



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

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

HUMA • NUMÉRO 126 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 22 novembre 2018

—
Président

M. Bryan May

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

Le jeudi 22 novembre 2018

• (0850)

[Traduction]

Le président (M. Bryan May (Cambridge, Lib.)): La séance est ouverte.

Bonjour à tous. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le mardi 18 septembre 2018, le Comité reprend son étude sur le soutien aux familles après la perte d'un enfant. Nous entendrons aujourd'hui les témoignages de représentants des ministères.

Nous accueillons des représentants du ministère de l'Emploi et du Développement social. Nous avons Michael MacPhee, directeur général, Surveillance des programmes et des services d'assurance-emploi, à la Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services; et Rutha Astravas, directrice, Prestations spéciales, Politique de l'assurance-emploi, à la Direction générale des compétences et de l'emploi.

Nous entendrons aussi des représentants de Statistique Canada. Nous avons Ron Gravel, directeur par intérim, Division des statistiques de la santé; et Valérie Gaston, chef des données sur l'état civil, Division des statistiques de la santé.

Bienvenue et merci à tous les témoins de leur présence ce matin en cette merveilleuse journée automnale.

Nous allons tout d'abord écouter vos exposés.

Michael ou Rutha, vous avez sept minutes.

Mme Rutha Astravas (directrice, Prestations spéciales, Politiques de l'assurance-emploi, Compétences et emploi, ministère de l'Emploi et du Développement social): Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, merci et bonjour.

[Français]

Je m'appelle Rutha Astravas.

[Traduction]

Je suis directrice des Prestations spéciales au titre de la Politique de l'assurance-emploi au ministère de l'Emploi et du Développement social. Comme vous l'avez mentionné, je suis ici en compagnie de Mike MacPhee, mon collègue de Service Canada.

[Français]

Je suis très heureuse d'avoir l'occasion de comparaître à nouveau devant le Comité pour me prononcer sur cette question très importante, tout en poursuivant sur la lancée des discussions précédentes.

[Traduction]

Je compatis avec les Canadiens qui perdent un enfant de façon subite ou inattendue, y compris dans le cas du syndrome de mort

subite du nourrisson. Il est difficile de penser à la souffrance des familles qui perdent leur enfant de façon subite et inattendue. Pourtant, certaines ont accepté de partager leur expérience profondément personnelle avec le Comité.

Nous avons suivi très attentivement ces audiences sur l'offre de soutien aux familles après le décès d'un enfant, et nous sommes reconnaissants des informations reçues de familles, d'organisations non gouvernementales, y compris de réseaux de soutien de partout au Canada, et de chercheurs canadiens et internationaux. Nous avons communiqué leurs préoccupations et leurs suggestions à nos homologues de la prestation de service.

En particulier, nous reconnaissons les défis auxquels font face les parents qui sont en deuil à la suite du décès de leur enfant et qui doivent maintenir leur bien-être émotionnel et physique, alors qu'ils essaient de retourner au travail. C'est tragique de penser qu'en 2014, il y a eu environ 1 800 décès de nourrissons et 3 200 mortinaissances, selon les données de Statistique Canada.

[Français]

Lors d'une comparution antérieure devant le Comité, nous avons présenté un survol des prestations d'assurance-emploi pouvant permettre de soutenir les parents qui ont perdu leur enfant ainsi que les dernières modifications apportées au régime d'assurance-emploi pour le rendre plus flexible et plus inclusif en ce qui touche l'offre des prestations de maternité, des prestations parentales et des prestations pour proches aidants.

[Traduction]

Nous avons expliqué que le versement des prestations de maternité se poursuit dans le cas tragique du décès de l'enfant, car elles sont versées pour promouvoir le rétablissement de la mère à la suite d'une grossesse ou d'un accouchement. Nous avons également expliqué que le versement des prestations parentales cesse la semaine du décès d'un enfant, vu qu'il n'est plus nécessaire de lui prodiguer des soins. Nous savons qu'il y a des inquiétudes au sujet de cette politique, qui découle de la Loi sur l'assurance-emploi.

Nous avons aussi souligné que les prestations de maladie permettent d'offrir un soutien du revenu aux prestataires qui ne peuvent pas travailler en raison d'une maladie ou d'une blessure, y compris une incapacité découlant de la détresse émotionnelle ou psychologique dont un parent peut souffrir à la suite du décès d'un enfant.

Même si aucune prestation particulière du régime n'est offerte durant une période de deuil, les parents endeuillés ont droit jusqu'à 15 semaines de prestations de maladie à condition d'obtenir un certificat médical. Ce certificat doit être signé par un médecin et faire état de la période pendant laquelle ces parents ne pourront pas travailler. C'est un sujet distinct de celui du congé de deuil non payé offert aux termes des codes du travail provinciaux, territoriaux et fédéral ou des congés payés par les employeurs.

Le gouvernement offre d'autres mesures de soutien aux parents et aux familles au moyen d'initiatives fédérales pour promouvoir la santé publique des travailleurs, des parents et des enfants canadiens; de campagnes d'information et des recherches sur le syndrome de mort subite du nourrisson, la santé et la sécurité des enfants et de programmes de santé et de sécurité au travail pour les travailleurs en général et pendant une période de grossesse et d'allaitement.

[Français]

Nous avons entendu des témoignages sur l'importance de pouvoir trouver facilement des informations sur la façon de procéder à la suite du décès d'un membre de la famille et d'avoir accès à un processus de déclaration simplifié et moins intrusif.

[Traduction]

Service Canada est le principal point de service où s'adresser pour signaler un cas de décès au gouvernement fédéral ou un décès survenu dans les territoires ou encore à l'extérieur du Canada. Sur son site Web, il y a des renseignements sur ce qu'il faut faire dans le cas du décès d'un membre de la famille. Les familles qui habitent dans l'une des provinces doivent également signaler le décès aux autorités de leur province de résidence.

Nous avons entendu à quel point la perte d'un enfant peut être traumatisante pour les familles. De plus, nous savons qu'il faut offrir diverses mesures de soutien pour répondre à leurs besoins, y compris des mesures de soutien communautaire, des séances de counselling pour les personnes affligées et des programmes gouvernementaux. Comme nous l'avons également dit, le régime d'assurance-emploi offre tout un éventail de programmes de soutien aux travailleurs admissibles, et le gouvernement y a apporté des modifications pour les rendre plus flexibles.

Sur ce, je suis disposée à répondre à vos questions sur le régime et sa prestation et à tenir compte de toutes vos propositions d'amélioration.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Passons maintenant aux représentants de Statistique Canada. Nous entendrons Ron Gravel, directeur par intérim, Division des statistiques de la santé; et Valérie Gaston, chef des données sur l'état civil, Division des statistiques de la santé.

Vous avez sept minutes.

[Français]

M. Ron Gravel (directeur par intérim, Division Statistique de la santé, Statistique Canada): Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Ron Gravel et je suis le directeur de la Division Statistique de la santé, à Statistique Canada. Je suis accompagné de ma collègue Valérie Gaston, chef de la section des données sur l'état civil.

J'aimerais remercier le Comité de nous avoir invités à comparaître aujourd'hui dans le contexte de cette étude sur l'appui aux familles à la suite du décès d'un enfant.

[Traduction]

Notre présentation vous donnera des renseignements sur la mortalité chez les enfants et les jeunes au Canada et elle mettra l'accent sur les décès de nourrissons.

Nous commencerons par vous donner un peu de contexte pour vous expliquer l'évolution de la présentation.

Statistique Canada détient actuellement des renseignements sur les soins à domicile et les soins donnés et reçus pour des problèmes de santé de longue durée. Malheureusement, après une évaluation minutieuse, pour donner suite à la demande du Comité, nous pouvons confirmer que ces fonds de données ne contiennent pas de renseignements sur le soutien fourni aux familles après la perte d'un enfant. Ces fonds de données ne contiennent pas suffisamment de renseignements sur le profil des enfants en ce qui concerne leur état de santé pour donner suite à votre demande.

Toutefois, Statistique Canada possède des données sur les mortinaissances et les décès d'enfants au Canada. Nous soulignerons dans cette présentation certains des renseignements disponibles sur ces décès.

Voici les principaux messages de la présentation d'aujourd'hui: la mortalité infantile chez les enfants de moins d'un an représente plus de la moitié de tous les décès d'enfants et de jeunes, c'est-à-dire les gens de 19 ans et moins. Les décès de nouveau-nés de moins d'un jour représentent plus de la moitié des cas de mortalité infantile. Le nombre total de mortinaissances, soit les morts foetales, a augmenté au cours des 25 dernières années.

À la diapositive 3, je vous présente un système décentralisé d'enregistrement et de statistiques de l'état civil pour vous donner une idée du contexte. Le système national de statistiques de l'état civil se fonde sur la coopération et la collaboration entre les 13 registres des statistiques de l'état civil des provinces et des territoires et le gouvernement fédéral, qui est représenté par Statistique Canada.

• (0855)

[Français]

L'enregistrement civil des naissances, des décès, des mortinaissances et des mariages est la responsabilité des provinces et des territoires. Chaque registraire provincial et territorial est régi par la Loi sur les statistiques de l'état civil de son propre secteur de compétence. La collecte et la diffusion des statistiques nationales de l'état civil sont la responsabilité de l'organisme central de statistique du Canada. Statistique Canada est régi par la Loi sur la statistique fédérale.

[Traduction]

Mme Valérie Gaston (chef des données sur l'état civil, Division Statistique de la santé, Statistique Canada): Je vais m'occuper de la suite.

À la diapositive suivante, nous avons un graphique qui présente la ventilation des décès d'enfants et de jeunes au Canada par groupe d'âge en 2016.

Il y a eu 267 000 décès en 2016. Parmi ces décès, 3 120 étaient des enfants et des jeunes de 19 ans et moins. Cela représente 1 % de tous les décès.

Comme vous pouvez le voir grâce à la grande partie en bleu pâle, la mortalité infantile représentait 56 % de ces décès. Les enfants de cinq à neuf ans, soit la partie en gris, représentaient le plus faible pourcentage de décès d'enfants et de jeunes, soit 5 %. La proportion de décès survenus dans chaque groupe d'âge est restée constante au cours des 25 dernières années.

[Français]

La prochaine diapositive décrit la tendance de la mortalité chez les enfants et les jeunes au Canada depuis 1991 par groupe d'âge. Au cours des 25 dernières années, la mortalité chez les enfants et les jeunes a diminué dans toutes les catégories d'âge. C'est la baisse de la mortalité infantile — une diminution de 832 décès — qui a le plus contribué à la diminution globale.

[Traduction]

Je vais maintenant vous présenter les différences entre les taux de mortalité chez les enfants et les jeunes dans les provinces et les territoires, et cela se trouve à la diapositive 6.

Dans le tableau, les cellules rouges indiquent des taux supérieurs à la moyenne canadienne; les cellules jaunes indiquent des taux égaux à la moyenne canadienne, et les cellules vertes indiquent des taux inférieurs à la moyenne canadienne.

La variabilité des taux de mortalité est la plus forte chez les enfants en bas âge; les taux varient entre 3,5 en Colombie-Britannique et 17,7 au Nunavut. Dans le tableau, deux provinces ressortent en raison de tendances concernant leurs taux de mortalité chez les enfants et les jeunes. Les taux de la Saskatchewan sont supérieurs à la moyenne canadienne pour chaque groupe d'âge, tandis que les taux du Québec sont égaux ou inférieurs à la moyenne canadienne pour tous les groupes d'âge.

[Français]

La prochaine diapositive montre la tendance en matière de mortalité infantile par groupe d'âge, de 1991 à 2016.

La mortalité infantile chez les moins de 1 an a diminué dans tous les groupes d'âge, à l'exception du groupe d'âge des moins de 1 jour. La baisse la plus prononcée du nombre de décès a eu lieu chez les bébés de 1 à 11 mois, ce nombre étant passé de 935 décès en 1991 à 450 décès en 2016. Les groupes d'âge de 1 à 11 mois et de 1 à 6 jours affichent les plus fortes baisses relatives, soit 51 %.

[Traduction]

Le tableau suivant présente une ventilation des décès d'enfants en bas âge par groupe d'âge, et cela se trouve à la diapositive 8.

Dans l'ensemble, 1 741 enfants en bas âge sont décédés en 2016. Près des trois quarts de ces décès sont survenus dans le groupe d'âge de moins d'un mois, et plus de la moitié des enfants en bas âge décédés étaient des nouveau-nés de moins d'un jour.

Enfin, le nombre de décès d'enfants en bas âge a tendance à diminuer avec l'âge; le nombre de décès était le plus faible dans le groupe d'âge de 6 à 11 mois.

Nous allons maintenant porter notre attention sur les principales causes de décès au Canada. Nous sommes à la diapositive 9. Ce graphique à barres présente les cinq principales causes de mortalité infantile en 2016. La majorité des enfants en bas âge sont morts des suites de malformations congénitales ou d'anomalies chromosomiques, et la deuxième cause de décès en importance chez les enfants en bas âge est la brièveté de la gestation ou un poids insuffisant à la naissance.

Bien que le syndrome de mort subite du nourrisson ne fasse pas partie de la liste des principales causes de décès en 2016, il faisait

auparavant partie des cinq principales causes de décès. Depuis 2012, ce concept n'est plus utilisé par la plupart des médecins certificateurs au Canada. Par conséquent, il n'est plus possible de compiler le nombre de décès attribuables au syndrome de mort subite du nourrisson au Canada. Les décès qui étaient à l'époque confirmés comme étant liés au syndrome de mort subite du nourrisson se trouvent maintenant dans la catégorie « inconnu ».

● (0900)

[Français]

En 2017, 3 159 mortinaissances, ou morts foetales, ont été dénombrées au Canada, et moins du tiers de ces décès sont survenus à une gestation de 28 semaines ou plus. Bien que le nombre total de mortinaissances ait augmenté depuis 1991, le nombre de morts foetales tardives à 28 semaines ou plus a diminué de 23 %.

La dernière diapositive montre les taux de mortinaissances et de mortalité périnatale, qui est la période s'échelonnant de 28 semaines de gestation jusqu'à 6 jours après la naissance.

Cette mortalité diffère selon les provinces et les territoires.

Les provinces de l'Atlantique ont des taux égaux à la moyenne ou en deçà de celle-ci, à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard, où le taux de mortalité périnatale est plus élevé que la moyenne canadienne.

Le Québec et l'Alberta ont des taux en dessous de la moyenne canadienne, alors que l'Ontario, le Manitoba et les territoires ont des taux au-dessus de la moyenne canadienne.

Quoique la Colombie-Britannique ait un taux de mortalité périnatale en dessous de la moyenne canadienne, le taux de mortinaissances y est le plus élevé parmi les provinces.

La Saskatchewan a un taux de mortinaissances en deçà de la moyenne canadienne, mais le taux de mortalité périnatale y est plus élevé que la moyenne canadienne.

[Traduction]

Voilà qui fait le tour des renseignements que nous avons à vous présenter aujourd'hui. Nous serons ravis de répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup.

Le premier intervenant à poser des questions est M. Barlow.

M. John Barlow (Foothills, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les représentants des ministères de leur présence ici aujourd'hui. Madame Astravas, je crois que vous avez témoigné au Comité il y a peu de temps, et je vous remercie de prendre le temps de le faire.

Premièrement, j'ai quelques questions sur l'information de Statistique Canada. C'est davantage parce que je ne suis pas au courant de certains de ces éléments. Madame Gaston, pour quelle raison la définition du syndrome de mort subite du nourrisson a-t-elle été changée pour « inconnu »? Y a-t-il eu un changement sur le plan clinique ou est-ce le milieu de la santé qui a entraîné ce changement? S'il n'y a aucune désignation pour ce syndrome, je me demande la raison pour laquelle nous l'incluons dans la catégorie « inconnu ».

Mme Valérie Gaston: Les coroners et les médecins légistes enquêtent dans le cas du syndrome de mort subite du nourrisson ou de décès subits et inattendus. La définition du syndrome de mort subite du nourrisson est en gros qu'après tous les examens — une autopsie est effectuée, et tout est vérifié — les spécialistes ne peuvent pas établir la cause du décès du nourrisson. Comme cela se fonde sur un diagnostic d'exclusion, c'est devenu une nomenclature. Dire que la cause du décès est le syndrome de mort subite du nourrisson signifie que la cause est inconnue.

Ces cas sont toujours recensés dans les statistiques. Nous pouvons les inclure sous la catégorie « inconnu »; cela ne se trouve tout simplement plus sous la désignation « syndrome de mort subite du nourrisson ».

M. John Barlow: D'accord. Les spécialistes ne voulaient pas catégoriser un décès dont ils ne connaissaient pas vraiment la cause. Cela devenait peut-être un peu facile de simplement dire... Je ne veux pas dire « facile », mais le syndrome de mort subite du nourrisson était inapproprié, parce qu'ils ne pouvaient pas établir la cause définitive du décès. Bref, je présume que c'était mieux de parler d'une cause inconnue.

Mme Valérie Gaston: C'était l'avis des spécialistes. Je ne peux vraiment pas parler en leur nom, mais oui.

M. John Barlow: Je m'excuse. Je ne voulais pas vous mettre sur la sellette. C'était par simple curiosité. C'était la première fois que j'en entendais parler. C'est assez logique. Je peux le comprendre.

J'aimerais poser une autre question à M. Gravel ou à Mme Gaston. Je ne me rappelle plus lequel des deux en a parlé. Vous parliez de la réduction du nombre de décès d'enfants en bas âge de 1991 à 2016. Je présume que l'amélioration des soins de santé et de la technologie a joué un rôle dans tout cela. Toutefois, y a-t-il des données qui expliquent avec certitude pourquoi nous constatons une telle baisse constante, à l'exception d'un groupe où il y a eu certaines fluctuations, soit les enfants de moins d'un an?

• (0905)

Mme Valérie Gaston: Nous n'avons pas beaucoup mis l'accent sur les groupes plus âgés, mais il y a une forte diminution des accidents. Comme vous l'avez souligné, des améliorations concernant la sécurité peuvent avoir contribué à une partie des réductions que nous avons constatées.

M. John Barlow: En ce qui a trait à la définition de mortinaissance, cela inclut-il une fausse couche tardive? Je crois que vous parliez d'enfants « de moins d'un jour ». Incluez-vous les décès périnataux dans les enfants de moins d'un jour? Une fausse couche tardive serait-elle incluse dans cette catégorie ou s'agit-il totalement d'une autre chose?

Mme Valérie Gaston: Cela devient très complexe, parce que nous avons diverses expressions pour les différentes périodes. À la dernière diapositive, nous parlons du taux de mortalité périnatale, et la mortalité périnatale comprend les mortinaissances après 28 semaines de gestation ainsi que les naissances vivantes jusqu'à 6 jours.

M. John Barlow: D'accord.

À la dernière diapositive, nous constatons qu'il y a eu une tendance à la baisse, à l'exception du groupe d'âge d'un jour ou moins. Qu'est-ce qui explique cette augmentation? Cela se trouve à la page 10.

Mme Valérie Gaston: Dites-vous que l'augmentation se trouve à la diapositive 10?

M. John Barlow: Oui. Il est écrit que le « nombre total de mortinaissances a augmenté depuis 1991 ». Savons-nous ce qui l'explique?

Mme Valérie Gaston: Je préfère vous inviter à poser ces questions à nos collègues de l'Agence de la santé publique. Nous n'avons pas l'expérience et l'expertise dans ce domaine pour vraiment vous offrir une réponse.

M. John Barlow: D'accord. Je le comprends. Si vous n'êtes pas certain de la réponse, je ne m'attends pas à ce que vous donniez une réponse au hasard. C'est correct. Nous sommes ici pour essayer d'obtenir des renseignements, et c'est parfaitement correct.

Je m'adresse maintenant aux représentants de Service Canada, soit M. MacPhee et Mme Astravas. Je sais que vous avez peut-être entendu certaines de ces questions lorsque vous avez témoigné devant le Comité l'autre jour, mais je ne suis pas certain que nous avons eu le temps de toutes les poser.

L'un des points que nous avons certainement entendus à maintes reprises de la part des intervenants, c'est la nécessité d'avoir un guichet unique, soit un site Web ou une ligne téléphonique à fin précise. Est-ce quelque chose que Service Canada a déjà envisagé? Est-ce une possibilité?

Selon les commentaires que nous avons entendus des intervenants, cela semble être le point sur lequel ils s'entendent vraiment. Lorsque les gens se retrouvent dans une telle situation, il y a beaucoup de confusion quant à l'endroit où se rendre pour avoir accès aux programmes. Nous avons certainement entendu les histoires de personnes qui doivent aller à la banque pour rembourser des prestations d'assurance-emploi, par exemple. Serait-il possible d'avoir un guichet unique, à défaut d'une meilleure description, ou une ligne téléphonique ou un site Web précis pour avoir de l'information en cas de décès d'un nourrisson et de deuil?

Le président: Soyez bref, s'il vous plaît.

M. John Barlow: Merci, monsieur le président.

M. Michael MacPhee (directeur général, Surveillance des programmes et services d'assurance-emploi, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services, ministère de l'Emploi et du Développement social): Cette possibilité s'inscrit certainement dans le travail d'ensemble que Service Canada entreprend pour moderniser la manière dont il offre des services, rompant avec un modèle de prestation de services compartimenté, programme par programme, au profit d'une approche plus coordonnée ou centralisée semblable à ce que vous proposez.

Pour l'instant, cela fait certainement partie de nos plans à moyen terme afin que nous puissions voir comment nous pouvons alléger plus efficacement le fardeau pour les clients, quels qu'ils soient, et leur faciliter l'accès aux programmes et aux mesures du ministère.

M. John Barlow: Merci.

Le président: M. Morrissey prendra maintenant la parole.

M. Robert Morrissey (Egmont, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je veux donner suite à la question soulevée par mon collègue, M. Barlow. Dans toutes les audiences que nous avons tenues jusqu'à maintenant et dans les propos des témoins qui ont comparu, trois thèmes sont ressortis.

Il y a notamment la détresse financière que connaît une personne alors qu'elle traverse une période difficile de sa vie. Le gouvernement devrait se préoccuper principalement de la structure indifférente avec laquelle les gens doivent composer en l'absence d'un guichet précis auquel s'adresser. Les doléances concernaient l'assurance-emploi, Service Canada et un certain nombre de prestations pour enfants, et chaque cas est légèrement différent. Les situations ne sont pas pareilles.

J'ai pu le constater dans ma circonscription. Même en s'intéressant seulement à l'assurance-emploi, ce n'est pas simple. Le processus est lourd alors que les gens traversent une période très difficile.

Comment Service Canada gèrera-t-il la question? Des témoins ont indiqué qu'il faudrait offrir une ligne réservée à cette fin, avec des gens formés pour traiter avec les personnes qui subissent un deuil, et la situation peut varier d'une région à l'autre. C'est un gros problème qui a été porté à l'attention du Comité, un problème qui, bien franchement, devrait être résolu par le gouvernement et qui aurait dû être réglé maintenant.

Pourriez-vous traiter brièvement de la question? L'offre de service est un labyrinthe où il est difficile de se retrouver. J'ai vu, en lisant votre document, d'excellentes statistiques sur le temps qu'il faut en moyenne pour faire ceci ou faire cela, mais ce n'est pas le monde réel. Le système est lourd et indifférent, et il est difficile de s'y retrouver.

D'après les témoignages de ce matin, des gens ne peuvent recevoir de prestations en cas de deuil, mais s'ils demandent à leur médecin de dire qu'ils ne se sentent pas bien, ils peuvent en recevoir. Le deuil devrait faire partie des motifs permettant de recevoir des prestations de maladie du programme d'assurance-emploi, et c'est possible si on procède d'une certaine manière: les gens se font dire que s'ils disent telle ou telle chose, ils ne seront pas admissibles; ils doivent donc simplement indiquer à leur médecin qu'ils ne se sentent pas bien ou qu'ils subissent du stress.

Nous ne devrions pas obliger les gens à fournir des renseignements complètement faux.

● (0910)

Mme Rutha Astravas: Je peux commencer à répondre à un certain nombre de questions que vous avez soulevées.

Je pense qu'il importe de souligner que le programme d'assurance-emploi est très vaste et offre des prestations pour... En fait, quand il est question de prestations spéciales, il y a deux genres de cas. L'un concerne le rétablissement de l'employé, qu'il s'agisse d'un homme ou d'une femme; ce sont donc des prestations de maternité ou de maladie. L'autre concerne les prestations spéciales plus récentes destinées aux soignants: il s'agit donc de prestations parentales, de prestations pour proches aidants et de prestations de compassion.

C'est cette deuxième catégorie de prestations qui prend fin au décès de la personne dont on prend soin. Des personnes concernées nous ont indiqué qu'il faudrait offrir un congé pour deuil, et ce, tant au cours des séances du Comité que dans le contexte des prestations de compassion. En fait, nous avons entendu de la part de...

M. Robert Morrissey: Désolé, juste un instant.

Qu'en coûterait-il d'élargir le programme au deuil en attribuant à ce dernier sa propre catégorie?

Mme Rutha Astravas: Je regrette de ne pas pouvoir répondre à cette question, mais je peux dire que lorsqu'il est question du fait qu'il est difficile de se démêler dans le système, nous fournissons autant d'information que nous le pouvons sur nos sites Web et dans des guides destinés aux demandeurs pour leur expliquer ce qu'ils

doivent faire lorsqu'ils reçoivent des prestations, et nous demandons aux gens de communiquer aussi rapidement que possible avec Service Canada si leur situation change.

En ce qui concerne votre remarque sur la manière dont le système est conçu et sur ce que nous tentons de faire, j'ajouterais simplement que nous prenons au sérieux les préoccupations des demandeurs et des citoyens canadiens, mais que nous ne pouvons, devant un comité comme le vôtre, parler des décisions prises dans des dossiers précis ou de la manière dont on a procédé.

Nous pouvons toutefois préciser que dans le cas des prestations de maladie, nous ne demandons pas la cause de la maladie. Le certificat médical indique seulement la date prévue du retour au travail. Je tenais à le préciser aux fins du compte rendu.

M. Robert Morrissey: Oui, et je comprends d'où vient cette politique, mais vraiment, une grande partie de ce que j'ai entendu ne fait que justifier le statu quo. Voilà qui ne convient pas à ceux qui ont pris la parole ici.

Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Il vous reste moins d'une minute.

M. Robert Morrissey: Il est intéressant de lire au sujet du programme d'allocation canadienne aux parents de jeunes victimes de crimes. D'après mes souvenirs, ce n'est pas quelque chose dont nombreux témoins ont parlé, mais certains ont laissé entendre que ce programme pourrait servir de modèle pour les parents ayant perdu un enfant. Pourriez-vous traiter de la question?

Mme Rutha Astravas: L'allocation canadienne aux parents de jeunes victimes de crimes fait l'objet d'une subvention et ne fait pas partie du programme d'assurance-emploi, car il s'agit d'un programme géré par Service Canada.

M. Robert Morrissey: Est-ce un paiement forfaitaire, mais offert par Service Canada?

Mme Rutha Astravas: Il s'agit d'allocations versées une fois en cas d'incidents probablement attribuables à une cause criminelle. C'est toutefois une allocation hebdomadaire.

M. Robert Morrissey: D'où vient le financement pour le montant de 6 500 \$?

Mon temps est-il écoulé?

● (0915)

Le président: Oui. Je suis désolé.

M. Robert Morrissey: Je voudrais savoir d'où vient le paiement de 6 500 \$ au sein du gouvernement.

Mme Rutha Astravas: C'est une subvention.

M. Robert Morrissey: Vient-elle de Service Canada?

Mme Rutha Astravas: Il s'agit d'une subvention votée et versée directement aux bénéficiaires par l'entremise de Service Canada de manière hebdomadaire.

Le président: Merci.

La parole est maintenant à Mme Sansoucy.

[Français]

Mme Brigitte Sansoucy (Saint-Hyacinthe—Bagot, NPD): Merci, monsieur le président.

Je remercie les représentants de Statistique Canada. Il s'agit là de données importantes, qui doivent nécessairement faire partie de notre rapport.

Madame Astravas, j'ai vraiment été heureuse d'entendre que vous aviez suivi très attentivement les audiences de notre comité. Comme nous, vous avez donc pris connaissance des besoins des parents endeuillés. Les experts nous ont confirmé la pertinence de tenir compte du temps dont ces parents ont besoin pour vivre leur deuil.

Dans votre conclusion, vous avez souligné la difficulté qui se pose, à savoir que l'éventail de programmes de soutien est destiné aux travailleurs admissibles. C'est le problème auquel nous devons faire face en tant que comité. Tous les parents endeuillés ont besoin de ce soutien. Or, d'après ce que j'ai entendu, dans sa forme actuelle, le programme d'assurance-emploi n'est pas ce qu'il y a de mieux pour les parents endeuillés. En effet, il s'adresse à ce 40 % de travailleurs admissibles. On constate aussi que c'est une moyenne, étant donné que le pourcentage d'admissibilité chez les femmes, qui sont nécessairement toutes touchées par la perte d'un enfant, n'est que de 35 %.

Plusieurs témoins nous ont dit que le processus, à Service Canada, était conçu davantage pour des gens ayant perdu leur emploi. Des parents endeuillés ont dû présenter leur demande à deux ou trois reprises, du fait qu'on la jugeait non recevable. D'autres parents ont vu leur demande refusée. Certains ont dit que le fait de faire la file à Service Canada au même titre que des gens ayant perdu leur emploi était difficile pour eux, la situation de tous ces gens n'étant pas de même nature que la leur. D'autres témoins, des femmes, nous ont dit qu'elles n'étaient pas admissibles à l'assurance-emploi après leur congé de maternité.

Vous nous avez présenté ce que vous offriez, mais compte tenu de ces défis, envisagez-vous de créer d'autres programmes, à l'extérieur du cadre de l'assurance-emploi, pour que 100 % des parents qui vivent un deuil et qui ont besoin d'appui soient admissibles à des prestations?

Mme Rutha Astravas: Merci. Je crois que vous avez abordé plusieurs thèmes dans votre question.

Mme Brigitte Sansoucy: Oui.

Mme Rutha Astravas: Pour commencer, j'aimerais parler de l'admissibilité. C'est un sujet que nous avons abordé lors de notre dernière comparution ici. Il y a plusieurs façons de considérer la couverture du programme d'assurance-emploi destiné aux travailleurs et travailleuses et de calculer le nombre de semaines de prestations. La semaine dernière, Statistique Canada a publié l'Enquête sur la couverture de l'assurance-emploi, qui contient plus d'information à ce sujet.

En ce qui concerne l'offre de programmes administrés par l'assurance-emploi ou autrement, il y a toujours la possibilité de créer de nouveaux programmes. Cependant, je ne suis pas en mesure de commenter cela étant donné que je travaille à Emploi et Développement social Canada dans le domaine de l'assurance-emploi.

Mme Brigitte Sansoucy: Je comprends bien cela, mais vous faites tout de même partie de ce ministère. La mission de la caisse d'assurance-emploi est claire. Elle est destinée aux gens qui ont perdu leur emploi, et elle permet d'offrir de la formation. À mon avis, plus on pige dans la caisse, plus on fait en sorte qu'elle s'éloigne de sa mission première.

Bien que vous travailliez dans le domaine de l'assurance-emploi, j'aimerais savoir si vous avez l'impression qu'à l'intérieur de votre ministère, on est d'accord pour dire que les besoins en santé sont de plus en plus élevés. Ce n'est pas le sujet de notre étude, mais il reste qu'un Canadien sur deux est exposé au risque d'être atteint d'un

cancer. Même dans les cas de maladie, on ne pourra pas toujours piger dans la caisse d'assurance-emploi.

Plusieurs témoins nous ont parlé de la question du nombre de semaines. Lors de la dernière séance, une psychologue a même dit que pas moins de 15 à 20 semaines étaient nécessaires. Elle a parlé d'un programme de prestations de deuil flexible, étant donné que le choc associé au deuil ne survient pas toujours immédiatement et qu'il se manifeste parfois quelques semaines plus tard.

Avez-vous réfléchi à des recommandations quant au nombre spécifique de semaines nécessaire? Au fond, il s'agit d'un congé de maladie particulier lorsqu'il est question de deuil.

• (0920)

Mme Rutha Astravas: Nous n'avons pas de recommandations à faire. Nous sommes ici pour répondre à des questions d'ordre technique, notamment sur la façon dont l'assurance-emploi fonctionne.

Mme Brigitte Sansoucy: Je vais donc vous en poser.

Pouvez-vous nous dire combien de personnes ont demandé des prestations spéciales au cours des cinq dernières années en raison du décès d'un enfant, soit la situation que nous étudions présentement? Pouvez-vous nous dire combien de semaines ont été utilisées par ces parents, combien de familles ont obtenu 15 semaines, soit le maximum, et combien de familles auraient eu besoin de plus de 15 semaines?

Mme Rutha Astravas: Nous ne connaissons pas les raisons pour lesquelles les gens reçoivent des prestations de maladie. Nous n'avons pas non plus de données concernant le deuil ou la mort d'un enfant. Quant aux prestations de maternité, nous n'avons pas non plus d'information indiquant si l'enfant est mort ou non étant donné que les prestations continuent d'être versées. En effet, les prestations de maternité sont destinées à la mère. Nous avons toujours des statistiques sur le nombre de prestations versées et sur la durée maximale, mais nous ne connaissons pas les raisons ou les sous-catégories spécifiques au sujet desquelles vous posez des questions.

Mme Brigitte Sansoucy: Vous pouvez cependant, ...

[Traduction]

Le président: Merci.

[Français]

Mme Brigitte Sansoucy: ... pour les besoins de notre rapport, nous faire parvenir des données sur l'utilisation des 15 semaines.

Merci.

Excusez-moi de vous avoir interrompu, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Long, vous avez la parole.

M. Wayne Long (Saint John—Rothesay, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je salue nos témoins et les remercie de comparaître ce matin.

Je demanderais d'abord à M. MacPhee de nous expliquer quelle formation Service Canada offre à ses employés, le cas échéant, pour les sensibiliser afin de composer avec les situations de personnes ou de parents qui sont déjà, de toute évidence, déjà perturbés et en deuil?

Je comprends et respecte le fait que les préposés de Service Canada répondent à des milliers d'appels, mais des témoins nous ont indiqué que certains préposés étaient quelque peu insensibles. Service Canada offre-t-il des programmes à ce sujet?

Mme Astravas peut peut-être répondre à cette question également.

Monsieur MacPhee, Service Canada offre-t-il des programmes pour permettre à ses employés de mieux composer avec ce genre de situations?

M. Michael MacPhee: Il propose une formation sur le service à la clientèle et la prestation de services à tous ses employés, qu'ils travaillent dans des centres d'appels, reçoivent les gens en personne ou s'occupent du traitement, afin de les sensibiliser à ces situations.

Cela étant dit, ce ne sont pas des situations que les employés doivent souvent affronter. Comme elles surviennent rarement, il arrive parfois que le préposé soit pris de court. Mais nous offrons certainement un programme de formation pour répondre aux clients dans toutes sortes de situations.

Nous mettons également en oeuvre un programme de surveillance de la qualité, grâce auquel nous écoutons régulièrement les échanges entre les employés et les clients pour nous assurer que la qualité des interactions est conforme aux attentes.

M. Wayne Long: Je le comprends. Je suppose que je cherche seulement des moyens et des occasions d'améliorer le service.

Un député et son bureau composent avec un éventail de situations quand les gens s'adressent à eux. Dans le cas de parents en deuil, pensez-vous qu'il soit possible d'offrir une formation plus précise aux employés de Service Canada pour qu'ils sachent quoi faire en pareille situation? Vous avez aussi indiqué que vous écoutez les appels. Qu'est-ce que cela vous permet de découvrir?

M. Michael MacPhee: Je vois certainement qu'il nous est toujours possible d'améliorer la manière dont nous répondons à nos clients. Il importe que nous n'adoptions pas une seule façon d'agir en interaction avec eux. Nous devons veiller à ce que nos employés soient sensibles aux besoins particuliers de chacun.

C'est certainement une facette de notre travail que nous voulons examiner plus en profondeur afin de déterminer comment nous pouvons cibler efficacement, sans les isoler, les petits groupes au sein du grand volume de demandes.

● (0925)

M. Wayne Long: Peut-être pourrait-il y avoir un numéro distinctif?

M. Michael MacPhee: Nous devons établir une sorte de mécanisme nous permettant de gérer efficacement ces interactions et alléger le fardeau qui pèse sur les clients.

M. Wayne Long: D'accord.

Avez-vous entendu dire auparavant que Service Canada n'est peut-être pas sensible... Est-ce du nouveau pour vous ou est-ce quelque chose que vous saviez?

M. Michael MacPhee: Quand on travaille dans l'industrie des services,...

M. Wayne Long: Oui.

M. Michael MacPhee: ... on entend certainement les commentaires des clients, qu'ils soient favorables ou non. Si j'affirmais que je n'ai jamais entendu cela, ce serait...

M. Wayne Long: Merci.

Madame Astravas, nous avons entendu par le passé des témoignages sur la définition de « deuil » figurant sur le site Web de Service Canada, notamment lors des deux dernières séances.

Un chercheur qui a témoigné craignait particulièrement que la définition actuelle ne contribue à la médicalisation du deuil et puisse avoir comme conséquence inattendue de créer une hiérarchie des genres de deuil.

Pouvez-vous nous expliquer comment la définition de « deuil » a été établie?

Mme Rutha Astravas: Je ne connais pas de définition précise de « deuil ». Chose certaine, la Loi sur l'assurance-emploi et les règlements afférents ne font aucune mention du deuil.

M. Wayne Long: N'y a-t-il rien sur le site Web?

Mme Rutha Astravas: Pas à ce que je sache.

M. Wayne Long: Certains témoins ont également dit craindre qu'un régime de soutien des personnes portant le deuil d'un enfant fondé sur l'assurance-emploi risque d'exclure ceux et celles qui occupent un emploi précaire.

Selon vous, est-il possible de concevoir un programme de prestation de deuil fondé sur l'assurance-emploi qui soit réellement universel?

Mme Rutha Astravas: Le programme d'assurance-emploi est financé au moyen des cotisations des employeurs et des employés, et comprend des critères d'admissibilité et de qualification communs à tous les genres de prestations d'assurance-emploi, qu'ils soient réguliers ou spéciaux. Le programme n'est donc pas universel, car il faut se qualifier quand on présente une demande.

M. Wayne Long: D'accord. Merci.

Le président: Nous accordons la parole à M. Sangha.

M. Ramesh Sangha (Brampton-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Nous avons entendu de nombreux témoins. Certains ont affirmé qu'une durée de 15 semaines était insuffisante, alors que d'autres ont indiqué que la durée devrait être de 12 semaines. Divers genres d'indemnités de deuil ont été proposés. Nous savons qu'il y aura un lien avec l'assurance-emploi.

Dans quelle mesure serait-il possible de proposer un tel programme? Serait-il possible de l'offrir pendant 12 semaines?

Mme Rutha Astravas: Si je comprends votre question, vous voulez savoir s'il est possible de créer une nouvelle prestation et de quelle manière on déterminerait la durée d'application du programme.

M. Ramesh Sangha: Oui, s'il vous plaît.

Mme Rutha Astravas: C'est une question qu'il faudrait proposer et étudier de manière distincte. Personnellement, je ne peux répondre à une telle question, n'ayant pas les renseignements nécessaires pour le faire.

M. Ramesh Sangha: Est-il possible d'offrir un tel programme ou considérez-vous qu'il soit impossible de verser des prestations pendant 12 semaines? Pensez-vous que ce soit faisable?

Mme Rutha Astravas: Je pense que les témoignages faits devant le Comité ont été vraiment importants, car ils nous ont permis de recueillir de l'information sur les divers problèmes. Je ne peux toutefois pas vous dire s'il est possible de créer une nouvelle prestation.

M. Ramesh Sangha: D'accord.

Du point de vue administratif, il faut présenter une demande pour recevoir des prestations. Existe-t-il divers genres de demandes? Faut-il remplir des formulaires? Le processus sera-t-il très lourd ou pourra-t-on aisément présenter une demande?

Mme Rutha Astravas: Si vous faites référence aux prestations d'assurance-emploi, elles exigent toutes une demande d'assurance-emploi. Chaque prestation s'accompagne ensuite d'exigences supplémentaires qui lui sont propres.

Nous avons parlé plus tôt des prestations de maladie, pour lesquelles les gens doivent présenter un certificat médical signé respectant certains paramètres. Ce n'est pas le même certificat que celui exigé pour les prestations de compassion, par exemple, puisqu'il s'agit d'une prestation d'assurance-emploi différente, mais même pour demander des prestations d'assurance-emploi, il y a un ensemble commun d'exigences.

• (0930)

M. Ramesh Sangha: Les demandes seront-elles traitées par une équipe affectée à cette fin ou par les employés du programme d'assurance-emploi? Est-ce que ceux qui s'occupent de l'assurance-emploi géreront ce programme?

Mme Rutha Astravas: Je suis désolée, mais je ne comprends pas votre question.

M. Ramesh Sangha: Est-ce qu'une équipe distincte s'occupera des indemnités de deuil ou est-ce que ce sont les mêmes personnes qui s'occupent des prestations d'assurance-emploi qui le feront?

Mme Rutha Astravas: Sachez tout d'abord que je ne parlerai pas de la création d'une toute nouvelle prestation; je me contenterai de dire que toutes les prestations d'assurance-emploi ont un site Web, un centre d'appels et des centres de traitement communs parce qu'elles font partie du programme d'assurance-emploi.

M. Ramesh Sangha: Ici encore, au sujet du coût, vous nous avez dit la dernière fois que vous ne pouviez pas formuler de commentaires. Le régime de cotisation de l'assurance-emploi permet-il de financer ces prestations?

Mme Rutha Astravas: Nous avons expliqué les diverses prestations qui existent. Je suis désolée, mais je ne suis pas vraiment certaine de comprendre ce que vous voulez savoir.

M. Ramesh Sangha: Ce nouveau genre de prestations, les indemnités de deuil, seront versées aux personnes admissibles. Pensez-vous que les cotisations que le programme d'assurance-emploi utilise déjà pour verser aux gens... Est-ce que ce sont les mêmes cotisations qui serviront à verser les prestations aux gens ou faudra-t-il injecter des fonds supplémentaires dans ce programme?

Mme Rutha Astravas: S'il est recommandé de créer une toute nouvelle prestation, elle devrait s'accompagner de ses propres conditions et il faudra déterminer ce qui serait offert. Sinon, nous envisagerions d'accorder des congés aux termes du Code canadien du travail, qui constitue une mesure législative distincte; c'est peut-être ce à quoi vous pensez également. Il existe de nombreux autres types de congés que ceux relatifs aux prestations d'assurance-emploi. Le code fédéral du travail prévoit un congé de deuil, tout comme le font les codes provinciaux et territoriaux du travail. Il s'agit toutefois de mesures distinctes du programme d'assurance-emploi.

M. Ramesh Sangha: Merci beaucoup.

Le président: Mme Falk a maintenant la parole.

Mme Rosemarie Falk (Battlefords—Lloydminster, PCC): Merci à tous de témoigner aujourd'hui.

J'ai deux ou trois questions. Je veux revenir aux propos de mon collègue John Barlow sur Statistique Canada, car le fait qu'on n'utilise plus le terme de syndrome de mort subite du nourrisson, ou SMSN, depuis 2012 suscite chez moi une certaine confusion.

Je suis mère de deux enfants. J'ai eu mon premier enfant en 2013, et les infirmières et les médecins employaient certainement ce terme. D'après ce que je comprends, en cas de syndrome de mort subite du nourrisson, on trouve son enfant mort à notre réveil. Voilà ce que c'est.

Je ne comprends pas pourquoi on considère qu'il s'agit d'une cause inexpliquée si le SMSN correspond à un décès inexpliqué. Nous savons que nous ignorons la cause du décès. Je tente de comprendre la différence.

M. Ron Gravel: Essentiellement, cette décision se fonde sur les pratiques de ce qui s'appelle la National Association of Medical Examiners. Il s'agit strictement d'une définition d'ordre administratif. Le SMSN existe toujours, de toute évidence.

Quand on entre dans le monde des données administratives, comme je l'ai indiqué plus tôt, nous utilisons des renseignements des registres. Il s'agit d'une recommandation de la National Association of Medical Examiners. Ces changements ont été apportés au codage utilisé dans les registres, et nous recevons ces informations. Ce n'est absolument pas pour nier la réalité du SMSN; il s'agit d'une définition conceptuelle qui a été établie à un moment donné.

Mme Rosemarie Falk: C'est seulement que j'ai de la difficulté à comprendre, en tant que mère de jeunes enfants. Je comprends que le SMSN peut frapper les enfants de zéro à quatre ans. Un enfant décède au milieu de la nuit, et c'est une mort inexpliquée... Je ne comprends tout simplement pas. Il semble que c'est inconnu. Le SMSN, c'est le SMSN. La cause est inconnue.

• (0935)

M. Ron Gravel: À notre connaissance, le fait est que le SMSN est inexpliqué. C'est la raison pour laquelle il se trouve dans une catégorie qui existe déjà, soit « inconnu ». Pendant les examens, on veut écarter différentes causes. Le SMSN en est une, essentiellement, lorsqu'il n'y a aucune autre explication. Dans ces circonstances, parce qu'on a jugé que la cause était inconnue en tenant compte de l'âge de l'enfant, par exemple, et des circonstances, on a estimé qu'il devait être placé dans la catégorie générale « inconnu ».

Mme Rosemarie Falk: D'accord. Merci.

Ma prochaine question s'adresse à Service Canada.

De nombreuses personnes nous ont parlé du langage utilisé. Elles nous ont dit que le langage employé sur les sites Web était inacceptable. Il est très froid et dénué de toute compassion. Je me demande si l'on est ouvert à corriger cette lacune sur le site Web.

M. Michael MacPhee: Certainement. En fait, c'est un projet que nous avons entrepris tout récemment. Nous faisons un examen approfondi de l'ensemble de notre contenu destiné au public. Nous voulons nous assurer qu'il est davantage centré sur le client et qu'il est vraiment conçu en tenant compte de la situation dans laquelle peut se trouver une personne. Par conséquent, il doit être plus intuitif, axé sur les besoins des clients et plus lisible et compréhensible. En fait, nous travaillons à cet égard et nous menons des consultations pour nous assurer qu'il est bien conçu.

Mme Rosemarie Falk: D'accord. Merci.

Je veux aussi revenir sur une question qu'a posée mon collègue, M. Long.

La formation sur la sensibilisation est-elle obligatoire pour tous les employés de Service Canada?

M. Michael MacPhee: C'est un volet de la formation d'intégration qui leur est donnée.

Mme Rosemarie Falk: Chaque employé reçoit...

M. Michael MacPhee: Chaque employé qui sert le public reçoit cette formation.

Mme Rosemarie Falk: D'accord.

J'ignore si c'est moi qui y ai pensé pendant que je vous écoutais, mais avez-vous dit que parfois, les appels sont enregistrés pour vérifier la qualité du service?

M. Michael MacPhee: Non. Les appels ne sont pas enregistrés à l'heure actuelle.

Mme Rosemarie Falk: Comment surveillez-vous la façon dont le personnel traite les clients?

M. Michael MacPhee: C'est ce que nous appelons la surveillance silencieuse. Une autre personne est à l'écoute pendant un appel.

Mme Rosemarie Falk: D'accord. Donc, qu'arrive-t-il si un représentant de Service Canada traite un client de façon inappropriée ou se montre insensible, par exemple? Quel est le processus suivi dans ce cas?

M. Michael MacPhee: On s'assure que la personne comprend bien son rôle, ses fonctions et la façon dont elle doit s'adresser aux clients. Un suivi est fait pour veiller à ce que la situation ne se reproduise pas.

Mme Rosemarie Falk: Donne-t-on parfois de la formation? Arrive-t-il parfois que les gens doivent suivre une formation supplémentaire, une formation sur la sensibilisation?

M. Michael MacPhee: Je pense qu'il est toujours utile de réviser ce genre de choses. Suivre la formation, c'est très facile, mais compte tenu de toutes les autres choses qui se passent à un moment donné, il peut être nécessaire de se rafraîchir la mémoire pour s'assurer qu'on se concentre bien sur toutes les fonctions.

Mme Rosemarie Falk: Est-ce qu'on serait prêt, à Service Canada, à donner de la formation aux employés tous les cinq ans, par exemple, dans le cadre d'un cours de recyclage?

M. Michael MacPhee: Nous pouvons certainement en tenir compte et examiner la question dans le cadre de notre programme d'excellence du service.

Mme Rosemarie Falk: D'accord. Formidable. Merci.

Le président: Merci.

C'est maintenant à vous, monsieur Morrissey. Vous disposez de six minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

M. Robert Morrissey: Merci, monsieur le président.

J'aimerais revenir à des questions dont nous avons parlé ce matin. Il y a le premier point d'accès, le numéro à composer. Croyez-vous que Service Canada pourrait avoir un portail distinct, un numéro distinct, pour les questions liées au deuil?

M. Michael MacPhee: Nous pouvons certainement nous pencher sur la question. Il nous faudrait nous assurer de le concevoir de manière à vraiment faciliter les choses, car on doit assurer cet équilibre entre la connaissance approfondie du programme et les compétences qui sont requises pour servir cette clientèle en particulier. C'est certainement une question que nous voulons examiner.

● (0940)

M. Robert Morrissey: Ce n'est pas impossible, alors. Serait-il raisonnable que Service Canada crée un centre d'appels distinct de sorte qu'une personne endeuillée puisse téléphoner à ce centre d'appels, qui pourrait l'informer sur le type de prestations auxquelles elle est admissible?

Souvent, les gens ne savent pas à quelles prestations ils ont droit, même dans les limites actuelles. On pourrait leur donner l'information dans un processus ouvert et les guider tout au long de la démarche sans qu'ils aient à passer par cela, car vous avez raison de dire que les centres d'appels s'occupent d'une foule de questions et que celles liées au deuil ne représentent, heureusement, qu'une petite partie du régime d'assurance-emploi.

C'était un thème récurrent, et voilà pourquoi j'ai posé la question. Serait-il raisonnable que Service Canada envisage la possibilité de le faire?

M. Michael MacPhee: Oui. Pour terminer là-dessus, je dirais que concernant notre prestation des services en général, nous voulons certainement nous assurer de pouvoir offrir un service mieux adapté. Cela inclurait ces situations, de sorte que le processus pour ces gens soit simplifié.

M. Robert Morrissey: Puisque le président n'est pas attentif, j'ai plus de temps.

Vous ne serez peut-être pas en mesure de répondre, mais j'aimerais revenir sur la question des jeunes victimes de crimes. On parle de la période de 35 semaines. Concernant les 6 500 \$, est-ce réparti sur 35 semaines? Connaissez-vous tous les deux ce programme administré par Service Canada?

M. Michael MacPhee: J'essaie de faire un calcul mental rapide.

Nous y avons apporté des changements récemment.

M. Robert Morrissey: Vous avez apporté des changements. Quels sont-ils?

M. Michael MacPhee: Il s'agissait d'augmenter le taux à 450 \$.

M. Robert Morrissey: Il s'agit alors d'une prestation hebdomadaire administrée par Service Canada. Elle ne provient pas nécessairement du fonds de l'assurance-emploi.

M. Michael MacPhee: Non.

M. Robert Morrissey: Par conséquent, elle provient des recettes générales. C'est intéressant.

Quels sont les critères d'admissibilité?

Mme Rutha Astravas: Il s'agit d'une subvention offerte aux parents dont l'enfant est disparu ou est décédé, probablement victime d'une infraction au Code criminel, comme l'enlèvement, le meurtre, etc. Je ne peux en dire davantage à ce sujet. Il s'agit d'une subvention distincte qui est administrée...

M. Robert Morrissey: Depuis combien de temps existe-t-elle?

Mme Rutha Astravas: Elle existe depuis 2013 environ. Or, des changements y ont été apportés cet automne.

M. Robert Morrissey: Dans quelle mesure le processus est-il simple? Il semble qu'il pourrait vous servir de modèle pour la perte d'un enfant dans d'autres circonstances.

Qui fait connaître ce programme aux membres de la famille? Comment apprennent-ils son existence?

Mme Rutha Astravas: Le site Web du ministère contient de l'information sur la subvention. Le site Web de Justice Canada contient également des liens sur différents services aux victimes. Je sais que le ministère a communiqué avec différents organismes communautaires, différents gouvernements pour les informer de la subvention et du congé correspondant.

M. Robert Morrissey: Je n'étais pas au courant de son existence avant d'avoir lu les notes d'information. J'ignore si c'était aussi le cas des autres membres du Comité. Toutefois, c'est un modèle intéressant.

Vous ne connaissez pas les critères d'admissibilité. Il s'agit seulement de la perte d'un enfant.

Mme Rutha Astravas: Je ne veux pas me tromper, car il s'agit d'une subvention distincte, et on peut obtenir de plus amples renseignements...

M. Robert Morrissey: Pourriez-vous envoyer au Comité l'information sur les critères d'admissibilité?

Mme Rutha Astravas: Nous pourrions faire un suivi là-dessus.

M. Robert Morrissey: J'aimerais en savoir un peu plus sur la façon dont l'information est fournie au parent, si vous pouvez fournir cette information au Comité.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Il vous reste 30 secondes.

M. Robert Morrissey: Statistique Canada n'a peut-être pas cette information, mais savez-vous après combien de temps les parents endeuillés retournent au travail? Statistique Canada a-t-elle ce genre de données?

• (0945)

M. Ron Gravel: Cela ne relève pas de mon programme de statistique sur la santé, mais je pourrais vérifier et vous revenir là-dessus.

M. Robert Morrissey: Pourriez-vous répondre à cette question et, en même temps, nous dire si, d'après votre expérience, les membres de la famille endeuillés retournent à l'emploi ou au même type d'emploi qu'ils avaient auparavant?

L'autre question que je me pose, si vous pouvez fournir la réponse au Comité, est la suivante: quelles conséquences la mort d'un enfant a-t-elle sur la participation des parents au marché du travail à long terme.

M. Ron Gravel: D'accord.

Le président: Merci.

Allez-y, monsieur Richards. Vous disposez de cinq minutes.

M. Blake Richards (Banff—Airdrie, PCC): Très bien.

Service Canada ou le ministère de l'Emploi et du Développement social ont-ils fait une des recherches sur la mise en oeuvre de quoi que ce soit ce qui a été fait dans cette étude ou dans la motion qui l'a précédée? A-t-on fait des recherches?

Mme Rutha Astravas: Ma réponse est simple. Non. Nous comparissons devant votre comité pour apprendre et aussi pour vous parler de ce qui est offert à l'heure actuelle.

M. Blake Richards: D'accord. Est-ce que des notes d'information ont été fournies au ministre, à votre connaissance?

Mme Rutha Astravas: Dans le cadre du processus de motion, on a préparé un document d'analyse du texte de la motion.

M. Blake Richards: Y a-t-il quelque chose dans le travail préparatoire qui pourrait être fourni au Comité?

Mme Rutha Astravas: Je ne sais pas ce qui est fourni ou non aux parlementaires, mais je vais demander à des fonctionnaires du ministère de vérifier.

M. Blake Richards: D'accord. Si vous pouvez le vérifier et envoyer à notre greffière toute information qui peut être fournie au Comité, je vous en serais reconnaissant. Merci.

D'après ce qu'on nous a dit ce matin, 1 741 enfants de moins d'un an sont décédés en 2016. Pourriez-vous me dire si Service Canada a été en contact avec les gens touchés et avec combien d'entre eux, surtout pour des questions concernant l'annulation des prestations ou des changements apportés?

M. Michael MacPhee: Nous n'avons pas cette information en ce moment. Il nous faudrait jeter un coup d'oeil sur l'information que nous avons.

M. Blake Richards: Je trouve cela un peu frustrant, car pour la plupart des questions que nous posons ce matin, nous n'obtenons pas de réponse. Vous saviez que vous alliez témoigner devant le Comité. Vous auriez probablement pu prévoir le genre de questions que nous allions vous poser. J'aurais cru que vous vous seriez préparé et que vous auriez été en mesure de répondre à certaines de nos questions. En toute franchise, je trouve cela un peu frustrant.

J'aimerais que vous fournissiez l'information à la greffière plus tard. Vous devriez avoir accès à cette information. S'il vous plaît, pourriez-vous tenter de revenir au Comité là-dessus? Ce serait apprécié.

Permettez-moi de parler de la subvention pour les parents de jeunes victimes de crimes. Il en a été question un peu plus tôt. Je crois comprendre que les gens qui vivent cette situation malheureuse ont accès à une ligne téléphonique spécialisée ou à un site Web spécialisé, ou peut-être aux deux. Est-ce exact? Une telle ressource leur est-elle offerte?

M. Michael MacPhee: C'est traité comme une subvention distincte et administré par un groupe de ressources distinct, tant pour ce qui est du traitement que pour ce qui est des appels.

M. Blake Richards: D'accord. Il y a donc une ligne spécialisée, un numéro que les gens peuvent composer dans cette situation.

M. Michael MacPhee: Je dois vérifier s'il s'agit d'une ligne réservée aux parents de jeunes victimes de crimes ou si cela fait partie d'un autre service. Nous pouvons confirmer si c'est le cas.

M. Blake Richards: D'accord, mais ils sont dirigés vers une ressource précise, que ce soit exclusivement pour cette situation ou intégré à autre chose. Il existe une ressource précise.

Je crois qu'il y a aussi un site Web ou une page Web qui contient de l'information pour eux.

M. Michael MacPhee: Oui, il y a du contenu Web portant sur la subvention.

M. Blake Richards: À quel point serait-il compliqué de faire quelque chose de semblable pour des parents qui sont dans cette situation de deuil? Cela pourrait-il se faire assez facilement?

M. Michael MacPhee: Comme je l'ai déjà dit, c'est certainement un volet auquel nous travaillons déjà. La différence, c'est que pour les parents de jeunes victimes de crimes, il s'agit d'une subvention précise. Dans ce contexte, on parle d'un groupe précis d'individus dans un programme différent, mais comme je l'ai dit, c'est certainement un volet auquel nous avons commencé à travailler.

• (0950)

M. Blake Richards: L'autre sujet dont je voulais parler — et on l'a déjà mentionné ce matin — c'est l'expérience des gens lorsqu'ils communiquent avec Service Canada. Un certain nombre de parents nous en ont parlé. Ils disent que le personnel était plutôt froid et insensible. Par exemple, une mère nous a raconté qu'on lui avait dit « votre enfant cesse d'exister, alors les prestations cesseront d'exister ». Vous pouvez vous imaginer comment un parent se sent en entendant cela. Nous avons même entendu ce type de langage ce matin.

Est-ce que ce type de situations, comme celle où l'on dit à une mère qu'elle doit se rendre à une banque pour rembourser les prestations plutôt que le faire en ligne — car apparemment, c'est impossible —, est acceptable, à votre avis? Je crois que vous avez dit qu'il y avait de la surveillance, par exemple, mais qu'est-ce qu'on fait concrètement lorsqu'une telle situation se produit? Que fait-on lorsqu'un employé ne semble jamais faire les choses correctement? Quelles mesures sont prises?

Le président: Répondez brièvement, s'il vous plaît.

M. Michael MacPhee: Je dirais que dans toutes ces situations, chaque fois que nous recevons des commentaires en ce sens, des commentaires indiquant que l'expérience n'était pas optimale, nous prenons cela au sérieux, et dans le contexte...

M. Blake Richards: Y a-t-il des conséquences pour les employés?

M. Michael MacPhee: Certainement.

M. Blake Richards: Quelles seraient-elles?

M. Michael MacPhee: Il pourrait s'agir de différentes choses, selon la gravité de la situation.

Le président: Merci.

M. Blake Richards: Pouvez-vous nous donner un exemple, ou une idée de la forme que cela pourrait prendre? Qu'est-ce qui...

M. Michael MacPhee: S'il s'agit d'une première fois, comme je l'ai indiqué, il s'agirait d'accroître la surveillance pour veiller à ce que l'employé continue d'offrir un service optimal, mais les employés reçoivent de la formation tout au long de leur carrière afin qu'ils aient les compétences nécessaires pour bien servir le public.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Sansoucy, la parole est à vous. Vous disposez de trois minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

[Français]

Mme Brigitte Sansoucy: Merci, monsieur le président.

Mme Astravas, vous n'avez pas eu le temps de répondre à ma dernière question. Je veux m'assurer que vous allez bien nous faire parvenir l'information sur le nombre de semaines de prestations spéciales que les gens ont utilisées au cours des cinq dernières années, sur le nombre de personnes qui ont utilisé le maximum de 15 semaines de prestations et sur le nombre de personnes qui auraient eu besoin de plus de 15 semaines de prestations.

Comme l'a dit mon collègue M. Richards, j'espère que vous n'aurez pas à me répondre que ce n'est pas à vous qu'il faut poser ma prochaine question.

J'ai beaucoup d'admiration pour le travail des gens de la Bibliothèque du Parlement et pour tout le contenu informatif qui nous est fourni. Dans le document qui a été préparé pour nous, il est question des programmes existants relevant d'Emploi et Développement social Canada, notamment des prestations spéciales de l'assurance-emploi et de la subvention pour jeunes victimes de crimes.

Les données fournies ont toujours été très fiables. Avant de poser ma question sur un autre programme, je dois dire que je suis étonnée que cette énumération ne contienne pas l'allocation — dont le nom m'échappe — à laquelle vous avez fait allusion en réponse à une question de mon collègue M. Morrissey. Je comprends difficilement pourquoi elle n'est pas mentionnée dans les programmes existants.

Mme Rutha Astravas: L'allocation destinée aux parents de jeunes victimes de crimes renvoie à la même prestation.

Mme Brigitte Sansoucy: D'accord, je voulais juste m'en assurer.

On a parlé tantôt d'admissibilité. Ce que ce programme a d'intéressant, c'est que les critères d'admissibilité sont plus larges. Il faut avoir gagné au moins 6 500 \$ dans l'année civile précédente, avoir un numéro d'assurance sociale et ne pas avoir cotisé à l'assurance-emploi.

Certains témoins nous ont dit qu'on pourrait simplement étendre le programme à tous les parents qui vivent le décès d'un enfant âgé d'un certain nombre d'années, peu importe la cause du décès. Pour Emploi et Développement social Canada, serait-il envisageable d'élargir cette allocation afin que plus de parents y soient admissibles?

• (0955)

Mme Rutha Astravas: Merci de la question.

Je m'occupe de l'assurance-emploi et je ne peux pas faire de commentaires à ce sujet, mais je vais faire parvenir vos questions à mes collègues qui s'occupent de ce dossier.

Mme Brigitte Sansoucy: D'accord.

Monsieur le président, comme mon collègue M. Richards l'a soulevé, plus la réunion avance, plus nous constatons qu'Emploi et Développement social Canada a mal évalué la portée de notre motion. Je trouve dommage que Mme Astravas soit placée dans une situation où elle doit toujours me répondre que cela ne relève pas d'Emploi et Développement social Canada et qu'elle ne peut pas répondre. C'est bien dommage que le ministère ait mal évalué nos besoins quant aux témoins susceptibles de pouvoir répondre aux questions liées à notre étude.

J'ai une autre question à poser.

[Traduction]

Le président: Il faudrait que ce soit très bref, s'il vous plaît.

[Français]

Mme Brigitte Sansoucy: Lors de la première rencontre, M. Andrew Brown, le directeur général de la Direction des politiques de l'assurance-emploi, nous a dit qu'il y avait une ouverture relativement à la possibilité d'aider les organismes venant en aide aux personnes qui ont besoin de prestations spéciales et qui se tournent vers votre ministère.

Depuis cette rencontre, y a-t-il eu des progrès quant à cette possibilité d'aider ces personnes?

Mme Rutha Astravas: Je vais répondre en anglais.

[Traduction]

Le programme d'assurance-emploi pour les prestations d'assurance-emploi de la partie I paie les prestations directement aux particuliers, et non aux organismes. Ce dont vous parlez semble être différent de ce que nous faisons à l'heure actuelle. Je vous remercie donc de votre suggestion.

[Français]

Mme Brigitte Sansoucy: Merci.

[Traduction]

Le président: Merci.

C'est ce qui met fin au second tour. Nous avons l'occasion de passer aux instructions de rédaction. Nous allons en profiter. Nous allons suspendre brièvement la séance. Avant...

M. Blake Richards: J'invoque le Règlement, monsieur le président. Concernant la motion que j'ai présentée lors de la réunion de mardi, je crois comprendre que la réponse que nous avons obtenue... Je me réjouis du fait que nous ayons l'occasion de passer aux instructions de rédaction, car je crois que cela devrait donner au Comité le temps de terminer son rapport et de le déposer avant Noël, mais je crois qu'on nous avait expliqué à ce moment-là que c'était tout simplement impossible de le faire dans les deux jours et... Voilà maintenant qu'on nous dit, eh bien, c'est possible.

Quel est le problème exactement qui fait en sorte que nous ne pouvons pas produire le rapport alors que c'est ce que nous indique la motion qui a été adoptée à l'unanimité par la Chambre des communes et dans le délai dans lequel nous avons vu d'autres comités, et le nôtre, terminer des rapports du même genre? J'ai

vraiment de la difficulté à comprendre ce qui empêche exactement la production de ce rapport.

On nous avait dit que c'était l'une des choses qui étaient impossibles, et c'est possible. Nous allons le faire. Veuillez m'expliquer quel est le problème, mis à part qu'on ne désire pas le faire.

Le président: Comme je l'ai dit à la dernière séance, cela n'a rien avoir avec notre désir de le faire ou non, et je suis désolé si c'est l'impression que cela a donnée.

M. Blake Richards: Eh bien, cela semble certainement le cas, monsieur le président.

Le président: Le problème, ce n'était pas nécessairement les instructions de rédaction, qui étaient prévues pour mardi prochain. Il y avait un certain nombre d'aspects logistiques, dont la traduction, la longueur de l'étude et le fait qu'il nous restait des témoins à entendre, en fait. Nous avons l'occasion de passer aux instructions de rédaction maintenant, et j'aimerais suspendre la séance de sorte que nous le fassions tout de suite.

M. Blake Richards: Monsieur le président, je vous remercie, et nous sommes plus que ravis de pouvoir le faire, mais je tiens à ce que les gens qui nous écoutent sachent que ce qui vient d'être dit est inexact. Les faits sont tout autres, mais nous voyons certainement cela comme un signe que la volonté n'est pas au rendez-vous, monsieur le président. Vous pouvez trouver toutes les excuses que vous voulez, mais c'est un fait.

Le président: C'est votre opinion, monsieur.

M. Blake Richards: C'est un fait.

Le président: Merci. La séance est suspendue.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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.

Also available on the House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>