

[Texte]

My third point is that we have carried vacant positions on our establishment for some time because of inability to get the technical staff to fill them. We have been more successful in recent years, and this has resulted in what appears to be quite a rapid growth in the staff.

**Mr. Blenkarn:** What investigations have you taken on in terms of changing procedures in order to minimize the amount of labour actually needed in your Department? The general insurance and life insurance industry has been very successful in getting rid of paperwork employees, people doing mundane and routine things; indeed, has been successful in getting rid of a great number of middle management people and generally speaking, in my understanding, has kept their employment level either constant or on a decreasing basis.

In your department you are proposing to increase your staff from September until March of next year by some 19 people. Your authorized man-years for this year are 186 from the strength of September, 1973 of 165 for an increase of 21 people. So in round figures you are increasing your staff by 20 people, an increase of some 15 per cent in employment. I appreciate the industry has grown but looking at your increase in the values held in life insurance companies alone, the dollar increase is about 7 per cent, which is really not necessarily a volume increase. It is certainly less than the rate of inflation so the companies in fact have decreased in real purchasing asset value. Nonetheless, the cost of managing or supervising or leasing, if you want to call it that, of these companies has increased and not inconsequentially, to a fair degree.

**Mr. Humphrys:** The kind of operation we run, Mr. Blenkarn, is not an operation where we process a great deal of data, and where we employ a high proportion of clerical staff. In supervisory activity, we are almost in the position where the more automation at the company level, the more supervision we have to exercise. It requires a different type of supervision and in some respects more. We still have to audit the mechanical processes if you like, which is part of the supervisory problem. We are taking what steps we can to improve our own efficiency where we have matters within our own control. We are, for example, producing our reports fairly much now on a computer basis, using computers to set the type and prepare the copy. So we are cutting our costs in that regard. Any transitional process of that type does not produce staff savings during the period of transition. It will produce staff savings in the future as compared with where you would be if you had to maintain manual methods. It is a question of judgment always, of course, how much time a team of examiners will spend in a particular company. It is impossible to get an absolute standard. We are very conscious of this problem and are doing studies such as we can to try to establish standards of performance and to make sure that the time spent in particular companies is not growing because of lack of attention. It is always possible, of course, to spend an extra day or two in examining a company usefully, so it becomes a matter of management judgment to keep control on that and to try to regulate the amount of time.

[Interprétation]

Mon troisième point c'est que pendant un certain temps nous avons laissé des postes vacants, parce que nous n'avons pas pu trouver les spécialistes nécessaires. Nous avons eu plus de succès ces dernières années et il en est résulté ce qui semble être un accroissement rapide du nombre des employés.

**M. Blenkarn:** Quelles enquêtes avez-vous effectuées en ce qui concerne le changement des procédures afin de réduire le personnel dont vous avez réellement besoin dans votre ministère? Les compagnies d'assurances générales et d'assurance-vie ont réussi à se débarrasser des employés aux écritures, des gens effectuant des tâches ordinaires et courantes; elles ont en fait réussi à se débarrasser d'un grand nombre des cadres intermédiaires et en général, d'après ce que je comprends, elles ont maintenu le nombre de leurs employés à un niveau constant ou ont réussi à le réduire.

Dans votre ministère vous vous proposez d'accroître votre personnel de septembre jusqu'à mars 1975 en recrutant 19 employés. Pour cette année votre nombre d'années-hommes a été de 186 par rapport à l'effectif de septembre 1973 qui était de 165, donc un nombre supplémentaire de 21 employés. Donc, en chiffre rond, vous recrutez 20 nouveaux employés, ce qui représente un pourcentage de 15 p. 100. Je me rends compte que l'industrie a pris de l'expansion, mais lorsque je considère votre augmentation des actifs des compagnies d'assurances-vie seulement, l'augmentation monétaire est d'environ 7 p. 100, ce qui ne représente pas réellement une expansion. Elle est certainement inférieure au taux d'inflation, donc la valeur d'achat des compagnies a en fait diminué. Néanmoins, les frais de gestion, d'inspection ou de location, si vous désirez employer ces termes, de ces compagnies ont sensiblement augmenté.

**M. Humphrys:** Monsieur Blenkarn, dans notre service nous ne traitons pas un grand nombre de données et nous n'employons pas une forte proportion d'employés de bureau. En matière d'inspection, nous sommes dans la situation où plus l'automatisation est répandue dans la compagnie, et plus notre inspection l'est aussi. Cela exige un genre différent d'inspection qui, par certains côtés, est plus étendue. Nous devons tout de même vérifier les procédés mécanisés si vous voulez, ce qui fait partie du problème de l'inspection. Nous prenons des mesures pour améliorer notre propre efficacité dans les domaines qui relèvent de nos propres décisions. Par exemple, nous utilisons les ordinateurs pour la préparation de nos rapports, pour la composition et la préparation de l'exemplaire. Ainsi nous réduisons nos frais à cet égard. Toute méthode transitoire de ce genre n'engendre pas une économie de personnel durant la période de transition. À l'avenir, elle permettra d'employer un personnel plus réduit par rapport au nombre d'employés dont on devrait disposer si on avait gardé les méthodes manuelles. C'est toujours une question de jugement, bien entendu, de déterminer combien de temps une équipe d'inspecteurs devra passer dans une entreprise particulière. Il est impossible d'établir une norme absolue. Nous nous rendons bien compte du problème et nous effectuons des études afin d'essayer d'établir des normes de rendement et de veiller à ce que le temps passé dans des entreprises particulières n'augmente pas à cause d'un manque d'attention. Bien entendu, il est toujours possible de passer un jour supplémentaire ou deux pour examiner utilement les opérations d'une compagnie, cela devient donc une question de jugement de la part de la direction d'exercer un contrôle sur cela et d'essayer de régler le temps consacré à ce travail.