

*Initiatives ministérielles*

• (1015)

En fait, depuis mai, nous avons répondu à plus de 65 000 appels de clients, seulement en Ontario et au Nouveau-Brunswick. Sans ces changements, il aurait été impossible de répondre à ces appels.

Les modifications que nous proposons aujourd'hui feront en sorte que l'on sera encore plus efficace sur le plan administratif et que l'on offrira de meilleurs services à la clientèle, ce que nous souhaitons tous. Grâce à ces modifications, les députés pourront plus facilement représenter les habitants de leur circonscription dans leurs rapports avec le ministère.

Je voudrais dire quelques mots au sujet de la réforme des programmes de sécurité du revenu. Le gouvernement s'est engagé à fournir aux Canadiens un système plus simple et plus efficace. C'est particulièrement vrai au ministère du Développement des ressources humaines, où ce n'est pas un concept philosophique quelconque, mais plutôt un engagement quotidien envers les clients qui recourent aux nombreux programmes de formation à l'emploi, de développement social et de sécurité du revenu qu'administre le ministère.

La réorganisation de nos programmes de sécurité du revenu, qui comprennent le programme de sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada, est un exemple concret de cet engagement. Ce projet améliorera grandement l'efficacité et la qualité des services offerts aux personnes âgées et aux pensionnés du Canada. Cependant, cette réorganisation ne peut se faire du jour au lendemain. C'est, en fait, un processus continu.

Il y a heureusement des changements qui peuvent être apportés dès maintenant et ils figurent dans le projet de loi dont nous sommes saisis aujourd'hui. Ces changements incluent une solution en remplacement du processus de demande annuelle de prestations subordonnées au revenu prévu dans le Programme de la sécurité de la vieillesse, la simplification du processus et des procédures d'appel afin d'accélérer l'audition des appels, une rétroactivité d'un an en vertu du Régime de pensions du Canada en ce qui concerne les pensions de retraite payables après l'âge de 65 ans, le pouvoir de ne pas exiger le remboursement de prestations versées en excédent à la suite d'erreurs de l'administration ou d'avis erronés, ainsi qu'un certain nombre de changements techniques qui, ensemble, permettent au gouvernement d'assurer de meilleurs services aux personnes âgées d'une manière plus efficace. Ce projet de loi contient aussi des changements relatifs au supplément de revenu garanti et à l'allocation au conjoint.

L'un des changements apportés dans ce projet de loi est d'une importance particulière pour les personnes âgées au Canada qui ont un faible revenu, dont un nombre disproportionné sont des femmes seules. En vertu de la Loi sur la sécurité de la vieillesse, une pension de base est assurée à toutes les personnes de plus de 65 ans qui ont satisfait aux conditions prévues dans la loi concernant la période de résidence.

La pension de base est le fondement du Programme de la sécurité de la vieillesse qui, en outre, offre des prestations subordonnées au revenu, comme le SRG et l'AC. Ces deux derniers

programmes permettent de veiller à ce que les bénéficiaires disposent d'un revenu minimum garanti pour vivre.

Le montant du SRG ou de l'AC que touche un individu durant l'exercice financier dépend en majeure partie de son revenu de l'année civile précédente. C'est pourquoi nous avons toujours exigé de nos clients qu'ils remplissent une déclaration de revenus chaque année. Selon les experts, ce peut être une expérience pénible, voire effrayante pour les personnes âgées.

J'ai reçu récemment une lettre d'un organisme bénévole formé de personnes âgées qui ont pour rôle de veiller à ce que les autres personnes âgées soient informées des prestations et des services qui leur sont offerts, et soient capables de s'en prévaloir. Ce groupe a demandé si l'on avait songé à remplacer le processus actuel de demandes et de demandes de renouvellement. Cette question vient de toute évidence de ce qu'ils ont l'habitude de traiter des problèmes dus au système actuel. La dame qui a écrit au nom du groupe faisait état de deux problèmes importants éprouvés par les bénévoles.

• (1020)

D'abord, les demandes de renouvellement sont expédiées en janvier et doivent être renvoyées au plus tard en mars, de manière à permettre le calcul des nouvelles prestations à temps pour le chèque du mois d'avril.

La dame qui écrivait au nom du groupe de bénévoles faisait remarquer que certains prestataires âgés de sa province craignent de faire leur demande trop tard, à tel point que bon nombre d'entre eux la remplissent dès qu'ils la reçoivent en janvier. Le problème, c'est que les pensionnés qui ont d'autres sources de revenu n'ont pas encore reçu leur feuillet de renseignements à la fin de janvier, si bien qu'ils doivent faire une estimation de leur revenu de l'année précédente.

S'ils se trompent, ils recevront des prestations insuffisantes ou trop élevées dans leur chèque d'avril. En cas de prestations insuffisantes, ils n'auront peut-être pas suffisamment d'argent pour subvenir à leurs besoins; dans le cas contraire, les prestataires risquent de se voir dans l'obligation de rembourser de l'argent au gouvernement. D'autres prestataires, conscients de l'importance de la formule, la mettent en lieu sûr mais oublient d'envoyer leur demande lorsqu'ils reçoivent leur feuillet de renseignements.

Malheureusement, le personnel ne peut plus communiquer avec les personnes âgées qui n'ont pas renvoyé leur formule avant la date limite, puisqu'il doit maintenant servir plus d'un million de prestataires du supplément de revenu chaque année. Quoiqu'il en soit, un prestataire de la sécurité de la vieillesse qui omet de remplir cette formule ne recevra en avril que le montant de base de la pension. Au pire, il recevrait seulement 388 \$ au lieu de 848 \$, soit une baisse de revenu de 54 p. 100.

Pour quelqu'un qui dépend de prestations liées au revenu pour joindre les deux bouts, il va sans dire que l'expérience peut être traumatisante. Ces gens ont alors besoin d'une aide spéciale pour remplir leur formule et recevoir leur chèque le plus rapidement possible. Cette situation contribue évidemment à accroître les coûts administratifs du programme.

Je ne dis pas que le processus de renouvellement pose des difficultés à tous les pensionnés, ni même à la majorité d'entre