

[Texte]

**Some hon. members:** Oh, oh!

**Mr. Rodriguez:** Mr. Chairman, I want to get to this appeal process. We heard from the last witnesses—I believe they were Mrs. Kerekes and Mr. Paquet—that of all the decisions made to disentitle or disqualify claimants in the UI, only a very, very small percentage appeal those decisions. Do you not agree that there must be something wrong with the system when only about 1%, I think, of all the decisions get appealed? Something must be wrong.

I will quote one particular example, and I think maybe in Montreal it is a reality. In my area we have a lot of non-French-speaking and non-English-speaking workers. They do not speak English or French as a first language, and yet they come in contact with the UI. There is no service in their language; there is no printed material in their language. How do they come to grips with this monolith?

**Me Lamarche:** Je ne sais pas si le député attend un commentaire, mais il y en a un qui me brûle les lèvres, et c'est le suivant. C'est une vérité universelle que le langage administratif—et je dis bien «le langage administratif», je ne parle pas des instances d'appel—que le bon français ou le bon anglais que peut utiliser la Commission dans ses communications écrites ou téléphoniques est littéralement incompréhensible pour la moyenne des Canadiens et Canadiennes. Nous croyons qu'il y a, derrière ce jargon administratif, une volonté de rendre certaines choses incompréhensibles.

Deuxièmement, on parle de cet infime 1 p. 100 des décisions qui vont en appel. Mon souvenir de certaines lectures m'indique qu'on fait allusion aux juges arbitres et non pas aux conseils arbitraux. Le processus d'appel aux juges arbitres est extrêmement complexe par opposition à celui des conseils arbitraux. Il y a un fascicule de renseignements de quatre ou cinq pages, il y a plus d'interventions des fonctionnaires, c'est extrêmement difficile d'accès, et la plupart des Canadiens ne savent pas qu'il existe autre chose que le conseil arbitral.

Ce n'est pas pour n'importe quelle raison qu'on va devant le juge arbitre. Je me réfère à l'article 95 de la loi. On va devant un juge arbitre, non pas pour toute question de faits, mais bien pour certaines questions relatives à l'entorse à la justice naturelle ou encore à une erreur de droit fondamentale. Avant 1980, ce n'était pas le cas. On avait accès au juge arbitre pour toutes sortes de questions, même de faits, mais il y avait le phénomène de la permission. Depuis 1980, on dit que tout le monde y a accès, mais tout le monde y a accès strictement pour des questions fondamentales de droit ou de justice naturelle. De toute façon, sur les questions de fait, quand on accède au juge arbitre, très souvent, depuis les amendements à l'article 95, on se fait répondre que le juge arbitre n'a pas la compétence parce que c'est strictement une question de faits.

Donc, ceci se sait chez les Canadiens et Canadiennes, et de moins en moins d'entre eux et d'entre elles estiment que cette démarche d'appel devant un juge arbitre sur des questions de disponibilité ou encore de suspension de bénéfices, est une démarche valable. Dans notre rapport, et je comprends qu'on s'inscrit tout à fait dans la direction opposée de celle de M. le juge Dubinsky, on a recommandé que l'appel au juge arbitre

[Traduction]

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Rodriguez:** Monsieur le président, je veux parler de ce mécanisme d'appel. D'après nos derniers témoins, je crois que c'était M<sup>me</sup> Kerekes et M. Paquet, de tous ceux qui sont déclarés inadmissibles à l'assurance-chômage, seul un très petit nombre en appelle de la décision. Ne croyez-vous pas que quelque chose ne va pas dans un système ou on en appelle de seulement 1 p. 100 des décisions, environ, me semble-t-il? Quelque chose doit clocher.

Je vous cite un exemple précis et c'est peut-être même une réalité à Montréal. Dans ma région, il y beaucoup de travailleurs qui ne parlent ni le français ni l'anglais. Ils ne parlent ni l'anglais ni le français comme langue première mais ils doivent quand même se débrouiller avec la Commission de l'assurance-chômage. On ne leur offre aucun service dans leur langue; il n'y a aucun document dans leur langue. Comment peuvent-ils se débrouiller face à ce monolithe?

**Ms Lamarche:** I do not know if the member is waiting for a comment but I do have one right on the tip of my tongue. It is universal law that administrative language, and I am saying "administrative language", I am not talking about appeal courts, but it is a well known fact that the good French or the good English that the commission might use in its written or verbal communications is literally incomprehensible for the average Canadian, whether man or woman. We believe that this administrative jargon is there because there is a desire to make certain things incomprehensible.

Then, there is this infinitesimal 1% of decisions appealed. From what I remember of some of the things I have read, we are talking here of umpires and not about boards of referees. The appeal process in the case of umpires is extremely complex as opposed to the boards of referees. There is a four-page or five-page information document on that, there is more bureaucratic intervention, access is extremely difficult and most Canadians do not know that there is something besides the board of referees.

You do not go before an umpire for any old reason. I am referring to clause 95 of the legislation. You go before an umpire not for a question of facts, but rather for a breach of natural justice or an error in basic law. That was not the case before 1980. You had access to an umpire for all kinds of questions, even on facts, but there was this thing about obtaining permission. Since 1980, it says that everyone has access, but everyone has access strictly for fundamental questions of law or natural justice. Anyway, for matters of fact, when you do gain access to the umpire you are often told, since the amendments to clause 95, that the umpire does not have jurisdiction because it is strictly a question of facts.

So Canadian men and women know about this and fewer and fewer of them believe that this appeal process before an umpire on questions of availability or suspended benefits is worthwhile. In our report, and I understand that this is diametrically opposed to Mr. Justice Dubinsky, we recommend that the appeal to the umpire become an automatic process and that the investigation on the facts be complete.