

# Directives du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées - directives pour le soutien du revenu

## 13.1 - Avis de décision et processus de révision interne

### Résumé de la politique

Cette directive précise les exigences concernant l'avis de décision écrit et le processus de révision interne.

### Autorisation législative

[Articles 19, 22 et 23 de la Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées](#)

[Articles 47, 56, 58, 59 et 60 du Règlement général pris en application de la Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées](#)

### But général de la politique

Faire en sorte que les personnes auteures d'une demande et les bénéficiaires reçoivent un avis écrit clair et de l'information concernant les décisions rendues et le processus de révision interne. Les révisions internes visent à fournir une révision rapide de la décision initiale, afin de régler les questions en litige au niveau local avant que l'affaire ne soit portée en appel devant le Tribunal de l'aide sociale.

### Application de la politique

#### Normes

- Toutes les décisions susceptibles d'appel sont soumises à une révision interne;
- Tous les renseignements servant au processus de révision interne doivent être conservés dans le dossier;
- Toutes les décisions et les motifs doivent être documentés.

#### Avis de décision écrit

Toute décision ayant une incidence sur l'admissibilité au soutien du revenu et le montant du soutien versé doit être communiquée par un avis écrit comprenant ce qui suit :

- la décision;

- la date de prise d'effet de la décision;
- l'autorisation législative pour la décision;
- le(s) motif(s) de la décision;
- une déclaration indiquant le droit de demander une révision interne et le délai pour ce faire;
- le cas échéant, le droit d'en appeler par la suite devant le Tribunal de l'aide sociale.

Aux termes de la Loi, un avis est réputé avoir été reçu trois jours ouvrables après sa mise à la poste. On présume que la correspondance est postée le lendemain de la date qui y figure.

### **Décisions pouvant faire l'objet d'une révision interne**

Toutes les décisions susceptibles d'appel sont soumises à une révision interne. Lorsqu'une décision peut faire l'objet d'un appel devant le Tribunal de l'aide sociale, une révision interne doit être demandée avant que le Tribunal puisse entendre l'appel. Si une révision interne a lieu même s'il n'existe pas de droit d'appel, cela doit être clairement indiqué dans la lettre accompagnant la décision résultant de la révision interne.

### **Demande de révision interne**

La personne auteure d'une demande ou la ou le bénéficiaire doit demander la révision interne par écrit dans les 30 jours civils suivant la date à laquelle la décision est reçue. Aux termes de la Loi, l'avis est réputé avoir été reçu trois jours après sa mise à la poste.

La demande écrite de révision interne peut être présentée grâce au formulaire de Demande de révision interne (formulaire 2878), à une lettre ou à une note signée par la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire.

Lorsque la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire ne peut présenter une demande par écrit dans les 30 jours, le processus de révision interne peut commencer par suite d'une demande verbale, laquelle doit être suivie d'une demande par écrit présentée par la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire.

### **Normes**

Trois délais prescrits s'appliquent au processus de révision interne:

- La personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire doit demander la révision interne dans les 30 jours civils suivant la réception de l'avis de décision écrit.
- Le bureau du POSPH dispose de 30 jours civils pour effectuer la révision interne et rendre sa décision. Toutefois, la révision interne devrait être effectuée dès que possible. La période complète de 30 jours devrait uniquement être utilisée lorsque cela est nécessaire.
- La personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire dispose de 30 jours civils après avoir reçu la décision résultant de la révision interne pour interjeter appel devant le Tribunal de l'aide sociale.

### **Prorogation des délais**

Dans des circonstances exceptionnelles, l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (UDAPH) ou le bureau local peut proroger le délai pour demander une révision interne. Un avis écrit de la décision d'accorder ou de refuser une prorogation des délais pour demander une révision interne doit être fourni.

Les circonstances exceptionnelles comprennent notamment les situations où la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire:

- a des troubles de lecture, d'écriture ou du langage et ne peut fournir sans aide une demande par écrit;
- était malade ou dans un établissement pendant le délai de 30 jours;
- a reçu l'avis de décision en retard en raison de circonstances indépendantes de sa volonté;
- se trouve dans d'autres circonstances indépendantes de sa volonté.

### Lorsqu'une demande de prorogation des délais et une demande de révision interne sont présentées en même temps

Si une demande de prorogation des délais et une demande de révision interne sont présentées en même temps, l'UDAPH ou le bureau local doit aviser par écrit la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire si la prorogation est accordée ou refusée, dans les trente jours civils suivant la réception de la demande de prorogation. Si la prorogation est accordée, la révision interne devra être effectuée et la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire devra être avisé(e) par écrit de la décision rendue à la suite de la révision interne, et ce, également dans le même délai de trente jours civils.

Lorsqu'une demande de prorogation des délais est présentée avant la demande de révision interne

Si la demande de prorogation du délai est présentée avant celle de la révision interne, l'UDAPH ou le bureau local doit aviser par écrit la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire si la prorogation est accordée ou refusée dans les trente jours civils suivant la réception de la demande de prorogation. Si la prorogation est accordée, la demande de révision interne doit être présentée dans les trente jours civils suivant la date de réception de la décision de prorogation. La décision sera réputée comme ayant été reçue trois jours après la mise à la poste.

Une fois la demande de révision interne reçue, la révision interne devra être effectuée et la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire devra être avisé(e) de la décision dans les trente jours civils suivant la date de réception de la demande de révision interne.

Exemples

<b>Scénario – Décision initiale rendue le 15 juillet 2014</b>	<b>Politique applicable</b>
Le 1 <sup>er</sup> septembre 2014, une ou un bénéficiaire présente une demande de prorogation des délais et une demande de révision interne de la décision au bureau de sa région.	La ou le bénéficiaire devra être avisé(e) par écrit de la décision de refuser ou d'accorder la prorogation, d'ici le 1 <sup>er</sup> octobre 2014.  Si la prorogation est accordée, l'examen interne devra être effectuée et la ou le bénéficiaire devra être avisé(e) par écrit de la décision rendue à la suite de la révision interne, d'ici le 1 <sup>er</sup> octobre 2014.
Le 1 <sup>er</sup> septembre 2014, la ou le bénéficiaire fait une demande de prorogation des délais auprès de l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (UDAPH). L'UDAPH avise la ou le bénéficiaire que sa demande de prorogation a été agréée le 15 septembre 2014.  La demande de révision interne est reçue le	La révision interne devra être effectuée et la ou le bénéficiaire devra être avisé(e) par écrit de la décision rendue à la suite de la révision interne, d'ici le 1 <sup>er</sup> novembre 2014.

1 <sup>er</sup> octobre 2014.	
<p>Le 1<sup>er</sup> septembre 2014, la ou le bénéficiaire fait une demande de prorogation des délais auprès du bureau de sa région.</p> <p>La demande de révision interne est reçue le 15 septembre 2014 avant que le bureau local du POSPH ait eu la chance d'aviser la ou le bénéficiaire de la décision prise quant à la prorogation du délai.</p>	<p>La ou le bénéficiaire devra être avisé(e) par écrit de la décision de refuser ou d'accorder la prorogation, d'ici le 1<sup>er</sup> octobre 2014.</p> <p>Si accordée, la révision interne devra être effectuée et la ou le bénéficiaire devra être avisé(e) par écrit de la décision rendue à la suite de la révision interne, d'ici le 15 octobre 2014.</p>
<p>Le 1<sup>er</sup> septembre 2014, la ou le bénéficiaire fait une demande de prorogation des délais auprès de l'UDAPH. L'UDAPH avise la ou le bénéficiaire que la prorogation a été accordée le 30 septembre 2014.</p> <p>Aucune demande de révision interne n'a été reçue avant le 1<sup>er</sup> octobre 2015 (ou bien aucune demande de révision interne n'a jamais été présentée).</p>	<p>L'UDAPH ne sera pas à ce moment-là tenue d'effectuer une révision interne étant donné que la date d'échéance pour faire une demande de révision interne, après l'acceptation de la prorogation, est dépassée (le 30 octobre 2014).</p>

## Révision interne

Aux termes de lignes directrices, la personne qui effectue la révision interne doit être autorisée à faire ce genre de révision et doit avoir au minimum le même pouvoir décisionnel que la personne ayant pris la décision initiale.

L'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées a en place des modalités pour effectuer la révision interne des décisions liées au handicap. Toutes les demandes de révision interne liées à la définition de personne handicapée doivent être renvoyées à l'Unité.

Le personnel qui effectue la révision interne doit:

- documenter le processus de révision interne;
- examiner le dossier du cas;
- s'il y a lieu, communiquer directement avec la cliente ou le client, pour tenter d'obtenir tout renseignement additionnel qui permettrait de régler le différend à ce stade;
- examiner la décision initiale pour déterminer si:
  - elle était la bonne décision à prendre eu égard à tous les faits pertinents (y compris aux renseignements supplémentaires que la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire peut fournir durant le processus de révision interne);
  - elle était conforme à la Loi, aux règlements et aux directives;
- rendre une décision confirmant, annulant ou modifiant la décision initiale et résumer clairement les motifs de sa décision;
- fournir à la personne auteure de la demande ou à la ou au bénéficiaire un avis écrit de la décision résultant de la révision interne, comprenant notamment des renseignements sur la possibilité d'interjeter appel devant le Tribunal de l'aide sociale dans les délais prescrits.
- Si la révision interne n'est pas terminée dans les 30 jours civils suivant la demande, la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire peut interjeter appel devant le Tribunal de l'aide sociale.

La révision interne est un processus administratif informel. Il n'est pas nécessaire de s'y faire représenter par une représentante ou un représentant. Toutefois, si la personne auteure de la demande ou la personne bénéficiaire le souhaite, elle peut y faire participer sa représentante ou son représentant.

### **Retrait de la demande de révision interne**

La personne auteure de la demande ou la personne bénéficiaire peut informer le directeur, à n'importe quel moment durant le processus, qu'elle souhaite retirer sa demande de révision interne. Pour ce faire, le formulaire Demande de retrait de la demande de révision interne (formulaire 2879) doit être utilisé. Une fois la demande de révision interne retirée, il n'est pas possible d'interjeter appel devant le Tribunal de l'aide sociale.

### **Refus d'une demande de révision interne jugée frivole ou vexatoire**

La décision de ne pas effectuer une révision interne parce que la demande est jugée frivole ou vexatoire est prise uniquement lorsque la personne auteure de la demande ou la ou le bénéficiaire demande plusieurs révisions internes d'une même décision, lorsqu'au moins une révision interne a déjà eu lieu et s'il n'y a pas de renseignements supplémentaires ou différents pouvant avoir une incidence sur la décision.

La décision de refuser une demande de révision interne jugée frivole ou vexatoire n'est prise que très rarement. Il faut documenter une telle décision.

**Directives connexes:**

[13.2 Appels](#)

[13.3 Recouvrement de l'aide provisoire](#)