

[Text]

**Mr. MacMillan:** I could not say, most of them, one way or the other, but we do have retraining opportunities for these people, and we encourage them to be retrained and to be relocated and continue in the service of the company. That is our policy.

**Mr. Benjamin:** Are your plans for the immediate future to close a large number of your station agencies?

**Mr. MacMillan:** Telegraph?

**Mr. Benjamin:** Yes, the station operators, branch line or main line.

**Mr. Vaughan:** Almost all central traffic is controlled now, is it not, on the main line. You may correct me if I am wrong. The major CTC installations are pretty well complete across the country.

**Mr. Bowra:** I think what is probably coming into play here is the extent to which we may be closing stations that are possibly seven or eight miles apart which previously handled small goods, express and so on. Now this is being handled out of centralized points. It has so far and it probably will continue to result in our making application to CTC to close out agencies.

**Mr. Benjamin:** Do you envisage CNR going into a similar operation of what your competitor calls "customer service centres" which are located in cities? People use this telephone number to call in and make rate inquiries, or claims, and so on.

**Mr. MacMillan:** We have had these for years; we call them master agencies. That program is very well advanced.

**An hon. Member:** In the West.

**Mr. MacMillan:** And in the East.

**Mr. Horner:** I would not agree with the last statement you made about them being very satisfactory.

**Mr. MacMillan:** I said "advanced"; I said the program was very well advanced.

**Mr. Horner:** I thought you said very satisfactory.

**Mr. Benjamin:** I must confess to my own prejudice in this having been an agent operator for 15 years, but I have a great deal of

[Interpretation]

**M. MacMillan:** Je ne saurais le dire, mais nous avons des occasions de recyclage pour ces personnes et nous les encourageons à suivre ces cours et d'être déplacés ailleurs pour continuer leur service au sein de la compagnie. Voilà notre politique.

**M. Benjamin:** Dans un avenir immédiat, prévoyez-vous de fermer un grand nombre de vos agences de gare?

**M. MacMillan:** Le service télégraphique?

**M. Benjamin:** Oui, les opérateurs de station des lignes d'embranchement ou des lignes principales.

**M. Vaughan:** Presque tout le trafic central est contrôlé maintenant, n'est-ce pas, sur les lignes principales. Vous pouvez apporter des rectifications si je me trompe. On a déjà presque fini toutes les grandes installations de la Commission canadienne des Transports, dans le pays.

**M. Bowra:** Ce qui entre en jeu actuellement, c'est le nombre de gares que nous allons fermer, qui se trouvaient peut-être à six ou sept milles de distance et qui s'occupaient des petits colis, des messageries et autres, travail qui sera fait dorénavant dans des endroits centralisés. On a commencé à le faire et l'on continuera à présenter à la Commission canadienne des transports des demandes pour fermer ces gares.

**M. Benjamin:** Est-ce que vous prévoyez que le CN inaugure une opération analogue à celle du Pacifique-Canadien, qu'on appelle les centres de service aux clients qui sont situés dans les villes. Les gens composent un numéro de téléphone et formulent des griefs, demandent des renseignements, les tarifs, et le reste.

**M. MacMillan:** Nous avons cela depuis des années, nous les appelons des agences maîtresses. Ce programme est très avancé déjà.

**Une voix:** Dans l'Ouest.

**M. MacMillan:** Et dans l'Est.

**M. Horner:** Je ne suis pas d'accord avec vous lorsque vous dites que c'est très satisfaisant.

**M. MacMillan:** J'ai dit "avancé", que le programme était assez avancé.

**M. Horner:** J'ai cru que vous aviez dit satisfaisant.

**M. Benjamin:** Je dois avouer mes préjugés à cet égard. J'ai été télégraphiste pendant quinze ans, et j'éprouve certaines difficultés à