puisse primer l'importance de la nécessité de réduire certains services lorsqu'on a de bonnes raisons de le faire. Il est très facile de se lever à la Chambre, comme cela arrive de temps à autre à la période des questions à propos des Postes et des services postaux et de demander au ministre s'il peut expliquer pourquoi telle et telle lettre envoyée à telle et telle date n'est parvenue à destination que trois semaines et demie plus tard. Il n'y a aucun autre service qui serve aussi souvent de bouc émissaire que les Postes, la Compagnie de Téléphone Bell ou le ministère de l'Impôt sur le revenu. Ce sont des souffre-douleur toujours disponibles car, de fait, ils sont essentiels aux communications et à l'exécution des fonctions du gouvernement lorsqu'il s'agit du ministère de l'Impôt sur le revenu. Ils sont tous interdépendants puisqu'ils permettent aux Canadiens de communiquer entre eux et aux secteurs commerciaux de fonctionner, mais ils sont aussi des cibles faciles.

Depuis les cinq ou six mois que je représente à la Chambre la circonscription de York-Ouest, j'ai reçu moins d'une douzaine de plaintes au sujet du service postal, en dépit du fait que ma circonscription soit l'une des plus grosses du Canada et qu'elle compte 140,000 habitants. J'ai traité toutes les plaintes que j'ai reçues avec franchise, car aucune méthode ne saurait être absolument parfaite.

Les lettres que j'ai adressées au ministre des Postes (M. Ouellet) doivent lui être parvenues sans retard, car il m'a toujours répondu rapidement, soit qu'il s'agissait de la demande d'une personne âgée désireuse d'obtenir l'installation d'une boîte aux lettres à proximité de chez elle, de savoir pourquoi on l'avait déplacée ou, encore, pourquoi le courrier était toujours livré dans le mauvais secteur. J'ai obtenu une réponse rapide non seulement du ministre des Postes, mais également du bureau de poste local à qui j'avais adressé une demande de renseignements. Cette réponse, à la fois sensée et imprégnée du souci de collaborer, m'est parvenue rapidement. Cela démontre à mes yeux non seulement le désir de collaborer du ministère des Postes, mais également celui de bien faire fonctionner le service postal.

Il y a plusieurs autres endroits que je pourrais citer à titre d'exemple de la difficulté qu'il y a d'avoir un service pleinement efficace là où il y a des humains. Je suis persuadé que si je demandais aux députés s'ils ont placé des commandes par catalogue auprès d'un grand magasin, s'ils ont fait affaire avec une société offrant des cartes de crédit, s'ils ont vérifié leurs notes d'épicerie après leurs emplettes hebdomadaires, à la recherche d'erreurs, ils me diraient qu'il y a bien sûr toujours des erreurs patentes. C'est une chose qu'il nous faut toujours surveiller; nous devons toujours être sur nos gardes et exiger un service postal réceptif, même si, pour avoir connu la fréquence des frustrations dans le monde des affaires et commercé par courrier avec des maisons comme Eaton, je me rends compte qu'il y a aussi des erreurs dans le secteur privé.

Il y a des défauts, mais la question est de savoir si on va les corriger?