

## **DIRECTIVE 2.1 : PROCESSUS DE DEMANDE D'AIDE**

### **COMPÉTENCE LÉGISLATIVE**

Articles 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 14 et 15, paragraphe 16 (1), et articles 24, 25, 41, 44 et 46 de la Loi.

Articles 1, 3, 4 et 5, paragraphe 14 (1), et articles 16, 17, 18, 19, 20, 20.1, 21, 22, 24, 26, 27, 28 et 67 du Règlement 134/98.

### **EXIGENCES DE VÉRIFICATION**

Les demandes sont versées au dossier et tous les formulaires sont remplis et signés et, au besoin, authentifiés par un témoin.

Tous les renseignements et documents requis pour étayer la détermination de l'admissibilité ont été fournis et vérifiés.

### **APPLICATION DE LA DIRECTIVE**

On entend par personne qui fait une demande d'aide la personne qui présente effectivement une demande ou au nom de laquelle une demande est présentée. La demande est présentée pour un groupe de prestataires qui comprend la personne qui présente la demande, sa conjointe ou son conjoint, et toute personne à charge.

La demande d'aide est présentée dans la zone géographique où réside habituellement l'auteur de la demande. Les personnes itinérantes ou les sans-abri sont réputés résider dans la zone géographique où elles présentent leur demande d'aide ou dans la zone géographique où elles résident dans un centre d'hébergement d'urgence (voir la Directive 3.1 : Conditions de résidence pour un complément d'information).

Quiconque veut présenter une demande d'aide aux termes de la Loi doit avoir la possibilité de le faire et obtenir que sa demande soit étudiée. Après qu'une personne a présenté sa demande, l'administratrice ou l'administrateur détermine son admissibilité et lui fait part de sa décision par écrit.

### ***Discussion préliminaire***

Le processus de traitement des demandes débute par une discussion préliminaire lorsque la personne communique avec le personnel par téléphone ou en personne au bureau local.

Dans certains cas, il peut être à peu près impossible de commencer le processus au téléphone et le personnel peut alors décider qu'il vaut mieux procéder à une entrevue en personne au bureau local pour mieux aider la personne qui fait une demande. Cela peut se produire, par exemple, lorsque la personne qui fait la demande :

- demande le rétablissement de son admissibilité au programme Ontario au travail dans le mois qui suit celui où le groupe de prestataires a cessé de recevoir des prestations ou lorsqu'elle présente une nouvelle demande d'aide dans l'année qui suit la demande précédente (voir la Directive 2.2 : Nouvelle demande et rétablissement pour un complément d'information);
- se trouve dans un état de crise ou d'urgence dont il faut s'occuper immédiatement (voir la Directive 2.3 : Aide en cas d'urgence pour un complément d'information);
- semble être admissible à une réintégration rapide en vertu du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) ou souhaite présenter une demande au POSPH et n'a pas de besoins financiers immédiats. Dans ce cas, la personne qui fait la demande devrait être dirigée vers le bureau responsable du POSPH le plus proche (voir la Directive 2.4 : Orientation vers le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pour un complément d'information);
- participe activement au programme Ontario au travail et déménage dans le secteur géographique d'un autre agent de prestation;
- est difficile à comprendre;
- est très contrarié par les questions ou a de la difficulté à y répondre;
- est incapable de communiquer en anglais, ou en français dans les régions désignées aux termes de la *Loi sur les services en français*;
- est âgé de 16 ou 17 ans et ne vit pas avec ses parents (voir la Directive 3.5 : Personnes de moins de 18 ans qui font une demande ou qui participent au programme pour un complément d'information).

Pendant la discussion préliminaire, le personnel doit donner à la personne qui fait une demande des renseignements concernant le processus de demande, notamment sur les critères d'admissibilité ainsi que sur les documents et les renseignements requis pour traiter la demande.

Le personnel doit informer les personnes qui font une demande qu'aucune décision ne sera rendue tant que le processus de demande ne sera pas complété.

#### *Retrait volontaire*

On informe également la personne qui fait la demande de son droit de retirer une demande d'aide en tout temps durant le processus de traitement de la demande et que ce retrait volontaire signifie que :

- la demande est incomplète;
- la personne qui fait la demande ne peut pas demander d'examen interne et n'a pas le droit d'interjeter appel puisqu'aucune décision n'a été rendue relativement à l'admissibilité;
- les renseignements que la personne qui fait la demande a fournis seront conservés dans le dossier et seront utilisés si une nouvelle demande est présentée dans un délai de un an.

Le retrait de la demande sera consigné au dossier, le dossier papier et les fichiers électroniques seront fermés, et une lettre sera envoyée à la personne qui fait la demande l'informant de la fermeture de son dossier.

#### *Consentement donné de vive voix*

Le personnel demande également à la personne qui fait la demande, à sa conjointe ou son conjoint et à toute personne adulte à charge de donner leur consentement de vive voix à une vérification des renseignements sur leur revenu et leurs biens. Une personne peut refuser de donner son consentement de vive voix. Dans ce cas, le processus de traitement des demandes se poursuit et la vérification est reportée à la réunion d'évaluation de l'admissibilité, où le formulaire de *Consentement à la divulgation et à la vérification de renseignements* sera signé.

#### *Fixer le rendez-vous d'évaluation de l'admissibilité*

Une réunion d'évaluation de l'admissibilité est ménagée au bureau local du programme Ontario au travail pour terminer le processus. On informe la personne qui fait une demande qu'elle peut être accompagnée d'un parent, d'un ami ou

d'une personne d'un groupe communautaire ou d'une clinique juridique à la réunion.

Dans la mesure du possible, les rendez-vous devraient être fixés de manière à permettre de rendre une décision écrite concernant l'admissibilité et la remise d'une aide aux personnes admissibles dans un délai de quatre jours ouvrables à partir du contact initial.

Lorsque les rendez-vous sont fixés, les besoins et la situation de la personne qui fait une demande doivent être pris en compte. Les personnes ayant besoin d'un traducteur, d'un interprète culturel ou d'un interprète gestuel doivent disposer d'un délai suffisant pour obtenir ces services. En outre, dans certaines circonstances particulières, la personne qui fait une demande peut demander que la réunion se tienne chez elle ou à un autre endroit de la collectivité plutôt qu'au bureau local du programme Ontario au travail. L'administratrice ou l'administrateur peut approuver cette demande, lorsqu'il convient de le faire, en donnant la priorité à la santé et à la sécurité de la personne qui fait la demande et du personnel (voir la Directive 2.8 : Visites à domicile pour un complément d'information).

Les administrateurs peuvent également fixer un rendez-vous d'évaluation de l'admissibilité pour une personne qui pourrait être admissible à une aide dans les dix jours ouvrables suivants dans certaines circonstances, notamment lorsque la personne :

- quitte un hôpital ou un établissement comme un centre de soins de longue durée;
- sort de prison;
- quitte le foyer familial;
- abandonne un programme de traitement en établissement;
- fuit une situation de violence familiale;
- atteint la fin de la période d'inadmissibilité.

### ***Réunion d'évaluation de l'admissibilité***

Une rencontre en personne est nécessaire pour terminer le processus de demande. Pendant cette rencontre, on s'attend à ce que la personne qui fait une demande fournisse les renseignements requis et qu'elle signe la demande et tous les formulaires d'accompagnement nécessaires. Le personnel vérifiera et

consignera les renseignements fournis par la personne qui fait la demande et informera celle-ci de ses droits et de ses obligations.

Le personnel informera également la personne qui fait la demande des exigences en matière de participation, du respect des conditions, des séances d'information sur l'emploi et du questionnaire sur l'aptitude à lire et à écrire.

Le personnel devrait inciter la personne qui fait la demande, sa conjointe ou son conjoint et toute personne adulte à charge à collaborer à l'élaboration de plans de participation individuels et peut, s'il y a lieu, orienter la personne vers d'autres services et ressources de la collectivité.

Si la personne qui fait une demande a déjà reçu de l'aide, le personnel doit examiner le dossier avant la rencontre pour déterminer les paiements excédentaires existants, les problèmes d'inobservation et l'existence d'ententes de participation qui pourraient avoir été signées.

#### *Terminer la demande*

Une demande n'est pas complète tant que la personne qui fait la demande, sa conjointe ou son conjoint et, s'il y a lieu, toute personne adulte à charge du groupe de prestataires n'ont pas rempli et signé le formulaire de demande et tous les autres formulaires d'accompagnement.

Les formulaires à remplir sont les suivants :

- Formulaire 0354 – Demande d'aide
- Formulaire 2847 – Entente de participation (voir la Directive 2.5 : Conditions de participation pour un complément d'information)
- Formulaire 0985 – Consentement à la divulgation et à la vérification de renseignements
- Formulaire 1108 – Droits et responsabilités
- Formulaire 2999 – Formulaire de consentement de l'Agence du revenu du Canada
- Tout autre formulaire requis [p. ex., formulaire 2765 – Questionnaire (pour les personnes auteures de demande ou bénéficiaires qui habitent avec une autre personne adulte)].

Une personne responsable peut présenter ou signer une demande d'aide et les formulaires qui l'accompagnent au nom de la personne qui fait une demande, de

sa conjointe ou de son conjoint lorsque la personne qui fait la demande, sa conjointe ou son conjoint est incapable de le faire en raison d'un handicap. Si la personne qui fait la demande a nommé un fiduciaire, c'est le fiduciaire qui doit signer la demande et les formulaires qui l'accompagnent. Dans les deux cas, la personne qui fait la demande doit rencontrer le personnel en personne.

*Renseignements à fournir*

Le personnel doit vérifier et consigner les renseignements fournis par la personne qui fait une demande dans la liste de vérification du SGMPS ou, dans le cas des Premières nations, dans la Feuille de contrôle du dossier (formulaire 0499). Ce formulaire obligatoire doit être rempli pendant le processus de demande.

Le tableau qui suit présente les renseignements qui doivent être vérifiés pendant le processus de demande, le genre de document acceptable et les exigences concernant l'enregistrement des renseignements. Il s'agit de normes minimales et les agents de prestation de services peuvent demander des documents supplémentaires selon les circonstances.

<b>Renseignements à vérifier</b>	<b>Exigences concernant l'enregistrement des renseignements</b>
<p><b>Numéro d'assurance sociale (NAS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte d'assurance sociale</li> <li>• Autres documents officiels montrant le NAS (p. ex., déclaration de revenus)</li> </ul>	<p>Renseignements consignés dans le système après vérification visuelle</p>
<p><b>Numéro d'assurance-santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte Santé délivrée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) (avec ou sans photo, ou carte temporaire)</li> <li>• Autres documents officiels montrant le numéro d'assurance-santé (p. ex., lettre du MSSLD ou de Citoyenneté et Immigration Canada [CIC])</li> </ul>	<p>Renseignements consignés dans le système après vérification visuelle</p>
<p><b>Preuve d'identité et de date de naissance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificat de naissance</li> <li>• Documents religieux (p. ex., baptistaire)</li> <li>• Certificat de naturalisation</li> <li>• Déclaration de naissance vivante</li> </ul>	<p>Original ou photocopie versé au dossier</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte Santé délivrée par le MSSLD (avec photo ou carte temporaire)</li> <li>• Confirmation de l'enregistrement de la naissance fournie par le registraire général de l'état civil</li> <li>• Passeport valide (canadien ou étranger)</li> <li>• Dossier militaire</li> <li>• Permis de conduire valide</li> <li>• Registres nationaux de 1940 que détient Statistique Canada</li> <li>• Registre des bandes indiennes</li> <li>• Documents d'immigration (p. ex., Fiche relative au droit d'établissement, carte de citoyenneté canadienne)</li> <li>• Carte de majorité</li> </ul>	
<p><b>Situation d'emploi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevé d'emploi</li> <li>• Talons de chèques de paye avec les montants cumulatifs</li> <li>• Lettre de cessation d'emploi de l'employeur</li> </ul>	<p>Renseignements consignés dans le système après vérification visuelle</p>
<p><b>Revenus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevés bancaires mensuels</li> <li>• Reçus d'emploi</li> <li>• Talons de chèque de paie</li> <li>• Cotisation fiscale (p. ex., T4/T5)</li> <li>• Documents concernant la pension alimentaire (p. ex., ordonnance alimentaire, entente privée, règlement de divorce, dossiers du Système automatisé de gestion de l'exécution des ordonnances accessibles au personnel)</li> </ul>	<p>Renseignements consignés dans le système après vérification visuelle</p>
<p><b>Actifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevés bancaires</li> <li>• Polices d'assurance-vie</li> <li>• Fonds détenus en fiducie</li> <li>• Formulaire d'enregistrement de la propriété d'un véhicule</li> </ul>	<p>Renseignements consignés dans le système après vérification visuelle</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Régimes d'épargne-retraite</li> </ul>	
<p><b>Coûts du logement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettre d'un locateur</li> <li>• Reçu de loyer sur lequel figurent le nom et le numéro de téléphone du locateur</li> <li>• Convention de bail ou contrat de location</li> <li>• État du compte de prêt hypothécaire ou convention hypothécaire</li> <li>• Contrats de prêt pour l'achat d'une résidence principale ou l'exécution de réparations nécessaires à une résidence</li> <li>• Cotisation de l'impôt foncier ou preuve du paiement de l'impôt foncier</li> <li>• Preuve du paiement des primes d'assurance contre les incendies, d'assurance habitation ou d'assurance mobilière</li> <li>• Preuve du paiement de frais pour dépenses communes de condominiums ou de coopératives d'habitation</li> <li>• Relevés ou reçus d'électricité, de services publics ou de chauffage</li> </ul>	<p>Renseignements consignés dans le système après vérification visuelle</p>
<p><b>Statut de la personne au Canada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificat de citoyenneté</li> <li>• Passeport valide</li> <li>• Fiche relative au droit d'établissement (formule 1000 de Citoyenneté et Immigration Canada [CIC])</li> <li>• Carte de résident permanent</li> <li>• Lettre de CIC confirmant le statut de résident permanent</li> <li>• Preuve de la demande du statut de personne immigrante admise ou de résidence permanente</li> <li>• Détermination de l'admissibilité au statut de réfugié (formules de CIC IMM 1442 ou IMM 5292)</li> <li>• Document de demandeur d'asile (formule de CIC IMM 1442)</li> <li>• Permis de séjour temporaire (formules de CIC IMM 1442 ou IMM 1263)</li> </ul>	<p>Original ou photocopie dans le dossier</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autres documents officiels confirmant la résidence légale au Canada (p. ex., le formulaire de demande de renseignements sur le regroupement familial rempli par CIC)</li> </ul>	
--	--

### *Renseignements incomplets*

Lorsque les renseignements nécessaires pour déterminer l'admissibilité sont incomplets, la personne qui fait une demande a jusqu'à dix jours ouvrables pour obtenir et présenter les renseignements manquants.

L'accessibilité des renseignements, le contrôle que la personne qui fait la demande exerce sur ces renseignements et le temps nécessaire pour les obtenir doivent être pris en compte au moment de déterminer les délais. Dans certains cas, lorsqu'il existe des circonstances atténuantes (p. ex., dans les cas de violence familiale), l'administratrice ou l'administrateur peut accorder à la personne qui fait une demande plus de dix jours ouvrables. Il est important que le personnel s'assure que la personne qui fait une demande comprenne qu'elle doit présenter les renseignements dans les délais impartis, faute de quoi elle risque d'être déclarée inadmissible, sauf si le retard est justifié.

Lorsque la personne qui fait une demande est incapable d'assumer les coûts nécessaires pour obtenir la documentation requise pour vérifier les renseignements, des solutions moins coûteuses devraient être envisagées (p. ex., autres organismes communautaires). De même, l'administratrice ou l'administrateur peut rembourser la personne qui fait une demande pour les coûts ou payer directement le fournisseur de documents.

Une aide en cas d'urgence peut être fournie lorsqu'il manque des renseignements et que la décision concernant l'admissibilité n'a pas été prise (voir la Directive 2.3 : Aide en cas d'urgence pour un complément d'information).

### *Droits et responsabilités*

Pendant la réunion d'évaluation de l'admissibilité, le personnel informe la personne qui fait une demande des droits et des responsabilités que lui confère le programme Ontario au travail. En général, les personnes qui font une demande, leur conjointe ou conjoint et toute personne adulte à charge doivent :

- participer à des activités d'aide à l'emploi et respecter les conditions d'admissibilité s'appliquant à l'aide à l'emploi;

- faire des efforts raisonnables pour chercher, accepter et conserver un emploi qu'ils peuvent physiquement occuper et qui augmenterait leur revenu d'emploi;
- faire des efforts raisonnables pour trouver des ressources financières auxquelles ils pourraient avoir droit;
- déclarer les situations nouvelles ou les changements, la participation à des activités d'aide à l'emploi, la réception ou la cession de biens ainsi que la réception réelle ou prévue de revenus ou d'autres ressources financières;
- répondre dans les plus brefs délais aux demandes de renseignements concernant l'admissibilité initiale ou continue.

Les personnes qui font une demande devraient également être informées de leur droit d'interjeter appel d'une décision concernant l'admissibilité initiale ou continue. Le personnel explique le processus d'appel à la personne qui fait une demande, en l'informant notamment sur les délais de présentation d'une demande de révision interne ainsi que sur les motifs et les délais de présentation d'un appel au Tribunal de l'aide sociale, et comment obtenir de plus amples renseignements sur le processus d'appel (voir la Directive 10.1 : Avis et processus de révision interne et la Directive 10.2 : Appels pour un complément d'information).

#### *Orientation vers des ressources et services*

En attendant que le processus de demande d'aide soit terminé, le personnel pourrait indiquer à la personne qui fait une demande d'autres ressources ou services disponibles dans la collectivité, comme un centre d'hébergement d'urgence ou une banque alimentaire.

Les personnes qui font une demande et qui ont un handicap peuvent être orientées vers le POSPH. Lorsque la personne qui fait la demande a des besoins financiers immédiats, elle peut avoir droit à une aide financière en vertu du programme Ontario au travail en attendant la décision relative au POSPH (voir la Directive 2.4 : Orientation vers le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pour un complément d'information).

#### *Séance d'information sur l'emploi*

Dans le cadre du processus de demande, l'administratrice ou l'administrateur peut également demander à la personne qui fait une demande, à sa conjointe ou son conjoint ou à une personne adulte à charge d'assister à une séance d'information sur l'emploi. Par ailleurs, le fait d'assister à une séance d'information sur l'emploi peut être la première activité d'aide à l'emploi de

l'entente de participation (voir la Directive 2.6 : Séance d'information sur l'emploi pour un complément d'information).

#### *Questionnaire sur l'aptitude à lire et à écrire*

Dans le cadre du processus de demande, l'administratrice ou l'administrateur peut également demander à la personne qui fait une demande et à d'autres membres adultes du groupe de prestataires qui n'ont pas terminé leur 12<sup>e</sup> année (ou l'équivalent) de remplir le questionnaire approuvé sur l'aptitude à lire et à écrire, sauf les personnes :

- qui ont des troubles d'apprentissage;
- qui demandent une aide pour soins temporaires.

Par ailleurs, le questionnaire sur l'aptitude à lire et à écrire peut être rempli à titre de première activité d'aide à l'emploi ou dans le cadre de la séance d'information sur l'emploi (voir la Directive 8.3 : Évaluation de l'aptitude à lire et à écrire et alphabétisation pour un complément d'information.)

#### ***Avis de décision concernant l'admissibilité***

Une décision concernant l'admissibilité sera rendue par écrit et l'aide versée à une personne admissible **dans un délai de quatre jours ouvrables** suivant le premier contact où la personne qui fait la demande a fourni les renseignements requis pour permettre au personnel de prendre une décision concernant l'admissibilité. Le premier contact s'entend du moment où la personne qui fait une demande communique pour la première fois avec le bureau du programme Ontario au travail, que ce soit par téléphone ou en personne. La décision concernant l'admissibilité peut être communiquée par écrit, en personne ou par la poste (voir la Directive 10.1 : Avis et processus de révision interne).

#### *Date de prise d'effet de l'admissibilité*

La décision prend effet à la date que détermine l'administratrice ou l'administrateur qui peut être la date de la décision ou lui être antérieure ou postérieure.