

*Assurance-chômage—Loi*

à ce poste et même de lui indiquer le nom de l'employeur. Notre chômeur a donc cherché dans les pages jaunes et a appelé partout jusqu'à ce qu'il trouve son homme et il a obtenu l'emploi.

Il y a aussi le cas d'un homme qui était mécanicien de machines fixes de son métier, mais qui avançait en âge. Il n'avait occupé son dernier emploi que peu de temps lorsqu'il était tombé malade et avait dû se faire hospitaliser. Une fois rétabli, il a cherché du travail. Il était désespéré parce qu'il n'est pas le genre à rester oisif. Au bureau de la CAC, il a vu une petite annonce de plongeur. Il a dit qu'il ferait n'importe quoi, même être laveur de vaisselle. L'employé lui a demandé s'il avait de l'expérience. Il a répondu qu'il était marié depuis 40 ans ce à quoi l'employé a répondu: «Cela ne vous donne pas d'expérience et je ne peux pas vous donner ce poste.»

J'entends le ministre de la Santé nationale et du Bien-être social (M<sup>me</sup> Bégin) déclarer que les hommes ne sont pas faits pour faire la vaisselle, monsieur l'Orateur.

**Une voix:** Sexiste!

**M. Kempling:** Sur ces entrefaites, ce monsieur a appelé tous les restaurants figurant dans les pages jaunes de l'annuaire jusqu'à ce qu'il trouve celui qui cherchait un plongeur. Il a finalement eu l'emploi.

L'autre difficulté concerne les ordinateurs, monsieur l'Orateur. Chaque fois que quelque chose ne va pas à la CAC, on dit que c'est la faute à l'ordinateur. Si un prestataire touche un montant excédentaire, c'est la faute de l'ordinateur. Quand quelqu'un reçoit un paiement en trop, c'est la faute de l'ordinateur. Quand quelqu'un reçoit une lettre désagréable, c'est la faute de l'ordinateur.

● (2130)

Voici le cas d'une dame qui a laissé tomber son patron parce qu'elle s'était disputée avec lui. C'était son droit. Elle a donc quitté et demandé l'assurance-chômage. Le bureau de l'assurance-chômage lui a répondu qu'elle avait eu tort de quitter son emploi et que cela la pénaliserait, qu'il lui faudrait attendre tant de semaines avant d'avoir droit aux prestations. Elle a répondu qu'elle comprenait. Entretemps elle s'est cherché du travail. C'était une femme assez énergique et en l'espace de quelques jours elle a trouvé un nouvel emploi. A partir de ce moment elle a commencé à recevoir des tonnes de papier de l'assurance-chômage. Elle a essayé de parler au préposé qui signait cette correspondance sans réussir à l'avoir au bout du fil. Elle a quand même dit qu'elle ne voulait plus recevoir ces lettres parce que ayant trouvé un emploi elle n'avait pas besoin de prestations. Elle leur a dit qu'ils ne lui avaient pas envoyé d'argent, et que de l'argent elle n'en avait pas besoin. Et elle leur a dit de ne pas lui envoyer d'autre courrier. C'est à peine croyable.

D'abord elle reçoit un avis l'informant qu'elle avait eu tort de quitter son emploi et que pour cette raison elle ne toucherait pas une partie de ses prestations. Puis un nouvel avis pour lui dire qu'étant classée comme employée de bureau et ne travaillant plus, elle devait au moins se mettre en rapport avec 15 employeurs par semaine pour être jugée admissible aux prestations de l'assurance-chômage. Ensuite une lettre lui demande de rembourser l'argent qu'elle n'a pas touché. Chaque fois qu'elle reçoit une de ces lettres, elle téléphone au bureau pour dire qu'elle n'a pas touché d'argent. Elle leur dit qu'ils ne lui ont pas envoyé un sou, et qu'ils n'ont pas à lui demander de

rembourser de l'argent qu'elle n'a pas reçu. Puis nouvelle lettre l'informant que parce qu'elle ne s'est pas présentée le 24 juillet à 10 h 45, le versement de ses prestations va être suspendu. Encore une fois elle leur dit qu'elle n'a rien reçu et leur demande comment il peut y avoir suspension. Et cela continue jusqu'au moment où à force d'appels téléphoniques elle finit par obtenir qu'on lui fiche la paix. Tout cela, bien sûr, c'est la faute de l'ordinateur.

L'affaire sans doute la plus fameuse, c'est celle du type qui avait trois dossiers à l'assurance-chômage. Quelle salade! Il téléphonait au bureau de l'assurance-chômage pour l'informer qu'il n'avait pas touché de prestations. On lui a demandé d'attendre, qu'on allait sortir son dossier, ce qui fut fait, et on lui répondit ensuite qu'il n'avait pas droit aux prestations. Cet homme a alors rétorqué à l'agent du bureau d'assurance-chômage qu'il avait été en chômage pendant telle et telle période, qu'il avait versé ses cotisations pendant tant de temps, qu'il était architecte, qu'il cherchait un travail, et le reste. Le bureau de l'assurance-chômage lui a répondu que l'on vérifierait ces données et qu'on lui répondrait plus tard.

L'architecte rappela le bureau et cette fois on lui trouva un deuxième dossier d'après lequel cet homme devait de l'argent à l'assurance-chômage. Premièrement, l'architecte n'avait pas touché de prestations, et pourtant il devait de l'argent à l'assurance-chômage.

Croyez-le ou non, un troisième dossier a été trouvé à son nom et d'après ce dossier l'architecte avait droit aux prestations, mais il y avait eu confusion dans l'ordinateur et l'on espérait que la situation serait tirée au clair le 15 du mois suivant. Finalement, je me suis rendu au bureau d'assurance-chômage, j'ai fait une petite scène et par la suite une enquête a été instituée. Comme conséquence, trois dossiers au nom de cet architecte en chômage ont abouti sur le bureau du directeur.

Ce sont là des choses qui se produisent dans notre bureaucratie. Ce que je veux signaler ici et le message que je tiens à transmettre au ministre est le suivant: l'attitude de certains employés devrait faire l'objet d'une étude et, à ce titre, je crois que l'on devrait commencer par les cadres supérieurs. Ainsi, nous pourrions voir d'où viennent les directives. S'agit-il de directives ou d'une absence de directives? Les fonctionnaires sont-ils incités à harceler les chômeurs comme c'est souvent le cas, ou le système est-il tellement peu discipliné que les employés peuvent faire ce qu'ils veulent?

Beaucoup de critiques entendues contre la Commission d'assurance-chômage résultent du comportement de quelques centaines de fonctionnaires en poste dans certaines régions urbaines du Canada. Ce sont ces personnes qui ont suscité le plus gros de ces critiques contre la Commission d'assurance-chômage du Canada. Tout le monde parle des abus que l'on fait du régime.

Je serais bien naïf de croire le contraire. Je pense aussi que ces abus sont très peu nombreux comparativement au nombre total de prestataires. Lorsque des gens viennent m'en parler, je leur demande toujours de me donner un exemple ou un nom. Ces gens connaissent plusieurs cas, mais ils ne peuvent jamais me donner de nom. Ils me répondent habituellement qu'ils ont entendu parler de ces abus par quelqu'un d'autre qui lui-même l'a appris ailleurs. Nous savons tous qu'il y a des abus, mais je crois qu'en général dans tout le pays, en particulier lorsqu'on étudie toute la question, ils sont très peu nombreux.