

Société canadienne des postes—Loi

Une voix: Que le ministère se débarrasse de toutes ces machines.

M. Blenkarn: Mon ami dit que le ministère devrait se débarrasser de toutes ces machines. Je vais revenir là-dessus un peu plus tard.

Lorsque ce bill a été présenté pour la première fois, certains ont exprimé l'avis que la formule d'une société des postes était vouée à l'échec. Il s'agissait selon eux d'un moyen par lequel le ministre essaierait d'enterrer les problèmes derrière l'idée d'une société de la Couronne. Nous avons insisté au comité pour que des amendements soient apportés. De fait, des amendements ont été apportés à l'étape du rapport, qui visaient à accroître la responsabilité d'un ministère ou du gouvernement à l'égard de la société, c'est-à-dire à un niveau égal à celui du ministre des Postes. J'ignore si cette mesure permettra d'améliorer le service, car ce dernier laissait à désirer lorsque le ministre des Postes était responsable.

Je tiens à assurer à la population canadienne que nous, de ce côté-ci de la Chambre, avons fait en sorte que le ministre des Postes accepte cette responsabilité et que le gouverneur en conseil, le cabinet, continuent à assumer la responsabilité de la nomination des cadres, des directeurs et des vice-présidents des postes. Toutes les directives, y compris celles qui sont présentement gardées secrètes, seront rendues publiques afin que les postes travaillent au grand jour. C'est une bonne initiative. Nous nous attendons à ce que cette société fonctionne efficacement. Nous prévoyons une amélioration dans le service postal, qui permettra aux Canadiens de recevoir le service dont nos parents bénéficiaient et que nous recevions il y a 10, 15 ou 20 ans.

Les gens s'attendent à ce que le service s'améliore d'année en année. Or il n'a cessé d'empirer. Je ne crois pas cependant qu'il ne peut être pire qu'actuellement. Il faudra en revenir au genre de service auquel les gens s'attendaient quand on a adopté une loi stipulant que tout envoi posté devait parvenir à son destinataire dans les trois ou sept jours. Le délai était raisonnable et la livraison du courrier recommandé était presque assurée. Aujourd'hui, personne ne peut prétendre que si un envoi a été posté, son destinataire l'a nécessairement reçu. En fait, une des excuses de prédilection du client qui n'a pas encore payé sa facture est que le chèque a été posté. Si quelqu'un prétend avoir posté son chèque, comment ne pas accepter son explication, car fort probablement, la lettre a bel et bien été perdue. L'explication est très plausible et sans doute ce client ne faisait pas que vous conter des histoires.

● (2040)

Le ministère des Postes est accablé d'un certain nombre de problèmes. Certains de mes électeurs les attribuent à des conflits ouvriers. A mon avis, monsieur l'Orateur, ces problèmes se situent au niveau de la direction. Je ne connais pas une seule entreprise dont les grèves, les lockouts, et les conflits ouvriers ne soient pas imputables à ses dirigeants. La plupart des Canadiens qui travaillent au ministère des Postes sont de bons citoyens et citoyennes qui ne craignent pas de travailler dur. Ils veulent accomplir leur tâche et s'attendent à être dirigés et encouragés par leurs supérieurs hiérarchiques.

Les cadres doivent faire preuve de leadership, monsieur l'Orateur. Or le leadership dans le ministère des Postes est lamentable. La société se doit d'engager des cadres dynamiques et efficaces. Et cela jusqu'aux échelons inférieurs de la hiérarchie. Il y a lieu de remplacer certains des titulaires par d'autres qui pourront réorganiser le système. A défaut, la nouvelle société aura alors autant de chances de succès qu'une boule de neige a de chances de survivre par une chaude journée de juillet au milieu de la rue Rideau.

Certains ont parlé de griefs. Ce soir, le ministre des Postes, à propos de l'article 68 du projet de loi, a parlé des procédures de grief prévues. Nous ne devrions pas être en train de parler de griefs. Le fait que l'on compte en ce moment 65,000 griefs déposés, constitue une preuve de l'incompétence, de l'ineptie et de l'impéritie de la direction. Le ministre ne devrait pas se préoccuper de ces griefs; il devrait plutôt encourager ses employés à assurer un service avec la compétence qui, à une certaine époque, distinguait le ministère des Postes. Au lieu de cela, nous avons maintenant des problèmes.

Quelqu'un a parlé des machines il y a un instant. Je vis à Mississauga où se trouve le grand éléphant blanc que l'on appelle une machine à trier les colis. Cette machine détruit presque autant de colis qu'elle en trie. Ma secrétaire l'appelle un éléphant. Quand j'envoie des documents de mon bureau de la colline parlementaire à celui de ma circonscription, ils arrivent inmanquablement écrasés et abîmés. Même si l'emballage est très bien fait, on s'arrange toujours pour l'abîmer. En fait, nous portons le colis au bureau de poste de cet immeuble et nous demandons qu'on l'emballage avec soin pour nous. On le fait et le colis passe ensuite dans la machine. Elle fait du beau travail—elle l'écrase.

M. Beatty: Ils ont acheté la machine à Air Canada.

M. Blenkarn: Mon collègue dit qu'ils l'ont achetée à Air Canada. C'est probable. Quoi qu'il en soit, ils s'arrangent pour que le colis tombe des rouleaux ou se fasse piétiner. Selon un employé du bureau de poste de Gateway, les colis tombent d'une hauteur de neuf pieds, et s'ils sont marqués fragile, on saute dessus à pieds joints.

Il y a aussi eu des plaintes pour vol au service postal. Pourtant, un employé du bureau de poste de Gateway m'a dit qu'il n'y a pas autant de vols qu'on pourrait le penser. D'après lui, il peut arriver exceptionnellement que certains employés volent, mais la plupart des colis qui disparaissent ne sont pas volés. La poste prétend le contraire parce qu'on n'a rien trouvé de mieux pour s'excuser auprès des gens dont les colis ont été détruits. En réalité, les étrennes de Noël, les cadeaux de mariage ou d'anniversaire passent par la machine et se font aplatis. Comme on ne peut dire aux gens qu'ils ont été détruits, on leur dit qu'ils ont probablement été volés ou perdus. C'est ce qui se passe en fait, et il existe une équipe spéciale chargée de nettoyer le gâchis! En dépit des plaintes, on continue à se servir de la même machine et du même système au bureau de Gateway, à cause de l'ineptie, de l'incompétence et de l'incapacité de la direction et parce que le gouvernement s'est montré tout aussi incompétent et incapable. Il n'est pas allé jusqu'au fond du problème et n'a pas fait le nécessaire pour corriger la situation.