

**Des voix:** Non.

**M. l'Orateur adjoint:** Il n'y a pas consentement unanime.

[Français]

**L'hon. André Ouellet (ministre des Postes):** Monsieur l'Orateur, je suis redevable à l'honorable député de Brandon-Souris (M. Dinsdale) de soulever la question des postes aujourd'hui, parce que cela me permet de prononcer à la Chambre mon premier discours en tant que ministre des postes.

J'ai eu l'occasion, à maintes reprises depuis décembre dernier, de parler de problèmes qui ont trait aux Postes, soit en répondant à des questions, à l'occasion de la période des questions orales, soit en intervenant à l'occasion de ce qu'on appelle le «late show». Mais c'est pour moi la première occasion de parler en tant que ministre, et je veux en profiter pour dire combien souvent j'ai eu l'occasion, grâce aux visites que j'ai effectuées à travers le pays, de constater le dévouement et la compétence de tous les employés des Postes à travers le pays. J'ai constaté ce dévouement et cette compétence aussi bien au niveau national que dans les régions du pays où des milliers de Canadiens travaillent, souvent dans des conditions difficiles, pour assurer aux Canadiens le meilleur service postal possible. Et il me fait plaisir de souligner aujourd'hui, à l'occasion de ce premier discours, que dans la plupart des cas, j'ai rencontré et j'ai eu l'occasion de discuter avec des gens qui sont fiers de travailler au ministère des Postes, qui sont malheureux de voir que souvent on critique de façon irréfléchie ou irrationnelle le fonctionnement du ministère des Postes, et de constater que, dans bien des cas, on ne comprend pas la complexité et les difficultés d'un tel service postal.

● (1430)

Monsieur l'Orateur, j'ai lu, comme les autres députés, la motion présentée aujourd'hui par l'honorable député de Brandon-Souris, qui impute au ministère des Postes une telle quantité de péchés, tant par action que par omission, que je n'ai pu faire autrement que de me rappeler le film à succès «Play it again, Sam».

Est-il besoin de dire, monsieur l'Orateur, que la sommation de l'honorable député n'est qu'un autre des lointains échos d'une série de sommations que présente périodiquement, depuis plusieurs années en fait, le ministère des Postes lui-même, car tous ceux qui s'intéressent aux postes canadiennes se rendent compte qu'une institution centenaire comme celle des Postes doit absolument se moderniser. Chaque administration postale du monde doit d'ailleurs faire face aux mêmes problèmes. L'augmentation du volume du courrier, les installations, le système même, qui est tombé en désuétude, l'agitation sociale et les déficits toujours croissants, contribuent à diminuer la qualité du service et à nous attirer les foudres de la critique.

Mais ce qui est important, monsieur l'Orateur, c'est que les Postes canadiennes se sont mises à l'œuvre avec énergie en vue de corriger la situation et font tout en leur pouvoir pour que les Canadiens puissent de nouveau profiter d'un service postal dont ils pourront être fiers à juste titre.

Deux voies, en fait, s'offrent à nous: d'une part, le ministère des Postes peut ne pas apporter de changements fondamentaux à son organisation. Et alors, la qualité du service qu'il offre au public ira en se détériorant, et son déficit annuel atteindra sûrement 500 millions de dollars au début des années 80. D'autre part, le ministère peut se

#### Bureau de poste

fixer un but qui, bien sûr, ne sera pas facile à atteindre, quel que soit son plan d'action, mais devenir un organisme stable et moderne qui rendra au peuple canadien un service essentiel, et ce, à un prix raisonnable, tout en fournissant des conditions de travail intéressantes pour ses employés.

Monsieur l'Orateur, je peux assurer la Chambre que les Postes canadiennes ont opté pour la deuxième solution et qu'elles sont en voie de devenir, malgré les propos de certains députés de l'opposition, un organisme moderne et dynamique. D'ailleurs, la liste des changements prévus à cette fin est aussi importante et impressionnante que longue. Dans son effort en vue de rendre le service postal plus efficace, le ministère s'est penché sur le courrier de première classe, qui représente plus de la moitié des cinq milliards d'envois qui sont manutentionnés chaque année au pays.

Nous avons d'abord instauré un programme de poste garantie qui s'applique au courrier de première classe. L'efficacité de ce service, pour ce qui est de la distribution du courrier le lendemain de sa mise à la poste, a maintenant atteint un chiffre de 95 p. 100, et tout récemment encore, j'ai lu, comme tous les Canadiens ont pu le faire d'ailleurs, dans un journal de fin de semaine, les conclusions d'une enquête indépendante qui avait été menée par un journal canadien, et qui prouvait hors de tout doute l'efficacité du service de poste garantie, laquelle est d'au delà 95 p. 100.

Il me fait plaisir d'annoncer à la Chambre qu'à partir de lundi prochain ce service de poste garantie comprendra non seulement le service que nous offrons présentement au niveau national et au niveau régional, mais une troisième et dernière catégorie, soit le courrier du rayon local.

C'est donc dire que nous essayons, par ce service de poste garantie, d'assurer à tous les Canadiens, dans une soixantaine de villes du pays, un service dans les 24 heures. Et afin d'appuyer ce service de poste garantie, nous avons établi un programme de surveillance de la qualité du service. Ce programme nous donne des chiffres extrêmement intéressants. En réponse à une question posée par un député de l'Alberta, hier, à la Chambre, j'ai parlé du service dans la province d'Alberta. Puisqu'une motion a été présentée par l'honorable député de Brandon-Souris, de la province du Manitoba...

**Des voix:** Il n'est même pas là.

**M. Ouellet:** Certains de mes collègues disent que l'honorable député n'est pas à la Chambre. Lorsqu'il a commenté ces remarques, ce matin, l'honorable député de Brandon-Souris nous a dit qu'une multitude de députés de l'autre côté de la Chambre voulaient prendre part à ce débat. Je me dis que si l'efficacité du service postal est proportionnelle au nombre d'abstentions de l'autre côté de la Chambre, je suis convaincu que nous avons un excellent service postal.

Je voulais donc dire, monsieur l'Orateur, que notre service de poste garantie dans la province du Manitoba, qui représente l'honorable député de Brandon-Souris qui a présenté cette motion, est le suivant. Pour notre service national, c'est-à-dire pour les lettres qui vont dans l'ensemble du pays, nous avons atteint un niveau d'efficacité, pour la période se terminant le 25 mai—et je demanderais aux députés de bien écouter—de 100 p. 100; en ce qui a trait au service régional, le niveau est de 99 p. 100, et en ce qui a trait au service local, de 98 p. 100.

Il est clair, monsieur l'Orateur, que le ministère prend une foule de mesures pour améliorer le service. Il est sûr