

L'incompétence de Service Canada dans le dossier de M. Éric Bourquin

À la fin juin 2006, alors qu'il est sur le point de reprendre son emploi saisonnier, Éric apprend le décès du conjoint de sa mère en Suisse. Avant de quitter pour aller assister aux funérailles de son beau-père, il s'informe auprès de Service Canada et vérifie les informations reçues auprès du Mouvement des Chômeurs et Chômeuses de l'Estrie (MCCE).

On l'informe que le Règlement sur l'assurance-emploi lui permet de s'absenter du Canada pour assister aux funérailles d'un proche parent et on lui précise quels documents il devra déposer au ministère à son retour afin de bénéficier d'une semaine de prestations. Il quitte donc le pays du 30 juin au 11 juillet 2006. Dès son retour, il dépose les pièces nécessaires à son centre de Service Canada. Sept semaines plus tard, la Commission de l'assurance-emploi lui signifie sa décision de ne pas lui verser la semaine de prestations prévue puisqu'il était à l'extérieur du Canada.

Éric a tenté d'obtenir des renseignements auprès du ministère et a obtenu différentes versions loufoques et contradictoires. Le MCCE a aussi essayé de discuter avec une agente de la Commission au bureau de Service Canada de Drummondville. Malgré ses longues années de service à ce ministère, Mme B. nous confie qu'elle ne connaissait pas l'existence du règlement régissant les cas d'exception permettant de toucher des prestations même si on est à l'extérieur du Canada. Elle tente malgré tout d'expliquer pourquoi Éric ne peut se prévaloir de l'exception prévue au Règlement sur l'assurance-emploi.

C'est seulement suite à notre appel de leur décision que le ministère a accepté de tenir compte de nos représentations et de la jurisprudence qu'on leur a présenté. Ce litige a finalement été réglé par une décision unanime des trois membres du Conseil arbitral qui a entendu notre appel et renversé la décision du ministère le 5 octobre dernier.

Il est inacceptable qu'un prestataire doivent se battre ainsi et attendre plus de quatre mois afin de recevoir une semaine de prestations prévue par la législation. À ce jour, le ministère ne lui a toujours pas versé la dite semaine... délai administratif oblige...

Erreur isolée ou pas... «À vous de juger».

Quelques semaines plus tard, M. Bourquin subit une nouvelle mise à pied temporaire et dépose une nouvelle demande de chômage. Son ancienne période de prestations ayant pris fin en juillet dernier, il se présente au bureau de Service Canada de Victoriaville le 28 août 2006 et dépose sa nouvelle demande. Comme tout prestataire, il sait qu'il devra assumer les deux premières semaines à ses frais. Il s'agit là du délai de carence prévue au début de toute période de prestations, plus connu sous l'appellation populaire des «deux semaines d'attente».

Ayant terminé le travail le vendredi 25 août, son délai de carence débute le dimanche 27 août et se termine le samedi 9 septembre 2006. Tel qu'exigé par la Loi, Éric complète ses déclarations du prestataire chaque deux semaines et attend **patiemment** que ses premières prestations lui soient versées.

C'est seulement le 6 octobre, après **6 semaines d'attente** qu'il reçoit enfin un premier chèque pour les semaines du 17 au 23 et du 24 au 30 septembre 2006. Ne comprenant pas ce qui s'était passé avec la semaine du 10 au 16 septembre, Éric nous demande de vérifier cette irrégularité auprès de la Commission de l'assurance-emploi. Il a tout à fait raison de se poser des questions, car le ministère lui a imposé trois semaines à ses frais au lieu des deux semaines réglementaires.

Après avoir demandé des explications, une agente de liaison de la Commission est entrée en communication avec nous. Son examen du dossier d'Éric ne révéla aucun motif justifiant un tel traitement. Elle nous explique qu'une erreur a dû être faite dans la codification des données informatiques par un agent du ministère et elle s'empresse de rédiger un mémo demandant que les modifications appropriées soient apportées le plus rapidement possible.

À l'heure actuelle, rien n'est encore réglé concernant la semaine du 10 au 16 septembre 2006 et Éric a encore dû se battre pour recevoir une semaine de prestations qu'il était parfaitement en droit de recevoir il y a plus d'un mois. Il est facile d'imaginer ce qui se serait produit si Éric n'avait pas une connaissance minimale du fonctionnement de l'assurance-chômage.

Combien de prestataires sont victimes, sans le savoir, de telles erreurs administratives qui les privent de prestations auxquelles ils et elles ont légitimement droit.

Assez, c'est assez!!!