

[Text]

**Ms Julie Zahoruk-Tanner (Chief, Unemployment Insurance Policy, Department of Employment and Immigration):** Thank you. Right now we're having some slides on the overhead. We'll just follow through, and at the same time the hard copies of the slides are being passed out.

**M. Mulder:** Monsieur le président, nous avons aussi des copies en français pour les autres membres du Comité.

**Ms Zahoruk-Tanner:** Essentially, I'll be covering seven areas to show you how we have administrative processes in place to ensure that the provisions of Bill C-113 will be implemented fairly. I'll be talking slightly on the environment, service, staff training, processing, the relationship between the claimant and the agent, the appeals, and the UI staff profile.

• 1710

We have 450 CECs across Canada, and we don't render decisions at all of them. We actually render decisions on claims in 250 of these CECs.

We have over 9,000 UI staff across Canada to administer almost 4 million claims in 1992. That means approximately 7 million entitlement decisions are made on those claims, equalling approximately 41 million cheques or a pay-out of approximately \$19 billion.

Our services are available in both languages to the public, the claimants, and the employers. We have not only access at 450 CECs, but the first accessibility level for the claimant with the CECs is through the UI telemessages. These are automated voice response systems that are available seven days a week, 24 hours a day. Essentially, the claimant may telephone through a particular number and with a touch-tone telephone can access several general information messages, such as what is required in order to qualify, certain conditions, and where the local CECs are located.

Additionally, the claimant may also access particular information about their claim seven days a week and for approximately 16 to 18 hours a day. With a touch-tone phone they can punch in their social insurance number and their own individual telephone access code and may obtain information specific to their claim, such as when their cheque was issued, whether we received their information, or that we are now in the process of dealing with the information they mailed.

In terms of the UI telemessages, claimants can also access what we would call a human receptionist. There are people they can reach by simply using their touch-tone phone, gaining access to a service representative. These people are in 29 of our UI telecentres and cover generally all the metro areas of Canada.

In 1992 the telecentres answered 8.65 million calls. These telecentres are generally available to the public during regular office hours. Again, the representatives at the UI telecentres are also hooked up to the on-line system, so they have access to all the information of a claim.

[Translation]

**Mme Julie Zahoruk-Tanner (chef, politique d'Assurance-chômage, ministère de l'Emploi et de l'Immigration):** Merci. Nous sommes en train de projeter des diapositives. Nous allons les suivre sur l'écran, mais en même temps, nous vous en distribuons des exemplaires sur papier.

**Mr. Mulder:** Mr. Chairman, we also have French copies for the other members of the Committee.

**Mme Zahoruk-Tanner:** Je vais maintenant vous montrer en sept étapes, quels sont les processus administratifs qui permettront d'appliquer équitablement les dispositions du projet de loi C-113. Je vous parlerai très rapidement de l'environnement, des services, de la formation du personnel, du traitement des demandes, des relations entre agents et prestataires, des appels et, enfin, du personnel de l'Assurance-chômage.

Nous avons 450 CEC dans tout le Canada, mais nous ne rendons pas de décision à tous ces centres. Nous rendons des décisions concernant les demandes à 250 d'entre eux.

Nous avons plus de 9 000 employés de l'assurance-chômage au Canada. En 1992, ils ont administré presque quatre millions de demandes. Ce qui signifie qu'ils ont dû rendre environ sept millions de décisions sur le droit aux prestations, l'équivalent de 41 millions de chèques représentant 19 milliards de dollars.

Nos services sont offerts au public, aux prestataires et aux employeurs dans les deux langues officielles. Nous offrons l'accès à nos services non pas seulement à nos 450 CEC, mais également en première ligne par l'intermédiaire de nos télémessages informatisés. Ils sont livrés au moyen de systèmes de réponse téléphonique automatisés accessibles sept jours par semaine, 24 heures par jour. S'il dispose d'un téléphone à clavier, le prestataire peut recevoir plusieurs messages de portée générale concernant, par exemple, les conditions d'admissibilité et autres ainsi que l'adresse des CEC locaux.

En outre, le prestataire peut avoir accès à l'information concernant sa demande sept jours par semaine, de 16 à 18 heures par jour environ. Au moyen d'un téléphone à clavier, il peut composer son numéro d'assurance-sociale et son code d'accès téléphonique individuel; il est alors en mesure d'obtenir l'information concernant sa demande comme la date d'émission de son chèque, la réception ou la non-réception des données pertinentes ou l'étape de traitement.

Avec les télémessages de l'assurance-chômage, il est également possible de parler à un ou une réceptionniste en chair et en os. Encore une fois, le demandeur n'a qu'à utiliser le téléphone à clavier pour avoir accès à un préposé ou une préposée au service. Il y en a un ou une dans 29 info-centres de l'assurance-chômage répartis dans les grands centres du pays.

En 1992, les info-centres ont répondu à 8,65 millions d'appels. Les info-centres sont normalement ouverts aux heures de bureau normales. Les représentants de l'assurance-chômage aux info-centres sont reliés au système principal de sorte qu'ils ont constamment accès à tous les renseignements pertinents.