

Assurance-emploi: les services ne sont pas à la hauteur des attentes

PC - Tiré du devoir.com
(Édition du mercredi 11 février 2004)

Ottawa -- Il vaut mieux s'armer de patience si l'on veut obtenir des renseignements par téléphone au sujet de l'assurance-emploi, conclut la vérificatrice générale, Sheila Fraser.

En 2002-03, pas moins de 65 % des personnes qui ont téléphoné aux centres d'appel de l'assurance-emploi pour parler à un préposé se sont heurtés à une tonalité de ligne occupée et ont dû rappeler, contre 34 % en 2000-01, révèle Mme Fraser dans son rapport rendu public hier.

Au Québec et en Ontario, la situation est encore pire : près des trois quarts (75 %) des appelants qui voulaient parler à quelqu'un se sont butés à une ligne occupée, parce que le nombre maximum d'appels pouvant être mis en attente avait été dépassé.

En fait, le bureau de la vérificatrice a constaté qu'aucun des 11 centres d'appel du programme d'assurance-emploi n'a réussi, au cours des trois dernières années, à atteindre l'objectif de service qu'Ottawa s'est fixé, c'est-à-dire que 95 % des demandeurs puissent joindre un préposé en moins de trois minutes.

«Les centres d'appel ne sont pas près d'atteindre l'objectif des trois minutes», note la vérificatrice.

Le gouvernement a aussi de la difficulté, dans plusieurs régions, à traiter au moins 75 % des demandes de prestations dans un délai de 28 jours, un objectif qu'il s'est lui-même fixé. En Ontario, en Alberta et au Manitoba, tout juste la moitié des versements d'assurance-emploi ont été effectués en moins de 28 jours.

«Dans certaines régions, le service était depuis longtemps bien en deçà des objectifs et les efforts répétés pour améliorer les services ont été quasi inutiles», a déclaré Sheila Fraser.

La vérificatrice relève en outre que 28,5 % des dossiers d'assurance-emploi ont comporté une erreur entraînant un versement excédentaire ou insuffisant, en 2002-03. Mais comme la plupart des erreurs concernaient de petites sommes

d'argent, le taux d'exactitude des paiements s'est tout de même établi à 95,5 %.

Les prestataires ont le droit de contester la décision d'Ottawa quant au montant de leurs versements d'assurance-emploi. Or, il appert que le gouvernement tarde, dans 20 % des cas, à inscrire l'appel des prestataires mécontents au rôle du conseil arbitral. Au Québec, le problème est encore plus aigu : le quart des appels ne sont pas inscrits au rôle dans les trente jours suivant leur dépôt.

Dans ces cas, le ministère du Développement des ressources humaines «n'a pas respecté» son propre règlement sur l'assurance-emploi, estime le bureau de la vérificatrice.

Pour ce qui est de la gestion du programme, le rapport de Mme Fraser montre au moins trois problèmes. D'abord, le gouvernement «surestime» les économies qu'il réalise par le biais de ses activités d'enquête et de contrôle des abus.

Ensuite, la vérificatrice estime qu'Ottawa a mal évalué et mal communiqué les économies que devaient apporter les fameuses modifications apportées au régime de l'assurance-emploi en 1996, dans la foulée des compressions budgétaires imposées par l'ex-ministre des Finances, Paul Martin, aujourd'hui premier ministre.

«Le Parlement n'a pas été bien informé de la mesure dans laquelle les économies escomptées ont été réalisées», affirme le rapport de Sheila Fraser, qui reconnaît toutefois que 80 % des économies de 1,9 milliard de dollars promises en 1996 ont été réalisées.

Enfin, la vérificatrice répète ses critiques à l'endroit de l'excédent du compte d'assurance-emploi, qui a crû de trois milliards en 2002-03 et qui atteint maintenant 44 milliards.

«À notre avis, le gouvernement n'a pas respecté l'esprit de la Loi sur l'assurance-emploi», dit le rapport. Dans sa réponse officielle, Ottawa nie une fois de plus les conclusions de la vérificatrice générale.