



Vendredi 3 février 2012

Honorable Diane Finley  
Ministre des Ressources humaines et du  
Développement des compétences  
Chambre des Communes  
Édifice de la Confédération  
Bureau 707  
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

**Objet : Service Canada/Assurance-emploi  
Notre lettre du 7 octobre 2011**

---

Madame,

La présente fait suite à notre lettre du 7 octobre dernier, lettre à laquelle nous n'avons toujours pas reçu de réponse; pourtant, Madame Diane Tremblay, coordonnatrice de la correspondance et des services ministériels pour Service Canada nous écrivait les commentaires suivants dans un courriel daté du 17 octobre 2011 : « Un examen de votre correspondance a été entrepris et une réponse formelle pourrait suivre ». Nous attendons toujours...

Puisque vos engagements et ceux du gouvernement Harper sont de donner un service rapide et courtois et que le délai de traitements des dossiers est de 28 jours, comment expliquez-vous que plus de 20 500 dossiers sur les 75 000 dossiers en instance ne sont pas encore finalisés après plus de 40 jours?

Comme vous l'avez déterminé, la norme de service à l'assurance-emploi pour la révision de dossier est de 21 jours. Comment expliquez-vous les retards dans le traitement des dossiers du Québec?

- Nous retrouvons plus de 22 500 dossiers en retard, pour des répartitions de gains, des nouveaux calculs, etc. Ces révisions auront un impact direct sur les prestations des citoyens, soit sur la durée des prestations et/ou sur leur taux hebdomadaire. Saviez-vous que pour ces dossiers, les citoyens doivent attendre 123 jours de plus que les 21 prévus?
- Nous retrouvons plus de 22 260 dossiers en retard pour des prolongations de prestations en maladie par exemple. Saviez-vous que pour ces dossiers les citoyens doivent attendre 128 jours de plus que les 21 prévus?
- Nous retrouvons plus de 2 900 dossiers en retard pour des situations de retour progressifs, de changements de prestations de maladie à des prestations régulières, etc. Souvent, les citoyens ne reçoivent aucune prestation durant cette période d'attente du traitement de leur dossier. Saviez-vous que les délais sont de 78 jours de plus que les 21 prévus?
- Nous retrouvons plus de 12 318 dossiers en retard qui proviennent des enquêtes et contrôles. Plusieurs des révisions auront une incidence importante. Des avis de trop payés seront envoyés à des prestataires. Est-il normal de recevoir une telle facture après de si longs délais? Saviez-vous que les délais sont de 424 jours de plus que les 21 prévus?

Nous dénonçons de plus, la nouvelle procédure que doivent appliquer les agents de Service aux citoyens (ASC) lorsqu'ils demandent de prioriser le traitement de dossiers déjà en retard suite à des plaintes de clients; il est indécent et inacceptable qu'un client doive exposer sa vie personnelle et sa situation financière pour obtenir un traitement de son dossier. Si un chômeur a droit aux prestations d'assurance-emploi pour assurer sa survie économique, votre responsabilité est de faire en sorte qu'il reçoive ses prestations dans les délais que vous avez établis et non d'enquêter sur sa situation financière.

La seule façon pour un travailleur de connaître l'état de son dossier d'assurance-emploi est de s'adresser aux centres d'appels de Montréal ou de Shawinigan.

Dans notre lettre du 7 octobre 2011, les délais d'attente pour obtenir une ligne et parler à un agent voisinaient de 30 à 60 minutes. En date d'aujourd'hui, les délais sont les mêmes et les lignes se coupent encore automatiquement après un certain délai d'attente. Quelle est votre solution?

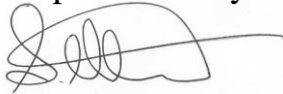
Nous assumons actuellement depuis janvier 2012 une hausse du taux de cotisations; à qui profite cette hausse? Certainement pas à l'amélioration des conditions de travail des employés de Service Canada ni à l'amélioration de la qualité du service.

Nous espérons que cette fois-ci, vous saurez répondre à nos interrogations et nos commentaires.

N. B. Les données citées dans cette lettre ont été compilées pour la période s'étendant du 16 au 31 décembre 2011.

Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Le représentant syndical national SEIC,



Sylvain Archambault  
1255, Carré Philipps  
Bureau 405  
Montréal (Québec) H3B 3G1  
Tél. : 514 861-7342

Le conseiller syndical FTQ,



Marc Bellemare  
790, rue de la Rand  
Bureau 2200  
Sherbrooke (Québec) J1H 1W7  
Cell. : 819 571-2145

c. c. Daniel Boyer, secrétaire général FTQ  
Mary-Lou Donnelly, commissaire représentant les travailleurs et les travailleuses

p. j. Questionnaire sur les situations d'urgence

MB/SA/mr-aimta 922