

Le sénateur Grosart: Je ne suis pas tellement impressionné moi-même par l'argument «compétence» dans notre système actuel, pour la simple raison, et toute personne qui a travaillé en publicité le sait, que vous pouvez avoir les plus grands experts du monde dans une agence de publicité, vous ne les garderez jamais très longtemps parce qu'ils viennent à manquer d'idées et de talent. Toute personne qui fait appel à une agence de publicité, pour ce que j'en sais, la surveille continuellement et, pour ne pas déprécier son travail, elle dira: «Nous allons essayer une autre agence pendant un certain temps.» C'est pourquoi je trouve dangereux d'être trop sûr de ses propres experts et je suis persuadé que vous en êtes conscient.

Le sénateur Croll: M. Smith, j'aimerais que vous jetiez un coup d'œil d'abord au tableau 1, puis au tableau 2, pour voir si vous pouvez répondre à ma question. Regardez d'abord London, car je connais bien la composition et la population de cette ville. Je note que le nombre des demandes d'information au comptoir est de l'ordre de 21,000 environ.

Regardez ensuite à Sudbury, où on en compte 14,000; passez ensuite à St. Catharines où vous en avez 25,000; et plus bas encore, vous avez Victoria. St. Catharines est pourtant beaucoup plus petite que London, Sudbury ou Victoria. Maintenant, notons pour les appels téléphoniques les chiffres suivants: London, 61,000, Sudbury 25,000, St. Catharines 49,000, Windsor 33,000 et Victoria 41,000. Il me semble qu'à St. Catharines, le nombre des demandes par téléphone et au comptoir est anormalement élevé. Pourquoi?

M. Smith: Probablement, pour plusieurs raisons, sénateur. Premièrement, parce que notre bureau est situé dans un secteur géographique relativement restreint, à forte concentration d'habitants. Il y est donc plus facile de passer au bureau qu'à Sudbury ou Victoria. Autre raison possible: le programme spécial de dégrèvement sur l'impôt foncier, lancé par le gouvernement ontarien l'an dernier. Certains de nos bureaux ontariens ont reçu beaucoup plus de demandes d'information que celui de Victoria, par exemple.

Le sénateur Croll: Mais ces considérations seraient également valables pour Sudbury, où la population est la même qu'à St. Catharines.

M. Smith: Je crois que la réponse tient en partie au secteur géographique. La population déservie par ce bureau régional est beaucoup plus concentrée que celle de Sudbury dont les habitants sont dissimulés sur un vaste territoire, et résident souvent très loin du bureau.

Le sénateur Croll: Voulez-vous dire que la situation géographique du bureau fait toute la différence?

M. Smith: Pour ce qui est du nombre de personne qui peut se rendre au bureau, oui, monsieur.

Le sénateur Croll: Alors, pour une ville comme Sudbury, où la population est concentrée à l'intérieur de la ville elle-même plutôt qu'à Copper Cliff, maintenez-vous l'importance de la situation et de l'emplacement du bureau?

M. Smith: Nos bureaux sont établis depuis un bon nombre d'années, bien sûr, dans ces villes. Dans cer-

tains cas, à Sudbury, par exemple, ils doivent absolument déservir un vaste territoire.

Le sénateur Croll: Bon, mais revenons aux appels téléphoniques, pour lesquels ce facteur ne peut jouer tellement. Le tableau 2, par exemple, montre qu'à London le nombre des appels téléphoniques est très élevé ainsi qu'à Sudbury—presque le double pour l'année. St. Catharines vient en tête à nouveau, ainsi que cette chère vieille Victoria, où on pourrait croire que tout le monde sait presque tout maintenant. Cela n'a rien à voir avec la situation géographique; alors comment pouvez-vous expliquer que vous recevez un plus grand nombre de demandes de renseignements dans les petites villes?

M. Smith: Nos demandes par téléphone l'an dernier ont été partout très nombreuses.

Le sénateur Croll: Oui, et je suis très content qu'on vous appelle pour vous demander des renseignements, mais ce qui m'ennuie, c'est pourquoi il y en a tant à London et à St. Catharines par rapport à d'autres villes? Y a-t-il une raison particulière à cela?

M. Smith: A part le fait qu'il y ait une population différente pour chaque bureau de district, je n'en vois pas.

Le sénateur Croll: A mon avis, St. Catharines et Sudbury ont à peu près le même type de population; INCO est présent dans les deux, toutes les deux s'intéressent aux activités minières et pourtant, leurs chiffres varient considérablement.

Le sénateur Grosart: Puis-je vous poser une autre question à ce sujet?

Le sénateur Croll: Certainement.

Le sénateur Grosart: Pourquoi, par exemple, Belleville devrait-elle recevoir 18,000 appels Zénith et Montréal, 5,000 seulement?

Le sénateur Croll: Ce qui pousse encore plus loin ma question.

Le président: Il serait également intéressant de savoir comment les appels Zénith parviennent dans certaines villes comme Montréal, Vancouver ou Québec, et pourquoi une telle quantité à Belleville. Le bureau de Belleville doit passer son temps à répondre au téléphone.

M. Smith: Le système Zénith permet d'appeler n'importe où au Canada et d'être automatiquement relié avec le bureau de district approprié. Montréal est une très vaste région métropolitaine où la majorité des habitants peut appeler en se servant du réseau local sans avoir recours au système Zénith.

Le président: Mais si vous demandez la ligne Zénith pour la région de Gaspé, par exemple, avec quel bureau êtes-vous relié?

M. Smith: Je crois que ce serait à Québec.

Le président: Et le même numéro vaut partout au Canada?

M. Smith: Oui.

Le président: Et vous êtes automatiquement relié à votre bureau local?