

[Text]

• 1625

The Chairman: Miss Nicholson. I think this would be your last question.

Miss Nicholson: If I may, I would like to change the subject to the question of customs officers acting as the primary line of inspection. There are four functions that they do now: health, immigration, agriculture and customs. As far as I know, we are the only country in the world to do it this way. While the system appears to work not badly, it really should not, on the face of it, because there are such obvious implications for staff training if the customs officer really is to be extremely knowledgeable in all those areas.

I would be interested to know how much consultation goes on with the other departments, if you are able to cost the amount of in-service staff training that is really attached to the customs officer trying to do four functions and if you are satisfied that this is the most effective method to continue on a cost-effective basis.

Miss Bégin: Mr. Chairman, before asking Mr. Peter Connell to answer, I would like to stress that we do everything to improve the quality of service. As to the fact that the customs officer has to play at least two major roles—that of immigration officer, really, and customs officer—in addition to roles for several other departments, we are making every effort to develop a customs and excise college.

Right now the primary inspection line is maybe the most visible function of *le douanier*, the customs officer, and for which he receives on-the-job training for a limited number of weeks because of a lack of facilities in the department. In other words, I think I am saying that we are aware that there is room for improvement in equipping the customs officer with the proper working tools he needs to perform the numerous roles that in the last years have been added to his main function.

This being said, you spoke of consultation with other departments for which we do perform these duties, and cost effectiveness. Mr. Connell, would you want to comment on that?

Mr. Connell: Mr. Chairman, it has now been a few years since the primary-inspection-line concept has been introduced, for example, in the major airports in the country. Prior to that, as Miss Nicholson is obviously aware, there was not only the customs officer but also the immigration officer and the Department of National Health and Welfare and in some cases the Department of Agriculture, each having his crack at the passenger who was entering Canada. I do not have the figures here at the moment, but the studies at that time certainly indicated that in terms of what I guess we could call cost effectiveness, the primary-inspection-line concept was very much cost effective. The number of man-years that were totally devoted to these four functions at airports was able to be reduced and as important, or perhaps more important, the number of questioners the traveller had to face was cut by 75 per cent. We think it has been a success. There have been some discussions with other departments, from time to time, about

[Interpretation]

Le président: Mademoiselle Nicholson je pense que ce devra être votre dernière question.

Mlle Nicholson: Permettez-moi de changer de sujet et de traiter de la question des douaniers servant la première ligne d'inspection. Ces douaniers s'occupent actuellement de quatre domaines, soit la santé, l'immigration, l'agriculture et les douanes. Pour autant que je sache, nous sommes le seul pays au monde à fonctionner de cette manière. Bien que le système semble fonctionner, en réalité, il ne le devrait pas, étant donné les exigences évidentes en matière de formation du personnel afin que le douanier dispose vraiment de connaissances approfondies dans tous ces domaines.

J'aimerais savoir dans quelle mesure il y a consultation avec les autres ministères? Êtes-vous en mesure de supporter le coût de la formation du personnel en cours d'emploi afin de permettre aux douaniers d'assumer leurs quatre fonctions? Trouvez-vous qu'il s'agisse là de la méthode la plus rentable?

Mlle Bégin: Monsieur le président, avant de demander à M. Peter Connell de répondre, j'aimerais souligner que nous faisons tout ce qu'il nous est possible de faire afin d'améliorer le service. Quant au fait que le douanier ait au moins deux rôles importants à jouer soit celui d'agent d'immigration et de douanier, outre ceux d'agent de plusieurs autres ministères, nous travaillons ardemment à l'élaboration d'un collège des douanes et accise.

Actuellement, le rôle de première ligne d'inspection est peut-être le plus évident des rôles du douanier; c'est pour s'acquitter de cette tâche qu'il est formé en cours d'emploi pendant un nombre limité de semaines, faute d'installations au ministère. Autrement dit, nous savons qu'en ce qui a trait au perfectionnement des douaniers, il faudra apporter certaines améliorations afin de leur permettre de s'acquitter des nombreuses tâches qui, ces dernières années, sont venues s'ajouter à leurs tâches principales.

Ensuite vous avez parlé de la rentabilité et des consultations avec les autres ministères pour lesquels nous nous acquitons de ces tâches. Monsieur Connell, voulez-vous bien répondre?

M. Connell: Monsieur le président, c'est depuis un bon nombre d'années que le concept de première ligne d'inspection est en vigueur, dans les grands aéroports canadiens, par exemple. Auparavant, et M^{lle} Nicholson le sait sans doute, le voyageur arrivant au Canada devait non seulement passer par un douanier mais également par un agent d'immigration, un agent du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social et parfois même un agent du ministère de l'Agriculture. Je ne dispose pas des chiffres précis actuellement, mais les études effectuées à l'époque ont certes montré qu'en ce qui a trait à ce que l'on pourrait appeler la rentabilité, le concept de première ligne d'inspection serait beaucoup plus rentable. Il a permis de réduire de beaucoup le nombre d'années-hommes entièrement consacrées à ces quatre fonctions dans les aéroports et, chose tout aussi importante sinon plus importante, de réduire de 75 p. 100 le nombre d'interrogeurs auxquels le voyageur devait répondre. Nous croyons que la nouvelle méthode a réussi. Il y