

[Text]

We currently serve about four million unemployment insurance clients each year, and I am sure each of the members here know some claimants who perhaps haven't been treated as well as they would like to be treated. We aren't perfect yet, but on balance we try to make sure that our clients are treated promptly and as humanely as possible.

To make doubly sure that all of our claimants, not only now but in the future, are being treated adequately and with the best service possible, we are going to give additional training to all our employees across the department. We want to make sure that whenever Parliament deals with this legislation our employees understand these new provisions. We also want to make sure that all the claimants are dealt with humanely and considerately, particularly in the cases of harassment. We know that this was an issue with the public at large and with Parliament, how people like that would be affected. We are going to make doubly sure that our staff deals with those cases in the best way possible.

I know that this committee and Parliament may want to change some of these provisions that are being considered and so on, but whatever this committee and Parliament come up with, you have our commitment that we are going to try implement all these changes as effectively and as humanely and as considerately as we possibly can.

Those are my opening comments, Mr. Chairman. Naturally I will be around, and so will my colleagues, for questions and answers.

I would like to refer to a large grey book that has just been tabled, I believe, with all the members of the committee. You can see in the table of contents that we provided some information that we think will be helpful to the committee members over the next number of days when you are reviewing this proposed legislation. It has a section that describes the history of the unemployment insurance count. It starts off in 1939. When I saw that, I said that I was glad we didn't start off about two million years ago. The program is well over 50 years old and we've had a lot of experience managing it. That section talks about some of the major changes that have taken place over the last 40 to 50 years.

Then there is a copy of the bill itself, which I believe members already have. There is a clause-by-clause description as to what each is for, section 3. It explains what the intention of each clause is and the background behind the clauses.

Then we have a series of explanatory notes on what we think might be some of the key issues that members might be interested in, for example, on the premium holiday, on the various reason why people are allowed to quit for just cause, which is section 4(e), and various other areas.

There is also a reference to an exchange of letters between the minister and myself. The minister wrote me a week or so ago, reminding us of the necessity to implement this legislation as effectively as possible, as I have referred to just a few minutes ago. Tomorrow or Wednesday, I will be responding to him, as to how we will make sure that all our employees work on this bill whenever it is passed effectively.

[Translation]

À l'heure actuelle, nous servons chaque année environ quatre millions de chômeurs et je suis certain que chacun d'entre vous connaît des exemples de chômeurs qui n'ont peut-être pas été traités aussi bien qu'ils auraient aimé l'être. Nous ne sommes pas parfaits, mais dans l'ensemble, nous faisons en sorte que nos clients soient traités aussi promptement et humainement que possible.

Pour être doublement assurés que tous nos prestataires, non seulement ceux d'aujourd'hui mais ceux de demain, sont et seront traités de la meilleure manière possible, nous entendons donner une formation complémentaire à tous nos employés. Nous voulons être certains que chaque fois que le Parlement jugera bon de modifier cette loi, nos employés en comprennent immédiatement les implications. Nous voulons également être certains que tous les prestataires sont traités de manière humaine et compatissante, surtout dans les cas de harcèlement. Nous savons que c'est ce que réclament le Parlement et l'opinion publique. Nous allons tout faire pour que notre personnel s'occupe de ces dossiers de la meilleure manière possible.

Je sais que votre comité et le Parlement voudront peut-être modifier certaines des nouvelles dispositions proposées, mais quelle que soit la décision que vous prendrez, soyez assurés que nous essaierons d'appliquer ces changements de la manière la plus efficace, la plus humaine et la plus compatissante que nous le pourrions.

C'est tout ce que j'avais à dire pour le moment, monsieur le président. Bien entendu, je serai là ainsi que mes collègues, pour répondre à vos questions.

J'aimerais que vous ouvriez le gros classeur gris qui vient de vous être distribué. Comme vous pouvez le voir à la table des matières, nous vous fournissons des renseignements qui selon nous devraient vous être utiles au cours de vos délibérations. Il y a un chapitre consacré à l'histoire de la caisse d'assurance-chômage. Elle remonte à 1939. Quand j'ai vu cette date, je me suis estimé heureux que nous n'ayons pas créé cette caisse il y a deux millions d'années. Ce programme a plus de 50 ans et nous ne manquons pas d'expérience au niveau de sa gestion. Ce chapitre cite les principaux changements qui ont eu lieu au cours des 40 à 50 dernières années.

Ensuite il y a une copie du projet de loi lui-même que vous avez sûrement déjà. Le chapitre 3 est une étude article par article des intentions et des raisons.

Il y a ensuite une série de notes explicatives sur certaines des questions clés qui, selon nous, pourraient intéresser les députés, par exemple: les dispenses de cotisation, les différents motifs valables autorisant les départs volontaires, l'article 4e) et bien d'autres.

Il y a aussi l'échange de correspondance que j'ai eu avec le ministre. Le ministre m'a écrit il y a environ une semaine nous rappelant la nécessité d'appliquer cette loi de manière aussi efficace que possible comme je vous l'ai moi-même dit il y a quelques instants. Demain ou mercredi, je lui répondrai pour l'informer de la manière dont nous nous assurerons que tous nos employés appliquent les nouvelles modalités de ce projet de loi dès qu'il aura été adopté.