

Vous n'êtes pas d'accord.

Guide sur la révision des décisions relatives à
Programme d'aide à l'emploi et d'aide au
revenue et au Programme de soutien
aux personnes handicapées

Vous n'êtes pas d'accord avec une décision.

Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision concernant votre dossier ou votre demande, vous pouvez demander à ce qu'elle soit révisée.

Il s'agit du **droit de faire appel**.

Vous pouvez discuter de la décision avec le travailleur social ou le coordonnateur de soins responsable de votre dossier. Vous avez également le droit de faire appel de la décision. Un appel comporte deux parties : 1) examen de la décision et 2) audience d'appel devant une commission. La révision précède toujours l'audience d'appel.

Déroulement de la procédure :

Discussion sur la décision

Le travailleur social ou le coordonnateur de soins responsable de votre dossier vous fait part de la décision.

Étape 1 – Demande de révision de la décision

Vous pouvez demander une « révision de la décision ».

Étape 2 – Demande d'une audience d'appel

Vous pouvez demander une « audience d'appel ».

Si le problème se règle, la procédure peut alors prendre fin.

La procédure d'appel permet de :

veiller au respect de toutes les règles, c'est-à-dire les politiques, les règlements ou les lois sur lesquels se fondent les travailleurs sociaux et les coordonnateurs pour prendre une décision.

La procédure d'appel ne permet pas de :

modifier les règles en vigueur et donc aux travailleurs sociaux et aux coordonnateurs de soins de faire des exceptions.

Discuter de la décision

La personne chargée de votre dossier communiquera avec vous pour vous présenter la décision et vous enverra une lettre. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision, vous pouvez lui en parler pour vous assurer qu'elle comprend parfaitement votre situation. Vous pouvez également communiquer avec elle à tout moment.

À ne pas oublier :

Vous **avez le droit** de demander à ce qu'une décision avec laquelle vous n'êtes pas d'accord soit révisée, même sans en discuter avec le travailleur social ou le coordonnateur des soins responsable de votre dossier.

Délai d'appel :

Pour demander la révision d'une décision, vous disposez de **30 jours ouvrables** à compter de la date de la lettre expliquant la décision.

Ce que vous devez dire au travailleur social ou au coordonnateur de soins responsable de votre dossier lorsque vous discutez avec lui de la décision :

Posez toutes vos questions au sujet de la décision.

Discutez des aspects suivants :

- Raisons pour lesquelles vous n'êtes pas d'accord avec la décision;
- Nouvelles informations susceptibles de changer la décision;
- Changements liés à votre situation personnelle.

Étapes suivantes

Si après avoir parlé au travailleur social ou au coordonnateur de soins responsable de votre dossier vous n'êtes toujours pas d'accord avec la décision, vous pouvez alors demander une révision de la décision.

Si cependant vous êtes d'accord avec la décision après en avoir parlé à cette personne, ou que vous acceptez la solution de rechange qu'elle vous propose, vous n'avez rien d'autre à faire.

Étape 1 – Demande de révision

La première étape de la procédure d'appel consiste à demander une « révision de la décision ». Les Services de révision des décisions examinent votre demande ainsi que la décision liée à votre situation. La personne chargée d'examiner votre dossier est un employé du ministère des Services communautaires qui n'a pas participé à la décision initiale.

Démarche à suivre :

La demande de révision de la décision doit être faite par lettre. Vous pouvez utiliser le formulaire au dos de cette brochure ou rédiger votre propre lettre.

La lettre doit comprendre les renseignements suivants :

- la décision avec laquelle vous n'êtes pas d'accord;
- les raisons pour lesquelles vous n'êtes pas d'accord;
- les nouvelles informations relatives à la décision;
- vos nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance et signature;
- le numéro de votre dossier et le nom du travailleur social ou du coordonnateur de soins responsable de votre dossier (si vous le connaissez).

Vous avez des questions?

Vous pouvez appeler les Services de révision des décisions au **1-833-424-5124**.

Vous pouvez numériser et envoyer la lettre dûment signée à DecisionReview@novascotia.ca, la poster à l'adresse indiquée sur la lettre de décision que nous vous avons envoyée, ou la déposer en personne au bureau de votre région.

Étapes suivantes

Un des employés des Services de révision des décisions examine votre demande et les nouvelles informations que vous lui avez envoyées. Il décide ensuite si la décision initiale est appropriée et si elle est conforme aux règles en vigueur.

Le résultat de la révision vous est communiqué dans les 10 jours ouvrables suivant la date à laquelle nous recevons votre lettre.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la révision, vous pouvez communiquer avec les Services de révision des décisions pour en discuter puis passer à la deuxième étape.

Étape 2 – Demander une audience d’appel

Si vous n’êtes pas d’accord avec la révision de la décision, vous avez le droit de demander une audience d’appel.

Lors de l’audience d’appel, un membre de la commission d’appel examine la décision. Les membres de la commission ne sont pas des employés du ministère des Services communautaires. Ils sont nommés de façon indépendante puis formés pour éviter les conflits d’intérêts.

Démarche à suivre :

Si vous n’êtes pas d’accord avec le résultat de la révision de la décision, cochez la case « **Oui, je veux une audience d’appel** » au bas de la lettre de révision de la décision. Signez la lettre, numérisez-la pour l’envoyer par courriel ou déposez-la en personne au bureau de votre région.

Délai d’appel :

Pour demander une audience d’appel, vous disposez de **10** jours ouvrables après avoir reçu la lettre de révision de la décision.

L’audience d’appel sera prévue dans les 45 jours suivant la réception de votre demande. Vous recevrez une lettre du service des appels indiquant l’heure, la date et le lieu de l’audience. Nous vous recommandons d’y assister.

Comment l’audience d’appel se déroule-t-elle?

Un membre de la commission d’appel écoute votre point de vue ainsi que les raisons liées à la décision du ministère. Il examine la demande, les nouvelles informations puis vérifie les règles à suivre.

Il décide ensuite si la décision initiale est appropriée et si elle est conforme aux règles en vigueur. La décision vous sera envoyée par la poste dans les sept jours ouvrables suivant l’audience.

Étape 2 – Demander une audience (suite)

Se préparer à l'audience d'appel :

L'audience permet d'expliquer les raisons pour lesquelles selon vous la décision initiale n'est pas la bonne et devrait être modifiée.

- Si vous avez besoin d'un interprète ou d'appareils fonctionnels pour pouvoir assister à l'audience d'appel, veuillez l'indiquer au travailleur social ou au coordonnateur de soins responsable de votre dossier. Vous avez également le droit d'assister à l'audience par téléphone.
- Ayez avec vous les documents ou lettres appuyant votre point de vue.
- Vous pouvez apporter une liste des choses dont vous souhaitez discuter lors de l'audience.

Vous avez le droit, tout au long de la procédure d'appel, de bénéficier de l'aide d'une personne (p. ex., d'un représentant ou d'un avocat). Si un avocat vous représente, vous devez nous en informer à l'avance.

Personnes présentes à l'audience

- Vous-même et la personne qui vous accompagne pour vous aider à présenter votre point de vue, comme un ami, un membre de votre famille ou un avocat
- Une ou plusieurs personnes du ministère des Services communautaires pouvant expliquer les raisons de la décision initiale, comme un responsable, un travailleur social, un coordonnateur de soins ou un avocat
- Un membre de la commission d'appel

Par souci pour votre vie privée, le public **NE PEUT PAS** assister à l'audience, et les appareils d'enregistrement ne sont pas autorisés.

Étapes suivantes

Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat de l'audience d'appel, vous pouvez vous adresser à la Cour suprême de la Nouvelle-Écosse pour expliquer qu'une erreur de droit a été commise. Dans un tel cas, il est préférable d'avoir recours aux services d'un avocat.

Résumé de la procédure

Discussion sur la décision



Vous pouvez discuter de la décision avec le travailleur social ou le coordonnateur de soins responsable de votre dossier.

Vous pouvez trouver une solution ensemble, ou vous pouvez passer à la première étape.

Étape 1



Rédigez une lettre pour demander une « révision de la décision ».

Un employé des Services de révision des décisions examine la décision. Vous pouvez accepter le résultat ou passer à la deuxième étape.

Étape 2



Cochez la case « **Oui, je veux une audience d'appel** » sur la lettre de révision de la décision, signez-la puis renvoyez-la-nous.

Un membre de la commission d'appel écoute les deux points de vue puis prend une décision.

Demande de révision de la décision

Services de révision des décisions



Utilisez ce formulaire pour faire une demande de révision de décision dans les 30 jours ouvrables suivant la date de la lettre expliquant la décision.

1 Vos coordonnées :

Nom de famille : _____ Prénom : _____

Adresse municipale : _____

Ville/Province : _____ Code postal : _____

Date de naissance (jj/mm/aaaa) : _____ Téléphone (999-999-9999) : _____

Courriel : _____

Numéro de dossier : _____ Responsable : _____

Mode de communication préféré :

Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse ne peut assurer la confidentialité et la sécurité des courriels que vous envoyez au gouvernement, car ils peuvent ne pas être cryptés. Veuillez donc, pour vous protéger, faire attention aux types et à la quantité d'informations que vous envoyez par courriel aux agences gouvernementales.

Courriel : _____

Autre (précisez) : _____

2 Indiquez la décision que vous souhaitez faire examiner.

3 Donnez les raisons pour lesquelles selon vous la décision

n'est pas la bonne. (Vous pouvez joindre une autre feuille si cela est nécessaire.)

4 Avez-vous de nouvelles informations pour appuyer votre point de vue?

(Vous pouvez joindre une autre feuille si cela est nécessaire.)

5 Une personne vous représentera-t-elle?

Non

Oui Remplissez le formulaire de consentement qui se trouve à la page suivante si une personne (comme un avocat) doit agir en votre nom dans le cadre de la révision de la décision ou de l'audience d'appel.

6 Signez et datez la demande.

Signature : _____ Date (jj/mm/aaaa) : _____

Étapes suivantes

Déposez le formulaire en personne au bureau du ministère des Services communautaires de votre région, postez-le à l'adresse indiquée sur la lettre de décision que nous vous avons envoyée, ou envoyez une copie numérisée du formulaire à DecisionReview@novascotia.ca.

Que se passe-t-il ensuite?

Le ministère vous enverra la lettre de décision dans un délai de 10 jours ouvrables, soit environ deux semaines.

Vous avez des questions? Appelez le 1-833-424-5124.

Consentement relatif à la représentation par un tiers

Services de révision des décisions



Remplissez ce formulaire si vous souhaitez autoriser un représentant (p. ex. un avocat) à agir en votre nom dans le cadre de la révision de la décision ou de l'audience d'appel.

1 Vos renseignements

Numéro de dossier : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse municipale : _____

Ville/Province : _____ Code postal : _____

2 Détails sur le représentant

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse municipale : _____

Ville/Province : _____ Code postal : _____

Courriel : _____

3 Cochez ce qui s'applique.

Cochez l'option ou les options auxquelles le consentement s'applique :

Examen de la décision Audience d'appel

Un employé n'ayant pas participé à la décision initiale examine votre demande pour déterminer si la décision prise par le travailleur social ou le coordonnateur de soins est appropriée.

Lors de l'audience d'appel, un membre de la commission d'appel écoute votre point de vue. Les membres de la commission ne sont pas des employés du ministère des Services communautaires. Ils sont nommés de façon indépendante ainsi que formés pour éviter les conflits d'intérêts.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat de la révision de la décision, une audience d'appel a alors lieu.

4 Déclaration de consentement

Je comprends que l'utilisation et la divulgation de mes renseignements personnels seront faites conformément à la présente autorisation et à la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (*Freedom of Information and Protection of Privacy Act*).

J'autorise par la présente le représentant susmentionné à agir en mon nom dans le cadre de la révision de la décision et de l'audience d'appel (pour fournir des informations, recevoir et envoyer de la correspondance et demander des appels). J'autorise le ministère des Services communautaires à divulguer audit représentant les données personnelles me concernant détenues par ce ministère, dans le respect des restrictions susmentionnées.

4 Déclaration de consentement (suite)

J'accorde mon consentement pendant un an à compter de la date de signature.

Je comprends que je peux modifier ou révoquer le présent consentement à tout moment au cours de la procédure, et j'accepte d'informer le ministère des Services communautaires, dans un délai raisonnable, des changements liés à ma représentation par un tiers.

5 Signature et date

En signant ci-dessous, j'accepte les déclarations de consentement au paragraphe 4.

Nom de l'appelant : _____

Signature : _____ Date (jj/mm/aaaa) : _____

Nom du représentant : _____

Signature : _____ Date (jj/mm/aaaa) : _____

