

## [Texte]

Canadiens et les Canadiennes à avoir confiance dans l'administration du régime.

L'autre dimension qui sape l'efficacité est celle des délais. Nous parlons de ce que nous connaissons plus intimement, c'est-à-dire les délais dans la région métropolitaine de Montréal. Les délais administratifs sont connus et sont inacceptables. Quant aux délais d'appel, ils sont extrêmement longs lorsqu'il s'agit d'accéder au juge arbitre à la Cour canadienne de l'impôt ou encore au sous-ministre du Revenu national en matière d'assurabilité. La capacité de ces divers paliers d'appel à générer des juges francophones pour les prestataires de certaines régions ne fait que prolonger les délais d'appel. Nous ne disons pas que ces problèmes doivent faire l'objet de changements législatifs majeurs, mais que nous ne doutons pas que, du côté administratif, il puisse y avoir une logistique qui permettrait aux prestataires de certaines régions du Canada d'attendre moins longtemps avant d'être entendus devant un tribunal d'appel. Il ne faut pas oublier, quant à la majorité des dispositions de la loi, que chaque délai d'attente signifie que le prestataire ne bénéficie pas de prestations durant cette période.

Une autre illustration de l'inefficacité, c'est l'erreur administrative. Dans un régime où les Canadiens prétendent avoir des droits acquis, comment accepter que la Commission puisse avoir le droit de se faire rembourser pour ses propres erreurs? Il nous apparaît que cette mesure est inacceptable. On comprend cependant pourquoi elle existe. C'est qu'au point de vue statistique, moins de 5 p. 100 des prestataires bénéficient de trop-payés parce qu'ils ont mal complété des déclarations ou omis de les faire. On comprendra l'impact financier de cette mesure qui fait que la Commission peut se faire rembourser pour ses propres erreurs.

• 0955

Il n'en demeure pas moins que la Commission a des obligations d'efficacité, elle aussi. Nous concevons difficilement qu'en toute occasion, ce soit les prestataires qui soient pénalisés pour cette difficulté qu'a la Commission à ne pas commettre des erreurs très coûteuses.

Cela nous amène à parler directement des trop-payés, des pénalités, de tout le régime statutaire, des infractions et des erreurs et remboursements administratifs.

La Commission se fait rembourser les trop-payés essentiellement à l'aide du mode de recouvrement suivant: elle retient éventuellement, à l'acquis de prestations, des prestations ou des sommes déjà payées en trop. Cette méthode, compte tenu du fait que les erreurs sont généralement celles de la Commission, nous apparaît abusive, parce qu'elle est appliquée sans tenir compte de la capacité des prestataires de renoncer à leurs prestations. Ils n'ont pas le choix d'ailleurs, car c'est un mécanisme automatique. Il nous apparaît qu'il devrait y avoir une gradation dans les montants et les moyens que la Commission aurait le droit, et non la discrétion, d'utiliser lorsqu'il s'agit de se faire rembourser.

Un dernier commentaire sur les poursuites. Nous avons constaté, à l'analyse des statistiques, que les prestataires sont plus souvent poursuivis que les employeurs et que, dans un cas comme dans l'autre, le nombre de poursuites n'est absolument

## [Traduction]

only instil in Canadians greater confidence in the administration of the plan.

The other problem which undermines the effectiveness of the plan is the problem of delays. And here we refer specifically to delays in the metropolitan Montreal region, as we are well aware of the situation there. Administrative delays there are well known and completely unacceptable. As far as delays relating to appeals are concerned, again, they are very lengthy when it is a question of access to an umpire of the Canadian tax court or to the deputy minister of National Revenue on a problem relating to insurability. The availability of francophone umpires at these various levels of appeal is a problem that only worsens the delays for claimants in specific regions. We are not saying that these problems should necessarily give rise to major legislative changes, but we have no doubt that there must be some administrative means of reducing the length of time claimants in certain areas of Canada must wait to have their appeals heard. We must remember, as far as the majority of the Act's provisions are concerned, that each delay means the claimant is not receiving benefits during that period.

Another illustration of the inefficiency of the plan's administration is administrative error. In a system where Canadians claim to have established rights, how can one agree that the commission is entitled to reimbursement for its own errors? That seems unacceptable to us. But it is understandable why such a provision exists. It is because, statistically, less than 5% of beneficiaries are overpaid because they have wrongly completed the declarations or omitted to do so. One can understand the financial impact of this measure, which allows the commission to be refunded for its own mistakes.

Nevertheless, the commission is still required to be efficient. Why should beneficiaries always be penalized for the commission's tendency to commit very costly mistakes.

This leads us to talk directly about overpayments, penalties, the whole statutory system, infractions, and administrative errors and reimbursements.

Basically, the commission is reimbursed for overpayments in the following way: it withholds benefits or deducts overpayments from benefits. In view of the fact that the errors are usually the fault of the commission, this method seems wrong to us, because it does not take into account the beneficiaries' need for their benefits. Furthermore, they do not have a say in the matter because the mechanism is automatic. It seems to us that the amounts and the methods the commission has the right, and not the discretion, to use in order to be reimbursed, should be graduated.

A final comment on prosecution. On analysing the statistics, we noticed that beneficiaries are prosecuted more often than employers and that in both cases, the number of prosecutions is quite insignificant. Prosecutions account for less than 1% of