

Présentation

à la

Table ronde sur l'examen de la qualité  
des services de l'assurance-emploi

par

Front commun pour la justice sociale du  
Nouveau-Brunswick inc.

Le 30 août 2016

## Introduction

Le Front commun pour la justice sociale (FCJS) est une organisation provinciale bilingue qui existe depuis 20 années. Il s'occupe de quatre grands dossiers qui ont un impact sur le niveau de pauvreté des citoyens et citoyennes de la province soit :

- 1) le bien-être social,
- 2) l'assurance-emploi,
- 3) les travailleurs et travailleuses à bas salaire,
- 4) l'équité salariale.

Notre travail consiste à :

- être un porte-parole pour les gens qui vivent en situation de pauvreté,
- sensibiliser le public sur les questions de pauvreté,
- organiser des actions pour réduire la pauvreté.

Notre organisation regroupe des organismes sociaux, syndicaux et religieux ainsi que des centaines d'individus.

Nous sommes heureux de pouvoir participer à cette Table ronde sur l'examen de la qualité des services de l'assurance-emploi et nous souhaitons que notre contribution donne lieu à des modifications positives à cet important programme qu'est le programme d'assurance-emploi.

## 1 Propositions du présent gouvernement

Nous sommes heureux de savoir que le présent gouvernement libéral va investir 92 millions de dollars pour améliorer l'administration de l'assurance-emploi. Nous nous réjouissons aussi des autres changements suivants qui ont été annoncés :

- la période d'attente passera de deux semaines à une semaine,
- le nombre d'heures travaillées pour être admissible à des prestations passera de 910 heures à entre 420 heures à 720 heures,
- la durée des prestations sera prolongée de 5 semaines dans 15 régions économiques,
- le projet pilote qui permet de garder 50 % des prestations pour chaque dollar gagné pendant qu'on touche l'assurance-emploi sera prolongé jusqu'en 2018,
- l'exigence d'accepter un salaire moindre et un emploi loin de chez soi sera abolie.

## 2 Besoin d'améliorations

Le programme d'assurance-emploi a tout de même besoin de certaines améliorations qui seraient bénéfiques pour les travailleurs et travailleuses entre autres :

### Recommandation 1

- a) **Exiger un maximum de 360 heures de rémunération assurable pour être admissible à des prestations sans égard à la région économique**
- b) **Faire passer le taux des prestations de 55 % à 60 % des revenus**
- c) **Augmenter à 26 semaines la durée des prestations de maladie, comme c'est le cas pour les prestations de compassion**
- d) **Étendre le projet pilote des 5 semaines additionnelles de prestations à toutes les régions à haut taux de chômage**
- e) **Rétablir le conseil arbitral tripartite qui existait avant les changements apportés par le gouvernement conservateur de Stephen Harper**
- f) **Créer une caisse de l'assurance-emploi indépendante et utiliser les fonds exclusivement pour les programmes d'assurance-emploi.**

## 3 Problèmes

### a) Demandes d'assurance-emploi

Les demandes pour l'assurance-emploi doivent se faire en ligne. Nous comprenons que c'est la méthode moderne, mais nous pensons qu'il faut prendre en considération certaines barrières pour les travailleurs et travailleuses du Nouveau-Brunswick.

Une des barrières est le niveau de littératie. Comme le montrent des données affichées sur le site web du gouvernement de la province, près du quart (entre 18,5 % et 24,5 %) des personnes en âge d'être sur le marché du travail ont un niveau de littératie très bas. Ce pourcentage atteint 24,5% au sein de la population sans emploi.

(Source : [http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/corporate/consultation\\_publicue/StrategieDAIphabetisation/FaitsEnBref.html](http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/corporate/consultation_publicue/StrategieDAIphabetisation/FaitsEnBref.html))

Pour ces travailleurs et travailleuses, faire une demande en ligne est un réel défi.

Alors, comment réussissent-ils à faire leur demande?

Ils se font aider par un membre de leur famille ou font appel à une personne qu'ils connaissent (qu'ils paient ou non) ou encore ils se rendent au bureau de Service Canada pour recevoir l'aide d'un fonctionnaire. Pour ceux qui vont au bureau, on leur demande de remplir leur demande sur un ordinateur. Nous croyons que ceci peut occasionner des erreurs et nous croyons que Service Canada devrait être plus proactif dans son aide.

## Recommandation 2

**Que Service Canada soit beaucoup plus proactif dans le service d'aide aux travailleurs et travailleuses qui se rendent dans ses bureaux pour faire leur demande.**

### b) Centres d'appels

Un nombre important de travailleurs et travailleuses se plaignent des services du centre d'appels de Service Canada. Il est intéressant de constater que le *Rapport de contrôle et d'évaluation de l'assurance-emploi 2014-2015* n'a aucune donnée sur les :

- cas réglés par l'entremise du service d'information téléphonique,
- appels traités (centres d'appel spécialisés de l'assurance-emploi,
- cas réglés dès la première communication - centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi.

Pour ce qui est des cas réglés dès le premier appel, la région de l'Atlantique est celle où le pourcentage était le moins élevé de toutes les régions du Canada entre 2010 et 2015, à l'exception de 2011-2012 et 2010-2011 lorsque le Québec et l'Ontario sont arrivés au dernier rang respectivement. Voir tableau 1.

Nous sommes aussi en dessous du pourcentage national chaque année.

**Tableau 1 - Cas réglés dès le premier appel (%)**

Région	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Atlantique	8,8	10,8	13,6	9,9	12,1
Québec	9,0	11,5	13,7	8,9	13,6
Ontario	9,2	12,2	13,9	11,3	10,3
Ouest	9,6	12,2	14,0	10,6	12,6
Canada	9,2	11,9	19,4	10,2	12,0

Source : Rapport de contrôle et d'évaluation de l'assurance-emploi 2014-2015, Annexe 4.2

Selon les données du document *Examen de la qualité des services de l'assurance-emploi – Document de discussion* (pages 5 et 6), l'objectif des centres d'appels spécialisés est de répondre à 80 % des appels sur l'assurance-emploi en moins de 10 minutes. Mais en réalité, le service semble se détériorer au lieu de s'améliorer. En 2005-2006, 57 % des appels étaient répondus à l'intérieur de 3 minutes, tandis qu'en 2015-2016, seulement 37 % le sont, mais en 10 minutes. Il serait intéressant de connaître les données par région, mais selon nous, le système ne fonctionne pas efficacement pour les travailleurs et travailleuses.

**Tableau 2 - Pourcentage d'appels (centres d'appels spécialisés) auxquels un agent de l'assurance-emploi a répondu en moins de 10 minutes**

2005-2006 (57 %)	2006-2007 (44 %)	2007-2008 (49 %)	2008-2009 (37 %)	2009-2010 (53 %)	2010-2011 (42 %)	2011-2012 (29 %)	2012-2013 (32 %)
2013-2014 (32 %)	2014-2015 (45 %)	2015-2016 (37 %)	Note : Le temps de réponse était de 3 minutes de 2005 à 2014. En avril 2014, on a modifié le temps de réponse de à 10 minutes. Ce n'est pas une amélioration pour les travailleurs.				

Source : Examen de la qualité des services de l'assurance-emploi – Document de discussion (pages 5 et 6)

Enfin, selon un communiqué de presse du gouvernement du Canada (12 mai 2016) sur le service d'appel de l'assurance-emploi, « *[e]n 2015-2016, 10,3 millions d'appels au centre d'appels de l'assurance-emploi n'ont pu être acheminés à un agent, et plus d'un million d'appels ont été abandonnés, c'est-à-dire que l'appelant a raccroché pendant qu'il attendait.* »

### **Recommandation 3**

#### **Augmenter le personnel afin de pouvoir répondre adéquatement aux questions et aux demandes des travailleurs**

##### **c) Décisions au niveau local**

Nous sommes convaincus que beaucoup de problèmes pourraient être réglés rapidement si les fonctionnaires dans les bureaux de Service Canada avaient la latitude de prendre des décisions.

Les fonctionnaires régionaux connaissent mieux la situation de l'emploi et des travailleurs et travailleuses que quelqu'un qui est dans un centre d'appels ailleurs. Souvent, un problème est occasionné par le manque de compréhension de la langue, par le manque de documentation appropriée ou tout simplement par un manque de communication.

### **Recommandation 4**

#### **Donner plus de latitude aux fonctionnaires en région dans les décisions sur les demandes de prestations, ce qui ferait en sorte qu'un nombre important de demandes seraient réglées rapidement.**

##### **d) Rapidité de paiement**

Lorsqu'une personne perd son emploi, elle a besoin de recevoir ses paiements d'assurance-emploi le plus rapidement possible pour ne pas tomber dans la pauvreté. Cela est certainement important pour tous, mais encore plus pour les travailleurs et travailleuses à bas salaire, surtout pour une personne qui

gagne 10,65 \$ l'heure (426 \$ par semaine) et qui reçoit un chèque d'assurance-emploi de seulement 234,30 \$ par semaine. Il est inquiétant alors de constater que la rapidité du paiement ne semble pas s'améliorer selon le tableau 3.

On constate qu'en 2010-2011, pour la région de l'Atlantique, 85,2 % des demandes étaient traitées avec rapidité, tandis qu'en 2014-2015, ce pourcentage s'est détérioré de près de 10 points de pourcentage. Ceci est des plus inquiétant.

**Tableau 3 - Assurance-emploi - rapidité du paiement (%)**

Région	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Atlantique	75,9	73,0	77,5	73,7	85,2

Source : Rapport de contrôle et d'évaluation de l'assurance-emploi 2014-2015, Annexe 4.5

## **Recommandation 5**

### **Améliorer la rapidité des paiements aux prestataires en embauchant plus de personnel**

#### **e) Réexamen d'une décision**

*« Les personnes qui contestent une décision concernant leur demande d'assurance-emploi ont le droit de demander un réexamen dans les 30 jours suivant la date à laquelle la décision a été communiquée. Le Ministère s'efforce de faire en sorte que 70 % des décisions définitives soient prises dans les 30 jours suivant la réception de la demande. À ce jour, cet objectif n'a pas été atteint. En 2015-2016, le temps moyen pour y parvenir était de 38 jours, et 56 % des demandes étaient entièrement traitées dans un délai de 30 jours. »* —Communiqué du 12 mai 2016, Emploi et Développement social Canada

Nous sommes bien contents que le présent gouvernement admette que 44 % des demandes de réexamen ne sont pas traitées à l'intérieur de 30 jours, un pourcentage inacceptable pour les travailleurs qui attendent une décision.

## **Recommandation 6**

### **Embaucher plus de personnel à Service Canada pour que les demandes de réexamen des cas puissent toutes être traitées à l'intérieur de 30 jours**

## **Sommaire des recommandations**

### **Recommandation 1**

- a. Exiger un maximum de 360 heures de rémunération assurable pour être admissible à des prestations sans égard à la région économique.
- b. Faire passer le taux des prestations de 55 % à 60 % des revenus
- c. Augmenter à 26 semaines la durée des prestations de maladie, comme c'est le cas pour les prestations de compassion
- d. Étendre le projet pilote des 5 semaines additionnelles de prestations à toutes les régions à haut taux de chômage
- e. Rétablir le conseil arbitral tripartite qui existait avant les changements apportés par le gouvernement conservateur de Stephen Harper
- f. Créer une caisse de l'assurance-emploi indépendante et utiliser les fonds exclusivement pour les programmes d'assurance-emploi

### **Recommandation 2**

Que Service Canada soit beaucoup plus proactif dans le service d'aide aux travailleurs et travailleuses qui se rendent dans ses bureaux pour faire leur demande.

### **Recommandation 3**

Augmenter le personnel afin de pouvoir répondre adéquatement aux questions et aux demandes des travailleurs

### **Recommandation 4**

Donner plus de latitude aux fonctionnaires en région dans les décisions sur les demandes de prestations, ce qui ferait en sorte qu'un nombre important de demandes seraient réglées rapidement.

### **Recommandation 5**

Améliorer la rapidité des paiements aux prestataires en embauchant plus de personnel

### **Recommandation 6**

Embaucher plus de personnel à Service Canada pour que les demandes de réexamen puissent toutes être traitées à l'intérieur de 30 jours

**Pauline Richard, co présidente**

**Jean-Claude Basque, coordonnateur provincial**

**Front commun pour la justice sociale du N.-B.**

**[www.frontnb.ca](http://www.frontnb.ca)**