



Chambre des communes  
CANADA

**Comité permanent des ressources humaines, du  
développement des compétences, du  
développement social et de la condition des  
personnes handicapées**

---

HUMA • NUMÉRO 047 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 3 mars 2011**

—  
**Présidente**

Mme Candice Hoepfner



## Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

Le jeudi 3 mars 2011

•(1105)

[Traduction]

**La présidente (Mme Candice Hoepfner (Portage—Lisgar, PCC)):** Bonjour, tout le monde. Je déclare ouverte cette 47<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées. Conformément à l'ordre du jour, nous étudions les procédures et pratiques du Conseil arbitral de l'assurance-emploi.

Nous avons le plaisir d'accueillir quatre témoins. Chacun d'entre vous disposera d'environ sept minutes pour présenter un exposé. Ensuite, les membres du comité auront des questions à vous poser.

Nous avons donc aujourd'hui — je vous prie de m'excuser si je prononce mal votre nom — M. Bertrand Desrosiers, M. Guy Martin, M. Réal Labarre et Mme Catherine Gendron.

Je vous souhaite tous la bienvenue. Je vais vous demander soit de nommer l'organisation que vous représentez soit de préciser que vous témoignez à titre personnel.

**M. Ed Komarnicki (Souris—Moose Mountain, PCC):** Madame la présidente, je crois que je vais invoquer le Règlement. J'aimerais avoir des précisions sur certaines choses avant que les témoins ne prennent la parole. Comme vous l'avez mentionné aujourd'hui, nous examinons, conformément au Règlement, les procédures et pratiques du Conseil arbitral de l'assurance-emploi.

Mais la motion — je lis le texte que M. Lessard a remis au comité — est ainsi libellée: « Que... le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées étudie le fonctionnement des procédures et des pratiques de contestations administratives entourant une décision du Conseil Arbitral de l'assurance-emploi et qu'il fasse rapport à la Chambre de ses observations et recommandations. »

Nous nous intéressons donc aux procédures et pratiques de contestation des décisions. Les témoignages devraient être axés sur cet aspect et non sur toutes sortes d'autres questions. Je crois qu'il faudrait que ce soit clair. La motion délimite le champ des témoignages. J'ai lu l'analyse faite par la Bibliothèque du Parlement du point de vue de certaines des parties, et j'ai l'impression que les exposés de certains témoins ne se conformeront pas exactement à ce cadre. Tout était de nature très générale et n'avait pas grand-chose à voir avec la motion. Je crois qu'il faudrait avertir les témoins du sujet précis que nous étudions.

J'ai également noté une chose inhabituelle. L'un des témoins, Bertrand Desrosiers — j'en ai parlé plus ou moins indirectement avec M. Savage et M. Martin, qui n'est pas ici, mais qui est remplacé par M. Godin — est l'adjoint principal d'une députée, Ève-Mary Thaï Thi Lac, qui aura en fait la possibilité de lui poser des questions.

Cela en soi pourrait être embarrassant. Si cela ne l'est pas pour elle, ce le serait pour d'autres, simplement parce que le témoin travaille pour la députée. Je ne peux pas être sûr qu'il n'y aura pas de préjugés au sujet du déroulement du témoignage. Quoi qu'il en soit, c'est un sujet de préoccupation.

Il y a aussi un autre aspect que je voudrais mentionner. Si ce témoin particulier a l'intention de parler de cas particuliers, il pourrait y avoir des problèmes de confidentialité ou des difficultés du même ordre. De plus, si le témoin a des choses à dire, il faudrait qu'elles soient directement liées aux procédures et pratiques de contestation et à rien d'autre.

Par conséquent, je voudrais tout d'abord soulever auprès de la présidente et des autres membres du comité la question de savoir s'il est indiqué que M. Desrosiers témoigne. Si c'est le cas, il faudrait établir un cadre ou des limites pour s'assurer que le témoignage est circonscrit dans une zone étroite dont il ne doit pas s'écarter.

**La présidente:** Merci, monsieur Komarnicki.

Avant de vous donner la parole, madame Thaï Thi Lac, je voudrais juste poser une question à M. Desrosiers.

Comptez-vous témoigner au sujet de votre propre cas? Avez-vous eu à vous présenter personnellement devant le conseil arbitral?

[Français]

**M. Bertrand Desrosiers (adjoint principal, Ève-Mary Thaï Thi Lac, députée, à titre personnel):** Je rends aujourd'hui un témoignage à la suite d'expériences que j'ai vécues comme adjoint de député. J'ai été l'adjoint de M. Yvan Loubier pendant 10 ans. Depuis 2008, je suis de retour avec Mme Thi Lac. J'ai eu à me pencher sur divers dossiers relatifs aux appels devant le Conseil arbitral, et parfois aussi pour le juge-arbitre. Mon témoignage est donc basé sur une expérience personnelle d'adjoint de bureau de comté relativement aux procédures devant le Conseil arbitral. Lorsque je répondrai aux questions des députés, Mme Thi Lac ne me posera pas de questions.

[Traduction]

**La présidente:** Je m'excuse. Je vais juste vous poser une autre question parce que je crois que la députée répondra à cette intervention.

Contestez-vous personnellement une décision de l'assurance-emploi qui vous concerne auprès du conseil arbitral ou bien parlez-vous de cas...

**Une voix:** J'invoque le Règlement.

**La présidente:** Je regrette. Juste un instant, je veux finir ma question.

**M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD):** J'invoque le Règlement. Un recours au Règlement passe avant n'importe quoi d'autre.

**La présidente:** Je regrette...

**M. Yvon Godin:** J'invoque le Règlement.

**La présidente:** Je vais finir ma question. Je vous remercie.

**M. Yvon Godin:** Non, un recours au Règlement passe avant...

**La présidente:** Une simple précision. S'agit-il de votre expérience personnelle ou bien est-ce du travail que vous faites pour le compte d'autres? J'aimerais en avoir le cœur net...

[Français]

**M. Bertrand Desrosiers:** Je vous parle de deux choses. Je parle de l'expérience que j'ai acquise en défendant, devant le Conseil arbitral, des travailleurs qui demandaient à être représentés. Je parle aussi, principalement, de l'expérience de deux entreprises, regroupant plusieurs travailleurs, qui se sont présentées devant le Conseil arbitral. Les présidents de ces entreprises, incluant le président d'Olymel de Saint-Simon présent aujourd'hui, m'ont demandé d'intervenir relativement à des décisions qui avaient été rendues et d'intervenir sur le plan de l'interprétation faite dans les conseils arbitraux.

• (1110)

[Traduction]

**La présidente:** M. Godin invoque le Règlement.

[Français]

**M. Yvon Godin:** Madame la présidente, honnêtement, je ne vois pas où vous voulez en venir avec vos questions. Selon moi, la présidente n'a pas à savoir à l'avance ce que le témoin va dire ou ne pas dire. De plus, tout Canadien a le droit de témoigner devant les comités parlementaires, ce n'est pas à nous de décider.

Si le gouvernement ne veut pas que ses employés témoignent devant les comités parlementaires, c'est une chose, et on s'en occupe actuellement. Toutefois, je ne crois pas que vous pouvez nous arrêter, en tant que partis politiques, si nous voulons faire témoigner quelqu'un.

[Traduction]

**La présidente:** Silence. Je vais lever la séance si cela continue. Je vous en prie...

Non, je regrette, monsieur Godin. Ce n'est pas un recours au Règlement, c'est du débat. Je veux donner à Mme Thaï Thi Lac la possibilité d'intervenir, après quoi nous pourrions entendre les témoins.

Ce n'était pas un recours au Règlement. Je regrette, monsieur Godin, vous devez éteindre votre micro. Je vais devoir lever la séance s'il n'y a pas un peu d'ordre...

**M. Yvon Godin:** C'est ainsi que le Parti conservateur...

**La présidente:** ... et, malheureusement, nous ne pourrions pas poursuivre cette étude.

**Une voix:** [Note de la rédaction: inaudible]

**La présidente:** À l'ordre, monsieur Vellacott. Merci.

Souhaitez-vous prendre la parole, madame Thaï Thi Lac?

[Français]

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ):** En effet, je voudrais répondre à ce que M. Komarnicki a dit. Premièrement, je suis fière d'être membre du Bloc québécois. Nous ne ferons certainement pas quelque chose qui ne soit pas conforme à l'éthique.

Je ne suis pas ici pour interroger mon propre adjoint. Je suis ici aussi pour l'ensemble des témoins. Je ne dispose que de cinq minutes pour discuter avec les témoins, je crois que je peux me trouver des questions pertinentes pour le comité et pour l'ensemble des autres témoins.

J'ai demandé d'être ici, exceptionnellement, pour interroger les témoins présents pendant les deux heures de la réunion. Je peux très bien agir. Ce n'était pas mon intention d'interroger M. Desrosiers, mais je suis fière que M. Desrosiers ait accepté de témoigner, parce qu'on dit souvent que le personnel politique ne peut pas témoigner.

Les conservateurs font systématiquement de l'obstruction lorsqu'on demande aux gens qui les entourent de venir témoigner. Je suis fière de dire que mon adjoint est venu aujourd'hui et vous aurez toute la latitude de lui poser les questions que vous voulez lui poser.

[Traduction]

**La présidente:** Je vous remercie.

Je voudrais dire aux deux membres qui remplacent les membres ordinaires du comité que nous nous entendons très bien ici. Nous n'élevons pas la voix. Nous sommes respectueux et nous avons hâte d'entreprendre une bonne étude au cours des deux prochaines heures.

Je vous remercie tous de vos interventions. Je remercie tous les témoins de leur présence. J'attends avec intérêt le témoignage de M. Desrosiers sur les contacts directs qu'il a eus avec le conseil arbitral.

Je crois que nous nous entendons. Nous avons simplement besoin d'éclaircir ce point. Nous pouvons maintenant poursuivre d'une manière respectueuse, comme les Canadiens s'y attendent de notre part.

Monsieur Desrosiers, vous...

Invoquez-vous encore le Règlement?

**M. Yvon Godin:** Eh bien, j'ai l'impression d'avoir été respectueux. À titre de Canadien, j'ai le droit de parler...

**La présidente:** Oui, vous l'avez été.

**M. Yvon Godin:** ... et je vous demande de ne pas couper mon micro quand je parle, que j'élève la voix ou non. C'est Yvon Godin qui est ici. Vous allez devoir vous en accommoder.

**La présidente:** Très bien. Je vous remercie.

Nous allons maintenant entendre le témoignage de M. Desrosiers.

Nous avons un horaire serré. Par conséquent, si vous dépassez sept minutes, je vais vous le signaler. Gardez donc un œil sur moi. Je vous ferai signe quand votre temps de parole sera écoulé. Je vous remercie.

[Français]

**M. Bertrand Desrosiers:** Bonjour à tous. C'est un plaisir et un honneur pour moi de venir témoigner aujourd'hui. Ce témoignage portera sur deux cas précis d'entreprises qui ont eu à intervenir auprès du Conseil arbitral à la suite d'une fermeture, d'un lock-out ou d'une fin de conflit.

Je parlerai d'abord de l'entreprise Olymel de Saint-Simon, qui a fermé ses portes le 20 avril 2007. Le 24 septembre suivant, 18 employés ont été rappelés au travail, dont 8 qui allaient reprendre leurs tâches immédiatement et 10 autres qui étaient sur une liste de rappel. La compagnie, par contre, voulait négocier une nouvelle convention collective pour un centre de distribution, alors que l'entreprise était une salle de coupe. Le syndicat a évidemment refusé. Devant ce refus, la compagnie a déclaré un lock-out le 16 octobre 2007. Cependant, l'usine était considérée comme officiellement fermée depuis le 20 avril 2007.

La déclaration de lock-out a eu des conséquences dramatiques pour les travailleurs rappelés au travail. En effet, lorsqu'ils ont présenté une demande d'assurance-emploi, ils se sont vu refuser l'admissibilité, parce qu'ils étaient en lock-out. Il faut dire que ces travailleurs, juste avant d'être rappelés par la compagnie, occupaient un emploi ou étaient prestataires d'assurance-emploi. Cette décision s'appliquait aussi aux 10 travailleurs qui n'avaient pas recommencé à travailler, mais qui figuraient sur la liste de rappel de la compagnie. Le syndicat a fait appel de cette décision et le Conseil arbitral, le 18 juillet 2008, a accepté unanimement la demande d'appel des prestataires.

Le problème est survenu lorsque, par la suite, la Commission de l'assurance-emploi a contesté cette décision en appel. La cause devait être entendue le 10 octobre 2008, mais lors de la préparation de la défense des travailleurs, le procureur du syndicat s'est aperçu que ce que contenait la cassette était inaudible, et même qu'il n'y avait rien sur la face B de la cassette.

De plus, la commission a avisé le juge-arbitre qu'elle ne pouvait déposer qu'une transcription partielle. Le juge-arbitre a donc demandé une nouvelle séance devant le Conseil arbitral afin de reprendre la cause depuis le tout début. L'audition a eu lieu le 21 avril 2009. Une nouvelle demande d'audition a donc été faite au juge-arbitre. Par la suite, sans donner de raison, la commission a retiré sa demande d'appel.

Dans le cadre des appels, ce qui est le plus frustrant et le plus décevant pour les travailleurs, c'est lorsque la commission interjette appel alors que la décision est unanime et bien étoffée. Elle se sert de son pouvoir discrétionnaire pour faire appel, alors que les travailleurs qui sont engagés dans ce conflit ont entre 15 et 20 ans d'expérience.

Ce sont ces travailleurs qui font les frais de ces décisions, qui se retrouvent sans prestations et qui sont appauvris par cette décision de s'immiscer dans le conflit, en contestant la décision unanime du Conseil arbitral et en obligeant le représentant des travailleurs à se présenter de nouveau devant le Conseil arbitral à cause d'équipements désuets et défectueux.

Le deuxième cas est un cas de retour au travail. En date du 9 octobre 2009, une grève a été déclenchée chez Olymel de Saint-Hyacinthe. Le conflit s'est terminé le 18 décembre suivant et le retour au travail devait s'effectuer le 21 décembre.

À la reprise de la production, évidemment, ce ne sont pas tous les travailleurs qui ont pu retourner au travail. Plusieurs se sont adressés à Service Canada pour soumettre une demande d'assurance-emploi. À leur grande surprise, ils ont appris qu'ils n'étaient pas admissibles

en vertu du paragraphe 53(1), relatif à l'article 36 de la Loi sur l'assurance-emploi, qui traite des conflits collectifs.

C'est plus de 30 travailleurs qui se voyaient ainsi privés de prestations d'assurance-emploi. Dans ce cas, non seulement le syndicat mais aussi l'employeur ont décidé de contester devant le Conseil arbitral la décision qui avait été prise. En effet, Service Canada a une interprétation plutôt ésotérique de ce qu'est la fin d'un conflit de travail. Pour cette agence, un conflit de travail est terminé lorsque 85 p. 100 de la production a repris et que 85 p. 100 des travailleurs sont de retour à leur poste. Je ne sais pas qui a inventé cette norme, mais cela n'a rien à voir avec la fin d'un conflit de travail.

Ainsi, une contestation de cette décision a été déposée devant le Conseil arbitral par le syndicat et l'employeur conjointement. En date du 28 septembre 2010, le Conseil arbitral a accueilli unanimement la requête du syndicat et de l'entreprise en fixant au 25 janvier 2010 la date officielle de retour au travail, selon les critères de la loi. Le 15 octobre suivant, la commission a déposé un appel devant le juge-arbitre. Au début de janvier 2011, la commission s'est désistée.

Ce qui est discutable dans ce dossier, c'est qu'on a créé un règlement pour l'application de l'article 36 en cas de conflits collectifs. Mais ce qui est encore plus discutable, c'est le pouvoir discrétionnaire de la commission qui, dans ces deux cas, malgré une décision unanime du Conseil arbitral et des décisions étoffées rendues par des avocats spécialisés dans l'assurance-emploi, a décidé dans un premier temps de contester la décision et, dans un deuxième temps, de cesser la contestation.

Mais quelles sont les indemnités pour les travailleurs? Quelles sont les indemnités pour ceux qui sont venus se défendre? Il n'y en a pas. Seule la commission décide de façon arbitraire ce qu'elle a à faire dans ce type de cas.

• (1115)

Des coûts sont rattachés à ce genre de recherches: il y a des coûts pour le syndicat et même des coûts pour la Commission de l'assurance-emploi. Elle abuse de ses droits en faisant appel devant le juge-arbitre et en se désistant par la suite. Ce sont des coûts qui pourraient être évités et dont les montants pourraient être attribués à ceux à qui cela revient, c'est-à-dire aux travailleurs.

Pour compléter mon propos, je dirai que la commission pourrait adopter la philosophie d'un juge-arbitre, qui s'inspire d'un jugement de la Cour suprême, dans la cause CUB 61301. Il dit ceci:

Comme la Loi vise à assurer des prestations aux personnes sans travail, il est justifié de donner une interprétation libérale aux dispositions relatives à la réadmissibilité aux prestations, étant donné que la Loi n'est pas conçue pour priver des avantages qu'elle confère [aux] victimes innocentes d'un conflit de travail et compte tenu également du fait que les employés cotisent à la caisse d'assurance-chômage.

Et dans le deuxième cas, celui de Saint-Hyacinthe...

• (1120)

[Traduction]

**La présidente:** Je regrette. Il vous reste moins d'une minute.

[Français]

**M. Bertrand Desrosiers:** D'accord. Dans les deux cas dont je vous ai parlé, il y avait des décisions unanimes bien rendues par trois personnes du Conseil arbitral. La commission s'est immiscée dans le processus, et sans rendre de comptes à qui que ce soit.

Elle conteste des décisions et se désiste par la suite. On veut que cesse cet abus de la part de la commission, parce que ce sont les travailleurs qui doivent en assumer ces coûts.

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Martin. Vous avez sept minutes.

Pouvez-vous nous dire à quelle organisation vous appartenez?

[Français]

**M. Guy Martin (coordonnateur, Service juridique, Confédération des syndicats nationaux (CSN)):** Bonjour, je m'appelle Guy Martin et je suis coordonnateur du Service juridique de la CSN.

Parlons d'abord de la question de la procédure et des règles de pratique devant le Conseil arbitral en matière d'assurance-emploi. Nous n'avons pas de reproche à faire quant à la procédure telle qu'elle est établie par la loi ni quant à son application de façon générale. Nos reproches portent surtout sur les pratiques administratives, soit du personnel entourant les conseils arbitraux, soit de la commission elle-même, relativement à des appels pendants devant le Conseil arbitral.

Le paragraphe 78(2) de la Loi sur l'assurance-emploi prévoit qu'un membre du Conseil arbitral ne peut siéger lorsqu'il est en conflit d'intérêts avec la cause qu'il a à entendre. Nous ne remettons pas cela en question. Cependant, les dossiers d'appel au Conseil arbitral sont souvent assignés aux membres du conseil le matin même de l'audience. Par conséquent, les gens qui ont un lien constatent alors qu'ils ne peuvent pas siéger pour entendre cette cause. Ce peut être le représentant patronal qui a un lien avec l'employeur, ou vice versa. Conséquemment, un des membres ne peut pas siéger. Dans de tels cas, comme la loi prévoit qu'un Conseil arbitral est valablement constitué lorsque le président du conseil est présent ainsi qu'un des membres du conseil, on demande au prestataire s'il accepte de procéder devant seulement deux membres du conseil plutôt que trois.

Dans les grandes régions, où il y a plusieurs conseils arbitraux, le problème est relativement simple. En effet, la remise n'a alors pas d'impact sur le prestataire, puisqu'il pourra facilement être convoqué à nouveau la semaine suivante ou la semaine d'après. Cependant, dans des régions plus éloignées, où il y a très peu de membres au sein des conseils arbitraux, cela peut entraîner un report d'audience de plusieurs jours, de plusieurs semaines, voire de plusieurs mois. Un préjudice important est alors causé au prestataire qui souhaite être entendu.

Devant ce choix, qui n'en est pas un réellement, les gens acceptent souvent de procéder devant deux membres du conseil, ce qui peut avoir un impact assez important sur la décision. Les décisions du conseil sont rendues par trois membres. Parfois, une dissidence peut être rendue dans un cas de contestation. Souvent la dissidence, lorsqu'il y en a une, est plus étayée, plus étoffée quant à la preuve et quant à l'analyse du dossier, que la décision elle-même. Par conséquent, lorsqu'on prive un prestataire de cette possibilité, advenant le cas où il y a dissension au sein du conseil arbitral, cela peut hypothéquer son droit aux prestations éventuelles.

Des mesures doivent être prises pour que les conseils soient systématiquement composés de trois membres. Idéalement, il faudrait faire en sorte que l'assignation des dossiers ait lieu plus tôt, pour permettre aux membres de constater qu'ils ne pourront pas procéder dans une cause, et s'assurer que d'autres membres du conseil pourront ultérieurement siéger si un des trois membres est en conflit d'intérêts. On pourra alors substituer le membre en conflit

d'intérêts par un autre. On pense que ce serait une façon de rendre plus efficace le processus devant le conseil.

Le deuxième volet touche la représentation des appelants au Conseil arbitral. Les gens peuvent être représentés par un avocat ou par un représentant qui n'est pas avocat. Peu importe, des gens très compétents, et qui ne sont pas avocats, font de la représentation devant le conseil. Cependant, un problème se pose sur le plan du respect par la commission, ou l'entourage du conseil arbitral, de l'existence ou non d'un représentant.

Dans certains cas, il serait préférable de communiquer avec le représentant désigné, ou l'avocat assigné au dossier, avant de fixer la date. Ce serait assez efficace, puisque cela empêcherait plusieurs remises inutiles. En effet, si on avait communiqué, l'audition aurait peut-être eu lieu le lendemain ou la veille, mais au moins elle aurait eu lieu. Ce serait une façon de rendre les choses plus efficaces.

● (1125)

Il arrive également parfois que, malgré une demande de remise du procureur pourtant envoyée par télécopieur au Conseil arbitral, l'audition se tienne. On constate que le prestataire n'est pas présent et on rend la décision. Cela oblige tout le monde à aller devant le juge-arbitre, même si la demande de remise est pendante. Une fois que la décision est rendue, on n'y touche plus tant qu'on n'a pas interjeté appel devant un juge-arbitre. On se rend ensuite devant le juge-arbitre et, plusieurs mois plus tard, on revient devant le conseil parce qu'on n'a pas été entendu. Finalement, on retarde de plusieurs mois l'issue du dossier.

De la même façon, il arrive que la commission ou le greffier du Conseil arbitral communique directement avec le prestataire sans communiquer avec son représentant ou son avocat. Quant à nous, ce comportement est inadmissible. Il ne devrait pas y avoir de communication sans d'abord contacter la personne qui représente un individu.

Je vous donne un exemple assez évocateur. À la suite d'une erreur dans le traitement de son dossier, un travailleur s'était vu imposer un trop-payé dans le cadre d'une fermeture d'une usine de papier. Le trop-payé était issu d'une mauvaise décision de la commission au départ. Son dossier était en attente d'audition et un avocat avait comparu relativement à ce dossier. Un agent de la commission a communiqué avec le salarié. Il a fait pression sur lui pour qu'il retire son appel au Conseil arbitral, à l'insu de l'avocat, en lui disant qu'on réduirait le montant qu'il doit rembourser du trop-payé s'il se désistait, et que tout serait correct. L'avocat a alors essayé de fixer l'audition devant le Conseil arbitral et il a appris que la personne qu'il représentait s'était désistée. C'est incroyable.

J'ajouterai deux choses à propos de la communication des dossiers d'appel et du manque de ressources. Les dossiers d'appel sont souvent communiqués une ou deux journées à l'avance à l'avocat, ce qui n'a pas de sens. Cela devrait être fait au moins une semaine avant.

Par ailleurs, le manque de ressources arrive souvent dans certaines régions où les gens du Conseil arbitral, les greffiers, travaillent à temps partiel ou travaillent dans plusieurs bureaux. Ils partagent donc leur temps. La demande de remise, par exemple, d'un procureur ou d'un représentant est laissée dans la boîte vocale ou est envoyée par télécopieur, mais il n'y a pas d'accusé de réception, il n'y a pas de suivi. Évidemment, cela pose problème. Cela peut faire en sorte qu'on ne sache pas exactement ce qui va arriver avant le matin de l'audition.

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Martin.

Je sais que vous en avez davantage à nous dire. J'espère que vous aurez l'occasion de terminer votre exposé au cours de la période des questions et réponses.

M. Labarre et Mme Gendron font partie du même groupe.

Madame Gendron.

[Français]

**Mme Catherine Gendron (coordonnatrice, Mouvement Action-Chômage de Trois-Rivières):** Nous sommes du Mouvement Action-Chômage de Trois-Rivières, un groupe qui représente non seulement les chômeurs et chômeuses de Trois-Rivières, mais aussi ceux de la grande région de la Mauricie.

Nos témoignages aujourd'hui vont porter sur nos propres observations. M. Labarre fait de la représentation au Conseil arbitral depuis 20 ans. Dans mon cas, je suis dans le domaine depuis six ans.

On se questionnait sur le processus de nomination des présidents au Conseil arbitral, qui nous semble particulièrement opaque. En fait, il serait intéressant de connaître les critères permettant de les sélectionner et aussi de connaître les critères qui déterminent si leur mandat sera renouvelé ou non. En fait, on se questionne sur le processus actuel, on se demande si une interférence politique joue un rôle à cet égard.

[Traduction]

**La présidente:** Je m'excuse.

Monsieur Komarnicki, invoquez-vous le Règlement?

**M. Ed Komarnicki:** Si j'ai bien compris, le témoin est en train de parler du processus de sélection des juges-arbitres ou des membres du conseil arbitral. Notre étude porte sur les procédures et pratiques de contestation d'une décision et non sur les nominations. Par conséquent, je crois qu'il ne convient pas d'aborder ces questions. Si le témoin veut parler des procédures et pratiques de contestation, nous sommes prêts à l'écouter. Nous nous intéressons au processus de contestation et à ce qu'il comporte. Les deux témoins précédents ont limité leurs observations à cela.

Le témoin a commencé à parler des nominations et des gens qui siègent au conseil. Cela ne fait pas partie du sujet que nous étudions. Ces questions pourraient faire l'objet d'une autre audience, mais pas ici. Je voudrais donc que le témoin cesse de parler de cela et concentre ses observations sur ce que nous étudions.

• (1130)

**La présidente:** Je vous remercie de cette intervention.

Le sujet que nous examinons est très circonscrit. Je voudrais donc vous demander, madame Gendron, de vous limiter dans la mesure du possible et selon ce que vous avez préparé aux procédures et pratiques du Conseil arbitral de l'assurance-emploi.

Merci beaucoup.

[Français]

**Mme Catherine Gendron:** Par exemple, on peut parler des dossiers d'appel, ce qui fait partie du processus même. On a constaté un manque de neutralité. En fait, on voit que les prestataires sont souvent lésés dans la façon dont le dossier est monté. Il y a déjà un préjugé favorable en faveur de la commission avant même qu'on se présente devant le Conseil arbitral. On trouve que le conseil devrait être le plus neutre possible pour que la personne puisse vraiment présenter son point de vue. En fait, le Conseil arbitral ne doit pas déjà avoir un préjugé favorable du côté de la commission avant même que le témoin soit entendu.

Au fil des années, on s'est également rendu compte que des présidents ou des membres du Conseil arbitral essaient de rendre le processus beaucoup plus protocolaire qu'il ne devrait l'être. C'est censé être un lieu plutôt sans caractère officiel pour que les personnes soient à l'aise de rendre leur témoignage.

On a vu dans plusieurs cas que des membres voulaient que cela se passe comme dans les cours de justice et que ce soit donc quelque chose de très officiel. Par exemple, dans un cas d'inconduite, une personne qui livrait son témoignage, qui racontait sa version des faits et relatait les propos de son employeur, a employé des jurons, mais c'était vraiment ce que l'employeur lui avait dit. Or, le président a interrompu la personne pour lui dire qu'on ne pouvait prononcer de jurons devant le Conseil arbitral. Dans un sens, ce que voulait en fait le président, c'est que la personne change sa version des faits, ce qui, selon nous, déforme grandement la version des faits et le témoignage des personnes. On en tient évidemment compte dans la décision.

On souhaite donc que le Conseil arbitral retrouve son mandat premier et qu'il ne devienne pas protocolaire, pour que les personnes s'y sentent vraiment à l'aise. Les prestataires sont souvent très stressés avant de se présenter, et ce, même quand on les présente. Ils ne savent donc pas vraiment à quoi s'attendre même si on essaie de leur expliquer ce qu'il en est.

Nous avons aussi constaté au fil des ans qu'on ne tient pas compte de la jurisprudence que nous déposons lors des conseils arbitraux. Elle est tout simplement ignorée, car on dit que cela fait partie de notre argumentaire. Cette jurisprudence est évidemment en faveur du prestataire. Or, selon nous, cela ne devrait pas être fait. On devrait tenir compte de toute la jurisprudence déposée parce que c'est par rapport à celle-ci que les décisions sont rendues.

De plus, on met parfois de côté des preuves telles que des certificats médicaux, des lettres et des témoignages de personnes ne pouvant se présenter même si elles sont assermentées, car on juge que ces preuves ne sont pas pertinentes. On se demande pourquoi certains membres du Conseil arbitral ne prennent pas note de ces preuves et ne les mettent pas au dossier. Ces preuves sont tout simplement laissées de côté. On se demande si ce n'est pas pour écourter le plus possible la séance en cours, étant donné qu'ils ont un très grand volume de dossiers à traiter dans une journée, ou encore pour rattraper le retard par rapport aux audiences qui avaient pris plus de temps auparavant.

On a aussi constaté des signes d'impatience chez certains membres du conseil lorsque le témoignage est trop long, et ce, même si ce sont des témoignages pertinents et des questions pertinentes. Les membres du conseil ne veulent pas que la séance dure trop longtemps. Or, c'est à partir des témoignages et de la jurisprudence que les décisions sont rendues. Tout cela exerce de la pression sur les gens. Souvent, le témoin ne pourra pas donner toute sa version des faits. Ce seront des faits qui auront été résumés, ce qui aura évidemment un impact très grand sur les décisions rendues.

En terminant, je vais vraiment recentrer mon allocution sur le Conseil arbitral et les appels. Quand on rencontre les personnes qu'on défend, elles trouvent toujours curieux que les audiences se tiennent directement dans les bureaux de Service Canada. Pour elles, c'est comme si le conseil arbitral avait déjà un parti pris en faveur de la commission parce que ce n'est pas, selon elles, un lieu neutre. Elles se demandent si les membres du Conseil arbitral travaillent pour la commission ou sont vraiment issus de la commission. Ce qu'on leur dit, c'est qu'ils sont neutres, impartiaux et objectifs. Peut-être faudrait-il vérifier la possibilité de tenir les audiences dans un lieu plus neutre, pour assurer l'objectivité et l'impartialité face aux prestataires.

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup pour ces exposés.

Nous allons commencer notre tour de questions. Je pense que nous devons nous limiter à un tour de six minutes, plutôt que de sept minutes, parce que c'est probablement tout ce que nous pourrions nous permettre dans le temps qui nous reste.

Je rappelle aux témoins que la période prévue comprend à la fois les questions et les réponses. Par conséquent, si vous dépassez cette période, je vais vous le signaler pour que chacun des membres du comité ait la possibilité de poser des questions.

Nous allons commencer par les libéraux.

Monsieur Savage, vous avez six minutes.

• (1135)

**M. Michael Savage (Dartmouth—Cole Harbour, Lib.):** Merci, madame la présidente.

Je veux aussi remercier tous les témoins de leur présence au comité avec nous aujourd'hui. J'apprécie votre témoignage.

Je vais commencer par Mme Gendron et M. Labarre.

Si j'ai bien compris, votre organisation assiste et conseille les gens qui ont été en chômage, récemment ou non. C'est bien cela? Vous appartenez à une organisation communautaire qui aide les chômeurs, n'est-ce pas?

[Français]

**Mme Catherine Gendron:** Notre groupe accueille certaines personnes avant qu'elles ne soient en période de chômage et leur donne de l'information préventive. Nous les aidons aussi lorsqu'elles sont en période de chômage. Nous les informons et les encadrons. Nous les accompagnons aussi devant le Conseil arbitral.

[Traduction]

**M. Michael Savage:** De toute évidence, vous aidez des gens sans travail, de sorte que beaucoup... Vous appuyez ces gens. Je suppose que M. Labarre aide ceux qui doivent se présenter devant un conseil arbitral.

[Français]

**Mme Catherine Gendron:** On leur explique le fonctionnement du Conseil arbitral. On les accompagne et on les aide à défendre leur cause devant le Conseil arbitral et le juge-arbitre.

[Traduction]

**M. Michael Savage:** Tenez-vous des statistiques pour savoir combien de vos interventions auprès du conseil arbitral sont couronnées de succès? Dans quelle proportion réussissez-vous lorsque vous faites appel contre une décision?

[Français]

**Mme Catherine Gendron:** On a noté tout cela année après année. Je peux vous faire parvenir les chiffres si vous le désirez.

[Traduction]

**M. Michael Savage:** Pouvez-vous me donner une idée approximative des chiffres? À combien s'élève à peu près votre taux de succès?

[Français]

**M. Réal Labarre (conseiller, Mouvement Action-Chômage de Trois-Rivières):** Cela dépend des années. En moyenne, je dirais que notre taux de succès se situe entre 85 p. 100 et 93 p. 100 en ce qui a trait au Conseil arbitral.

[Traduction]

**M. Michael Savage:** C'est un chiffre très élevé. Je vous félicite.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Michael Savage:** Je ne sais pas s'il en est de même dans le reste du pays.

**Une voix:** Ce n'est pas aussi élevé.

**M. Michael Savage:** Je dois admettre que n'ai pas très souvent obtenu des notes aussi élevées à l'école secondaire. C'est vraiment très bon.

Voici ce que j'aimerais savoir. Vous avez parlé du caractère officiel ou informel des auditions. En réalité, les auditions sont censées être informelles pour que les travailleurs puissent se sentir à l'aise.

L'objectif du comité est de formuler quelques recommandations sur les moyens d'améliorer le processus. Je voudrais poser une question à M. Martin, mais je crois que vous dites que les auditions devraient avoir un caractère plus informel et que les travailleurs ne devraient pas ressentir d'embarras pour qu'il soit possible de porter ce taux à 98 p. 100.

[Français]

**Mme Catherine Gendron:** Cela pourrait être possible. On a des cas particuliers aussi. Dans le cas de certains conseils arbitraux, tout fonctionne bien et le président fait en sorte que le conseil reste non protocolaire. Par contre, au fil des années, on en a vu quelques-uns devenir très protocolaires, comme dans l'exemple que je vous ai donné.

On espère que le Conseil arbitral demeurera tel qu'il devrait être. Nous souhaitons qu'il demeure sans caractère officiel, pour que le prestataire soit à l'aise de livrer son témoignage. Dans certains cas, lorsqu'il s'agit de départs volontaires pour harcèlement psychologique, cela peut être difficile. Il faut qu'une personne soit dans un environnement et un contexte qui la rendent le plus à l'aise possible. Il faut donc que le conseil demeure tel qu'il devrait être.



[Traduction]

**M. Michael Savage:** Merci beaucoup.

Monsieur Martin, je n'avais pas l'intention de vous poser cette question, mais je vais le faire: Obtenez-vous à peu près les mêmes pourcentages de succès lorsque vous vous présentez devant le conseil arbitral?

[Français]

**M. Guy Martin:** Je vous dirais que cela dépend toujours des conseils arbitraux. Généralement, les taux de succès sont assez importants et atteignent facilement plus de 50 p. 100. Cela dépend évidemment des régions et des conseils arbitraux. Il faut dire aussi que les gens interjettent appel beaucoup moins qu'auparavant. Autrement dit, lorsque les gens font appel, c'est parce qu'ils ont généralement une assez bonne cause. C'est ce qui explique les taux de succès devant les conseils arbitraux.

[Traduction]

**M. Michael Savage:** Très bien.

Vous avez mentionné qu'il arrive souvent que l'un des trois membres du conseil arbitral se désiste par suite d'un conflit d'intérêts ou d'une autre raison...

Entendez-vous bien les interprètes?

**M. Guy Martin:** Ça va bien.

**M. Michael Savage:** D'accord.

Vous avez dit que, dans beaucoup de cas, les auditions sont reportées, particulièrement à l'extérieur des grands centres, parce qu'un arbitre ne peut pas y assister. Avez-vous des recommandations particulières à formuler sur les moyens de remédier à ce problème?

[Français]

**M. Guy Martin:** Les auditions n'ont pas lieu à l'extérieur du centre, elles ont lieu au même endroit. Cependant, un membre du Conseil arbitral peut ne pas pouvoir siéger parce qu'il est en conflit d'intérêts dans le dossier. Il est possible que la personne provienne du même syndicat que le prestataire, ou encore que le représentant patronal ou l'assesseur patronal au Conseil arbitral provienne de la même compagnie que l'employeur impliqué dans le dossier. On suggère tout simplement d'assigner les dossiers à l'avance, pas la journée même ou deux jours à l'avance. Si on les assigne une semaine à l'avance, cela permettra aux gens de déceler s'ils ont un problème, s'ils peuvent siéger pour tel dossier et, le cas échéant, s'ils doivent se faire remplacer parce qu'ils sont en conflit d'intérêts.

• (1140)

[Traduction]

**M. Michael Savage:** C'est très sensé. Je comprends. Je trouve cela parfaitement raisonnable.

Madame la présidente, devons-nous entendre des représentants du ministère dans le cadre de cette étude?

**La présidente:** Oui, la prochaine fois que nous aurons cette question à notre ordre du jour.

**M. Michael Savage:** D'accord. Sera-t-il possible de demander au ministère de nous présenter des statistiques sur le pourcentage de succès des appels, etc.?

**La présidente:** Oui. Nous verrons si le ministère peut nous communiquer quelques statistiques sur le pourcentage de succès, d'après ses propres dossiers.

**M. Michael Savage:** Je vous remercie.

**La présidente:** Merci, monsieur Savage.

Madame Beaudin, vous avez six minutes.

[Français]

**Mme Josée Beaudin (Saint-Lambert, BQ):** Merci beaucoup, madame la présidente.

Merci à vous, messieurs et madame, d'être ici pour discuter de ce dossier important.

Je poserai d'abord quelques questions pour replacer en contexte tout ce dont vous parlez. Ça peut sembler clair, mais il y a toutefois beaucoup de détails. J'aimerais que nous nous entendions tous.

Mes questions porteront d'abord sur le fonctionnement. Le Conseil arbitral relève de la Commission de l'assurance-emploi. Si une décision est prise par le Conseil arbitral, un salarié ou un employeur peut se rendre devant le juge-arbitre. Ai-je bien saisi ça jusqu'à maintenant?

Sans dire qui nomme le président, je pense qu'il est important de savoir qui siège au Conseil arbitral. Est-ce que ce sont des avocats? De façon générale, qui compose le Conseil arbitral? D'où proviennent ces gens?

**M. Réal Labarre:** Il y a un membre du syndicat. Il peut être un comptable ou un avocat de la Chambre de commerce. Ce sont des gens de la population.

**Mme Josée Beaudin:** Il y a donc un membre du syndicat, un membre qui représente l'employeur.

**M. Réal Labarre:** Et le président qui représente le gouvernement.

**Mme Josée Beaudin:** Ces gens reçoivent-ils une formation?

**M. Réal Labarre:** Oui, ils la reçoivent de la Commission de l'assurance-emploi.

**Mme Josée Beaudin:** Combien de temps dure la formation de ces gens?

[Traduction]

**La présidente:** Je pense que cela est lié aux procédures. Madame Beaudin, je crois...

M. Komarnicki invoque le Règlement.

**M. Ed Komarnicki:** Permettez-moi de présenter mes arguments. Vous vous prononcerez ensuite comme vous voudrez.

Notre étude porte sur les procédures et pratiques de contestation d'une décision. Elle n'a rien à voir avec la composition du conseil ou ce qui se passe au cours d'une audition. Cela dépasse le cadre du rapport. Nous nous intéressons au processus de contestation: quelles sont les procédures et les pratiques pour en appeler d'une décision devant le Conseil arbitral de l'assurance-emploi. Le sujet est très circonscrit. C'est ainsi que M. Lessard l'a défini.

Le témoin va au-delà de ce cadre en parlant des procédures internes, de la façon dont les gens sont nommés et de la formation qu'ils reçoivent. Cela ne fait pas partie de notre étude. Cela pourrait venir plus tard, mais, pour le moment, cela ne s'inscrit pas dans le cadre de cette étude. Je tiens à le répéter encore une fois.

**La présidente:** Très bien. Essayons de nous en tenir à ce cadre qui est très étroit.

Merci beaucoup.

[Français]

**Mme Josée Beaudin:** D'accord. Avez-vous ajusté mon temps de parole, madame la présidente?

[Traduction]

**La présidente:** Vous aurez tout votre temps de parole.

[Français]

**Mme Josée Beaudin:** Je comprends très bien ce que M. Komarnicki me dit. Cela dit, même si quelqu'un se pourvoit en appel, ce sera devant le Conseil arbitral ou un juge-arbitre. Nous y reviendrons en effet, parce que c'est important de savoir qui décide dans le cadre d'un tel conflit.

Quelles sont les principales raisons qui amènent les employés devant le Conseil arbitral?

Madame Gendron, vous avez parlé tout à l'heure de problèmes de...

**Mme Catherine Gendron:** J'ai parlé des problèmes de départ volontaire et de harcèlement.

**Mme Josée Beaudin:** Quelles sont les principales raisons?

**M. Réal Labarre:** Ça peut être un congédiement, un départ, une antidade, une procédure hors délai, un trop-payé, une déclaration frauduleuse, un manque de disponibilité.

**Mme Josée Beaudin:** N'y a-t-il pas une raison particulière qui ressort parmi les autres?

**M. Réal Labarre:** Non. Une fois que la commission a rendu une décision, c'est au prestataire d'en appeler de cette décision.

**Mme Josée Beaudin:** D'accord.

**M. Réal Labarre:** Comme organisme, nous sommes là pour vérifier s'il a le pouvoir d'interjeter appel. Nous vérifions si l'appel a des chances de réussite, s'il y a des arguments à faire valoir. Si nous le croyons, nous vérifions aussi si la commission a fait une erreur de droit ou une mauvaise interprétation des faits. De là, nous prenons une décision quant à l'appel.

**Mme Josée Beaudin:** Trois membres composent le Conseil arbitral. Ces gens doivent-ils s'entendre à l'unanimité pour donner une décision, ou doit-il y avoir plutôt une majorité de deux membres sur trois?

**M. Réal Labarre:** Ça prend une majorité.

**Mme Josée Beaudin:** Donc, si seulement deux membres y sont favorables, c'est la majorité — je ne sais pas comment ils l'obtiennent. Faut-il que les deux membres soient d'accord?

• (1145)

**M. Guy Martin:** Oui.

**Mme Josée Beaudin:** Vous parlez justement des délais. On parle d'en appeler des délais.

Sauf erreur, c'est parfois à une journée d'avis ou la veille qu'un salarié est informé que son dossier sera entendu en appel.

**M. Guy Martin:** Non, ce n'est pas ça.

**Mme Josée Beaudin:** Veuillez précisez, s'il vous plaît.

**M. Guy Martin:** En résumé, un avis de convocation est envoyé au salarié. Généralement, l'avis est envoyé 15 jours à l'avance. Cependant, la date est connue d'abord verbalement et elle est ensuite confirmée par écrit. Ce n'est pas un problème comme tel.

Le problème concerne surtout le dossier d'appel. La personne sait qu'elle se pourvoit en appel, mais elle n'a pas de dossier. Alors, la

personne peut avoir, une semaine à l'avance, la preuve que la commission a entre les mains. La personne peut alors soumettre le dossier au Conseil arbitral, ce qui est bien. Toutefois, lorsque le représentant ne l'a que deux jours avant l'audition, on constate souvent qu'il manque diverses choses. C'est à la dernière minute. Alors, évidemment, ça...

**Mme Josée Beaudin:** Merci, j'ai ma réponse.

Je veux m'assurer d'avoir bien saisi la situation. Des décisions sont prises, un salarié a gain de cause et, malgré tout, la Commission de l'assurance-emploi en appelle de cette décision. Si elle le fait avant le 21<sup>e</sup> jour, le salarié n'a pas de prestations d'assurance-emploi pendant ce temps. Malgré tout, la commission retire son dossier avant la décision définitive. Donc, l'employé a gain de cause et la Commission de l'assurance-emploi interjette quand même appel. Je ne me trompe pas à cet égard?

**M. Bertrand Desrosiers:** C'est exact.

**Mme Josée Beaudin:** Quels sont les coûts que cela représente pour un employé quand on regarde la majorité des dossiers que vous traitez? Est-ce qu'il y a des frais d'avocat pour faire appel? J'aimerais avoir une idée des coûts que cela implique.

**M. Bertrand Desrosiers:** Une telle situation engendre différents coûts. Au départ, il y a le travailleur qui n'a aucun revenu. À ce moment-là, il s'endette parce que son loyer et différents paiements sont dus. Par la suite, si on doit se présenter devant le juge-arbitre et que cette personne n'est pas représentée par un avocat de son syndicat, elle doit assumer certains coûts. En fait, devant le juge-arbitre, ce sont des règles de droit qui sont étudiées. Très peu de gens vont s'y présenter seuls. Ils ne vont pas non plus devant le Conseil arbitral parce qu'ils ont besoin de gens spécialisés comme les représentants de Mouvement Action-Chômage. Soit dit en passant, dans la région de Saint-Hyacinthe, ils ont un taux d'efficacité de 85 à 90 p. 100. C'est peut-être pour cela que la commission interjettent souvent appel.

Il y a toutefois un coût psychologique pour la personne. Je sais que souvent, quand les gens nous appellent dans le bureau du député et à Mouvement Action-Chômage, ils sont aux abois et agressifs. On peut comprendre cette frustration de ne pas avoir de prestations alors qu'une décision a été rendue unanimement, qu'elle était bien étoffée et qu'elle leur permettait de recevoir leurs prestations. Cette décision est remise en cause par la commission qui va devant le juge-arbitre. Cela peut prendre parfois jusqu'à un an pour obtenir une séance devant le juge-arbitre.

Donc, quand quelqu'un de la commission décide de se désister à quelques semaines de la journée de la comparution devant le juge-arbitre, c'est encore plus frustrant. La commission va rappeler la personne en lui demandant quelles sont ses disponibilités, ce qu'elle fait et si elle a un emploi. On exerce une sorte de harcèlement sur une personne qui a accumulé énormément de frustration.

**Mme Josée Beaudin:** Merci beaucoup, monsieur Desrosiers

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup.

Madame Charlton, vous avez six minutes.

**Mme Chris Charlton (Hamilton Mountain, NPD):** Merci beaucoup.

Je m'excuse parce que je n'étais pas présente pendant la première partie de la réunion. Si je pose des questions que d'autres ont déjà posées, soyez indulgents ou bien dites-moi simplement de lire le compte rendu plus tard.

Je crois que le conseil arbitral avait l'habitude de transcrire les décisions, n'est-ce pas? Permettez-moi tout d'abord de vous demander si cela se fait encore uniformément? Les services de transcription ont-ils été maintenus?

Ainsi, si un certain nombre de personnes d'un même lieu de travail se présentent devant les arbitres pour contester une décision initiale... Mettons qu'il y a 30 travailleurs dans un lieu de travail. Ils pourraient tous se présenter en même temps. Les affaires ne sont pas nécessairement entendues en même temps et les décisions prises peuvent être différentes.

Je vais commencer au commencement. Que fait-on face à 30 personnes venant du même lieu de travail? Comment s'assure-t-on qu'ils obtiendront tous la même décision s'ils sont tous dans la même situation et travaillent tous au même endroit?

[Français]

**M. Réal Labarre:** Personnellement, je n'ai pas eu affaire à des causes communes ou collectives. Habituellement, quand il y a plusieurs personnes en même temps pour la même cause, on présente une cause commune, c'est-à-dire qu'on prend un dossier et la décision du Conseil arbitral doit être rendue à l'égard de ces 30 dossiers en spécifiant les dossiers personnalisés. Toutefois, je n'ai pas traité de causes collectives.

**M. Bertrand Desrosiers:** Dans le cas de causes communes, on prend un dossier et on sait que les barèmes sont les mêmes pour chacun. La raison est la même pour tous. Donc, on va aller en cour et la décision qui sera rendue sera applicable à tout le monde puisqu'elle devient une jurisprudence pour les autres. Elle va s'appliquer automatiquement à tout le monde, car c'est même la commission qui décide que toutes ces personnes peuvent être représentées en même temps parce que les paramètres sont les mêmes. Si 30 travailleurs ou plus sont représentés par des avocats, la décision rendue sera applicable à tout le monde. Évidemment, si la décision a été portée en appel, cela s'applique à tous ces gens.

• (1150)

[Traduction]

**Mme Chris Charlton:** Nous avons eu connaissance de personnes de la même usine qui se sont présentées individuellement devant le conseil arbitral pour la même question, mais qui ont obtenu des décisions différentes, selon les personnes qui s'occupaient de l'affaire.

Je vais vous poser une autre question. Je sais qu'on exige, du moins en principe, que trois personnes soient présentes aux auditions, quel qu'en soit le genre. D'après votre expérience, arrive-t-il souvent qu'il y en ait seulement deux?

[Français]

**M. Guy Martin:** Cela varie. Dans certaines régions, c'est plus fréquent. Au bureau le plus important, soit celui de Montréal, c'est très rare. Dans ce cas précis, les gens vont souvent demander des remises d'audience pour être entendus par trois membres. Il existe une fréquence assez soutenue des audiences devant le Conseil arbitral.

En région, par exemple, j'ai eu connaissance de plusieurs cas en Gaspésie et en Abitibi où les gens acceptent d'être entendus devant deux personnes, sinon cela reporte indûment la date de la tenue de l'audience. On n'obtient pas nécessairement de mauvais résultats, mais cela contribue à diminuer un peu la constitution du tribunal. Quant à moi, soit-dit en passant et en tout respect pour M. Komarnicki, il s'agit d'une question liée à la procédure et aux pratiques devant le Conseil arbitral. D'une certaine manière, la constitution du tribunal fait partie intégrante de la capacité que nous avons d'avoir un mécanisme d'appel efficace pour répondre aux objectifs pour lesquels il a été constitué.

[Traduction]

**Mme Chris Charlton:** Si j'ai bien compris, ce n'est pas seulement souhaitable. Il est obligatoire que trois personnes s'occupent de toute contestation. Est-il fréquent, s'il n'y a que deux personnes, qu'elles ne s'entendent pas sur la décision à prendre? Dans quelle mesure cela retarde-t-il le processus pour le prestataire qui conteste une décision?

[Français]

**M. Réal Labarre:** Les greffiers du Conseil arbitral respectent un règlement administratif qui stipule que, lorsque l'on ajourne une audience, on se doit de la remettre dans les 45 jours qui suivent. Fréquemment, si le prestataire est représenté, le représentant n'est pas toujours disponible dans ce délai de 45 jours, ce qui a pour conséquence de retarder un peu plus l'audition du cas et d'aller au-delà du délai.

Il peut aussi y avoir un problème en raison d'un conflit d'horaire. Un autre ajournement est alors requis jusqu'à ce que s'il y a trop de conflits d'horaire et que cela se répète trop souvent, on va tout simplement changer de région. On va demander à ce que l'audience du tribunal ait lieu dans une autre région. Selon les régions, cela implique des coûts additionnels en termes de transport pour l'individu. Je parle de ma région, Trois-Rivières et Drummondville, où on fait les deux. Il nous est déjà arrivé de siéger à Shawinigan, au-delà de Trois-Rivières. Il y avait trop de conflits d'horaires et cela faisait deux fois que l'on remettait les audiences du tribunal. À un certain moment, on a été obligés d'exiger que l'audience ait lieu à Drummondville. Sinon, dans d'autres cas, c'était un employeur qui portait une décision en appel. Il était originaire de Shawinigan et voulait que la réunion du conseil arbitral se tienne à Drummondville.

Par exemple, quand un individu part de La Tuque parce qu'il n'existe pas de bureau du conseil arbitral cette ville, cela implique pour lui des coûts de transports énormes. Même pour aller à Shawinigan, cela lui prend presque une heure et trente minutes ou deux heures. S'il doit aller à Drummondville, c'est trois quarts d'heure de plus. Cela implique donc davantage de coûts pour lui.

[Traduction]

**La présidente:** Je vous remercie.

Merci beaucoup.

Monsieur Komarnicki, vous avez six minutes.

**M. Ed Komarnicki:** Merci, madame la présidente.

J'ai un commentaire à formuler sur certaines questions. Il est évident qu'à 83 p. 100, le pourcentage de succès est très élevé. Toutefois, si seule une partie — le perdant — pouvait contester, je suppose que le pourcentage augmenterait. Normalement, lorsqu'une décision est prise, les deux parties peuvent en appeler, simplement parce qu'il pourrait y avoir une erreur et qu'on veut que les deux parties en aient la possibilité.

Ma première question est la suivante: Quel est le pourcentage des décisions unanimes qui sont infirmées, s'il y a quelqu'un qui le sait? J'aimerais avoir une réponse précise à cette question précise. Y a-t-il quelqu'un qui connaisse la réponse?

• (1155)

[Français]

**M. Bertrand Desrosiers:** La commission pourrait vous fournir ces chiffres. Nous ne les avons pas. Quand nous les demandons, c'est rare qu'elle nous les fournit.

[Traduction]

**M. Ed Komarnicki:** Si vous ne le savez pas, c'est très bien. Si vous le savez, dites-le moi.

Il n'y a pas de problème si vous n'êtes pas au courant. Nous partions de là. D'une façon générale, en droit, en cas de procès, il y a un processus de gestion de la mise en état qui vise à éliminer beaucoup des problèmes que vous avez mentionnés. Par exemple, veiller à ce que les avocats soient mis au courant et à ce qu'ils sont libres à la date prévue et s'assurer qu'il n'y a pas de conflits d'intérêts.

Y a-t-il aussi un processus de gestion des contestations? Si non — je m'adresse à M. Martin —, serait-il avantageux d'en avoir un pour régler les problèmes que vous avez mentionnés?

[Français]

**M. Guy Martin:** Effectivement, dans le document que nous vous avons soumis, si on poursuit la procédure, c'est assez simple. Cela fait en sorte d'éviter plusieurs de ces situations. De la même façon si, avant de fixer une date, on appelle le représentant du dossier ou l'avocat, il y a beaucoup des chances que si on convient d'une date avec le procureur, il sera disponible, alors que si on envoie simplement un avis de convocation indiquant qu'on a établi que la rencontre se tiendrait la semaine suivante...

[Traduction]

**M. Ed Komarnicki:** Je comprends. Convenez-vous donc avec moi qu'il est possible de mettre en place un processus qui réglerait directement certaines des questions que vous avez évoquées, qui pourrait en fait régler la plupart de ces difficultés?

[Français]

**M. Guy Martin:** Il n'en tient qu'aux gens des conseils arbitraux, notamment au greffe du conseil arbitral. Je vous dirais que dans plusieurs endroits, on n'a aucun problème.

[Traduction]

**M. Ed Komarnicki:** À titre de parlementaires, nous pouvons modifier des lois et des règlements et adopter des mesures législatives. Croyez-vous que ce serait une chose utile?

[Français]

**M. Guy Martin:** Je ne pense pas. Selon moi, ça relève davantage de l'administration, de l'organisation du tribunal, mais ça fait partie des pratiques.

[Traduction]

**M. Ed Komarnicki:** D'accord.

Si le problème est plus administratif que législatif, les conseils arbitraux pourraient-ils le régler eux-mêmes s'ils le souhaitaient? Qu'en dites-vous, monsieur Martin?

[Français]

**M. Guy Martin:** Pouvez-vous répéter votre question?

[Traduction]

**M. Ed Komarnicki:** Vous dites qu'on n'a pas besoin de solutions législatives. S'agit-il donc d'une question administrative dont le conseil arbitral ou les greffiers peuvent s'occuper?

[Français]

**M. Guy Martin:** C'est exact.

[Traduction]

**M. Ed Komarnicki:** D'accord.

Vous avez également parlé de représentation et des difficultés liées au genre de personnes pouvant représenter un travailleur qui conteste une décision. Pouvez-vous nous en dire davantage à ce sujet, monsieur Martin?

[Français]

**M. Guy Martin:** Je n'ai pas compris votre question.

[Traduction]

**M. Ed Komarnicki:** Vous avez dit que les travailleurs peuvent se faire représenter. J'ai une note ici d'après laquelle vous croyez qu'il serait souhaitable d'élargir la gamme de personnes pouvant représenter les travailleurs qui contestent une décision. Je crois que c'est ce que vous avez dit.

Est-ce bien le cas ou ai-je mal compris?

[Français]

**M. Guy Martin:** Non, j'ai dit que les gens étaient souvent représentés par un avocat, mais qu'ils pouvaient aussi l'être par une personne qui n'était pas avocat. Or les représentants qui ne sont pas avocats font un travail aussi valable sinon meilleur, dans certains cas, que les avocats.

[Traduction]

**M. Ed Komarnicki:** Qu'entendez-vous par là? Que faudrait-il faire d'après vous? Que feriez-vous différemment? À votre avis, qu'est-ce que le comité devrait recommander pour améliorer la situation?

[Français]

**M. Guy Martin:** Voici ce que je voulais dire, essentiellement. Si vous êtes représenté par un avocat devant un tribunal, allez-vous accepter que l'autre partie, ou l'administration, communique directement avec vous? Non. Normalement, on doit respecter le fait qu'il y a un procureur ou un représentant. Tout ce qu'on soulève, ce sont des exemples de cas où soit l'entourage du conseil arbitral, donc la personne qui est au greffe...

[Traduction]

**M. Ed Komarnicki:** D'accord. Je comprends où vous voulez en venir. Je crois que ma première question couvrait cela. Comme avocat, je sais que si vous ne pouviez interjeter appel que si vous avez perdu, je trouverais cela très avantageux pour ceux qui pratiquent le droit comme moi.

Quoi qu'il en soit, c'est tout ce que j'avais à dire, madame la présidente.

• (1200)

**La présidente:** Très bien.

Merci beaucoup.

Je vais suspendre la séance pendant deux minutes.

Je remercie les témoins de leur présence.

Vous pouvez disposer.

Je vais demander aux autres témoins de venir s'installer pour la seconde heure.

- \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_
- 
- (1205)

**La présidente:** Nous allons maintenant entreprendre la seconde heure de notre réunion. Puis-je avoir votre attention, s'il vous plaît?

Seuls deux des témoins qui devaient comparaître sont présents. J'espère que les deux autres arriveront dans les 45 prochaines minutes.

Quoi qu'il en soit, nous sommes très heureux d'accueillir aujourd'hui M. Bélanger et M. Bergeron.

Vous disposez chacun de sept minutes pour présenter un exposé. Je vais vous demander de m'observer. Je vous ferai signe lorsque votre temps de parole sera écoulé.

Nous allons commencer par M. Bélanger.

[Français]

**M. Yvon Bélanger (porte-parole, Conseil national des chômeurs et chômeuses):** Madame la présidente, j'aimerais d'abord vous remercier de m'avoir invité à témoigner.

Il représente le Conseil national des chômeurs et chômeuses. Il a mandaté l'un de ses groupes de base à se présenter devant vous étant donné son expérience relative avec les conseils arbitraux. Je travaille pour le Mouvement Action-Chômage de Saint-Hyacinthe. Nous faisons partie d'un des groupes de base du Conseil national des chômeurs et chômeuses de Montréal.

J'aimerais diviser ma présentation en trois parties. J'aimerais d'abord parler de la représentation.

Le Mouvement Action-Chômage de Saint-Hyacinthe couvre un vaste territoire: une partie du comté de Chambly—Borduas, les circonscriptions de Saint-Hyacinthe—Bagot et Shefford ainsi que le comté de Johnson. Depuis les années 2008, 2009 et 2010, il y a eu un volume beaucoup plus élevé de demandes d'assurance-emploi. Il y a eu, par conséquent, un nombre plus important de refus ou d'exclusions de demandeurs. Cela a occasionné un volume de travail de plus en plus élevé pour notre conseil depuis deux ou trois ans.

Quand on rencontre les gens, on les divise en trois catégories. Tout d'abord, il y a ceux qui ont été informés au moment même, ou presque, où la décision a été rendue que celle-ci pouvait être contestée. S'il s'agit d'une décision d'exclusion, les gens ont souvent été informés au début du processus par les agents de la commission que cette décision pouvait être contestée. Ils savent également qu'ils peuvent contester une décision par l'entremise du site du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences ou de groupes, d'avocats et ainsi de suite qui peuvent les représenter.

Il y a ensuite la catégorie des gens qui ont un peu plus d'instruction. On tente d'abord de les informer ou de leur donner une formation et de les guider pour qu'ils puissent se défendre seuls devant le Conseil arbitral. On fait quand même un suivi, mais ces personnes ont la capacité de faire un bon bout de chemin. Habituellement, cela correspond bien aux objectifs, aux critères et aux démarches du conseil en ce qui a trait à ses pratiques.

Un autre groupe comprend les gens qui ont été informés un peu plus tardivement. Le délai pour faire appel est presque terminé. À l'occasion, il arrive également que les gens se présentent à nos bureaux alors qu'ils ont déjà leur dossier d'appel entre les mains et que l'audience est prévue dans quelques jours.

On voit de plus en plus de gens de 50 ans et plus, ou de jeunes décrocheurs qui ont plus ou moins d'instruction. Il ne s'agit pas pour nous de les juger, mais c'est une réalité que l'on constate sur le terrain. Ces personnes sont souvent plus en retard au chapitre des procédures au moment où elles viennent nous rencontrer. Elles ont des problèmes de compréhension, cognitifs ou autres.

Cela occasionne automatiquement une première demande de remise de date, le temps de bien préparer le dossier et de voir si on a une cause qui se défend. Ensuite, il s'agit de trouver les éléments nécessaires pour justifier si oui ou non on va suivre ou guider la personne devant le Conseil arbitral.

Pour ce qui est du troisième groupe, peu importe si ses membres font partie du premier ou du deuxième groupe, on fait un choix parmi tous les gens qui viennent nous rencontrer pour donner la priorité à ceux qui n'ont pas droit à l'aide juridique quand il est question de se faire représenter devant le Conseil arbitral, ou à ceux qui n'ont pas les moyens de se payer un avocat. On accorde donc la priorité à ce genre de personnes. Quant aux autres, on les redirige vers l'aide juridique où ils ont droit à un avocat.

Il est légitime que les gens aient un représentant. La commission le permet et la loi le permet également. Ces gens ont donc le droit de prendre le temps nécessaire et de rechercher des éléments pour bien présenter leur cause devant le Conseil arbitral. Cela cause fréquemment des problèmes dans notre région en raison du volume et des délais que nous devons absorber de la part de l'aide juridique. Beaucoup de gens qui ont recours à l'aide juridique obtiennent des rendez-vous après 30 ou 45 jours. Si on connaît les délais fixés par le Conseil arbitral au moment où on reçoit le dossier d'appel, dans notre organisme il existe une pratique courante qui fonctionne assez bien après quelques ajustements. La date d'audience est habituellement fixée 10 jours après la réception du dossier d'appel.

- (1210)

Après la première remise, la greffière tente toujours de reporter la date dans un délai inférieur à 45 jours, mais même dans ces conditions, si on renvoie les gens vers l'aide juridique, on ne réussit pas, encore une fois, à respecter les délais. Ça occasionne encore des remises de dates d'audience. À un moment donné, il est légitime pour la présidence de dire que ça va être accepté une dernière fois, mais d'une façon péremptoire, ce qui cause encore d'autres problèmes, qu'on le veuille ou non. On se présente quand même à l'audience, étant donné qu'elle est péremptoire, pour redemander en personne une remise de date d'audience. La demande est souvent refusée, et le Conseil arbitral prend quand même la décision relativement au dossier. Étant donné qu'il s'agit d'un déni de justice, on conteste automatiquement auprès du juge-arbitre, ce qui pénalise le travailleur, étant donné la procédure trop restreinte. Il y a des cas où le processus a pris 14 mois. Finalement, on repasse encore une fois devant le Conseil arbitral pour présenter la cause et la gagner, dans la majorité des cas.

En ce qui a trait aux représentations, je crois qu'il y a un problème important à soulever. Le volume est lourd, les délais de l'aide juridique sont longs et la demande est élevée pour les avocats, qui sont surchargés. Ils ne réussissent pas à composer avec les dates proposées par les greffières. Cela occasionne beaucoup de remises de dates d'audience, ce qui crée des problèmes litigieux en ce qui concerne les dénis de justice et des dépenses inutiles pour la commission. Comme le mentionnait monsieur plus tôt au sujet des représentations, il arrive en effet fréquemment que les agents contournent les représentants. Nous faisons souvent face à ce problème chez nous, mais nous nous sommes réajustés dernièrement après avoir rencontré la responsable régionale, Mme Suzette Perreault. Cela a un peu stabilisé la situation, mais il y a encore du travail à faire dans le cadre de ce dossier.

Étant donné qu'il ne me reste qu'une minute, je vais aborder le point le plus important...

[Traduction]

**La présidente:** En fait, votre temps de parole est écoulé. Vous avez déjà dépassé les sept minutes, mais nous aimerions connaître vos suggestions. J'espère donc que vous aurez la possibilité de terminer votre exposé pendant la période réservée aux questions et réponses.

Merci beaucoup.

Monsieur Bergeron, vous avez sept minutes.

[Français]

**M. Sylvain Bergeron (coordonnateur, LASTUSE du Saguenay):** Merci, madame la présidente.

Je vous remercie de nous avoir invités à exprimer notre opinion sur le Conseil arbitral et les procédures. Je tiens tout de suite à vous dire que plusieurs points que nous allons soulever au sujet des procédures sont périphériques. Je risque donc d'entendre quelques rappels au Règlement durant ma présentation.

La question de la nomination a été soulevée, et je n'y reviendrai pas. Je dis que c'est périphérique parce que ça peut avoir des répercussions. Dans le mémoire que je vous ai fait parvenir, j'ai donné comme exemple celui d'un président de conseil arbitral — et je ne révélerai pas le nom que je lui donne dans la vie de tous les jours — qui est totalement perdu. On lui dit à quelle page on est rendu et il tourne les pages pendant une demie heure. Il n'arrive pas du tout à suivre, à un point tel que les autres membres du conseil doivent se lever et lui indiquer la page. Quand on lui mentionne qu'il serait temps de se concentrer sur le dossier compte tenu qu'on est dans la salle depuis une heure et demie, l'agressivité fait surface. Comme je l'ai mentionné dans le dossier, les autres membres du conseil arbitral ont dû à deux occasions demander un ajournement de la rencontre parce que j'étais sur le point de passer par-dessus la table. Les critères de nomination ont été mentionnés, mais je pense que les facultés cognitives d'un président de conseil devraient aussi être évaluées.

J'aimerais aussi parler des rares dossiers que je ne gagne pas. Un président de conseil arbitral a été nommé, mais curieusement, lors de la dernière campagne électorale, ce monsieur était candidat pour le Parti conservateur...

• (1215)

[Traduction]

**La présidente:** Est-ce le même recours au Règlement?

**M. Ed Komarnicki:** C'est le même recours. Je n'ai pas protesté lorsque le témoin a fait toutes sortes de digressions, en parlant par

exemple du fonctionnement interne du conseil et du fait que quelqu'un doit montrer une page à quelqu'un d'autre. Cela se produit parfois au comité, mais c'est hors de propos dans le contexte de notre étude. Par conséquent, je crois que le témoin devrait éviter les digressions ou, du moins, rester dans des limites raisonnables par rapport à notre étude.

**La présidente:** Je vous remercie de votre intervention.

Le sujet est effectivement très circonscrit. Par conséquent, je vous prie de vous en tenir dans la mesure du possible aux procédures du conseil arbitral. Je vous remercie.

**M. Sylvain Bergeron:** Je vais m'en tenir à cela. Je vais seulement dire, au sujet des procédures, qu'il importe de respecter certaines règles de justice. L'impartialité en est une. Si on dit à un journaliste « je suis contre le système de l'assurance-emploi », on n'est pas impartial.

[Français]

Excusez-moi, mais je vais revenir à ma langue première.

Plus tôt, on a mentionné rapidement les manipulations d'information dont font l'objet certains dossiers que nous défendons. La commission monte le dossier et le Conseil arbitral le traite. C'est nous qui faisons appel, mais c'est la commission qui monte le dossier.

Dans le cas d'une personne qui est retournée aux études à temps partiel pendant qu'elle recevait des prestations d'assurance-emploi, la commission a écrit que selon la jurisprudence, la non-disponibilité ne pouvait être réfutée que dans des circonstances exceptionnelles. Or c'est faux. En réalité, la jurisprudence dit « par des circonstances exceptionnelles ». Toute une liste est établie par la jurisprudence. Les dossiers sont très souvent manipulés.

J'ai recours à une jurisprudence dans tous les dossiers traitant de questions d'inconduite. La commission et le Conseil arbitral ont dit, parce que c'était écrit dans le dossier, que le juge avait rejeté la cause. Or dans la fameuse affaire CUB 28711, le juge a écrit que l'appel du prestataire avait été accueilli et que la décision de l'exclure des bénéficiaires avait été annulée. C'est donc une question de procédure. Quand un conseil arbitral part de données erronées, on est certain de perdre. C'est encore une question liée à l'influence de la commission.

On a mentionné plus tôt que les gens essayaient parfois d'entrer en contact avec nous. Pourtant, c'est le contraire. Les gens de la commission n'essaient jamais de m'appeler. En 26 ans de pratique, je n'ai jamais reçu d'appel de la part d'un agent. Ils ne veulent pas me parler. J'ai abordé la question de l'influence. Quand le président d'un conseil arbitral, durant une audience, me dit qu'un représentant de la commission est venu le voir et que je devrais présenter de la jurisprudence plus récente, c'est illégal. C'est écrit dans le rôle du Conseil arbitral et dans la Loi sur l'assurance-emploi. La commission n'a pas à interférer dans les dossiers. Si ces gens pouvaient démontrer que les cas de jurisprudence que je présente devant un conseil arbitral ont été déboutés par une instance supérieure, ils pourraient le faire dans le cadre de leur dossier, mais ils ne devraient pas appeler un président de conseil arbitral. C'est de l'influence indue.

Pour ce qui est de la prestation de compassion d'assurance-emploi, j'ai de la difficulté à comprendre comment peut agir un conseil arbitral lorsqu'on lui remet un cas de déontologie de médecins du Québec. Selon une lettre écrite par le président de l'ordre des médecins, on n'a pas le droit d'utiliser un document disant que la personne va mourir d'ici 26 semaines. La commission déclare que s'il n'est pas prouvé que cette personne va décéder au cours des prochaines 26 semaines, celle-ci n'a pas droit aux prestations. Le médecin n'a même pas le droit de faire cela de façon légale. On impose des règles, et le conseil ne tient pas compte des preuves.

Vous avez mon mémoire, qui contient des recommandations. L'idée est de rendre le système du conseil arbitral indépendant de la commission. Pour terminer, je vais vous lire une phrase tirée d'un document que j'utilise beaucoup lorsque je défends mes dossiers. Intitulé *La justice arbitrale en assurance-emploi*, ce document est utilisé dans le cadre de la formation des membres du conseil arbitral. Il a été écrit par Philippe Garant et son frère, deux sommités en matière de justice arbitrale.

● (1220)

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup. Vous vous en êtes strictement tenu à votre temps de parole. Je vous remercie pour cela.

Notre troisième témoin vient d'arriver.

Nous allons vous donner un petit moment, puisque que vous venez tout juste d'arriver. Nous serons ensuite heureux d'entendre votre exposé.

Madame Arruda, je vous remercie de votre présence. Nous sommes heureux que vous soyez arrivée à temps. Vous disposez de sept minutes pour présenter votre exposé. Je dois vous dire que nous observons strictement les temps de parole. Je vous prie donc de garder un œil sur moi parce que je vous ferai signe quand il vous restera une minute. Après votre exposé, il y aura une période de questions et réponses.

Si vous êtes prête, vous pouvez y aller.

[Français]

**Mme Marie-Hélène Arruda (coordonnatrice, Mouvement autonome et solidaire des sans-emploi (réseau québécois)):** Tout d'abord, j'aimerais m'excuser de mon retard. J'ai eu un petit problème. Je me suis perdue.

Je suis coordonnatrice du Mouvement autonome et solidaire des sans-emploi, un regroupement québécois d'organismes de défense des droits des chômeurs et chômeuses. On compte une quinzaine de membres au Québec. Ils sont appelés à représenter des citoyens et des prestataires devant les conseils arbitraux.

Un de mes collègues était censé m'accompagner. Malheureusement, il a eu un empêchement. Donc, je vais transmettre ce qu'il voulait vous dire aujourd'hui.

Il existe des problèmes en ce qui concerne les conseils arbitraux. Cependant, j'aimerais d'abord souligner que nos membres apprécient le caractère assez informel du Conseil arbitral et le fait que la procédure ne soit pas trop lourde. C'est donc plus facilement accessible aux citoyens.

Par ailleurs, pour ce qui est des problèmes, il y a la question de la formation des membres des conseils arbitraux. On s'interroge sur le fait que la formation soit donnée par la Commission de l'assurance-emploi. Pour cette raison, il peut y avoir un manque de neutralité ou d'impartialité chez les membres des conseils arbitraux. On se

demande également comment sont nommés les membres de ces conseils, sur quelles bases et en fonction de quels critères.

Il y a aussi des préoccupations concernant les décisions rendues. Habituellement, elles le sont le jour même. On se demande si suffisamment de temps est consacré à la rédaction des décisions. En fait, souvent, on considère que les comptes rendus sont incomplets. Par exemple, à la suite d'une décision, il arrive souvent qu'on ne dise pas, dans le rapport écrit, pourquoi tel élément de preuve n'a pas été pris en considération. Dans le fond, la décision n'est pas assez étoffée et pas assez claire. Il y manque des éléments. C'est ce qu'on m'a transmis.

Nos groupes membres observent aussi une grande rotation au sein du personnel des conseils arbitraux et ils se demandent pourquoi. À Montréal, entre autres, il y a vraiment un changement continu de personnel. Les mandats ne sont pas renouvelés. Cela peut entraîner des problèmes parce que, souvent, ce sont des gens expérimentés qui partent. Leur mandat n'est pas renouvelé et on se retrouve donc peut-être avec des gens de moins d'expérience. On se demande pourquoi ces postes ne sont pas renouvelés.

On soupçonne également un manque d'objectivité ou d'impartialité de la part de certains membres des conseils arbitraux. Certains de nos organismes membres m'ont dit à plusieurs reprises qu'ils pouvaient prévoir à l'avance s'ils allaient perdre ou gagner une cause devant le Conseil arbitral en raison des personnes qui y siègent. Par exemple, si c'est telle personne qui préside le conseil, ils savent qu'il n'y aura rien à faire ou presque. Dans certains cas aussi — par exemple pour contester un congédiement pour raison d'inconduite —, certains savent que si tel ou tel membre siège au Conseil arbitral, la cause sera perdue parce que, systématiquement, toutes les causes portant sur l'inconduite sont perdues devant ces personnes-là en particulier. Alors, des questions se posent concernant la neutralité des membres du Conseil arbitral.

● (1225)

C'est à peu près tout ce que j'avais à dire.

[Traduction]

**La présidente:** Je vous remercie. Vous avez vraiment bien fait cela en arrivant rapidement et en présentant votre exposé sans notes. Je suis sûre que les membres du comité ont des questions à poser. Cela vous donnera l'occasion d'étoffer votre exposé.

**Mme Marie-Hélène Arruda:** Je vous remercie.

**La présidente:** Il nous reste assez de temps pour un tour de sept minutes. S'il y a des membres du comité qui souhaitent partager leur temps avec des collègues, ils peuvent le faire. Sinon, les questions et les réponses sont comprises dans le temps de parole. Je vous ferai donc signe si votre temps est presque écoulé.

Nous allons commencer par les libéraux.

Monsieur Savage, vous avez sept minutes.

**M. Michael Savage:** Merci beaucoup.

Je remercie les témoins de leur présence, surtout Mme Arruda, qui est arrivée par ce froid pour nous présenter son point de vue.

Je vais essayer d'en arriver à quelques recommandations précises.

Monsieur Bergeron, vous nous avez présenté quelques très bonnes recommandations. Quelques-unes sont assez générales, d'autres sont très précises.

J'aimerais revenir à une question qu'au moins deux d'entre vous ont soulevée. Qui doit donner la formation aux membres des conseils arbitraux?

Dans l'une de vos recommandations, monsieur Bergeron, vous dites que la formation devrait être donnée par un organisme indépendant.

Madame Arruda, vous avez mentionné la question de la formation tant dans le cas des membres existants que dans le cas des membres expérimentés qui s'en vont et qui sont remplacés par des nouveaux.

Je vais laisser de côté la question de savoir comment les membres seront nommés pour éviter de perturber M. Komarnicki, mais je voudrais juste vous demander qui, à votre avis, devrait s'occuper de la formation. De quelle façon devrait-on former les membres des conseils arbitraux?

[Français]

**M. Sylvain Bergeron:** Je ne pourrais pas le dire précisément. Cela pourrait passer pour un manque d'objectivité. Par contre, les représentants légaux des parties syndicales sont formés par une firme d'avocats de Montréal. Ils sont formés complètement à l'extérieur du système. Ils reçoivent une formation en droit.

Comme je le dis dans mon document, trois parties sont engagées dans une audience: le travailleur, l'employeur et la commission. Si les membres du Conseil arbitral sont formés par l'une des trois parties, c'est-à-dire la commission, il y a déjà apparence de conflit d'intérêts. Par conséquent, il faudrait vraiment que des firmes d'avocats s'occupent de la formation. Il y des firmes spécialisées sur les questions de chômage. Ce sont elles qui pourraient donner la meilleure formation. Les documents existants sont très bons, ils sont même excellents. Je les ai tous. Cependant, la personne qui offre une formation peut influencer les prises de position ou les interprétations futures.

• (1230)

[Traduction]

**M. Michael Savage:** Madame Arruda.

[Français]

**Mme Marie-Hélène Arruda:** En fait, je pense que ce que M. Bergeron propose est une bonne idée. C'est vrai qu'il est difficile de déterminer qui devrait offrir la formation. Si ce n'est pas la commission, peut-être que des avocats indépendants pourraient le faire. Il y aurait peut-être moyen d'élaborer conjointement un plan de formation en réunissant la commission, des représentants de groupes de chômeurs et des avocats pour faire en sorte que la formation soit un peu plus impartiale ou qu'elle reflète les deux points de vue.

[Traduction]

**M. Michael Savage:** Merci.

Vous avez fait une observation intéressante. Vous dites que les auditions sont assez informelles et que, dans l'ensemble, les travailleurs se sentent à l'aise. Dans le groupe de témoins précédent, M. Labarre ou Mme Gendron a dit que les auditions n'étaient pas aussi officielles qu'elles devraient l'être. En fonction de votre expérience et celle de vos membres, croyez-vous que les auditions des conseils arbitraux permettent aux travailleurs d'être suffisamment à l'aise?

[Français]

**Mme Marie-Hélène Arruda:** En fait, je ne pourrais pas vraiment vous répondre parce que je n'ai jamais assisté à une séance de conseil arbitral. Je vous rapporte ce que nos membres m'ont dit. On m'a dit que la procédure n'était pas trop lourde en comparaison de celle d'un tribunal ou d'une instance juridique. C'est plus facile pour un prestataire de se présenter devant un conseil arbitral. Cependant, je ne sais pas ce qui a été dit par d'autres témoins. Je suis désolée. On m'a dit que la procédure était assez souple.

[Traduction]

**M. Michael Savage:** Merci.

Monsieur Bergeron.

[Français]

**M. Sylvain Bergeron:** Comme je le disais tout à l'heure, cela fait 26 ans cette année que je représente des chômeurs et ça dépend toujours de la personne qui préside le conseil. Je vais utiliser une expression bien québécoise pour dire qu'il y en a certain qui « se croient » dans leur rôle. Ça peut arriver mais, en général, c'est très informel.

[Traduction]

**M. Michael Savage:** Je vous assure que cela n'arrive jamais à Ottawa. Les gens ne s'ils ne se prennent jamais trop au sérieux.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Michael Savage:** Monsieur Bélanger, vous n'avez pas eu assez de temps pour terminer votre exposé. Il vous a peut-être manqué une minute ou deux. Je me demande si vous avez des recommandations précises ou si vous avez quelque chose à ajouter à ce que vous avez dit dans votre exposé.

[Français]

**M. Yvon Bélanger:** Ma première intervention portait sur la capacité des gens d'être représentés.

J'aimerais maintenant souligner que lorsqu'un travailleur demande à être représenté, un travail plus fastidieux doit être fait. Une personne qui se représente elle-même va faire son travail au moment où elle reçoit le dossier d'appel et doit aller chercher ses documents. Normalement, ça convient et on les guide aussi un peu.

Toutefois, quand il y a des représentations, il y a des délais incontrôlables, autant pour le représentant que pour le prestataire. Si on va chercher des documents médicaux, des témoignages, un rendez-vous à l'aide juridique ou autres, c'est involontaire pour toutes les parties. Si le prestataire lui-même demande une remise, c'est légitime. S'il veut assumer le retard de l'audience, c'est son choix.

Il est légitime que la commission veuille faire procéder les gens le plus rapidement possible pour leur permettre d'être entendus. C'est une bonne chose. Cependant, si la personne est prête à retarder l'audience pour avoir une meilleure défense et une meilleure représentation, c'est également légitime. S'il y a des éléments incontournables parce qu'on veut faire un bon travail de défense, on en est responsables. Lorsque les présidents prennent une décision de façon péremptoire, il faut se présenter. On demande quand même une remise encore une fois, même si on a peut-être un peu la tête dure. Si c'est une décision qui porte sur la décision, on va contester le tout devant le juge-arbitre, ce qui occasionne des frais inutiles à la commission.

Je recommanderais des délais un peu plus souples à cet égard au moment d'être représenté.



[Traduction]

**M. Michael Savage:** Monsieur Bélanger, je vous remercie de ces précisions.

Il ne me reste qu'environ 30 secondes. Mon collègue de Terre-Neuve-et-Labrador, qui s'occupe beaucoup de l'assurance-emploi, voudrait demander une précision.

**M. Scott Simms (Bonavista—Gander—Grand Falls—Windsor, Lib.):** Quel genre d'accueil est-ce là?

Je voudrais juste voir une précision. Ai-je bien compris tout à l'heure que la commission ou le ministère n'a pas le droit d'en appeler de la décision d'un conseil arbitral si celui-ci accueille l'appel d'un travailleur? Est-ce bien cela?

• (1235)

**La présidente:** Vous voulez savoir si la commission a le droit d'en appeler d'une décision?

**M. Scott Simms:** Oui, le ministère, Service Canada.

**La présidente:** Eh bien, la commission... Je crois qu'il y a trois intervenants, n'est-ce pas?

**M. Scott Simms:** Oui, mais...

**La présidente:** La commission a donc un droit d'appel.

Est-ce exact?

[Français]

**M. Yvon Bélanger:** Oui.

[Traduction]

**M. Scott Simms:** Je ne suis pas sûr de comprendre si vous avez ou non cette impression.

**M. Ed Komarnicki:** Je crois que c'est le cas, mais quelqu'un a proposé que seul un travailleur qui a perdu soit autorisé à contester une décision, mais pas la commission. Ce n'est pas la situation actuelle, mais...

**M. Scott Simms:** Vous avez dit que quelqu'un l'a proposé.

**Une voix:** Oui.

**M. Scott Simms:** Je m'excuse. En effet, je sais que le ministère fait souvent appel.

**M. Ed Komarnicki:** Bien sûr. C'est pour cette raison que les pourcentages augmenteraient si seul le perdant pouvait interjeter appel. Autrement...

**La présidente:** Très bien. Vous pouvez continuer dehors, messieurs. Nous devons poursuivre.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Scott Simms:** J'ai souvent ce genre de réaction.

**La présidente:** Je remercie tout le monde. Je crois que c'est une bonne précision.

Madame Thaï Thi Lac, vous avez sept minutes.

[Français]

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** Merci.

Je suis très heureuse d'être ici avec vous aujourd'hui. Je remercie mon collègue d'avoir accepté que j'interroge des témoins de ma région. Je suis aussi heureuse de rencontrer d'autres organismes qui ont pour mission de travailler pour les gens qui sont dans le besoin et qui sont en attente de leurs prestations d'assurance-emploi.

Je vais vous poser une question à laquelle j'aimerais avoir une réponse brève. Mes autres questions seront posées en rafales.

À titre d'organisme qui a pour mandat principal de venir en aide aux gens qui sont privés d'assurance-emploi ou qui ont des problèmes avec le régime d'assurance-emploi, recevez-vous un financement quelconque du fédéral, mis à part les programmes d'été pour étudiants?

**M. Sylvain Bergeron:** Non.

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** Bien que votre première et unique mission soit de défendre les chômeurs et chômeuses, c'est quand même assez surprenant que vous ne receviez aucune somme d'argent provenant du fédéral pour les défendre, contrairement aux gens de la commission. Merci beaucoup.

Je vais vous poser trois questions. Je vous invite à y répondre par la suite.

La première question porte sur une question que M. Komarnicki a soulevée. Sauf erreur, les statistiques relatives aux jugements unanimes ne sont pas transmises à vos organismes malgré que vous les demandiez. Est-ce vrai? Serait-ce souhaitable que vous puissiez les obtenir? Nous feriez-vous cette recommandation?

Deuxièmement, lorsque quelqu'un accepte que sa cause soit entendue devant seulement deux commissaires, si l'un se prononce en faveur et l'autre contre, la cause va-t-elle automatiquement devant l'autre tribunal? Ce serait encore une fois nettement désavantageux pour le travailleur.

Je considère que l'assurance-emploi a été conçue d'abord et avant tout pour permettre à des travailleurs sans emploi de se donner des moyens de retourner chercher un emploi. Cependant, le temps que le travailleur passe à préparer son appel, il ne le consacre pas à se trouver un emploi. C'est plutôt contre-productif et ça va à l'encontre de la mission première de l'assurance-emploi, qui est de demander à un travailleur de se chercher un emploi. On lui demande plutôt de préparer des causes qui vont être présentées à une audience.

Y a-t-il eu des cas où le travailleur, après 14 mois d'attente, a eu gain de cause alors qu'il avait déjà trouvé un emploi? Dans ces cas, puisqu'il serait retourné au travail depuis un bon moment, a-t-il dû rembourser les sommes de prestations d'assurance-emploi auxquelles il avait droit? Ce scénario est-il arrivé dans des causes que vous avez défendues?

**M. Sylvain Bergeron:** On aimerait bien avoir les statistiques. Dans le cadre de mon travail, je fais de la représentation devant le Conseil arbitral, devant le juge-arbitre. Je prépare également des dossiers pour la Cour d'appel fédérale. Cependant, on a aussi un volet politique. On revendique des améliorations. Cela nous permettrait de démontrer que ce qu'on avance est vrai. Dans le fond, on aurait des appuis.

Dans notre région, on n'a pas ce problème de représentation par deux membres d'un conseil arbitral. Cela dit, c'est vrai qu'il peut arriver qu'il n'y ait que deux personnes. Tout à l'heure, j'ai donné l'exemple d'un président et d'une représentante d'employeur qui sont souvent là. Si ces deux personnes sont toujours ensemble, la troisième est toujours dissidente. On sait qu'en présence de ces deux-là, on perd toujours. On sait qu'ensuite on va se retrouver devant une instance, en l'occurrence le juge-arbitre.

C'est vrai que le délai de préparation demande du temps au prestataire. J'ai été surpris d'entendre plus tôt qu'il y a des gens qui disposaient de 10 ou 15 jours. Je n'ai jamais plus que sept jours avant la comparution. Au moment où je reçois la convocation et le dossier, j'ai sept jours pour rencontrer le prestataire. S'il s'est trouvé un emploi, on oublie ça. On a de la difficulté à se rencontrer. Je travaille de soir et de nuit.

Je peux vous parler des délais d'attente de 14 mois. Je vais rapidement vous donner un exemple que j'ai eu à traiter. C'était le cas d'un travailleur forestier. On s'est présenté quatre fois devant le Conseil arbitral, quatre fois devant le juge-arbitre, une fois la Cour d'appel fédérale et, malgré tout, la commission va encore en appel. Cette personne doit payer.

● (1240)

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** Merci, monsieur Bergeron.

Monsieur Bélanger, pourriez-vous nous donner des...

**M. Yvon Bélanger:** C'est sûr que ce serait intéressant d'avoir accès aux statistiques. Elles deviendraient complémentaires à nos propres statistiques qu'on tient localement. On a tout de même de bons tableaux statistiques locaux à propos des situations chez nous.

Pour ce qui est des assesseurs, s'il y en a seulement deux, on va automatiquement recommander, de façon générale, aux personnes d'attendre et de faire une demande de remise de date, surtout si l'assesseur représentant le travailleur est absent. À notre avis, ce n'est avantageux pour personne de comparaître devant seulement deux assesseurs.

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** D'accord.

**M. Yvon Bélanger:** Pour ce qui est des juges-arbitres, c'est très long. Même si le prestataire a retrouvé du travail, la période qu'on veut récupérer est une période où il était, de toute façon, en situation de chômage. Il y a une période de prestations à récupérer même si ça fait 14 mois.

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** On ne peut pas rester 14 mois sans emploi. Si la personne s'est trouvée un emploi au cours de cette période, la Commission de l'assurance-emploi va dire que la personne était employée durant cette période et qu'elle doit la rembourser.

**M. Yvon Bélanger:** Si la personne effectue un retour au travail et n'est plus admissible aux prestations, il est possible de récupérer les heures accumulées. Certaines personnes ont en effet des heures en banque. Si la demande de la personne a été refusée pour cause d'inconduite et qu'elle perd les 2 000 heures qu'elle a accumulées, c'est quand même important.

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** Je termine en vous remerciant du bon travail que vous faites pour les chômeurs et chômeuses. Votre rôle est essentiel. Vous êtes souvent les premiers que ces personnes consultent quand elles ont un problème. Vous soumettez des cas litigieux aux bureaux de députés, mais je tiens à vous lever mon chapeau, compte tenu surtout que vous ne recevez pas d'aide du fédéral pour appuyer vos organismes. Il pourrait d'ailleurs y avoir une recommandation voulant que le fédéral encourage financièrement vos organismes.

Merci beaucoup.

[Traduction]

**La présidente:** Merci beaucoup.

Madame Charlton, vous avez sept minutes.

**Mme Chris Charlton:** Je remercie les témoins de leur présence au comité aujourd'hui.

Je voudrais prendre la suite de M. Savage, sauf que j'aborderai la question sous un angle un peu différent. Il s'agit du caractère relativement officiel ou informel des auditions. Vous avez dit que certains travailleurs sont représentés et d'autres pas. Parmi ceux qui le sont, il y en a qui comptent sur l'aide juridique.

J'ai toujours apprécié le fait qu'on puisse présenter soi-même des arguments sans être représenté, ce qui rend le processus extrêmement accessible. Pour moi, c'est un aspect vraiment important. Je comprends bien sûr qu'à certaines occasions, la représentation est particulièrement avantageuse.

Pouvez-vous me dire de quelle façon, si on vous chargeait de refaire le système, vous maintiendriez l'accessibilité tout en veillant à ce que les gens soient représentés pour qu'ils puissent aboutir à un résultat équitable?

[Français]

**Mme Marie-Hélène Arruda:** Il y a un problème concernant l'établissement du dossier d'appel. C'est la commission qui prépare le dossier et elle utilise de la jurisprudence qui correspond davantage à son point de vue. Le prestataire lit ça, voit que la jurisprudence est contre lui et contre son droit aux prestations. S'il n'est pas représenté, c'est-à-dire s'il se représente lui-même, il se décourage et laisse tomber.

La commission ou Service Canada pourraient peut-être avoir comme rôle de mieux informer les gens. Un service d'accompagnement serait peut-être pertinent. Du moins, il faudrait faire preuve de plus de neutralité et permettre les recours. Dans le cadre du dossier d'appel, on sent qu'un seul point de vue est défendu, et c'est celui de la commission. Le prestataire, quant à lui, se retrouve encore plus isolé. Quoi qu'il en soit, je pense que nos groupes font du bon travail en matière de représentation.

● (1245)

**M. Yvon Bélanger:** Bien entendu, il serait préférable qu'une entité indépendante du conseil arbitral ou de la commission prépare le dossier d'appel. Pour le moment, ce sont les gens de la commission qui le font. Les prestataires ou les personnes qui contestent une décision ont donc automatiquement un doute.

De plus, l'audience se tient normalement dans les bureaux de la commission, ce qui remet encore davantage en question l'impartialité du conseil arbitral. Il faut chaque fois rassurer les gens, même quand on les rencontre. On leur dit qu'il s'agit du conseil arbitral et que ce sont des gens de la population. On leur explique toute la situation, mais même s'ils nous font confiance, c'est quand même dans les bureaux de la commission qu'il faut se rendre et c'est par cette dernière que le dossier a été préparé. C'est difficile. Il subsiste toujours un petit doute dans la tête des gens.

J'aimerais aussi parler des décisions que rend le conseil arbitral, notamment dans les cas d'un montant payé en trop. Dans de telles circonstances, si la décision est refusée, la commission procède automatiquement au recouvrement. Elle reçoit l'information et, à l'interne, le recouvrement est mis en oeuvre à l'intérieur d'un délai de deux ou trois jours. On a vu certains cas de ce genre chez nous. Or, la personne, de son côté, ne reçoit pas la décision du conseil arbitral avant cinq ou sept jours. Quand on lui fait part de la décision, elle a 60 jours pour la contester, mais il reste que le processus de recouvrement est déjà enclenché par la commission. La personne n'a pas le temps de réfléchir et d'aller rencontrer des gens pour déterminer s'il vaut la peine de contester la décision devant le juge-arbitre. La commission a déjà mis en branle le processus de remboursement. Au moment où la personne ira contester, que ce soit 15 jours ou 3 semaines plus tard, elle aura déjà reçu des avis de dette qui seront payables de toute façon. À ce stade-là, ces personnes sont déjà aux prises avec des problèmes financiers depuis un bon moment. Elles ont perdu leur emploi. Il leur a fallu du temps pour contester la décision et passer devant le conseil arbitral. Tout ça s'ajoute à leurs problèmes et, à un moment donné, ça peut avoir un effet de boule de neige. Ces gens peuvent alors souffrir d'anxiété, devenir malades et finir, dans bien des cas, par avoir recours à l'assurance-emploi pour cause de maladie.

À l'intérieur de la période de 60 jours pendant laquelle la contestation est possible, la commission peut d'abord prendre 21 jours pour émettre son avis. Il faudrait au moins que le prestataire soit informé de la décision en même temps que la commission, soit pendant le délai de sept à dix jours au cours duquel la commission doit rendre sa décision. Il devrait avoir du temps, comme la commission, pour analyser la situation avant de décider s'il conteste ou non la décision. Par la suite, si on déterminait qu'il y a une période de 21 jours, comme pour la commission, et si cette dernière voulait procéder au recouvrement, elle pourrait mettre en oeuvre le processus. Ça permettrait au moins aux gens de vérifier auprès d'un comptable, d'un avocat, d'un conseiller ou de quelqu'un d'autre s'il vaut la peine de continuer pour se rendre éventuellement jusqu'au juge-arbitre et, le cas échéant, comment le faire.

**M. Sylvain Bergeron:** J'aimerais ajouter quelques commentaires. En définitive, il s'agit de respecter le document de formation du conseil arbitral, qui s'intitule *La justice arbitrale en assurance-emploi*, et qui est étayé par des jugements de la Cour suprême du Canada.

Le gouvernement ne met pas ses culottes. Il devrait dire aux gens de la commission qu'ils doivent cesser de faire pression sur le conseil. Pour ce qui est des dossiers, je répète ce que j'ai dit plus tôt, à savoir que l'appel est déposé par le prestataire, mais que la commission prépare le dossier d'appel selon son propre point de vue. Dans mon mémoire, vous verrez qu'elle change même le motif de l'appel dans certains cas.

[Traduction]

**La présidente:** Merci.

**Mme Chris Charlton:** Me reste-t-il du temps?

**La présidente:** Vous avez 30 secondes, si vous souhaitez faire un dernier commentaire.

**Mme Chris Charlton:** Je voulais plutôt aller là où M. Komarnicki ne voulait pas que nous allions. Maintenant qu'il est parti, je veux en profiter.

**La présidente:** Vous n'en aurez probablement pas le temps. Il ne vous reste plus maintenant que 20 secondes.

**Mme Chris Charlton:** Il s'agit du processus de nomination. Je crois qu'il est lié aux procédures et pratiques car il se rattache à l'équité. Cela est vraiment important, si nous voulons que le processus soit perçu comme équitable. Cela fait partie des procédures et pratiques. J'espère que nous aurons à un moment donné l'occasion d'examiner ces questions d'un peu plus près.

**La présidente:** Merci beaucoup.

Avant de céder la parole à M. Vellacott, je voudrais dire aux membres du comité que l'analyste a pu obtenir des précisions au sujet de la question posée par M. Simms.

La commission, l'employeur et le travailleur ont tous le droit d'en appeler de la décision du conseil arbitral. Chacune des trois parties peut faire appel. Je voulais simplement le préciser. Merci beaucoup.

Monsieur Vellacott, vous avez sept minutes.

• (1250)

**M. Maurice Vellacott (Saskatoon—Wanuskewin, PCC):** Je vais poser une petite question qui s'adresse un peu aussi aux membres du comité. Le premier groupe de témoins semblait dire que le processus était peut-être un peu trop formel. Le second groupe que nous avons devant nous trouve que les choses vont assez bien sur ce plan et que, dans l'ensemble, le processus n'est pas trop formel.

De plus, dans le premier groupe, plusieurs témoins ont dit que le processus était trop lent. Sauf erreur, vous dites, si j'ai bien compris, que le processus est trop rapide et qu'il vous arrive de vouloir le ralentir un peu. Ai-je bien compris? Vous n'avez pas assez de temps pour vous préparer?

[Français]

**M. Sylvain Bergeron:** Je vais apporter une précision à cet égard.

[Traduction]

**M. Maurice Vellacott:** Alors, le processus est-il trop rapide?

[Français]

**M. Sylvain Bergeron:** C'est trop rapide. Entre le moment où je reçois le dossier d'appel et le moment de la comparution, il y a sept jours. Avant le dépôt de l'appel, ça peut traîner, parce que le conseil a 30 jours pour mettre la cause à l'ordre du jour et il doit le faire 30 jours après réception du dossier par la greffière. Si la commission retient le dossier à son bureau pendant 15 jours, cela fait 45 jours. Si elle le retient pendant 30 jours, cela fait 60 jours. Ça fait partie des procédures. Je ne peux pas parler pour l'ensemble des régions, mais chez nous, c'est systématique.

[Traduction]

**M. Maurice Vellacott:** D'accord. Récapitulons. Ainsi, vous dites aussi que le processus est trop lent, n'est-ce pas? Il est souvent trop lent même s'il vous arrive de vouloir le ralentir un peu parce que vous avez besoin de plus de temps à certaines étapes. Est-ce bien cela?

**M. Sylvain Bergeron:** Oui.

**M. Maurice Vellacott:** Vous voulez donc le ralentir un peu pour disposer de plus de temps?

[Français]

**M. Sylvain Bergeron:** Oui.

Vous mêlez deux éléments différents. Il y a le moment où la personne dépose son appel et le temps qui s'écoule avant qu'elle puisse être entendue devant le Conseil arbitral de l'assurance-emploi. Ce temps est bien souvent vraiment trop long à cause de la commission qui retient les dossiers. Il faut le raccourcir, mais il faut aussi nous donner plus de temps et éviter que la greffière n'ait que sept jours d'avis de convocation à nous donner. On reçoit le dossier d'appel en même temps que la greffière — chez nous, à tout le moins —, soit sept jours avant la date de comparution.

C'est dommage que je doive faire ça rapidement. Je travaille avec la CSST dans les domaines de l'aide sociale, des accidents de travail et d'automobile et avec les victimes d'actes criminels. Il y a donc de bonnes chances que ces sept jours d'avis soient déjà consacrés à un autre tribunal.

[Traduction]

**M. Maurice Vellacott:** D'accord. C'est bien. Je vous remercie de cette précision, qui me permet de mieux comprendre.

Compte tenu de cette situation, je me demande s'il faudrait que les greffiers... Il y a peut-être des raisons — ou peut-être pas — pour lesquelles ils mettent si longtemps à envoyer un avis de sept jours. Des représentants du ministère doivent comparaître devant le comité. Y aura-t-il parmi eux des gens qui travaillent sur le terrain, dans les régions, etc.?

**La présidente:** Voulez-vous parler de membres de conseils arbitraux?

**M. Maurice Vellacott:** Eh bien, je pensais aux greffiers et au personnel administratif. Je ne parle pas seulement des hauts fonctionnaires qui doivent venir. Avons-nous invité des gens qui puissent nous expliquer les motifs des difficultés qui existent?

**La présidente:** Jusqu'ici, nous n'avons pas de tels témoins sur notre liste, mais si le comité le souhaite, nous pouvons certainement voir s'il est possible...

**M. Maurice Vellacott:** Oui. Les fonctionnaires pourront peut-être répondre à cette question, mais il semble bien qu'il y ait des difficultés...

**La présidente:** Vous croyez donc qu'il serait utile de faire venir les gens eux-mêmes...

**M. Maurice Vellacott:** Oui, si les hauts fonctionnaires ne s'y opposent pas, nous devrions inviter si possible un greffier ou du personnel administratif.

**La présidente:** Nous en prenons note, monsieur Vellacott. Nous verrons ce que nous pouvons faire.

**M. Maurice Vellacott:** Merci beaucoup.

**La présidente:** Il vous reste encore trois minutes.

**M. Maurice Vellacott:** J'ai terminé.

**La présidente:** Y a-t-il d'autres membres qui souhaitent prendre la parole du côté du gouvernement?

Monsieur Casson.

**L'hon. Rick Casson (Lethbridge, PCC):** Je voudrais juste poser une question. Je crois qu'un témoin du groupe précédent a dit que l'un des trois membres du conseil arbitral appelle le client avant l'audition, lui parle et tente d'influencer sa décision d'aller de l'avant. En fonction de votre expérience, pensez-vous qu'il y a des membres des conseils arbitraux qui font ce genre de choses?

[Français]

**M. Yvon Bélanger:** Répétez votre question, s'il vous plaît. Je ne comprends pas la question.

[Traduction]

**L'hon. Rick Casson:** Les témoins précédents nous ont dit qu'un arbitre avait en fait pris contact, avant l'audition, avec une personne qui avait fait appel pour essayer de la dissuader de maintenir son appel. Je crois que c'est ce que nous verrons dans le compte rendu.

**M. Maurice Vellacott:** C'était un arbitre ou la commission. Je ne suis pas sûr.

**L'hon. Rick Casson:** C'était peut-être la commission. Avez-vous eu connaissance d'incidents de ce genre?

[Français]

**M. Yvon Bélanger:** Je n'ai jamais eu connaissance de ça.

**M. Sylvain Bergeron:** Non, pas les membres du Conseil. De plus, il me semble que ce n'est pas ce que j'ai entendu dire par les gens du premier groupe de témoins.

Peut-être que les gens de la commission essaient de les appeler. Je préviens toujours les prestataires. Je connais leurs techniques d'entrevue puisque j'ai reçu la même formation qu'eux. Je sais qu'on peut faire dire ce qu'on veut à quelqu'un. Les gens n'ont donc pas le droit de parler aux gens de la commission, mais ces derniers s'essaient chaque fois.

• (1255)

[Traduction]

**L'hon. Rick Casson:** Je vous remercie d'avoir précisé ce point.

[Français]

**M. Yvon Bélanger:** On demande souvent aux agents ou à la commission qu'à partir du moment où un représentant est assigné à un dossier, celui-ci doit nous parler en premier. Malheureusement, il est déjà arrivé qu'un agent qui avait besoin d'informations supplémentaires après l'appel — il faisait une deuxième vérification après l'appel — rappelle directement le prestataire. Ils ont refait ensemble des vérifications pour voir s'ils pouvaient changer la première décision négative. Ce n'est pas ce que je préfère. J'aime mieux que l'agent m'appelle et qu'il me pose des questions. Je vérifie avec le prestataire et je rappelle par la suite l'agent responsable du dossier.

Dans certains cas, j'ai constaté, en faisant des vérifications relatives à une décision de ce genre après un gain au conseil arbitral, que le demandeur obtenait une nouvelle décision défavorable ou d'exclusion à cause de la discussion que nous avons eue pour régler la période qu'on avait récupérée. On pénalisait donc à nouveau le travailleur à cause d'une modalité de la loi.

Après le deuxième rencontre au conseil arbitral, en vérifiant à nouveau la période qu'on avait récupérée, on a encore exclu le travailleur à cause d'une autre modalité de la loi. Tout au long de cette procédure, le travailleur avait, à la base, un problème de santé psychologique. L'agent pouvait donc lui faire dire à peu près n'importe quoi sans le vouloir. Dans tous les cas, nous avons gagné les trois causes grâce au même argument de base. Il s'agissait d'un problème de dépression majeure. C'est pourquoi on demande que la représentation soit respectée par les agents de traitement du dossier.

[Traduction]

**L'hon. Rick Casson:** Je vous remercie tous deux de nous avoir éclairés sur cette question.

Merci, madame la présidente.

**La présidente:** Merci beaucoup.

J'ai une question rapide à poser aux témoins. Vous avez parlé du lieu où se tient l'audition à Service Canada, et vous avez dit que c'est un problème.

D'après vous, où les auditions devraient-elles avoir lieu sinon dans les centres de Service Canada? Si elles se tiennent ailleurs, qui va payer les locaux nécessaires? Faudrait-il que ce soit financé sur le budget de l'administration fédérale? Dans ce cas, avez-vous quand même l'impression qu'il y aurait une plus grande perception d'impartialité? J'aimerais simplement savoir ce que vous proposez si les auditions ne se tiennent pas dans les centres de Service Canada.

De plus, la situation est-elle la même partout au Canada? Les auditions ont-elles toutes lieu dans des centres de Service Canada? Est-ce exact?

[Français]

**M. Yvon Bélanger:** Prenons l'exemple de la région de Saint-Hyacinthe. Il existe un grand nombre d'endroits. En effet, les anciens bureaux de la CSST disposent de petites salles d'audience. Il y a ceux du Palais de justice et des bureaux dans d'autres édifices de la région qui pourraient être disponibles pour tenir ces audiences. Ils ont l'équipement requis, des dispositifs d'enregistrement, des téléphones, etc. Il y a des salles dans certains restaurants et hôtels de la région. Ce n'est pas très dispendieux. On tient beaucoup de réunions communautaires dans ce genre de salles. Vous savez que dans le secteur communautaire, on n'a pas vraiment les poches pleines. Je crois donc que ce serait une solution. Cela rassurerait véritablement les prestataires.

[Traduction]

**La présidente:** Est-ce partout au Canada que les auditions ont lieu dans les centres de Service Canada? Est-ce la norme? D'accord. Merci beaucoup.

Mme Folco a un commentaire à formuler.

[Français]

**Mme Raymonde Folco (Laval—Les Îles, Lib.):** Merci, Madame la présidente.

Monsieur Bergeron et monsieur Bélanger, à la suite des propos que vous avez tenus, je comprends que le temps alloué à la commission pour étudier les dossiers est d'environ 30 jours. Par contre, le demandeur reçoit sept jours d'avis. Cela constitue une injustice envers le demandeur. En effet, la commission a tout le temps qu'elle veut pour étudier le dossier et le demandeur n'a que sept jours.

De plus, monsieur Bergeron, vous avez souligné que vous n'étiez pas toujours disponible la journée que la commission a choisi pour l'audience. Il faut vraiment réfléchir à cette question parce que cela porte un préjudice sérieux à la cause. Je voulais simplement souligner cet élément.

[Traduction]

**La présidente:** Merci, madame Folco.

Je remercie également les témoins.

Madame Beaudin, voulez-vous intervenir ou bien souhaitez-vous faire un bref commentaire?

[Français]

**Mme Josée Beaudin:** Je tiens à souligner que je suis un peu déçue de voir que trois de nos collègues ont quitté la salle du comité. Par respect pour les témoins présents et pour le sujet dont on discute, il aurait été intéressant qu'ils soient présents jusqu'à la fin puisque cela concerne Service Canada.

Je tenais simplement à le préciser.

[Traduction]

**L'hon. Rick Casson:** [Note de la rédaction: inaudible] ... quatre.

**La présidente:** Il y en avait quatre, oui...

[Français]

**Mme Josée Beaudin:** Oui, il est encore présent.

[Traduction]

**La présidente:** Oui, c'est aussi dommage que M. Lessard n'ait pas pu assister à la réunion, qui a quand même été très bonne. Nous avons fait une bonne étude.

Merci à tous de votre présence.

La séance est levée.

---





**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*  
Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5

Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les  
Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5  
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943  
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à  
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

### SPEAKER'S PERMISSION

---

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Additional copies may be obtained from: Publishing and  
Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5  
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943  
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the  
following address: <http://www.parl.gc.ca>