

[Texte]

difficulty in believing that a master agency which may cover one, two or three subdivisions each of which will be 30 to 60 miles long, or even longer, can really provide the kind of individual utilities of a public service nature to the public. I just do not believe you can do it, and I do not believe it has yet been accomplished by adopting master agencies. I agree that you do not need an open agency every seven or eight miles, but it seems to me you have gone to the other extreme.

Are your customers satisfied with the treatment they get on the handling of claims, for example, for damaged and lost goods? I have had a great number of complaints from small businessmen who say that the railways used to be the most prompt and the best at paying claims and they have now become worse than the trucks. Here is an example of what happens when you go to the other extreme of not serving the public with these kinds of stations.

**Mr. MacMillan:** I think one thing that certainly the Canadian National has done in the last 10 years is to examine claims much more closely than perhaps we did years ago, and this takes time. Also, all of the claims are not paid. There are many instances in which a claim is not properly against the railway and if that is the situation we do not pay. People who do not receive compensation for a claim are, of course, always upset about it.

● 1735

**Mr. Benjamin:** I quite appreciate that. I do not see how it is really possible.

**Mr. MacMillan:** Really what you are saying, and I think that one has to agree with you, is that there is not any substitute for personal attention. However, we quickly get into the situation of the ability of the transportation system to provide that degree of personalized attention.

**Mr. Benjamin:** In the case of your country stations, have you a criteria of earnings about whether or not they are kept open?

**Mr. MacMillan:** Yes, and so does the Board.

**Mr. Benjamin:** I believe you said earlier today or the other day you use outgoing revenue as the criteria rather than incoming revenue, or do you use the combination of the two?

[Interprétation]

croire qu'une agence centralisée qui peut comprendre un ou deux ou trois réseaux qui peuvent aller de trente à soixante milles chacun ou même plus, qu'on puisse offrir au public pour eux. Je ne puis croire que vous puissiez vraiment le faire, ni que vous l'avez réalisé en inaugurant ce service centralisé. Je suis d'accord que vous n'avez pas besoin d'ouvrir une agence tous les sept ou huit milles, mais il me semble que vous passez d'une extrémité à l'autre.

Est-ce que vos clients sont vraiment satisfaits du service relatif à leurs réclamations par exemple, pour des marchandises endommagées ou perdues. J'ai eu beaucoup de plaintes moi-même de la part de petits hommes d'affaires qui disent que les chemins de fer étaient ceux qui remboursaient le plus rapidement les plaintes et maintenant, ils sont pires que les entreprises de camionnage. Voici ce qui se produit lorsque vous allez à l'autre extrême, en ne desservant pas le public dans ces gares.

**M. MacMillan:** Je crois que le CN au moins fait une chose au cours des dix dernières années; il a étudié les réclamations beaucoup plus attentivement qu'il ne l'avait fait il y a quelques années et cela prend plus de temps. Toutes ces réclamations ne sont pas payées. Dans bien des cas, il y a des réclamations qui ne s'adressent pas vraiment aux chemins de fer, et alors on ne paie pas. Les gens qui ne reçoivent pas de compensation à la suite d'une réclamation sont naturellement de mauvaise humeur.

**M. Benjamin:** Je m'en rends compte, mais je ne vois pas comment cela soit vraiment possible.

**M. MacMillan:** Ce que vous dites, et je pense qu'on doit en convenir avec vous, c'est qu'il n'y a pas de substitut pour un service personnalisé. Nous aboutissons toutefois rapidement à la question de la capacité du système de transport d'assurer ce degré de service personnalisé.

**M. Benjamin:** Pour les gares de campagne, y a-t-il un critère des bénéfices pour déterminer si on les laisse ouvertes ou non?

**M. MacMillan:** Oui, ainsi que la Commission.

**M. Benjamin:** Je pense que vous avez dit plus tôt, aujourd'hui ou l'autre jour, que vous utilisiez les revenus de sortie comme critère au lieu du revenu d'arrivée ou vous servez-vous des deux à la fois?