

Le personnel de la Commission présente ces cartes à l'ordinateur et il attend les résultats trois ou quatre jours. Il s'en perd trois ou quatre autres pour l'acheminement des plaintes par la poste. Je reçois en moyenne cinq ou six plaintes par jour au sujet de la Commission d'assurance-chômage, de paiements en retard ou d'exclusions. Quand je me penche sur ces problèmes, j'arrive habituellement à une solution heureuse dans 95 p. 100 des cas. Si ces personnes étaient dans l'erreur pour commencer, comment pourrais-je gagner leur cause pour elles? Je dois dire que j'ai reçu la plus grande collaboration de l'adjoint administratif du ministre. Je ne veux pas non plus rabaisser le personnel de la Commission parce qu'il m'a accordé toute la collaboration possible. Mais leurs mains sont liées par cette lourde machine qui fournit à son gré l'information qu'on lui donne.

C'est pourquoi j'ai été déçu aujourd'hui d'entendre le ministre dire qu'il procédait à la centralisation. L'efficacité n'est pas étroitement liée à la centralisation, surtout dans ce domaine. Lorsque le comité sera saisi du bill, je compte assister aux séances afin de signaler au ministre certaines de ces questions. Somme toute, les gens le plus atteints par les dispositions du bill sont les économiquement faibles.

De plus, j'entends signaler au ministre une autre question, celle des formules de demande que doivent remplir les chômeurs. Ces gens n'ont probablement pas eu la chance de recevoir une formation suffisante et ils ne peuvent comprendre certaines de ces formules compliquées. Le ministre reconnaîtra, j'en suis sûr, que nous pourrions inventer une formule plus facile à comprendre. Tous n'ont pas de la difficulté à la comprendre, mais beaucoup en ont. J'aide souvent ceux qui se présentent à mon bureau le samedi matin à remplir ces formules. Ils me disent: «Je ne comprends pas cette lettre, que j'ai reçue la semaine dernière et qui m'informe que je suis exclu, que je n'ai pas suffisamment de timbres, alors que je verse des cotisations depuis 20 ans.» Je puis produire des lettres comme celle-là. D'ailleurs, cette lettre est probablement dans une grande mesure l'œuvre d'un ordinateur.

C'étaient simplement quelques-unes des questions que je voulais soulever. Quand ce bill parviendra au comité, j'espère qu'on y étudiera sérieusement ces problèmes. Dans ce cas, je suis sûr que nous pourrions élaborer un bill beaucoup plus facilement acceptable.

M. l'Orateur suppléant (M. Richard): A l'ordre. Si le ministre parle maintenant avec le consentement de la Chambre, il mettra fin au débat.

Des voix: D'accord.

L'hon. Bryce Mackasey (ministre du Travail): Monsieur l'Orateur, je suis tiraillé par deux responsabilités. Celle de faire adopter le bill avant 6 heures, sachant que c'est mercredi; et celle de répondre aux questions soulevées dans les 10 minutes dont je dispose. Je pourrais peut-être attendre à l'étape du comité où je pourrais répondre aux questions dans le détail. J'ignore si les députés de l'autre côté de la Chambre veulent un vote inscrit avant 6 heures.

D'autre part, j'aimerais répondre à la question soulevée par le député d'Edmonton-Ouest (M. Lambert), qui semblait vouloir obtenir à tout prix des renseignements sur le montant d'argent de la Caisse d'assurance-chômage qui passe actuellement au Fonds du revenu consolidé et qui rapporte et continuera de rapporter un intérêt. Il n'y a pas de changement à cet égard, sauf qu'en vertu du nouveau concept, la Caisse ne comptera pas les 400 ou 500 millions de dollars de deniers publics, parce que les taux seront ajustés tous les ans. Le régime est censé s'autofinancer progressivement. Périodiquement, une fois l'an, en novembre, nous ajusterons les taux selon l'expérience de l'année écoulée. Rendu en 1975, le régime ayant été ajusté quant à la période de transition pour les nouveaux adhérents, les cotisations du patronat et du salariat seront assez stables. J'ai déjà mentionné à diverses reprises que le gouvernement assumera les frais supplémentaires qui entreront en jeu lorsqu'on dépassera le seuil de 4 p. 100.

On a présenté beaucoup de bons arguments, dont celui de l'administration et des services de la Commission d'assurance-chômage. Je l'ai déjà promis, et je n'entrerai pas ici dans le détail, mais nous restructurerons les services de la CAC lorsque le bill entrera en vigueur. Nous avons eu un débat impartial en tous points car quiconque y a participé s'est intéressé à la question. Je peux assurer les députés que le premier objectif des fonctionnaires et des employés de la Commission d'assurance-chômage sera d'offrir un maximum de services aux requérants et aux employeurs. Il doit en être ainsi. Pour ce faire, il nous faudra réorganiser le personnel de la Commission d'assurance-chômage.

• (5.50 p.m.)

On ne peut pas tout avoir: des députés qui viennent nous voir en nous priant de ne rien changer à l'organisation de la Commission mais nous demandant aussi de mieux servir le public. J'ai employé aujourd'hui l'expression «décentraliser» et j'ai peur que cela n'ait été ambigu. Je pensais bien sûr à ce qui peut être décentralisé. En général, nous décentraliserons les bureaux pour être mieux à la portée des requérants. Autrement dit, nous créerons un plus grand nombre de bureaux spécialisés qui offriront aux requérants les renseignements et l'assistance nécessaires. Nous avons déjà commencé à Toronto où nous avons ouvert cinq nouveaux bureaux. Nous les avons baptisés «bureaux satellites», ce qui n'est sans doute pas excellent, mais l'objectif primordial de ces bureaux est de rendre service aux «clients», les requérants.

Les députés s'inquiètent à juste titre de certains problèmes qui résultent du fait qu'un chômeur doit parfois attendre de deux à trois mois avant de toucher ses prestations. Très souvent, ce retard n'est pas sans raison car il faut aider le chômeur à bien présenter sa demande. Il peut arriver qu'un travailleur ait changé cinq fois d'employeur en deux ans et qu'il ait perdu son dossier. Les règlements actuels l'obligent à conserver son dossier. Ce travailleur change assez souvent d'emploi. Au mieux, dans ce cas, nous avons 50 p. 100 de chances. Beaucoup de travailleurs qui ont eu un emploi pendant des années