

[Texte]

In addition to our improved record on speed and reliability, we have also improved the availability of our services.

We added over 230,000 new homes and businesses to our national delivery network over the past two years and I hope shortly to be making an announcement about this year's Letter Carrier Expansion Program.

As members of the Public Accounts Committee know, we have also expanded and added new services. We added envoypost to our existing Electronic Mail services of Telepost and Intelpost, and we expanded Priority Post services across Canada.

Mr. Chairman, on our second objective of improving human relations we have also made some progress.

As an organization that is perhaps infamous for its poor human chemistry and for its tradition of labour-management strife, Canada Post had and still has a long way to go. But I believe we are getting there.

To help turn the situation around, management has openly recognized that, as Canada Post is a service business, our employees are our most valuable asset, since their performance is the single most important determinant of our success.

So despite a tradition that lacked any historical co-operative relationships, management and our unions have, over the past two years, worked constructively together to solve problems.

And we have tried to do it in a way that enabled us to achieve "win/win" results in contrast to the "win/lose" approach which so often characterized labour-management relations in the past.

We are trying very hard to replace confrontation with consultation. In fact, no major policy decision affecting people is taken without open consultation with the unions.

In many respects what we are doing is unique. For example, we consult on an annual basis with all the postal unions on our business plan.

But we do not just hand them the completed document and ask for their comments. We consult them months ahead of time to get their input, their ideas, and their concerns.

In fact, we have just completed an unprecedented number of meetings with our unions, under the umbrella of the CLC on a whole range of long-term issues.

And while this experience is new to all of us, I think that there is growing respect on both sides and a sincere attempt to be both open and honest in the process.

Mr. Chairman, I do not think anyone expects that there will ever be total agreement on the priorities or direction of the corporation. However, it is important that we narrow our

[Traduction]

Outre l'amélioration de notre rendement—nous comptons aussi de nouveaux services.

Ainsi, nous avons ajouté 230 000 adresses résidentielles et commerciales à notre réseau national de distribution par facteurs au cours des deux dernières années, et j'espère faire sous peu une annonce au sujet du programme d'expansion de la distribution par facteurs pour cette année.

Comme les membres du Comité des comptes publics le savent, nous avons également créé ou étendu des services. Nous avons ajouté Envoypost à nos services de courrier électronique existants—Telepost et Intelpost—et nous avons étendu la poste prioritaire.

En ce qui concerne notre deuxième objectif—l'amélioration des rapports humains—nous avons là aussi enregistré des progrès, monsieur le président.

Tristement célèbre pour la piètre qualité des relations ouvrières au sein de son organisation et pour sa tradition de conflits patronaux-ouvriers, la Société des postes avait—et a encore—beaucoup de chemin à parcourir à ce chapitre. Mais je crois que nous sommes sur la bonne voie.

Afin d'aider à changer la situation, la direction a officiellement reconnu qu'en tant qu'entreprise de services, nos employés constituent notre atout le plus précieux, étant donné que notre succès dépend d'abord et avant tout de leur rendement.

Ainsi, en dépit d'une tradition de non-collaboration, la direction et nos syndicats ont, depuis deux ans, travaillé ensemble à résoudre les problèmes.

Et nous nous sommes efforcées de le faire de manière à donner satisfaction aux deux parties et non pas de façon à ce qu'il y ait forcément un «gagnant» et un «perdant», comme c'était si souvent le cas par le passé.

Nous nous employons donc à substituer la consultation à la confrontation. En fait, aucune politique importante ayant une répercussion sur le personnel n'est décidée sans que les syndicats n'aient d'abord été pleinement consultés.

A de nombreux égards, l'expérience que nous vivons est unique. Par exemple, nous consultons annuellement tous les syndicats des postes au sujet de notre plan d'entreprise.

Mais nous ne nous contentons pas de leur remettre le document définitif pour commentaires. Nous les consultons—des mois à l'avance—afin de connaître leurs idées et leurs préoccupations.

En fait nous venons d'avoir avec nos syndicats, sous l'égide du C.T.C., une série de rencontres sans précédent ayant porté sur toute une gamme de questions à long terme.

Et, bien qu'il s'agisse d'une expérience nouvelle pour tous, j'estime que les deux parties éprouvent de plus en plus de respect mutuel et font des efforts réels de franchise et d'honnêteté.

Je crois que personne ne s'attend, monsieur le président, à ce que nous tombions toujours d'accord sur les priorités ou l'orientation de la société. Toutefois, il importe réellement