

[Text]

Mr. Allmand: This is all, Mr. Chairman.

The Chairman: Okay. Thank you, Mr. Allmand. Are you ready, Mr. Howie.

Mr. Howie: Yes. Thank you very much, Mr. Chairman. I have just one question and I hope it has not been asked. I want to thank you for coming, Dr. Pal, and I apologize for being a little late. We have some transportation problems in the Maritimes.

Both the majority and minority reports of the Forget commission stressed the need for a better, more effective method of getting program information to the claimants. Do you agree—and I gather from your notes here you do—and if so, how would you implement such a plan? We have a lot of people coming in seeking benefits who do not seem to know the rules, and the rules always seem to be changing. We have a lot of people coming to our constituency office who are really involved in communications problems. The act is written as a legal statute. We do have some provincial acts that are written in popular language, such as the Motor Vehicle Act in New Brunswick, which is easily understood by lay people. I am wondering, from your experience, what your views are on the subject.

Prof. Pal: As I briefly indicated earlier, I think part of the difficulty in communicating more effectively with claimants is that the program has grown very complex over the years with all of these additions. One major step towards enabling the commission to provide better and clearer information to make the thing more intelligible to people is perhaps to have a larger goal of redeploying aspects of the program.

It is not as though the program so sufficiently simple as it currently stands that it is simply a matter of rewriting the guidebooks. It seems to me the program is so inherently complicated and complex now that even the best efforts at communicating all of these aspects to beneficiaries and claimants would run into trouble. So one major step to deal with the communication problem is to simplify the program.

In defence of the Forget report, I think it is a good idea. I think it is one of the goals it had. Simplification of the program enables people to deal with it more effectively and to understand its various components.

In addition I think the possibility would be to include in the legislation some statement of purpose, a kind of preamble, if you will, on what the unemployment insurance program is supposed to achieve. It could perhaps include something about the relationship of beneficiaries to the program and a clear statement in legislation about the rights they have with respect to this.

• 1040

The commission may be faulted for many things; but in many respects, it is faithful to its legislation. The legislation is complicated and difficult and has to be flushed out with regulations; however, on the whole, it is faithful to the legislation. If the legislation embodies a statement of principle,

[Translation]

M. Allmand: C'est tout, monsieur le président.

Le président: Bien. Merci, monsieur Allmand. Êtes-vous prêt, monsieur Howie?

M. Howie: Oui. Merci beaucoup, monsieur le président. J'ai une seule question et j'espère qu'elle n'a pas déjà été posée. Je tiens à vous remercier d'être venu, monsieur Pal, et je vous prie de m'excuser pour mon léger retard. Nous avons quelques petits problèmes de transport dans les Maritimes.

Les rapports majoritaire et minoritaire de la commission Forget insistent tous sur la nécessité d'une méthode plus efficace pour renseigner les requérants sur le programme. Êtes-vous d'accord—à en juger d'après vos notes, vous l'êtes—si c'est le cas, comment appliqueriez-vous un tel plan? Des tas de gens qui demandent à bénéficier des prestations ne paraissent pas connaître les règles qui, d'ailleurs, semblent changer constamment. Au bureau de notre circonscription, nous accueillons beaucoup de visiteurs qui ont de sérieux problèmes de communication. La loi est écrite en langage juridique. Certes, nous avons des lois provinciales écrites en langage populaire, telles que la Loi sur les véhicules à moteur du Nouveau-Brunswick, qui est facile à comprendre pour les profanes. J'aimerais savoir ce que vous pensez de la question, compte tenu de votre expérience.

M. Pal: Comme je l'ai brièvement indiqué tout à l'heure, je crois que la difficulté d'une communication plus efficace avec les requérants tient en partie au fait qu'au fil des années, le régime est devenu très complexe à cause de tous ces ajouts. Un bon moyen pour la Commission de fournir des renseignements plus clairs et de meilleure qualité afin de rendre les choses plus intelligibles, serait peut-être de se fixer pour objectif plus général le redéploiement de certains éléments du régime.

Le régime actuel n'est pas si simple qu'il suffirait de réécrire les guides à l'intention des usagers. Il me semble si intrinsèquement compliqué qu'avec la meilleure volonté du monde, il est difficile d'en bien faire comprendre tous les éléments aux bénéficiaires et aux demandeurs. Un des meilleurs moyens de régler le problème de communication est donc de simplifier le programme.

À la décharge du rapport Forget, je dirai que c'est une bonne idée. C'était là, je crois, un de ses objectifs. La simplification du régime permet aux gens de l'utiliser plus efficacement et d'en comprendre les diverses composantes.

Je crois, en outre, qu'il serait possible d'inclure dans la législation un énoncé de principe, une sorte de préambule, si vous voulez, qui expliquerait les résultats que le régime d'assurance-chômage est censé atteindre. Il pourrait, par exemple, y avoir quelque chose sur les rapports entre les bénéficiaires et le régime ainsi qu'un énoncé précis des droits des bénéficiaires à cet égard.

On peut reprocher beaucoup de choses à la Commission, mais à bien des égards, elle est fidèle à la loi qui la régit. Cette loi est compliquée et difficile et a besoin d'être étoffée par des règlements; il n'en reste pas moins que, dans l'ensemble, la Commission lui est fidèle. Si cette loi comportait un énoncé de