

# Appels et révisions internes



La présente brochure est destinée aux personnes qui veulent contester des décisions sur le droit aux prestations du Programme Ontario au travail (OT) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Elle explique comment porter de telles décisions en appel.

### **Si vous parlez français**

Communiquez avec un avocat ou une clinique juridique communautaire, et informez-vous de vos droits linguistiques. Vous pourriez avoir droit à ce que les services gouvernementaux reliés à OT et au POSPH vous soient fournis en français.

Si vous avez fait appel d'une décision concernant votre droit à l'aide sociale d'OT ou du POSPH, vous pourriez avoir droit à une audience devant un membre du Tribunal de l'aide sociale qui parle français, de même qu'à d'autres services en français.

## L'aide sociale en Ontario

Si vous avez un revenu peu élevé et que vous vivez en Ontario, vous pourriez être admissible à l'un des programmes d'aide sociale suivants :

1. **Ontario au travail (OT)**, que certaines personnes appellent le bien-être social. Ce programme est appliqué par les gouvernements municipaux. En d'autres mots, il est administré par le gouvernement local de la ville, de la cité, du comté, du district ou de la région où vous vivez.
2. **Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)**, que certaines personnes appellent les prestations d'invalidité. Ce programme vise des personnes qui éprouvent de graves problèmes de santé. Il est administré par le ministère des Services sociaux et communautaires du gouvernement de l'Ontario.

OT et le POSPH fournissent tous les deux un soutien du revenu et un soutien à l'emploi.

Quand vous obtenez un **soutien du revenu**, vous recevez de l'argent pour vous aider à payer vos frais de subsistance, tels que la nourriture et le logement. Vous recevez également une aide pour payer les médicaments sur ordonnance et les services dentaires. Vous pourriez aussi

être admissible à des prestations telles que la « prestation pour l'établissement d'un nouveau domicile et le maintien dans la collectivité ». Si vous êtes propriétaire de votre résidence, vous pourriez avoir droit à une aide relativement aux réparations nécessaires qui s'y rapportent.

Quand vous obtenez un **soutien à l'emploi**, on vous aide à trouver un emploi ou à améliorer vos compétences.

Pour obtenir un soutien du revenu d'OT ou du POSPH, vous devez y être admissible financièrement. Cela signifie que vous devez être dans le besoin sur le plan financier et que vous devez satisfaire à d'autres conditions concernant votre revenu et vos avoirs.

Dans le reste de la présente brochure, vous verrez comment faire appel des décisions sur votre droit à l'assistance d'OT ou du POSPH que vous considérez mal fondées.



## Contestation d'une décision

Si l'aide d'OT ou du POSPH vous est refusée, ou que votre aide est réduite ou annulée, vous pourriez être en mesure d'en appeler devant le **Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal)**. Le Tribunal n'est pas lié à OT ni au POSPH. Il a le pouvoir de rendre une décision entièrement différente de celle de ces organismes.

Les décisions vous refusant des prestations ou réduisant ou annulant vos prestations doivent vous être communiquées par écrit. La lettre qui vous informe de la décision s'appelle **Avis de décision**.

Si on vous a refusé les prestations, vous ne pourrez en appeler que si vous avez rempli une demande.

Si vous avez retiré votre demande ou ne l'avez pas menée à terme, vous ne pouvez pas faire appel, mais vous avez toujours le droit de présenter une nouvelle demande.



## Obtenir un Avis de décision

Si vous traitez avec OT, votre Avis de décision vous parviendra du bureau d'OT de votre localité. S'il est question de prestations d'invalidité, l'Avis de décision vous parviendra du bureau du POSPH de votre localité ou de l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées, à Toronto.

L'Avis de décision devrait vous fournir les renseignements suivants :

- en quoi la décision touche votre aide en provenance d'OT ou du POSPH,
- la date de prise d'effet de la décision,
- les motifs de la décision,

- votre droit de faire appel si vous désapprouvez la décision,
- la façon d'en appeler et combien de temps vous avez pour le faire.

Si on a refusé de vous accorder des prestations, ou si vos prestations ont été réduites ou annulées, et que vous ne recevez pas de lettre, communiquez **immédiatement** avec le bureau qui a rendu la décision et demandez l'Avis de décision.

Si votre aide financière est réduite parce qu'OT ou le POSPH considère que vous avez reçu un paiement excédentaire, vous risquez de ne pas recevoir d'Avis de décision. Vous pouvez là encore demander une révision interne.



## Demande de révision interne

Avant de faire appel devant le Tribunal de l'aide sociale, vous devez **écrire** au bureau responsable de la décision et demander une **révision interne**. Lors d'une révision interne, la décision est examinée par une nouvelle personne, qui fait partie du même bureau que l'auteur de la décision initiale. Après avoir examiné la décision initiale, cette nouvelle personne détermine si la décision doit être maintenue ou modifiée. La demande de révision interne doit être présentée au plus tard **30 jours** après que vous avez reçu la décision.



## À propos du courrier

En vertu des règles d'OT et du POSPH, lorsqu'un avis vous est transmis par courrier, vous êtes considéré(e) l'avoir reçu **3 jours** après sa mise à la poste. Postes Canada devrait avoir estampillé la date de mise à la poste sur l'enveloppe. Il se peut que cette date ne soit pas la même que celle qui est inscrite sur la lettre. Pour cette raison, conservez la lettre et l'enveloppe.

## Demande de révision interne présentée en retard

Si le délai pour demander une révision interne est écoulé, vous avez intérêt à la demander quand même. Expliquez pourquoi vous présentez votre demande en retard et demandez une prolongation du délai. Si vous démontrez que vous avez une bonne raison d'être en retard, vous avez encore des chances d'obtenir une révision interne. Les raisons suivantes pourraient être considérées comme valables :

- vous étiez à l'hôpital ou en prison,
- vous avez contacté un avocat ou une clinique juridique et vous attendez toujours une opinion juridique de leur part,

- vous avez de la difficulté à lire et à écrire,
- il a fallu plus de 3 jours pour que le courrier vous parvienne.



## Renseignements que vous devez donner dans votre demande de révision interne

Votre demande de révision interne doit être présentée **par écrit**. Certains bureaux de services sociaux et certaines cliniques juridiques communautaires fournissent des formulaires de lettre pour la demande de révision interne. Ou encore, vous pouvez vous servir du formulaire de lettre qui se trouve à la fin de la présente brochure.

Vous n'êtes pas obligé(e) d'utiliser un formulaire de lettre pour demander la révision interne. Si vous le préférez, vous pouvez rédiger votre lettre vous-même en y mentionnant, à la fois :

- la date inscrite sur l'Avis de décision,
- la date où vous avez reçu l'Avis de décision,
- votre numéro d'identification de membre—il s'agit d'un numéro de neuf chiffres. Vous trouverez ce numéro dans l'Avis de décision. Si vous ne connaissez pas ce numéro, vous pouvez employer votre date de naissance.

Dans votre lettre, dites que vous demandez une révision interne. Vous voudrez peut-être expliquer en quoi vous désapprouvez la décision. Il est parfois utile de fournir une explication dans cette lettre. Vous pouvez aussi y annexer, le cas échéant, de nouveaux renseignements ou documents qui appuient votre demande. Si vous n'êtes pas certain(e) de ce que vous devez écrire, communiquez avec la clinique juridique communautaire de votre localité. Consultez les pages 16 et 17 pour savoir comment trouver une clinique juridique communautaire.

Signez et datez la lettre, et indiquez-y votre nom et votre adresse. **Conservez une copie de la lettre.**

Vous pouvez envoyer votre demande de révision interne par télécopieur ou par la poste, ou la remettre vous-même. Si vous livrez votre demande vous-même, demandez un reçu. Ce reçu vous servira à démontrer à quelle date vous avez remis votre demande. Si vous utilisez un télécopieur pour envoyer votre demande, obtenez un avis de transmission montrant la date à laquelle la télécopie a été envoyée.

Assurez-vous que votre demande est livrée au bon bureau et dans le délai imparti. Si votre demande est remise en retard, vous pourriez perdre votre droit à une révision interne ou votre droit d'appel.

## Une fois que vous avez demandé votre révision interne

La révision interne est censée être effectuée et une décision, être rendue, dans les **10 jours** qui suivent la date de réception de votre demande. Cette **décision de révision interne** doit être mise par écrit et vous être transmise.

Si vous désapprouvez la décision de révision interne, vous pouvez en appeler devant le Tribunal. Il y a des délais pour faire appel d'une décision devant le Tribunal. Pour connaître ces délais, allez à la page 11, à la rubrique « Comment et quand présenter un appel devant le Tribunal de l'aide sociale ».

Certaines catégories de décisions **ne sont pas susceptibles** d'appel. Vous trouverez leur liste à la page 10.

## Si vous retirez votre demande de révision interne

Si vous retirez votre demande de révision interne, vous ne pourrez pas faire appel de la décision devant le Tribunal. Avant de retirer votre demande, assurez-vous que vous comprenez bien les conséquences de ce geste. Une clinique juridique communautaire ou un avocat pourra vous renseigner à ce sujet. Pour savoir comment obtenir des conseils juridiques, allez aux pages 16 et 17.



## Appels devant le Tribunal de l'aide sociale

### **Vous pouvez faire appel des décisions portant sur :**

- ✓ un refus ou une annulation des prestations,
- ✓ le montant des prestations,
- ✓ une allocation relative à un régime alimentaire spécial,
- ✓ une réduction des prestations qui vise le recouvrement de prestations excédentaires,  
(**Note :** Si on vous avise que vous avez reçu des prestations excédentaires et que vous ne recevez plus d'aide sociale, vous avez avantage à obtenir des conseils juridiques.)
- ✓ les prestations pour l'établissement d'un nouveau domicile et le maintien dans la collectivité ou les prestations d'aide au commencement d'un emploi et d'une formation,
- ✓ le coût d'un transport qui est nécessaire pour des raisons médicales ou le coût de certaines fournitures médicales,
- ✓ la nomination d'un fiduciaire pour recevoir votre chèque, si vous avez 18 ans ou plus.

## **Vous ne pouvez pas faire appel des décisions portant sur :**

- ✗ les prestations discrétionnaires, comme les frais funéraires et d'inhumation,
- ✗ les paiements effectués à un tiers— par exemple, lorsque vous prenez des dispositions pour qu'une partie de vos prestations soit versée directement à votre propriétaire,
- ✗ l'aide en cas d'urgence,
- ✗ la nomination d'un fiduciaire pour recevoir votre chèque, si vous n'avez pas encore 18 ans.

Lorsqu'une décision n'est pas susceptible d'appel, vous pouvez quand même demander sa révision interne. Dans votre demande de révision interne, expliquez en quoi la décision devrait être modifiée et joignez toute information appuyant votre demande.

## **Si vous n'êtes pas certain(e) de pouvoir interjeter appel d'une décision :**

Allez de l'avant et déposez un appel. Votre appel doit être déposé dans le délai indiqué à la prochaine rubrique, qui est intitulée « Comment et quand présenter un appel devant le Tribunal de l'aide sociale ». Vous auriez aussi avantage à demander des renseignements et des conseils à la clinique juridique communautaire la plus proche. Pour savoir comment trouver une clinique juridique communautaire, allez aux pages 16 et 17.



## Comment et quand présenter un appel devant le Tribunal de l'aide sociale

Vous devez employer la Formule d'appel du Tribunal. Elle s'obtient auprès de votre bureau d'OT ou du POSPH, ou d'une clinique juridique communautaire. Vous l'obtiendrez aussi en téléphonant au Tribunal de l'aide sociale :

Sans frais .....	<b>1-800-753-3895</b>
À Toronto .....	<b>416-326-0978</b>
ATS sans frais .....	<b>1-800-268-7095</b>
ATS à Toronto .....	<b>416-325-3408</b>
ATS à Ottawa .....	<b>613-566-2235</b>

La Formule d'appel est aussi disponible sur le site web du Tribunal à <[www.sbt.gov.on.ca](http://www.sbt.gov.on.ca)>. Consultez la section « Formulaires ».

L'appel doit être déposé au Tribunal dans les **30 jours** de la date de la décision de révision interne. Normalement, la décision de révision interne devrait vous parvenir dans les 10 jours de la réception de votre demande de révision interne. Si vous ne recevez pas une décision au plus tard 10 jours après avoir demandé la révision interne, vous pouvez faire appel de la décision initiale. Cet appel doit être déposé dans les **40 jours** de la date de votre demande de révision interne.

Si vous n'avez pas encore déposé d'appel et que le délai pour le faire est écoulé, vous pouvez demander un délai supplémentaire. Dans la Formule d'appel, vous devrez expliquer pourquoi vous n'avez pas agi dans le délai.

Dans votre envoi de la Formule d'appel, vous devriez inclure, à la fois : une copie des lettres de décision que vous avez reçues du bureau d'OT, du POSPH ou de l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (l'Unité); une copie de votre lettre demandant la révision interne.

## Présenter une demande d'aide provisoire

Si vous êtes dans le besoin financièrement, vous pouvez demander qu'une **aide provisoire** vous soit versée pendant que vous attendez la décision du Tribunal. La demande d'aide provisoire est incluse dans la Formule d'appel. Si le Tribunal l'ordonne, le bureau local devra vous verser une aide financière pendant que vous attendez le résultat de votre appel.

Si vous avez fait appel d'une décision réduisant ou annulant les prestations d'aide au revenu du POSPH, le montant de votre aide provisoire correspond aux prestations d'aide au revenu du POSPH. Autrement, le montant de votre aide provisoire est le même que celui des prestations d'OT.

Comme vous ne pouvez pas obtenir d'aide provisoire tant que vous n'avez pas déposé votre appel auprès du Tribunal, il vaut mieux présenter votre demande de révision interne aussitôt que possible.

- ! Si votre appel est rejeté, ou si vous ne vous présentez pas à l'audience, vous devrez rembourser toute aide provisoire que vous avez reçue. Si votre appel est réglé à l'amiable, essayez d'obtenir un accord écrit prévoyant que vous ne serez pas obligé(e) de rembourser l'aide provisoire. Si vous envisagez de retirer votre appel, obtenez des conseils juridiques. Pour savoir comment obtenir des conseils juridiques, allez aux pages 16 et 17.

## Comment vous préparer pour votre audience d'appel

Le Tribunal doit vous envoyer un **Avis d'audience** au plus tard 60 jours après avoir reçu votre Formule d'appel. Le Tribunal envoie également un tel avis au bureau qui a rendu la décision portée en appel.

L'Avis d'audience vous indique la date, l'heure et le lieu de l'audience. Cet avis doit vous être remis au moins 30 jours avant l'audience.

Il se pourrait que l'Avis d'audience vous fixe un rendez-vous pour une audience téléphonique plutôt que pour une audience en personne. Si vous préférez une audience en personne, vous pouvez vous opposer à cette mesure et demander une audience en personne. Vous devez faire cette demande dans les **15 jours** de la réception de l'Avis d'audience. Expliquez pourquoi vous ne voulez pas d'une audience par téléphone. Si vous pensez que vous n'obtiendriez pas une audition équitable par téléphone, vous devez en donner la raison.

L'Avis d'audience peut aussi annoncer une audience par écrit ou sur papier, mais seulement si vous avez consenti à ce type d'audience. L'Avis d'audience vous indiquera alors la date limite pour transmettre toute l'information dont vous voulez que le Tribunal tienne compte dans votre affaire.



Avant d'accepter de participer à une audience téléphonique ou par écrit, vous auriez avantage à obtenir des conseils juridiques. Pour savoir où obtenir des conseils juridiques, allez aux pages 16 et 17.

De façon générale, le Tribunal reçoit un rapport du bureau qui a rendu la décision que vous portez en appel. Ce rapport s'appelle **Observations du directeur** et il justifie la décision. Le rapport devrait expliquer les motifs

de la décision et les éléments de preuve sur lesquels le bureau se fonde. Le bureau doit aussi vous transmettre une copie du rapport.

Si vous avez fait appel d'une décision du POSPH et que vous prévoyez présenter une nouvelle preuve médicale, vous devez la déposer auprès du Tribunal et de l'Unité au plus tard **30 jours** avant l'audience.

Si vous avez l'intention de produire d'autres documents en preuve dans un appel d'une décision d'OT ou du POSPH, vous devez les déposer au plus tard **20 jours** avant l'audience. Vous devez déposer ces documents **à la fois** auprès du Tribunal et auprès du bureau qui a rendu la décision dont vous appelez. Selon la décision, ce pourrait être le bureau d'OT, le bureau du POSPH ou l'Unité.

- ❗ Conservez une copie de tous les documents que vous envoyez. Conservez également une preuve de la date où vous les avez transmis. Si vous employez un télécopieur pour envoyer de l'information, obtenez un avis de transmission montrant la date à laquelle la télécopie a été expédiée.

Même si les délais sont expirés, déposez toute nouvelle preuve médicale, ou tout autre document pertinent, aussitôt que possible. Le

Tribunal pourrait accepter d'en tenir compte. S'il accepte d'en tenir compte, le Tribunal pourrait aussi reporter votre audience et vous demander de vous présenter à une autre date. Il se peut, toutefois, que le Tribunal refuse de tenir compte du nouvel élément d'information parce que vous l'avez envoyé en retard.

Vous avez le droit d'être représentée(e) à l'audience. Il est parfois difficile de préparer et de présenter sa cause. Par conséquent, vous devriez consulter la clinique juridique communautaire de votre localité ou un avocat, ce, dès que vous décidez de faire appel.



## Obtenir de l'aide pour un problème juridique

La plupart des cliniques juridiques communautaires ontariennes offrent une aide aux personnes qui font appel des décisions d'OT et du POSPH. Pour obtenir la liste des cliniques et savoir comment entrer en communication avec elles, consultez la brochure CLEO intitulée **Obtenir une assistance juridique : Les cliniques juridiques communautaires de l'Ontario**. Pour savoir comment la commander, consultez la couverture arrière de la présente publication. Les publications de CLEO peuvent également être consultées en ligne, à <[www.cleo.on.ca](http://www.cleo.on.ca)>.

Voici d'autres moyens pour trouver la clinique juridique communautaire la plus près de chez vous ou le bureau d'aide juridique de votre localité :

- Communiquez avec Aide juridique Ontario en visitant son site web à **<[www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca)>**.
- Téléphonnez à Aide juridique Ontario :
  - Sans frais ..... **1-800-668-8258**
  - ATS sans frais ..... **1-866-641-8867**
  - À Toronto ..... **416-979-1446**
  - ATS à Toronto ..... **416-598-8867**
- Consultez votre annuaire téléphonique à la rubrique « Aide juridique » (*Legal Aid*) ou « avocats » (*Lawyers*).

La loi peut être modifiée, et les politiques et les pratiques peuvent changer ou varier. Les renseignements de la présente brochure sont d'ordre général. Cette brochure ne saurait remplacer des conseils juridiques propres à votre situation.

**Production et traduction :**

CLEO (Community Legal Education Ontario /  
Éducation juridique communautaire Ontario)

**Financement :**

Aide juridique Ontario  
Ministère de la Justice du Canada

La présente brochure fait partie d'une série sur l'aide sociale publiée par CLEO. Nous remercions le Steering Committee on Social Assistance, qui a collaboré avec nous aux fins de cette série. CLEO offre également des publications gratuites sur d'autres questions d'ordre juridique.

Nous mettons nos publications à jour régulièrement pour tenir compte des changements apportés à la loi. Notre Liste des publications périmées vous indique quelles publications sont dépassées et doivent être jetées.

Pour obtenir une copie de notre Bon de commande actuel ou de notre Liste des publications périmées, visitez notre site web à <[www.cleo.on.ca](http://www.cleo.on.ca)> ou téléphonez-nous au **416-408-4420, poste 33**.