

[Texte]

• 1020

Mr. Oostrom: Everyone agrees that more information should be available to the employees or the claimants, but can you think of other ways to make this information available to the claimants? Right now is it done in too complicated a manner that no one understands? What makes you think a Crown Corporation will do it any better?

Prof. Pal: I would stress that my suggestion, or recommendation, for the establishment of great autonomy is linked to a redeployment of program aspects. If that is taken as given, then a large number of the current complexities in the program would be removed. Many programs that have to do with income security, labour market goals, job creation—these would be redirected in other areas. So immediately those complexities would be removed, presumably there would be some lessening of the burden on the commission personnel themselves in dealing with the public.

I think a number of things need to be tackled. First of all there is the training of commission staff and their treatment of the public. Currently there is a culture within the administrative culture in the commission that sees beneficiaries or claimants in a somewhat suspicious light. One of the unrecognized virtues of returning to something more closely attuned to an insurance program is that it re-establishes the viability of people walking in and demanding or claiming that they do have a right to this program—a clear, undisputed right that they themselves can understand. As the legislation stands it is so complicated, and there are so many special categories, that people can come in and not feel that they do have this clearly established and understood right.

In redesigning the program there may then be some virtue in changing the organizational culture of the commission, so that claimants are seen in a somewhat less suspicious light. That would be one aspect that could be worked on.

The information packages, as I understand them, that currently go out to claimants leave something to be desired in terms of their completeness and their review of the different program aspects, so this is something else that could be done with some profit, in order to give people clarity about what their benefits actually are.

Mr. Oostrom: Most of the complaints I get in the riding involve lack of information and discourtesy. Some people feel that the Canada Employment Centre people should help people with appeals.

You mentioned an ombudsman. Is that the only way out or do you think in the future, if it is a Crown Corporation, they will be able to help appellants better?

[Traduction]

M. Oostrom: Tout le monde est d'accord pour affirmer qu'il faudrait faire parvenir aux employés et aux bénéficiaires plus de renseignements, mais pouvez-vous songer à d'autres façons qui permettraient de faire parvenir plus de renseignements aux bénéficiaires? Est-ce que cela est tellement compliqué maintenant que personne ne peut comprendre? Qu'est-ce qui vous fait croire qu'une société de la Couronne réussirait à faire mieux?

M. Pal: Je voudrais insister sur le fait que ma proposition ou ma recommandation pour l'établissement d'une autonomie plus grande est liée à un redéploiement des divers aspects du programme. Si cela se produisait, alors un nombre important des complexités actuelles du régime disparaîtraient. Plusieurs programmes qui ont rapport à la sécurité du revenu, aux objectifs concernant le marché du travail, à la création d'emplois, seraient confiés à d'autres organismes. Alors immédiatement, ces complexités disparaîtraient et on peut présumer que le fardeau serait moindre sur les épaules des effectifs de la Commission lorsqu'ils ont affaire au public.

Je crois qu'il faut se préoccuper d'un certain nombre de choses. Premièrement, il faut parler de la formation des effectifs de la Commission et de leur façon de transiger avec le public. Il y a présentement au sein des effectifs administratifs de la Commission certaines personnes qui considèrent les bénéficiaires ou les demandeurs comme des gens en quelque sorte suspects. Un des avantages non encore reconnus de revenir à un régime qui met davantage la lumière sur la notion d'assurance est que cela rétablit la dignité des gens qui entrent et qui demandent ou qui exigent ce à quoi ils ont droit, un droit précis et indiscutable qu'ils sont capables eux-mêmes de comprendre. Telle qu'elle est maintenant, la Loi est tellement compliquée, il y a tellement de catégories diverses que les gens peuvent se présenter et ne pas avoir l'impression qu'ils ont ce droit clairement établi et compris.

Lorsque l'on va travailler à une nouvelle conception du régime, peut-être y aurait-il quelque mérite à modifier la structure administrative de la Commission afin que les bénéficiaires soient perçus d'une façon un peu moins suspecte. Voilà un point sur lequel on pourrait travailler.

Les enveloppes d'information, comme je les perçois, qui sont couramment envoyées aux prestataires, laissent à désirer en ce sens qu'elles ne sont pas complètes et qu'elles ne présentent pas adéquatement les divers aspects du régime; et voilà encore quelque chose qui pourrait être amélioré afin de donner aux gens des notions claires de ce que sont leurs avantages.

M. Oostrom: La plupart des plaintes que je reçois dans mon comté portent sur les lacunes de l'information et le manque de courtoisie. Certaines personnes ont l'impression que le Centre d'emploi du Canada devrait les aider à régler leurs questions d'appel.

Vous avez parlé d'un ombudsman. Est-ce que c'est là la seule façon selon vous de régler cette question à l'avenir et, s'il s'agit d'une société de la Couronne, est-ce que les effectifs pourront mieux aider les personnes qui vont en appel?