

[Text]

again on two items. So I can imagine that maybe you have a lot of complaints. It is like delayed letters and something like that. But the percentage when you take the volume into consideration is very small.

That is all I can do, and on that I can say there is a question of theft that we cannot control, which parcel was lost and which parcel was stolen. It happens that we catch people stealing and all that, but it is pretty hard to make the difference between this and that. Maybe I can ask Mr. Sperling to expand a little on that. He is in charge of marketing and he has to answer many questions on that.

Mr. L. Sperling (Assistant Deputy Postmaster General, Marketing): The fact of the matter is that in assessing the complaints we do receive regarding our service, one of the lowest volumes of complaint deals with absolute loss of parcels. We find in actual fact that loss of parcels is a rarity, that complaints regarding loss frequently turn out to be nothing more than delays in transit and it is a problem that everybody that is in the transport business does suffer. But in actual fact, payouts as a result of loss are rather minimal.

• 1555

Mr. Halliday: Mr. Chairman, may I ask a question? I was hoping the Postmaster General could have told us whether the experience is improving or worsening; but maybe he could let us know that at a later date, in percentages.

Mr. Chairman, may I ask a question about the coding of letters? I am not talking about the coding in the special yellow-greenish ink at the bottom, I am talking about the coding of the place of departure of the mail where instead of seeing a postmark stamp for Toronto we now have a code system. I do not understand, Mr. Chairman, why we need that. Many people make use of the fact that they know from what city or town or village mail has been sent. It is helpful to many people in many instances. I am wondering why it is necessary to have to introduce that confusing situation which takes away useful information from the people of Canada.

Mr. Lamontagne: Mr. Chairman, I will ask Mr. Sperling to answer that question, please.

Mr. Sperling: Probably one of the unfortunate parts of our mechanization program has resulted in the loss of identity of the station of origin of the mail. That is because our mail for the most part across the country is now being bulk processed in major plants. For example, in a city such as Metro Toronto, where you formerly would have had a Thornhill or Richmond Hill postmark, you would not any longer have that; you would have the designation of the postal plant through which the mail is actually being processed. The reason for that is just the very accumulation in bulk processing of mail.

Mr. Halliday: Mr. Chairman, do I understand then that the code on that letter would indicate that it is from Toronto rather than Thornhill or does the code indicate it was Thornhill?

[Translation]

qui représente moins de 2 p. 100, au total si l'on regroupe les colis perdus et abîmés. Les plaintes sont nombreuses, certes. C'est comme les lettres qui arrivent avec beaucoup de retard. Néanmoins, le pourcentage est minime compte tenu du volume.

C'est tout ce que je peux faire; je dois ajouter qu'il y a des vols, mais cela échappe à notre contrôle car il nous est impossible de dire si un colis qui a disparu est un colis perdu ou un colis volé. Il nous arrive de prendre les voleurs en flagrant délit, mais la distinction est très difficile à établir. Je vais demander à M. Sperling de vous donner davantage de précisions, car c'est lui qui s'occupe de la commercialisation et il doit souvent répondre à des questions de cet ordre.

M. L. Sperling (sous-ministre adjoint des postes, Commercialisation): En réalité, les plaintes que nous recevons concernent très rarement la perte de colis. En réalité, il est très rare que des colis se perdent, les plaintes à cet effet révèlent bien souvent des retards de transport. C'est un problème que connaissent tous ceux qui s'occupent de cette activité. Il y a vraiment très peu de remboursement pour des pertes de ce genre.

M. Halliday: Monsieur le président, puis-je poser une question? J'espérais que le ministre des Postes nous dirait si les choses empirent ou s'améliorent; il peut le faire peut-être un peu plus tard, et nous donner les pourcentages.

Monsieur le président, puis-je poser une question concernant la codification des lettres? Je ne veux pas parler de la codification à l'encre spéciale, jaune verdâtre au bas de l'enveloppe, mais de la codification concernant le lieu d'origine du courrier; par exemple au lieu du cachet de la poste de Toronto, nous avons maintenant un code. Je ne vois pas pourquoi, monsieur le président, nous aurions besoin de cela. Bien des gens veulent savoir, de quelle ville, village ou municipalité le courrier a été envoyé. Dans bien des cas, cela les aide. Je me demande s'il est nécessaire d'avoir un code et de retirer à bien des Canadiens des renseignements qui sont utiles.

M. Lamontagne: Monsieur le président, je vais demander à M. Sperling de répondre à cette question.

M. Sperling: Un des résultats malheureux de la mécanisation, c'est qu'on a perdu l'identité de la succursale postale d'où provenait le courrier. C'est pourquoi notre courrier pour la plus grande partie du pays est maintenant traité en vrac dans les principaux établissements. Ainsi, par exemple, pour l'agglomération torontoise où précédemment vous aviez le cachet postal de Thornhill ou Richmond Hill, vous ne l'avez plus, vous avez à la place une indication de l'établissement postal où votre courrier a été traité. Ceci est dû à l'importance du courrier à traiter.

M. Halliday: Monsieur le président, dois-je comprendre que le code apparaissant sur les lettres indiquerait que le courrier a été traité à Toronto plutôt qu'à Thornhill, ou est-ce que le code indique Thornhill?