



Délais à l'assurance-emploi Le chien qui court après sa queue

Montréal, le 11 mai 2022 – La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) constate que depuis plusieurs mois, des citoyens se tournent vers des organismes communautaires comme les associations de consommateurs pour avoir du support quant à leurs demandes d'assurance-emploi. Ces personnes ne reçoivent pas leurs prestations à temps; plusieurs personnes attendent même leurs prestations depuis 4 à 5 mois.

Les conséquences qui découlent de ces retards de la part de Service Canada sont catastrophiques pour la santé financière de ces ménages. Premièrement, les consommateurs ayant accès au crédit ont dû emprunter. Ces emprunts ont pour effet d'augmenter leurs frais d'intérêts et de crédits. Ils ont aussi pour effet d'augmenter leur ratio d'endettement et donc de baisser leur cote de crédit qui est un élément essentiel dans le contexte actuel pour pouvoir acquérir des biens, se loger, etc. Aucune solution facilitante afin d'aider les citoyens durant cette période n'est proposée par Service Canada pour assumer les contrecoups importants occasionnés.

« Certains consommateurs que nous rencontrons, doivent utiliser leur marge de crédit à pleine capacité et faire des avances de fond sur leur carte de crédit jusqu'à des montant de plus de 6000\$ pour assumer les frais courants qu'ils doivent rencontrer durant la période d'attente de l'assurance emploi » note Mme Elaine Guilbault, directrice de l'ACEF de la Péninsule.

Deuxièmement, durant certains échanges avec Service Canada, les consommateurs dans une situation financière plus précaire et qui n'avaient pas accès au crédit, ont été fortement invités à vendre des biens tel que des véhicules ou des meubles en surplus pour être considérés comme un cas urgent auprès de l'entité gouvernementale, afin que leur dossier puisse être traité. L'éthique de tels conseils est questionnable, les consommateurs concernés devant se départir de leurs effets personnels à cause d'un retard dans leurs prestations d'assurance-emploi, auxquelles ils ont pourtant droit et qui sont, dans le collectif intellectuel, acquises, financées à même les prestations salariales des demandeurs.

« Pour certaines régions du Québec, l'utilisation d'un véhicule personnel ne peut être considérée comme un luxe, mais bien comme une nécessité étant donné les enjeux de distances importants pour accéder aux services et surtout, l'absence de services de transports en commun adéquats. » explique Mme Guilbault.

La gestion des prestations de l'assurance-emploi par Service Canada est aussi questionnable. Le temps d'attente pour parler à un agent peut être de plusieurs heures. L'agent de service au citoyen n'a pas de pouvoir décisionnel et ne peut pas, très souvent, expliquer pourquoi les délais sont aussi longs. Les agents garantissent des retours d'appel dans des délais prescrits de 24 à 48 heures et le citoyen n'a pas de retour comme promis ou indiqué par les agents. Certains citoyens ont dû faire plus de dix appels avant d'obtenir un traitement final de leur dossier. La CACQ a également observé, grâce aux informations apportées par ses membres, que des disparités entre les différents bureaux de Service Canada sont présentes sur le territoire. Certains points de service pouvaient accompagner le citoyen dans le processus afin de faciliter leur identification et réduire les doutes de fraude alors que d'autres donnaient simplement le numéro sans frais pour joindre l'assurance-emploi.

De plus, le nombre alarmant de vols d'identité est aussi un enjeu, étant une source importante de ces retards. La CACQ se questionne sur comment il est possible de bien défendre les droits des consommateurs quand le gouvernement fédéral failli à protéger les renseignements personnels des citoyens et à leur garantir une source de revenus lors de la perte de leur emploi. Les délais de traitement sont très importants et les dossiers doivent être transférés à un département de conformité afin d'assurer la légitimité de la demande sans que les citoyens en soient informés et sans retour d'appel auprès des demandeurs d'assurance-emploi.

Qui plus est, pour les demandes qui sont transférées au département de conformité et qui ne sont pas encore traitées, il existe des enjeux très précarisant pour les demandeurs d'assurance-emploi car ils ne peuvent pas faire une nouvelle demande si la première n'est pas traitée ou régularisée, et ce, même si le délai important de 5 mois sans revenu est déjà dépassé. Si une nouvelle demande est faite, le système ne peut la traiter et la perçoit comme un autre vol d'identité potentiel, ce qui a comme conséquence le recommencement du processus d'analyse. C'est le chien qui court après sa queue !

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) est un regroupement de plus d'une vingtaine d'associations de consommateurs, réparties à travers tout le Québec, qui vise la promotion et la défense des intérêts des consommateurs.

– 30 –

Demandes médias

Élaine Guilbault

Directrice de l'ACEF de la Péninsule

Vice-présidente de la Coalition des associations de consommateurs du Québec

(418) 562-7645 poste 102 ou 1 (866) 566-7645 poste 102