

**Commission d'appel
des services sociaux**

**Rapport annuel
2017-2018**



On peut obtenir un exemplaire du rapport annuel de la Commission d'appel pour l'exercice 2017/2018 au 175, rue Hargrave, 7e étage, Winnipeg (Manitoba) R3C 3R8, ou en composant le 204-945-3003 ou en ligne à http://www.gov.mb.ca/fs/ssab/annual_reports.fr.html.

Cette publication est disponible en d'autres formats, sur demande.

S'il vous plaît communiquer avec la coordonnatrice de l'accessibilité Katherine Wong, 204-945-6122, ou par email à katherine.wong@gov.mb.ca.



MINISTRE DES FAMILLES

Palais législatif
Bureau 357
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8
CANADA

Septembre 2018

Son Honneur l'honorable Janice C. Filmon, C.M., O.M.
Lieutenante-gouverneure du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Madame la Lieutenante-Gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de la Commission d'appel des services sociaux pour l'exercice 2017/2018.

Le tout respectueusement soumis.

« Original signé par »

Madame Heather Stefanson
Ministre des familles



Commission d'appel des
services sociaux

7^e étage, 175 rue Hargrave
Winnipeg (Manitoba) CANADA
R3C 3R8

Téléphone : 204-945-3003
Télécopieur : 204-945-1736

Septembre 2018

Madame Heather Stefanson
Ministre des familles
Palais législatif, bureau 357
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Madame la Ministre,

Je vous prie de trouver ci-joint le rapport annuel de la Commission d'appel des services sociaux pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2018.

L'article 26 de la Loi sur la Commission d'appel des services sociaux stipule que dans les six mois qui suivent la fin de l'exercice du gouvernement, la Commission d'appel doit présenter au ministre un rapport sur ses activités pendant l'exercice. Dans le cadre de ce rapport, la Commission a traditionnellement fourni des exemples de lettres de décision afin d'illustrer les types et la variété de décisions rendues par la Commission. Nous sommes heureux d'annoncer que nos lettres de décision sont maintenant offertes en ligne conformément à de stricts protocoles de confidentialité.

La Commission est fière de ses efforts soutenus destinés à offrir à la population du Manitoba un processus d'appel juste et équitable pour une vaste gamme de programmes et de services qui relèvent de son mandat. Elle a aussi pour responsabilité de guider et de conseiller la ministre et de lui faire des recommandations relativement aux questions en matière de services sociaux, de programmes et de politique soulevées lors des audiences d'appel.

Le président,

« Original signé par »

James C. McCrae



TABLE DES MATIÈRES

Composition de la Commission	Page 8
Biographies des membres de la Commission	Page 9
Compétences de la Commission d'appel des Services Sociaux	Page 13
Déroulement de la procédure d'appel et de l'audience	Page 16
Données financières	Page 17
Statistiques en matière d'appel	Page 18
Demandes de réexamen	Page 30
Sommaire des activités consultatives	Page 31
La Loi sur la Commission d'appel des services sociaux	Page 33

COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission d'appel des services sociaux se compose de 15 membres qui sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil et qui doivent représenter la diversité sociale, économique et culturelle de la province. Ils doivent aussi connaître les programmes et les services sociaux pour lesquels il est possible d'interjeter appel devant la Commission. Les membres ne peuvent pas être des employés d'un ministre responsable de l'exécution d'une des lois en vertu desquelles on accorde un droit d'appel. Chacun des membres est nommé pour un mandat de deux ans et peut recevoir deux autres mandats de deux ans par la suite.

Le personnel de la Commission est employé par le ministère des familles.

Membres de la Commission d'appel pendant l'exercice financier 2017/18

Présidente : James C. McCrae

Vice-présidente : Carmanne Berry

Membres : Teresa Banman
Viola Davidson
Taranjit Dhaliwal
Jason Guy Glesby
Dolores Hardy
Zanna Joyce
Shirley Kalyniuk
Helene Lariviere
Garry McLean
Annette Niven
Treena Ross

Nous avons 2 postes vacants par suite de démission.

Personnel de la Commission d'appel des services sociaux :

Gord Greasley, directeur
Kim Harrison, directrice adjointe
Linda Bothorel, adjointe administrative
Karen McKane, secrétaire administrative

Avocate : Vivian Rachlis, Thompson, Dorfman, Sweatman

BIOGRAPHIES DES MEMBRES DE LA COMMISSION – 2017/18

James C. McCrae, président

Nommé le 10 mai 2017

La carrière du président de la Commission, M. James McCrae, s'étend sur de nombreuses années et touche tous les ordres de gouvernement. Originaire de Brandon, il a été conseiller municipal de cette ville et député provincial de Brandon-Ouest de 1986 à 1999. Il a exercé les fonctions de procureur général, de ministre de la Santé et de ministre de l'Éducation. Ancien juge de la citoyenneté canadienne, il a aussi été membre de nombreux conseils, comités et organismes de charité.

Carmanne Berry

Nommée le 10 mai 2017

M^{me} Berry a travaillé pour le programme d'allocation pour la garde d'enfants au Manitoba pendant de nombreuses années. Auparavant, elle a travaillé dans le secteur bancaire à divers endroits au Manitoba, y compris à Winnipeg et dans le Nord. Ces compétences l'ont bien préparée à prendre des décisions sur des questions aussi bien morales que financières au sein du conseil consultatif.

Teresa Banman

Nommée le 10 mai 2017

M^{me} Banman a fait carrière au sein de la fonction publique du Manitoba et a récemment pris sa retraite après plus de 33 ans de service. Elle a obtenu son diplôme en études urbaines de l'Université de Winnipeg et a toujours été une bénévole active qui croit fortement à l'utilisation de son expérience pour renforcer et faire croître ses collectivités.

M^{me} Banman a présidé diverses associations dans le système éducatif provincial. Elle a participé à divers organismes de charité dans le sud-est du Manitoba et, au fil des ans, a géré diverses équipes sportives dans la région de Steinbach.

De plus, convaincue et passionnée par le pouvoir d'inspiration des personnes qui participent aux arts, elle a été bénévole pendant plusieurs années au conseil d'administration du Steinbach Arts Council.

Au cours des 26 dernières années, M^{me} Banman a été très fière d'aider les Manitobains à recevoir un traitement juste et équitable lorsqu'ils font face à des problèmes de santé mentale. Elle est intimement persuadée que chaque personne a une histoire personnelle qui mérite d'être entendue et respectée.

Viola Davidson**Nommée le 10 mai 2017**

M^{me} Davidson est une infirmière psychiatrique dotée de 37 années d'expérience variée en santé mentale. Elle a travaillé dans des établissements, des hôpitaux et la collectivité en fournissant aux consommateurs et aux familles des évaluations, des activités d'éducation, des services d'aiguillage, des services thérapeutiques et du counseling. À diverses étapes de sa carrière, elle s'est spécialisée dans les soins de courte et de longue durée, les troubles d'apprentissage, les troubles de l'usage d'une substance, la schizophrénie, les troubles de la personnalité et les interventions d'urgence. Elle fait partie de l'unité d'intervention d'urgence et siège au conseil d'administration de Clubhouse Inc.

Taranjit Dhaliwal**Nommée le 10 mai 2017**

M^{me} Dhaliwal étudie actuellement à la Faculté des sciences de l'Université du Manitoba. Elle a travaillé avec un hôpital du Manitoba et son conseil d'administration sur un projet concernant la propreté. Elle fait du bénévolat auprès de plusieurs organismes de services sociaux et de santé.

Jason Guy Glesby**Nommé le 10 mai 2017**

M. Glesby est propriétaire de l'entreprise Guy's Landscaping. Il a également possédé la jardinerie Guy's Place, à Winnipeg. Il a été chauffeur d'autobus à la Régie des transports de la Ville de Winnipeg, a étudié au SAIT pour devenir chef de train et a travaillé pour *Class 1 @ Z Railways* au Manitoba. Il est membre actif de la section 856 de l'IATSE (industrie cinématographique). Il participe à la préservation de caravanes Airstream et de trains anciens et aime voyager et camper un peu partout au Manitoba et dans les régions environnantes. Par ailleurs, il participe aux activités de Neighbor Clean et fait du bénévolat au Christmas Cheer Board.

Dolores Hardy**Nommée le 10 mai 2017**

M^{me} Hardy est une enseignante et une conseillère d'orientation qui a appuyé la Division scolaire de Brandon et a travaillé pour celle-ci pendant de nombreuses années. Depuis son départ à la retraite, elle travaille comme directrice de travaux pour les étudiants en éducation de l'Université de Brandon. Elle fait aussi occasionnellement du bénévolat dans son ancienne école. Elle considère qu'il est important d'aider les éducateurs qui s'efforcent de maintenir un environnement d'apprentissage renforcé dans leurs communautés scolaires.

Zanna Joyce**Nommée le 15 août 2012**

Zanna est une éducatrice dans le domaine de la littératie financière, où elle adopte le style d'accompagnement qu'elle utilise dans son emploi supplémentaire d'accompagnatrice pour l'élaboration de projets pour son entreprise Duckwranglers. Son travail lui a permis d'acquérir une expérience directe du travail avec diverses collectivités, du milieu des affaires à celui du centre-ville et des organismes environnementaux aux organismes artistiques, qui informe son processus de prise de décision à titre de membre de la Commission d'appel des services sociaux.

Elle est titulaire d'un B.A. en justice et en application de la loi et a suivi des cours supplémentaires en administration publique, en éducation familiale et en communication.

Shirley Kalyniuk**Nommée le 10 mai 2017**

M^{me} Kalyniuk a joué un rôle de modèle en encourageant les femmes à surmonter les obstacles et à s'engager dans le processus démocratique. En 1983, elle a été la première femme élue conseillère municipale de la ville de Rosscorn. Par la suite, elle est devenue la première mairesse et a occupé ce poste jusqu'en 2014. Elle a reçu de nombreuses distinctions telles que le Rural Economic Leadership Award, une médaille du Jubilé d'or et une médaille du Jubilé de diamant de la reine Elizabeth II. En 2014, elle a quitté la scène politique municipale après 31 ans d'activité. L'un de ses héritages durables est la promotion de l'engagement des femmes dans la politique municipale. En 2015, la Fédération canadienne des municipalités lui a attribué le prestigieux Prix Ann MacLean qui souligne le parcours exceptionnel d'une élue en politique municipale. Toujours très engagée dans sa communauté, elle reste fidèle à l'engagement qu'elle a pris en 1983 : faire bouger les choses.

Hélène Larivière**Nommée le 10 mai 2017**

En tant que directrice générale d'EPIC de St. Malo Inc. – SMILE of St. Malo Inc., Hélène apporte à la Commission d'appel des services sociaux de nombreuses années d'expérience de travail auprès de personnes ayant des déficiences intellectuelles. Hélène a aussi suivi des cours pertinents menant à des certificats, notamment en premiers soins en santé mentale et en fondements et supervision des services aux personnes handicapées.

Garry McLean**Nommé le 13 janvier 2016**

Garry a travaillé avec les Premières Nations et le gouvernement fédéral dans le domaine des sciences sociales au cours des 40 dernières années, et ce, au Manitoba et en Ontario. Au cours des quelques dernières années, il a travaillé dans la vente de véhicules et de maisons mobiles. Il est bénévole au Friendship Centre et au cours de 35 dernières années, il a travaillé avec des aînés dans le domaine des méthodes d'enseignement des Ojibwés.

Annette Niven**Nommée le 25 mars 2013**

Annette est née et a grandi à The Pas (Manitoba) et elle a vécu dans diverses collectivités telles que Leaf Rapids, Churchill, Thompson, Winnipeg, Dauphin et Minitonas. Elle a réussi le cours de deux ans menant au diplôme d'adjointe administrative et obtenu le certificat en counseling appliqué avec distinction. Elle est présentement inscrite au programme de diplôme en counseling d'emploi. Elle est une bénévole active dans la collectivité et a été la récipiendaire du titre de bénévole autochtone de The Pas et de la Nation crie Opaskwayak (OCN). Elle a été membre de plusieurs conseils d'administration, y compris ceux des Dames auxiliaires de la Légion royale canadienne et de l'Association des Métis de The Pas. Elle a travaillé dans le secteur de la protection de l'enfance pendant huit ans. Elle a également été coordonnatrice du programme Residential School Survivors à Dauphin et Pine Creek.

Treena Ross**Nommée le 10 mai 2017**

M^{me} Ross a travaillé dans les secteurs de l'informatique, de la comptabilité et des affaires. C'est une entrepreneure d'expérience qui dirige sa propre compagnie de marketing et de promotion en ligne. Plus récemment, elle a travaillé avec des bénévoles et a coordonné leurs activités dans divers secteurs tels que la collecte de fonds et les organismes à but non lucratif. Elle défend activement les personnes handicapées et défavorisées en fournissant des renseignements sur les programmes provinciaux et nationaux et en assistant à des rendez-vous et à des réunions afin d'aider des clients à bénéficier des soutiens leur permettant de demeurer dans leur collectivité. En appuyant des membres de la collectivité, elle parvient à faire bouger les choses et à proposer des changements aux divers ordres de gouvernement afin d'améliorer les politiques et les programmes. Elle travaille présentement à titre de conseillère en emploi et en formation pour le programme d'emploi et de formation des Métis de la Manitoba Métis Federation.

COMPÉTENCES DE LA COMMISSION D'APPEL DES SERVICES SOCIAUX

La Commission d'appel des services sociaux est un organisme indépendant chargé des appels relativement à la majorité des programmes et des services du ministère des familles. La Commission est directement responsable devant le ministre des familles.

La Commission a été créée en 1959 en vertu de la loi intitulée The Ministère of Welfare Act. Cette loi a été abrogée en 1974, et la Commission a continué ses activités aux termes de la Loi sur les services sociaux. Le 18 février 2002, la Loi sur la Commission d'appel des services sociaux a été proclamée.

Selon la Loi sur la Commission d'appel des services sociaux, la Commission a compétence pour établir ses propres politiques et procédures administratives. Une série de bulletins d'information a été élaborée à ce sujet et mise à la disposition de la population.

Le bureau du ministre ne peut pas infirmer une décision de la Commission. Celle-ci peut seule le faire, en réexaminant sa décision, et la Cour d'appel a aussi ce pouvoir.

Diverses questions peuvent faire l'objet d'un appel. En voici un résumé :

Licence d'agence d'adoption

En vertu de l'article 9 de la Loi sur l'adoption, toute personne peut interjeter appel devant la Commission si le directeur refuse de lui délivrer une licence d'agence d'adoption. Toute personne peut également interjeter appel si une licence qui lui avait été accordée est suspendue ou annulée, ou n'est pas renouvelée.

Permis d'exploiter un établissement d'aide à l'enfant

Toute personne qui se voit refuser un permis d'exploitation d'un établissement d'aide à l'enfant autre qu'un foyer nourricier, ou dont le permis est suspendu, annulé ou non renouvelé, peut interjeter appel devant la Commission en vertu du paragraphe 8(5) de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille.

Garde d'enfants - Licence et allocations et qualifications du personnel de garde d'enfants

L'article 20 de la Loi sur la garde d'enfants permet à la Commission d'entendre des appels sur les quatre questions suivantes :

- le refus de délivrer une licence à un établissement de services de garde d'enfants;
- la suspension ou la révocation de la licence d'un établissement de services de garde d'enfants;
- l'imposition de modalités ou conditions pour la délivrance de la licence à un établissement de services de garde d'enfants;
- le refus d'accorder des allocations pour les services de garde d'enfants ou le montant des allocations
- le niveau de qualification accordé au personnel de garde d'enfants

Programmes d'aide financière

Programme d'aide à l'emploi et au revenu

En vertu du paragraphe 9(3) de la Loi sur l'aide à l'emploi et au revenu, toute personne peut interjeter appel devant la Commission pour les motifs suivants :

- a. On ne lui a pas permis de demander ou de redemander une aide au revenu ou une aide générale.
- b. La décision concernant sa demande d'aide au revenu ou d'aide générale, ou une augmentation de l'aide au revenu ou de l'aide générale, n'a pas été rendue dans un délai raisonnable.
- c. Sa demande d'aide au revenu ou d'aide générale a été refusée.
- d. L'aide au revenu ou l'aide générale dont elle bénéficiait a été annulée, suspendue, modifiée ou retenue.
- e. L'aide au revenu ou l'aide générale qu'elle reçoit n'est pas suffisante pour répondre à ses besoins.

Programme 55 ans et plus – volet pour les 55 à 64 ans

Le volet pour les 55 à 64 ans du Programme 55 ans et plus donne le droit d'interjeter appel lorsqu'un demandeur n'est pas jugé admissible aux prestations dans le cadre de ce Programme. Un appel peut également être interjeté si une personne conteste le montant des prestations qu'elle reçoit en vertu du Programme. Le droit d'appel pour ces motifs est énoncé à l'article 9 du Règlement sur le supplément de revenu à l'intention des personnes âgées de 55 ans et plus, qui ne sont pas admissibles aux prestations de sécurité de la vieillesse, pris en application de la Loi sur les services sociaux.

Allocations prénatales au Manitoba

Toute personne qui conteste l'évaluation ou la réévaluation de ses allocations prénatales du Manitoba peut interjeter appel auprès de la Commission en vertu de l'article 12 du Règlement sur les allocations prénatales du Manitoba, pris en application de la Loi sur les services sociaux.

Permis d'exploiter un établissement de soins en résidence

Une personne peut interjeter appel de la décision du Ministère de lui refuser un permis pour un établissement de soins en résidence, de suspendre son permis ou de l'annuler. Une personne peut également faire appel devant la Commission d'appel en cas d'annulation ou de suspension d'une lettre d'agrément concernant un établissement de soins en résidence. Le droit d'interjeter appel de ces décisions est garanti en vertu de l'article 13 de la Loi sur les services sociaux et en vertu du paragraphe 8(5) de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille.

Admissibilité au Programme de réadaptation professionnelle

La Commission entend les appels concernant le Programme de réadaptation professionnelle. Un appel peut être interjeté lorsque le directeur rejette une demande en soutenant que le demandeur ne satisfait pas aux critères d'admissibilité du Programme. Le droit d'en appeler de cette décision est prévu à l'article 6 du Règlement sur la réadaptation professionnelle des invalides, pris en application de la Loi sur les services sociaux.

Aide à la vie en société

La Commission a également compétence pour entendre les appels concernant la Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale. L'article 16 de la *Loi* permet à une personne de faire appel en cas de différend relatif à l'admissibilité au programme ou à un régime individuel de services de soutien.

DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE D'APPEL ET DE L'AUDIENCE

Les appels peuvent être envoyés par courrier, télécopie ou remis en main propre au guichet. L'appel se fait au moyen d'une lettre manuscrite ou du formulaire rempli intitulé Avis d'appel à la Commission d'appel des services sociaux. L'appel doit être déposé dans les 30 jours qui suivent la réception par l'appelant de la décision faisant l'objet de l'appel, mais la Commission peut accorder un délai plus long.

Dès réception d'un avis d'appel, une copie est envoyée par télécopieur à l'intimé (la personne ayant rendu la décision). L'intimé doit préparer un rapport indiquant les motifs de la décision et incluant les preuves documentaires sur lesquelles elle est fondée.

Une copie du rapport de l'intimé et un avis d'audience seront envoyés à l'appelant. La Commission doit tenir l'audience dans les 30 jours après la réception de l'appel, sauf si l'appelant demande un délai plus long.

La Commission a le pouvoir d'assigner des témoins au besoin.

L'appelant peut se faire accompagner par une personne pour le soutenir ou l'aider à présenter sa cause, mais il n'est pas obligé de le faire.

À l'audience, trois membres de la Commission siègent en comité pour entendre l'appel. L'appelant doit être présent à l'audience, ainsi qu'un représentant du ministère. Chaque partie présentera un bref exposé, et la Commission posera les questions nécessaires en vue de rendre sa décision. La décision de la Commission est prise en privé après l'audience, et une lettre indiquant la décision et les motifs de celle-ci est envoyée par courrier dans les 15 jours.

Les décisions rendues par la Commission peuvent faire l'objet d'un réexamen ou d'une requête en autorisation d'appel de la Cour d'appel.

Pour de plus amples renseignements sur les politiques et procédures de la Commission, consultez la page suivante: www.gov.mb.ca/fs/ssab/index.fr.html.

DONNÉES FINANCIÈRES

En 2017/18, le budget annuel de la Commission d'appel des services sociaux s'élevait à 433,000 \$. Ce montant était réparti de la façon suivante : 391,000 \$ pour les salaires et les avantages sociaux du personnel et des membres de la Commission, et 42,000 \$ pour les frais de fonctionnement. Les dépenses réelles se sont élevées à 539,000 \$.

Les indemnités journalières des membres de la Commission proviennent des crédits salariaux. Au cours de l'exercice financier 2017/18, les indemnités journalières ont totalisé 79,300 \$.

Dépenses réelles

09-3F Commission d'appel des services sociaux

Dépenses par affectation Budgétaire de moindre importance	Dépenses réelles 2017/18 en milliers de \$	ETP*	Dépenses prévues 2017/18 en milliers de \$	Écart positif (négatif)	Expl. No.
Salaires et avantages sociaux des employés	449	4.00	391	58	
Total des autres dépenses	90		42	48	1
Total de tous dépenses	539		433	106	

* Les équivalents temps plein ne comprennent pas les membres de la Commission.

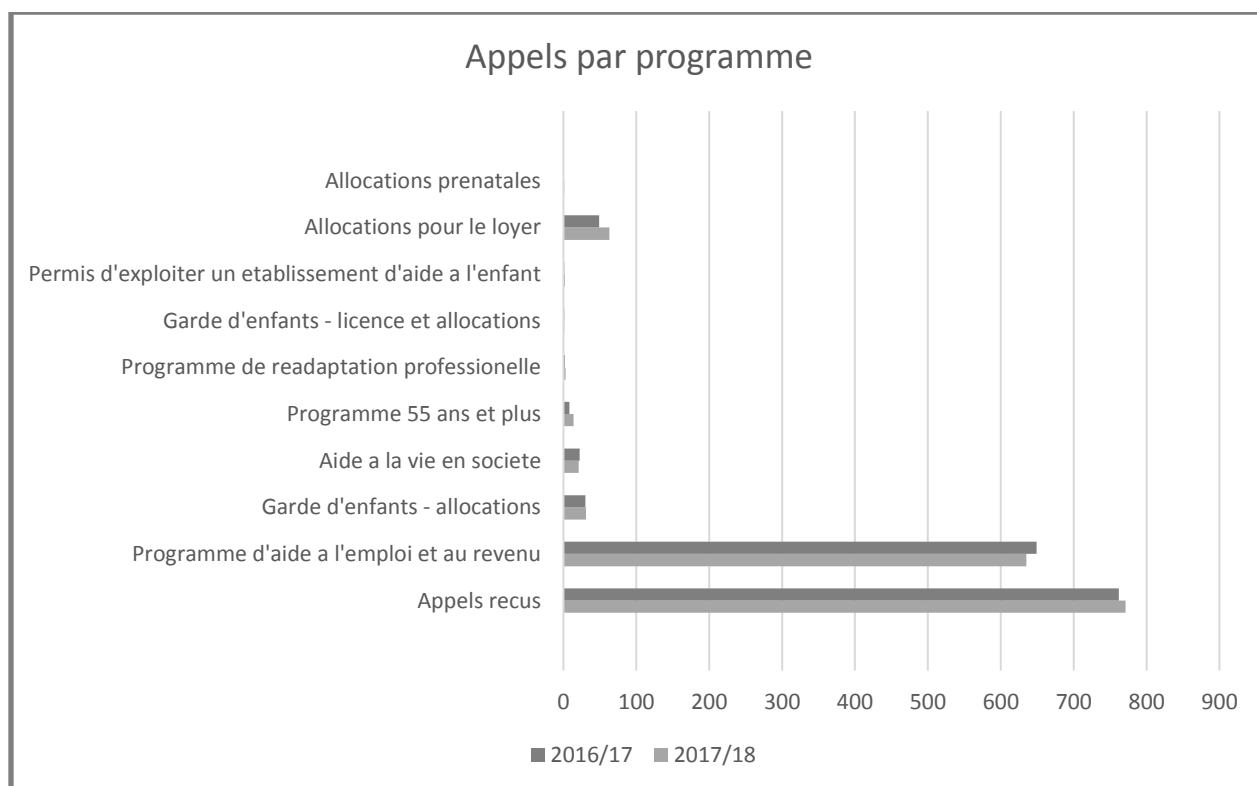
1. Puisque de nombreux membres nommés au cours du présent exercice habitent en région rurale, il y a eu des hausses de frais de déplacement (indemnités d'hébergement, de kilométrage et de repas).

Les membres de la Commission reçoivent des indemnités journalières lorsqu'ils assistent à des audiences, à des réunions ou à des séances de formation. Pour une journée complète, le président reçoit 243 \$ et les autres membres touchent 139 \$. Pour une demi-journée, ces montants passent à 138 \$ et à 79 \$, respectivement.

STATISTIQUES EN MATIÈRE D'APPEL

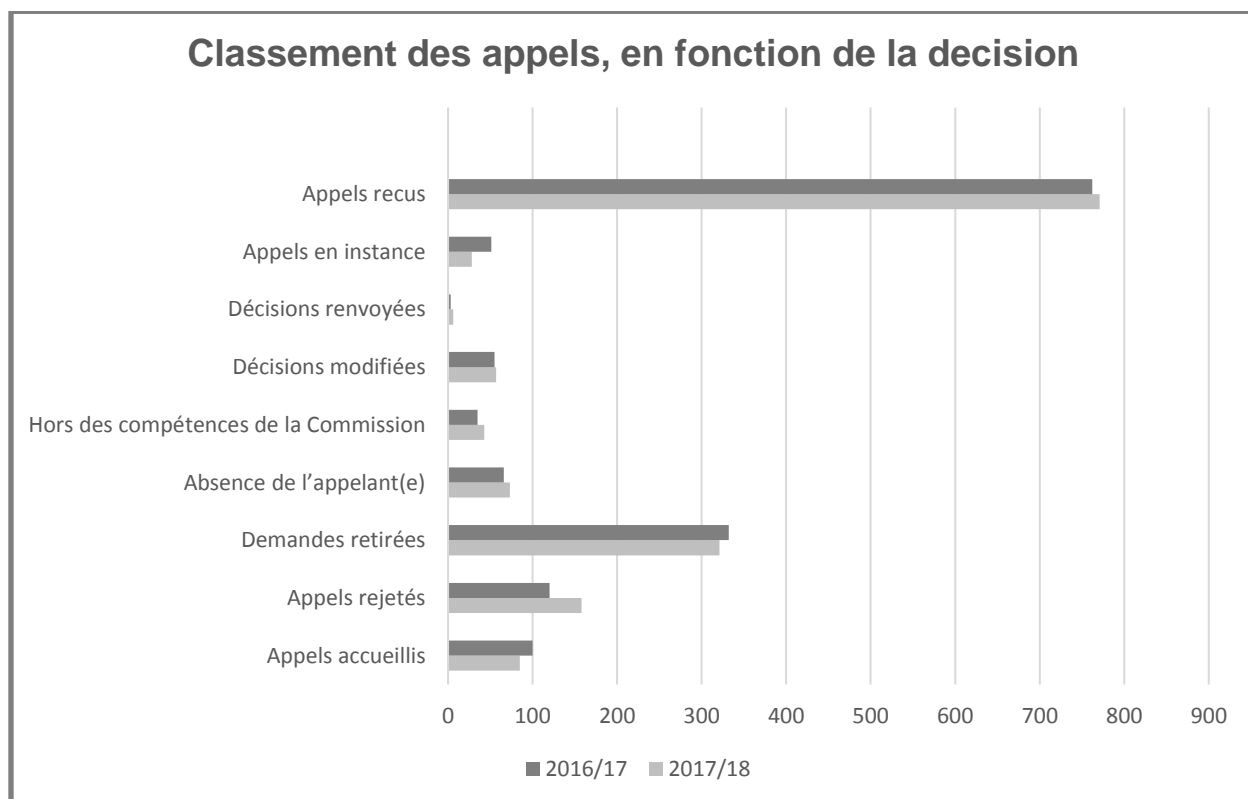
Comparaison par programme

	2017/18	2016/17
Appels recus	771	762
Programme d'aide à l'emploi et au revenu	635	649
Garde d'enfants - allocations	31	30
Aide à la vie en société	21	22
Programme 55 ans et plus	14	8
Programme de readaptation professionnelle	3	2
Garde d'enfants – licence et allocations	1	1
Permis d'exploiter un établissement de soins en résidence - enfants	2	1
Allocations pour le loyer	63	49
Allocations prenatales	1	0



CLASSEMENT DES APPELS, EN FONCTION DE LA DÉCISION

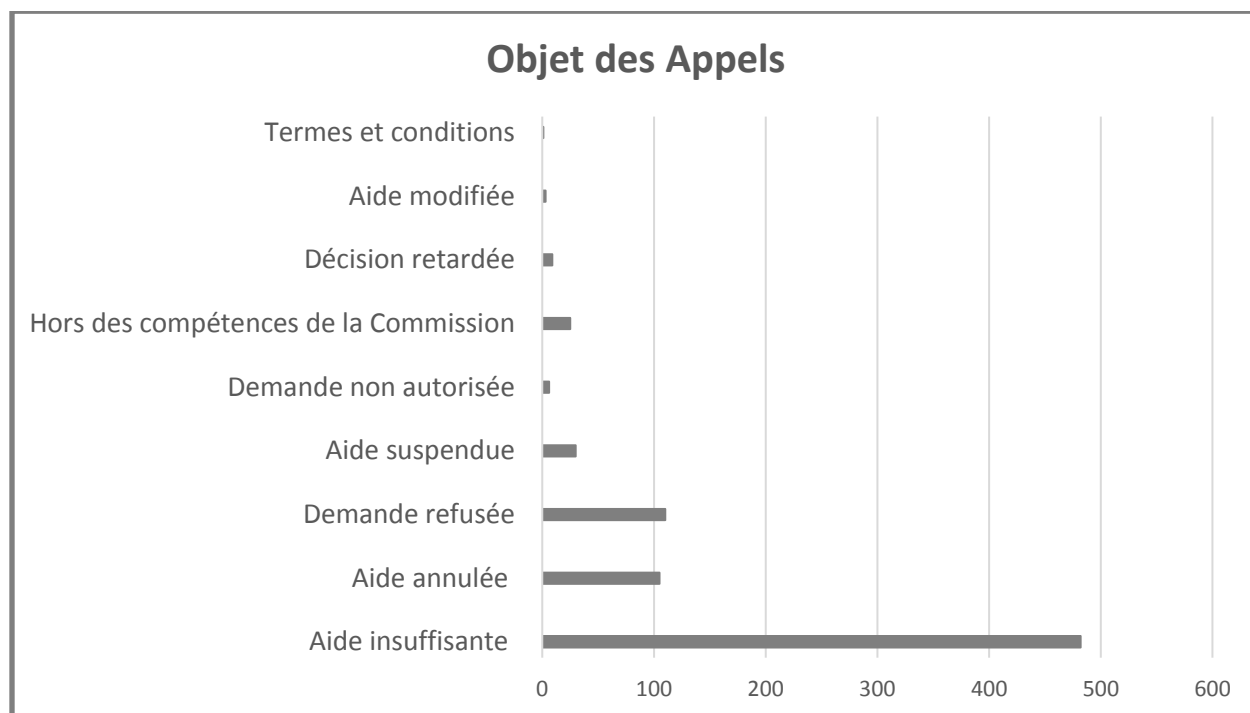
	2017/18	%	2016/17	%
Appels accueillis	85	11	100	13
Appels rejetés	158	20	120	16
Demandes retirées	321	42	332	43
Absence de l'appelant(e)	73	9	66	9
Hors des compétences de la Commission	43	6	35	5
Décisions modifiées	57	7	55	7
Décisions renvoyées	6	1	3	0
Appels en instance	28	4	51	7
APPELS RECUS	771	100	762	100



OBJET DES APPELS

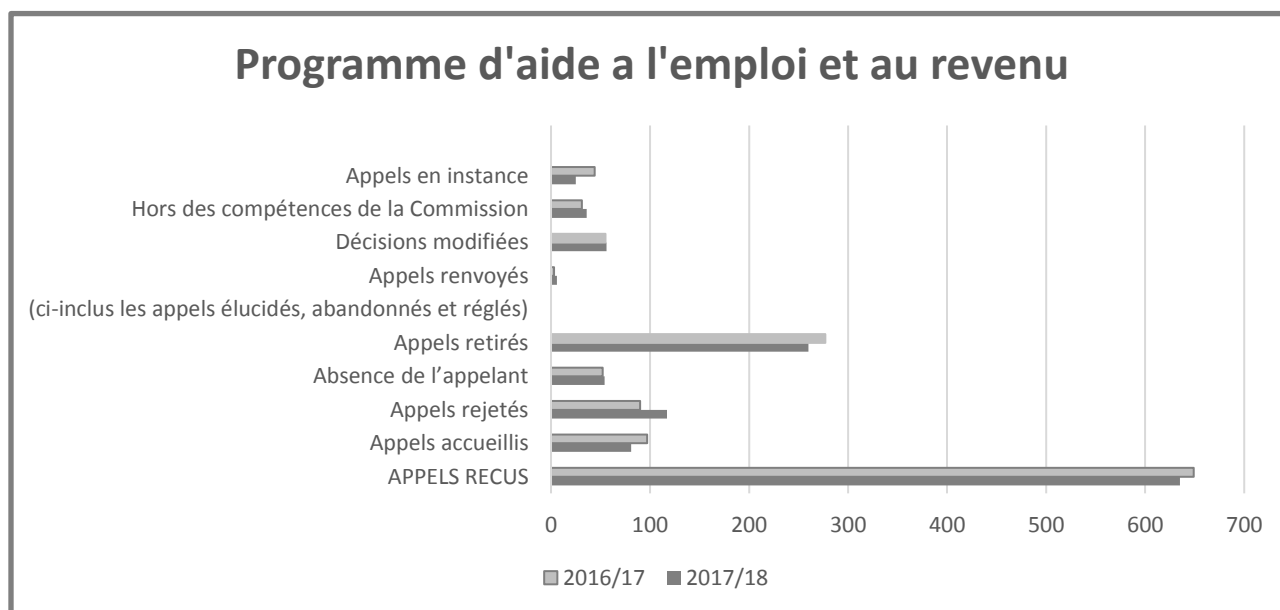
Voici la répartition des objets pour lesquels 771 appels ont été interjetés au cours de l'exercice financier 2017/18 :

Aide insuffisante	482
Aide annulée	105
Demande refusée	110
Aide suspendue	30
Demande non autorisée	6
Hors des compétences de la Commission	25
Décision retardée	9
Aide modifiée	3
Termes et conditions	1



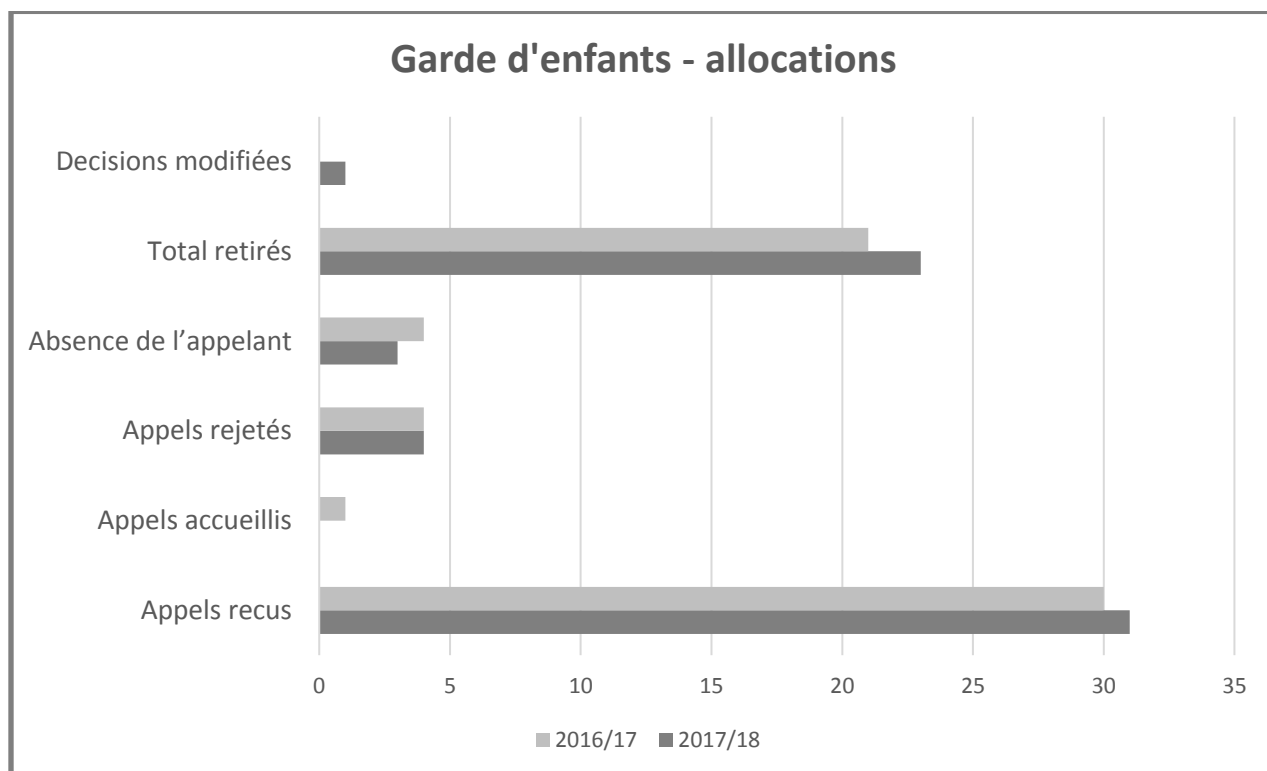
PROGRAMME D'AIDE A L'EMPLOI ET AU REVENU

DISPOSITION	2017/18	2016/17
APPELS RECUS	635	649
Appels accueillis	81	97
Appels rejetés	117	90
Absence de l'appelant	54	52
Appels retirés (ci-inclus les appels élucidés, abandonnés et réglés)	260	277
Appels renvoyés	6	3
Décisions modifiées	56	55
Hors des compétences de la Commission	36	31
Appels en instance	25	44



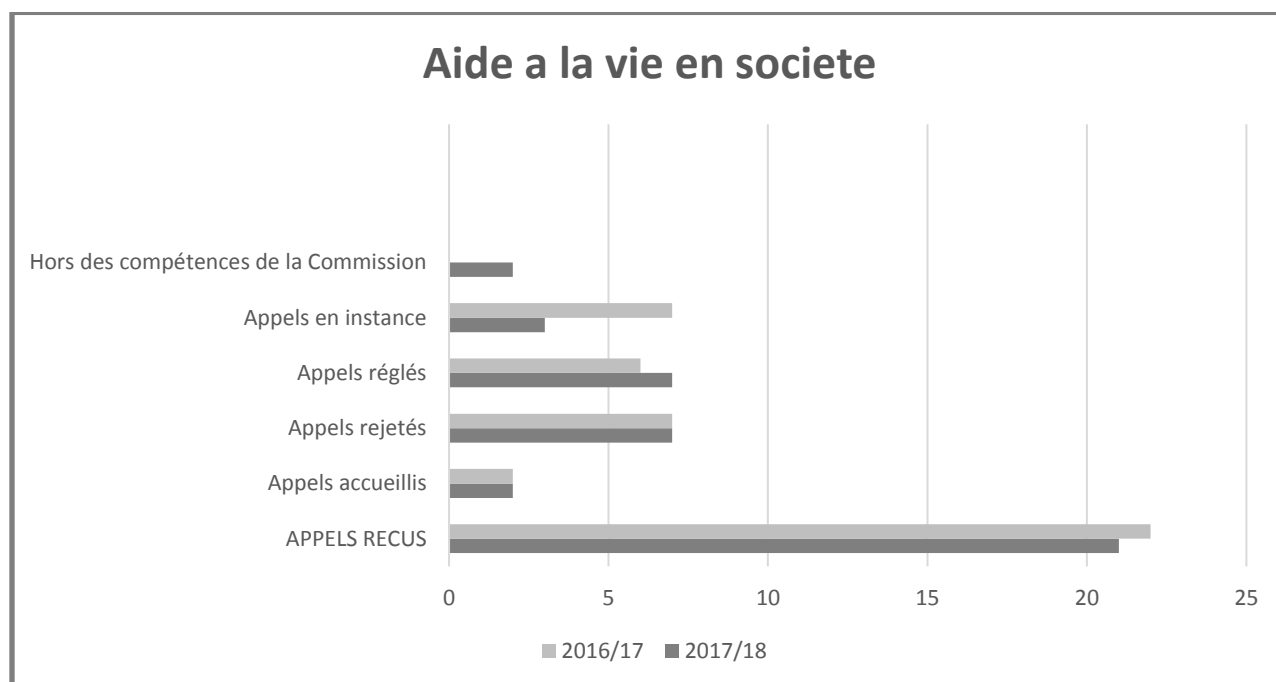
GARDE D'ENFANTS – ALLOCATIONS:

DISPOSITION	2017/18	2016/17
APPELS RECUS	31	30
Appels accueillis	0	1
Appels rejetés	4	4
Absence de l'appelant	3	4
Total retirés (ci-inclus les appels abandonnés et réglés)	23	21
Decisions modifiées	1	0



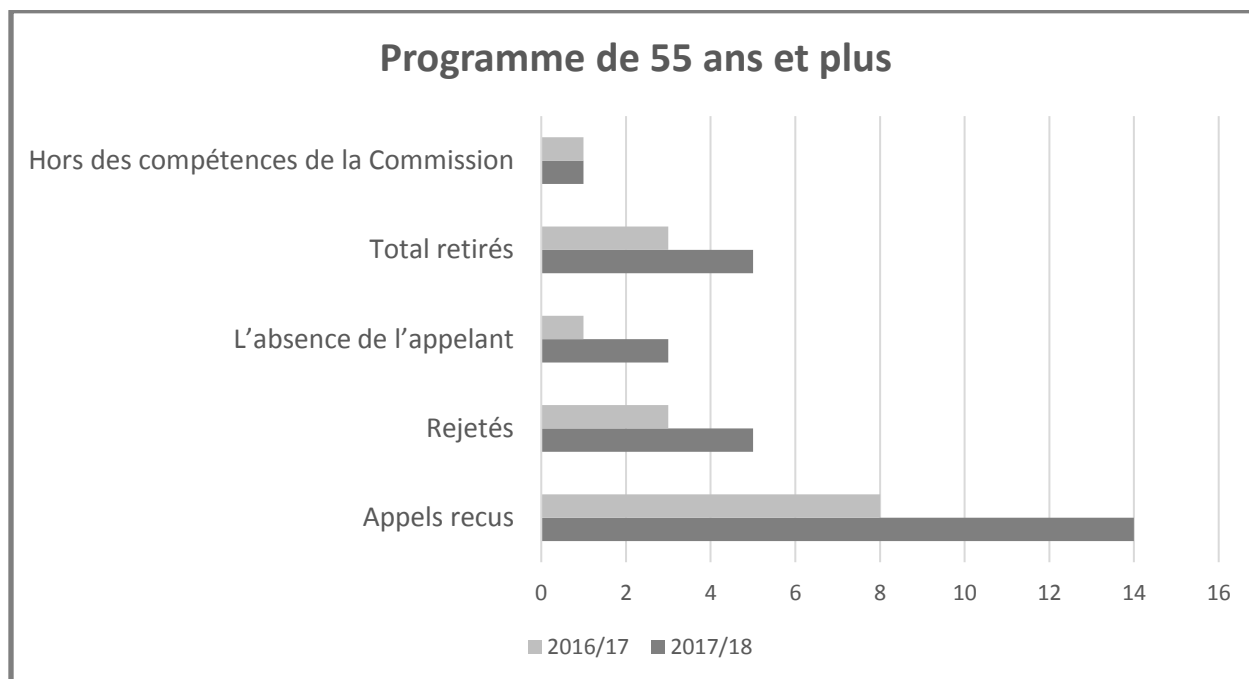
AIDE A LA VIE EN SOCIETE:

DISPOSITION	2017/18	2016/17
APPELS RECUS	21	22
Appels accueillis	2	2
Appels rejetés	7	7
Appels réglés	7	6
Appels en instance	3	7
Hors des compétences de la Commission	2	0



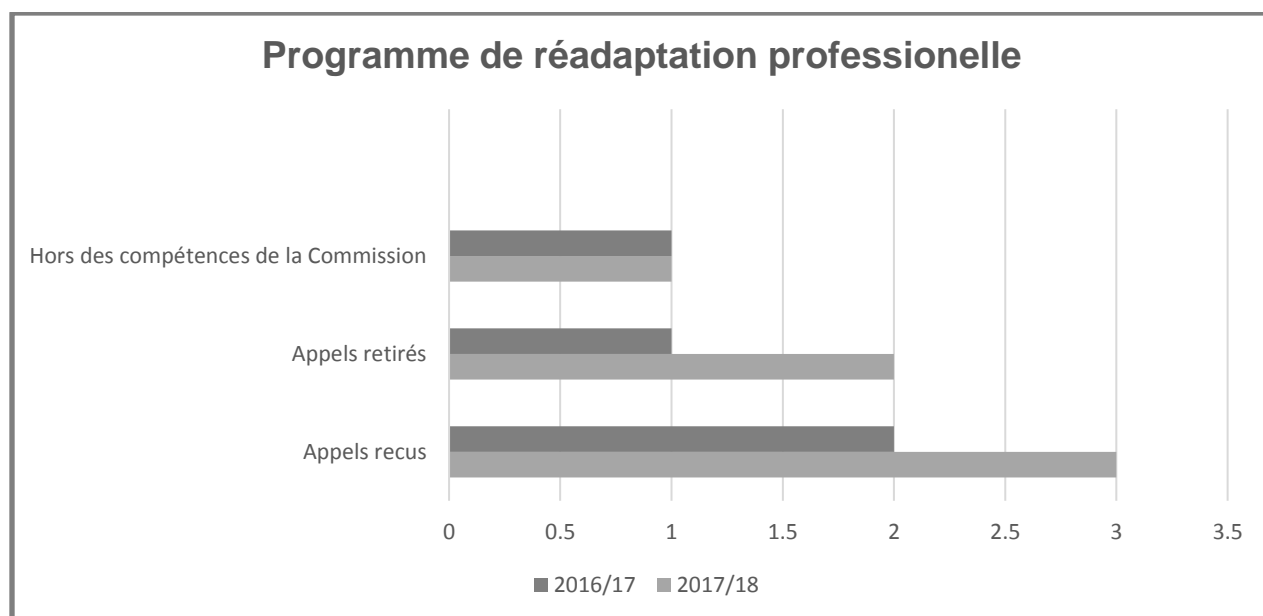
PROGRAMME DE 55 ANS ET PLUS :

DISPOSITION	2017/18	2016/17
APPELS RECUS	14	8
Rejetés	5	3
L'absence de l'appelant	3	1
Total retirés (ci-inclus les appels abandonnés et réglés)	5	3
Hors des compétences de la Commission	1	1



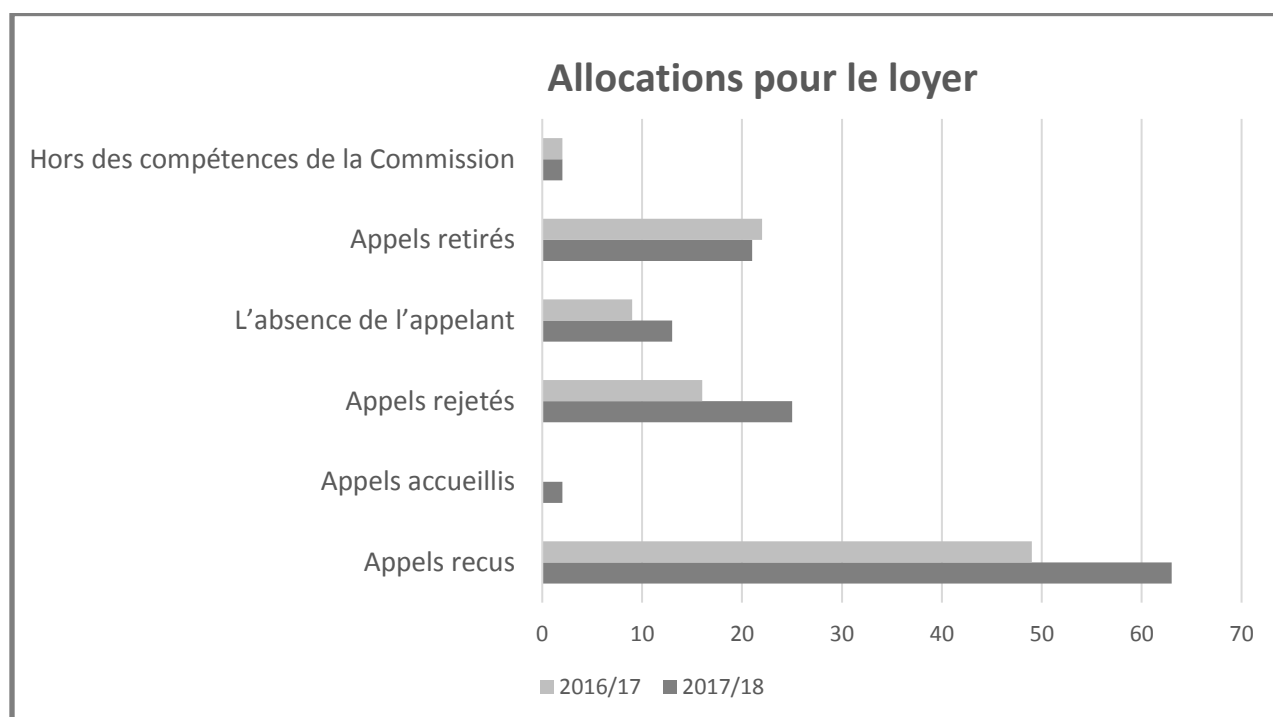
PROGRAMME DE READAPTATION PROFESSIONELLE:

DISPOSITION	2017/18	2016/17
APPELS RECUS	3	2
Appels retirés	2	1
Hors des compétences de la Commission	1	1



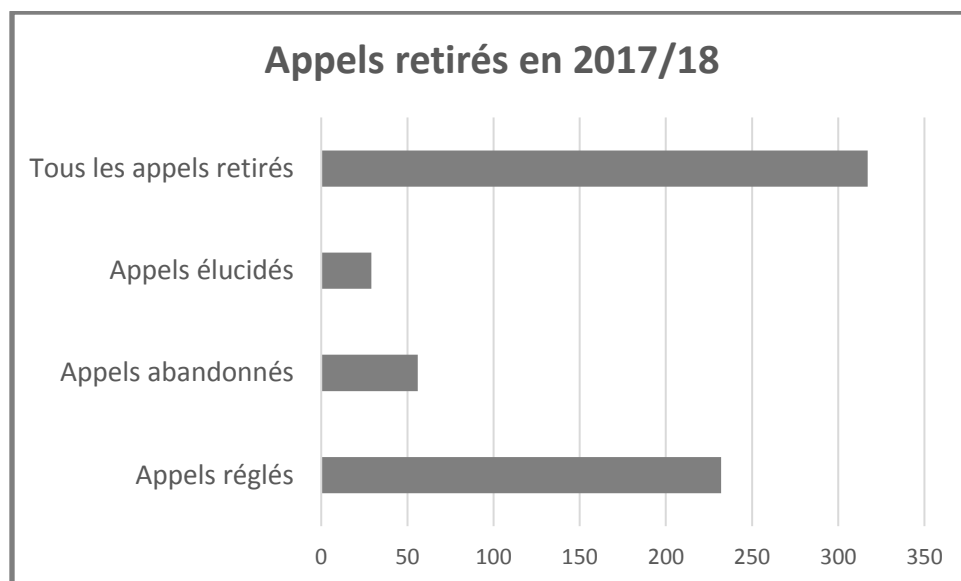
ALLOCATIONS POUR LE LOYER:

DISPOSITION	2017/18	2016/17
APPELS RECUS	63	49
Appels accueillis	2	0
Appels rejetés	25	16
L'absence de l'appelant	13	9
Appels retirés	21	22
Hors des compétences de la Commission	2	2



APPELS RETIRÉS

Appels réglés ¹	236
Appels abandonnés ²	56
Appels élucidés ³	29
Tous les appels retirés	321



Remarques:

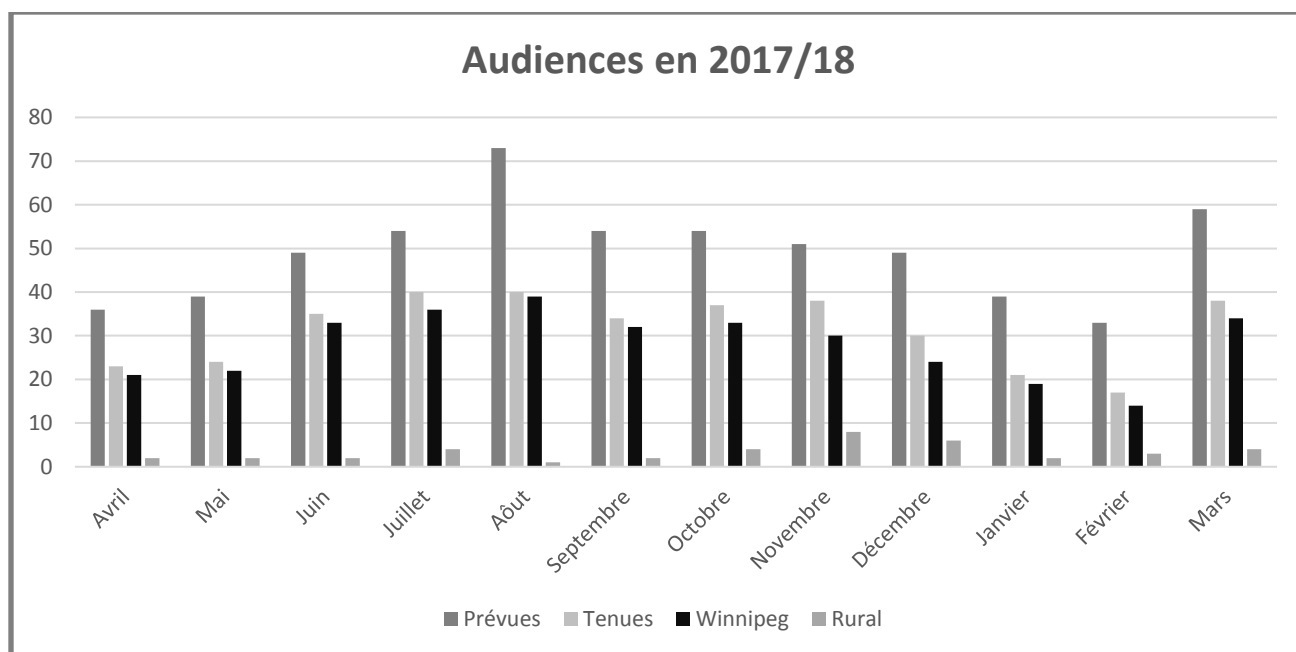
¹ On dit qu'un appel a été **réglé** quand le Ministère a pris des mesures pour résoudre la question portée en appel.

² On dit qu'un appel a été **abandonné** quand la Commission n'a pu communiquer avec l'appelant pendant une période prolongée et qu'elle a clos son dossier.

³ On dit qu'un appel a été **élucidé** quand des explications données par le Ministère ont entraîné le retrait de l'appel.

AUDIENCES EN 2017/18

	Prévues	Tenues	Winnipeg	Rural
Avril	36	23	21	2
Mai	39	24	22	2
Juin	49	35	33	2
Juillet	54	40	36	4
Aôut	73	40	39	1
Septembre	54	34	32	2
Octobre	54	37	33	4
Novembre	51	38	30	8
Décembre	49	30	24	6
Janvier	39	21	19	2
Février	33	17	14	3
Mars	59	38	34	4
TOTALS*	590	377	337	40



Des 771 appels reçus, 377 sont passés à la phase d'audience (soit 49%).

* Peut inclure les appels interjetés au cours d'exercices précédents

Appels accueillis:

Au cours de l'exercice 2017/18, 85 appels ont été accueillis, soit 81 pour le Programme d'aide à l'emploi et au revenu, 2 pour le programme d'allocations pour le loyer et 2 pour la vie en société. Il y a eu aussi 236 appels retirés car ils étaient réputés être réglés, et 57 autres appels où la Commission a modifié la décision du directeur afin de favoriser l'appelant.

Les 236 appels retirés, ajoutés aux 85 appels accueillis et au 57 variés, font un total de 378 appels (soit 49% du total) dont le résultat a été favorable aux appelants.

Aide a l'emploi et au revenu - Motifs d'appel:

Voici les motifs les plus fréquents des 649 appels interjetés pour le programme Aide au revenu en 2017/18 :

Admissibilité médicale	211
Ressources financières	40
Besoins en matière de santé	79
Paiements en trop	50
Frais d'hébergement	30
Besoins spéciaux	17
Union de fait	17
Besoins de base	45
L'autre	37

Ces motifs valent pour 523 appels, soit 68% du total des appels.

Les motifs d'appel valent seulement pour les appels relatifs à l'Aide à l'emploi et au revenu.

DEMANDES DE RÉEXAMEN

En vertu de la Loi sur la Commission d'appel des services sociaux, l'une ou l'autre des parties à l'appel peut demander un réexamen de la décision de la Commission d'appel. Une demande de réexamen doit être déposée par écrit dans les 30 jours suivant la décision de la Commission d'appel et consiste à demander à la Commission de revoir sa décision et de se pencher sur les questions suivantes:

- le processus suivi par le comité d'origine de trois personnes ou la décision prise par ce comité était-il **partial** ou donnait-il cette impression?
- le processus suivi par le comité a-t-il **découragé** la présentation ou la prise en compte d'éléments de preuve pertinents?
- la décision allait-elle à l'encontre de la **législation**?
- une **erreur administrative** flagrante dans le calcul ou dans les dates pertinentes est-elle survenue dans l'ordonnance de la Commission?

DEMANDES RECUES

	2017/18	2016/17
Nombre de demandes reçues	21	13
Provenant de l'appelant	19	10
Provenant de l'intimé	2	3

DEMANDES DE REEXAMEN D'UNE DECISION, PAR PROGRAMME

	2017/18	2016/17
Aide à l'emploi et au revenu	18	10
Aide à la vie en société	1	1
Programme de réadaptation professionnelle	1	0
Permis d'exploiter un établissement de soins en résidence - enfants	0	1
Allocations pour le loyer	1	1

DISPOSITION

	2017/18	2016/17
Decisions accueillis	1	4
Décisions rejetées	16	9
Demandes retirées	4	0

SUR LE NOMBRE DE DEMANDES ADMISES

	2017/18	2016/17
Decisions variées	0	3
Décisions renversees	0	1
Demandes confirmees	1	0

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS CONSULTATIVES

En vertu de la Loi sur la Commission d'appel des services sociaux, la Commission est chargée de conseiller le ministre et de lui faire des recommandations sur toute question se rapportant aux services sociaux prévus dans cette loi. Les membres de la Commission d'appel se sont réunis deux fois pendant l'exercice 2017-2018 et ont fait les recommandations suivantes au ministre.

En 2016-2017, la Commission a soulevé la question de l'admissibilité aux Services d'intégration communautaire des personnes handicapées, laquelle est déterminée dans le cadre de la Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale. La Commission a estimé que le ministère s'est basé sur les critères de diagnostic dépassés de la 4^e édition du *Manuel diagnostique et statistique* (DSM-IV) plutôt que sur les critères de diagnostic plus récents de la 5^e édition (DSM-V). La Commission s'est inquiétée du fait que le ministère, en se basant sur le DSM-IV, n'ait pas totalement pris en considération les effets de l'altération du fonctionnement adaptatif d'un individu sur son niveau de fonctionnement général.

En 2017-2018, la Commission a tenu plusieurs audiences concernant les critères d'admissibilité aux Services d'intégration communautaire des personnes handicapées. La Commission a commencé à utiliser le DSM-V lorsqu'elle entend des appels relatifs à l'admissibilité. La Commission recommande au ministère de mettre au point une méthode uniformisée afin d'incorporer les critères du DSM-V dans tous ses bureaux, de telle sorte qu'ils soient à la disposition de tous les demandeurs des Services et pas seulement à ceux qui font appel.

Même avec l'utilisation des critères du DSM-V, il existe des lacunes dans les services offerts aux adultes dont le fonctionnement adaptatif est extrêmement faible, mais qui ne répondent pas à la définition clinique de détérioration marquée du fonctionnement intellectuel. Souvent, des troubles comme l'autisme ou le syndrome d'intoxication foétale à l'alcool font que l'adulte est incapable de vivre et de fonctionner de façon indépendante, mais n'a pas accès à des services de soutien. Les membres de la Commission ont soulevé cette question antérieurement et ils continuent de penser qu'il est nécessaire de mettre en place des programmes exhaustifs de services aux adultes pour ces personnes vulnérables.

La Commission a entendu plusieurs appels concernant le niveau de financement des services de transport pour des rendez-vous médicaux, en particulier les taux de remboursement des repas pendant ces déplacements. Ces taux sont inchangés depuis au moins 1994 et ne correspondent plus au prix réel des repas lors d'un déplacement. La Commission a constaté que les taux sont considérablement inférieurs à ceux dont bénéficient les employés du ministère lorsqu'ils voyagent dans le cadre de leur travail. La Commission recommande au ministre d'examiner les taux en ayant pour objectif de répondre aux besoins essentiels des bénéficiaires du Programme d'aide à l'emploi et au revenu lorsqu'ils doivent voyager pour se rendre à un rendez-vous médical.

Loi sur la Commission d'appel des services sociaux

(Date de sanction : 6 juillet 2001)

SA MAJESTÉ, sur l'avis et avec le consentement de l'Assemblée législative du Manitoba, édicte :

DÉFINITIONS ET OBJET

Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

« **comité** » Comité d'appel de la Commission d'appel. ("panel")

« **Commission d'appel** » La Commission d'appel des services sociaux indiquée à l'article 3. ("appeal board")

« **fonctionnaire désigné** » Personne qui, en vertu d'une loi désignée, peut rendre une décision ou donner un ordre à l'égard duquel la loi désignée prévoit un droit d'appel à la Commission d'appel, ou la personne à qui est délégué un tel pouvoir. ("designated officer")

« **loi désignée** »

- a) La Loi sur l'adoption;
- b) la Loi sur la garde d'enfants;
- c) la Loi sur l'aide à l'emploi et au revenu;
- d) la Loi sur les services sociaux ou ses règlements d'application;
- e) la Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale;
- f) tout autre loi ou règlement désigné par règlement. ("designated Act")

« **ministre** » Le ministre chargé par le lieutenant-gouverneur en conseil de l'application de la présente loi. ("minister")

L.M. 2004, c. 42, art. 50.

Objet

2 La présente loi a pour objet de mettre à la disposition des Manitobains et Manitobaines un processus d'appel des décisions ayant trait à différents programmes et services sociaux qui soit informel, juste et impartial.

COMMISSION D'APPEL

Commission d'appel des services sociaux

3 Le Comité consultatif des services sociaux, établi en vertu de la *Loi sur les services sociaux*, est maintenu en vertu de la présente loi sous l'appellation de Commission d'appel des services sociaux.

Composition

4(1) La Commission d'appel se compose de 15 membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Membres

4(2) De l'avis du lieutenant-gouverneur en conseil, les membres de la Commission d'appel :

- a) représentent la diversité régionale, économique et culturelle du Manitoba;
- b) sont bien informés des services et programmes sociaux que prévoient les lois désignées;
- c) ne sont pas au service d'un ministre responsable de l'application d'une loi désignée.

Mandat de deux ans

4(3) Les membres sont nommés pour un mandat de jusqu'à deux ans et peuvent ensuite l'être pour deux autres mandats de deux ans.

Nomination après trois mandats

4(4) Le membre qui a terminé trois mandats peut être nommé de nouveau pour un autre mandat, pourvu qu'au moins une année se soit écoulée depuis la fin de son dernier mandat.

Continuation des mandats

4(5) Les membres exercent leur charge jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau, qu'un successeur leur soit nommé ou que leur nomination soit révoquée.

Rémunération et indemnités

5 Les membres de la Commission d'appel reçoivent une rémunération et des indemnités aux taux que fixe le lieutenant-gouverneur en conseil.

Présidence et vice-présidence

6(1) Le lieutenant-gouverneur en conseil désigne parmi les membres de la Commission d'appel un président et au moins un vice-président.

Fonctions du vice-président

6(2) En cas d'absence ou d'empêchement du président ou sur autorisation de ce dernier, la présidence est assumée par un des vice-présidents.

Personnel

7 Le personnel nécessaire à l'exercice des attributions de la Commission d'appel peut être nommé conformément à la *Loi sur la fonction publique*.

Attributions

8 La Commission d'appel :

- a) entend et juge les appels interjetés dans le cadre des lois désignées;
- b) conseille le ministre et lui fait des recommandations, à sa demande, sur toute question se rapportant aux services et aux programmes sociaux du Manitoba;
- c) peut, de sa propre initiative, conseiller le ministre et lui faire des recommandations à l'égard des services sociaux fournis en vertu des lois désignées;
- d) exerce toute autre fonction que lui attribue une loi, un règlement ou le ministre.

Règles de procédure

9 La Commission d'appel peut établir ses propres règles de procédure, auquel cas elle les rend accessibles au public.

Affichage de l'information — appel

10 Les fonctionnaires désignés affichent l'information qui se rapporte au droit d'interjeter appel à la Commission d'appel ainsi qu'à la procédure d'appel dans un endroit public bien en vue situé dans un bureau où sont rendues des décisions pouvant faire l'objet d'un appel en vertu d'une loi désignée.

COMITÉS DE LA COMMISSION D'APPEL

Commission d'appel en comité

11(1) La Commission d'appel siège en comité de trois personnes pour entendre les appels.

Désignation des membres

11(2) Le président désigne les membres qui siègent aux comités.

Président du comité

11(3) Le président ou un des vice-présidents préside les séances des comités. Il est permis au président de désigner un membre pour en assumer la présidence.

Personne ne pouvant être membre d'un comité

11(4) Il est interdit à un membre de la Commission d'appel de siéger à un comité :

- a) si l'une des parties et lui sont parents;
- b) s'il n'est pas en mesure de faire preuve d'impartialité et d'indépendance quant à l'issue de l'appel.

Quorum

11(5) Le quorum d'un comité est formé des trois membres que vise le paragraphe (1).

Compétence du comité

11(6) Dans le cadre d'un appel :

- a) le comité a la compétence de la Commission d'appel et peut exercer les attributions de celle-ci;
- b) la décision rendue par la majorité des membres du comité constitue la décision de la Commission d'appel.

APPEL À LA COMMISSION D'APPEL

Appel

12(1) Quiconque a le droit, en vertu d'une loi désignée, d'interjeter appel à la Commission d'appel d'une décision ou d'un ordre peut le faire en déposant un avis d'appel à la Commission.

Délai pour interjeter appel

12(2) L'avis d'appel est déposé dans les 30 jours qui suivent la date de la décision ou de l'ordre, sauf si la loi désignée prévoit un délai différent.

Prolongation du délai pour interjeter appel

12(3) La Commission d'appel peut prolonger le délai accordé pour interjeter appel, que ce délai soit expiré ou non.

Motifs

12(4) L'avis d'appel est par écrit et indique les motifs de l'appel.

Parties

13(1) Sont parties à un appel la personne qui a le droit d'interjeter appel à la Commission d'appel ainsi que le fonctionnaire désigné qu'indique la loi désignée pertinente.

Présence des parties

13(2) L'appelant et le fonctionnaire désigné, ou son délégué, doivent être présents à l'audience ou, si le paragraphe 19(2) s'applique, doivent pouvoir communiquer l'un avec l'autre ainsi qu'avec la Commission d'appel de façon simultanée.

Représentation

14 Toute personne peut, à la demande de l'appelant, communiquer avec la Commission d'appel en son nom et être présent à l'audience avec lui.

Avis au fonctionnaire désigné

15(1) Dès réception d'un avis d'appel, la Commission d'appel en remet rapidement une copie au fonctionnaire désigné.

Documents à produire

15(2) Dès réception de l'avis d'appel, le fonctionnaire désigné fait parvenir rapidement à la Commission d'appel :

- a) la preuve documentaire sur laquelle il s'est fondé pour rendre la décision ou donner l'ordre faisant l'objet de l'appel;
- b) les documents qu'il est expressément tenu de fournir relativement à l'appel suivant la loi désignée;
- c) tout autre document qui, à son avis, peut être pertinent.

Date d'audience

16(1) La Commission d'appel fixe, pour chaque appel, une date d'audience qui soit la plus rapprochée possible. L'audience commence au plus tard 30 jours après la réception par la Commission de l'avis d'appel, sauf si celle-ci accorde, à la demande de l'appelant, un délai plus long.

Avis

16(2) La Commission d'appel avise les parties par écrit de la date, de l'heure et du lieu de l'audience au moins six jours avant celle-ci, à moins que les parties ne conviennent d'une période de préavis plus courte.

Examen de la preuve par les parties

17 La Commission d'appel donne à chaque partie l'occasion d'examiner et de reproduire les renseignements qui lui ont été présentés aux fins de la tenue de l'audience.

Attributions de la Commission d'appel

18 La Commission d'appel s'informe de tous les faits ayant trait à chaque appel. Pour ce faire, elle :

- a) peut exiger la comparution d'un témoin qui n'a pas été appelé et la production d'un document qui n'a pas été produit par une partie;
- b) a les pouvoirs d'un commissaire nommé en vertu de la partie V de la *Loi sur la preuve au Manitoba*.

Non-application des règles de preuve

19(1) La Commission d'appel n'est pas liée par les règles de preuve s'appliquant aux poursuites judiciaires.

Conférence téléphonique

19(2) Il peut être procédé à une audience au moyen d'une conférence téléphonique ou d'un autre moyen de communication permettant à la Commission d'appel et aux parties de communiquer entre elles simultanément.

Demande de huis clos

19(3) Les audiences se déroulent à huis clos si l'appelant en fait la demande; autrement, elles sont accessibles au public.

Ajournement

19(4) La Commission d'appel peut, si elle l'estime opportun, ajourner une audience.

ORDONNANCE DE LA COMMISSION D'APPEL

Ordonnance de la Commission d'appel

- 20(1) Sauf indication contraire de la loi désignée, la Commission d'appel peut, par ordonnance écrite :
- a) confirmer, modifier ou annuler l'ordre ou la décision du fonctionnaire désigné;
 - b) donner l'ordre ou rendre la décision que le fonctionnaire désigné aurait pu donner ou rendre;
 - c) renvoyer l'affaire au fonctionnaire désigné afin que celui-ci la réexamine conformément aux directives qu'elle estime opportunes.

Motifs

- 20(2) La Commission d'appel indique par écrit les motifs de l'ordonnance qu'elle rend.

Délai pour rendre une ordonnance

- 20(3) La Commission d'appel rend son ordonnance dans les 15 jours qui suivent la fin de l'audience.

Remise de l'ordonnance aux parties

- 20(4) La Commission d'appel donne aux parties une copie de l'ordonnance et les informe de leur droit d'interjeter appel à la Cour d'appel sur une question de droit ou de compétence.

Ordonnance remise en main propre ou par courrier

- 20(5) L'ordonnance est remise en main propre aux parties ou leur est envoyée par poste-lettres ordinaire ou par tout autre moyen que la Commission d'appel et les parties estiment acceptable.

Exécution de l'ordonnance

- 21 Le fonctionnaire désigné exécute l'ordonnance de la Commission d'appel.

Réexamen de l'ordonnance

- 22(1) La Commission d'appel peut, à la demande d'une partie ou de son propre chef, réexaminer, en tout ou en partie, l'ordonnance qu'elle a rendue et la confirmer, la modifier, la suspendre ou l'annuler.

Délai pour déposer une demande de réexamen

- 22(2) La demande de réexamen se fait par écrit, est motivée et est déposée à la Commission d'appel dans les 30 jours qui suivent la date de l'ordonnance.

Délai — décision sur la demande de réexamen

- 22(3) La Commission d'appel décide, par ordonnance, si l'ordonnance sera réexaminée dans les 15 jours qui suivent la date du dépôt de la demande de réexamen.

Motifs

- 22(4) La Commission d'appel donne par écrit les motifs de sa décision dans l'éventualité où elle décide de ne pas réexaminer une ordonnance.

APPEL À LA COUR D'APPEL

Appel à la Cour d'appel

- 23(1) Avec l'autorisation d'un juge de la Cour d'appel, toute partie à un appel devant la Commission d'appel peut interjeter appel à la Cour d'appel de l'ordonnance de la Commission d'appel sur une question qui touche la compétence de celle-ci ou sur une question de droit.

Délai

- 23(2) La requête en autorisation d'appel est présentée dans les 30 jours qui suivent la date de l'ordonnance de la Commission d'appel ou dans tout délai supplémentaire que fixe un juge.

Parties

23(3) La Commission d'appel et les parties à l'appel devant celle-ci ont le droit d'être entendues au sujet de la requête en autorisation d'appel et de l'appel à la Cour d'appel.

Ordonnance de la Cour d'appel

24 La Cour d'appel peut :

- a) infirmer, modifier ou confirmer l'ordonnance de la Commission d'appel;
- b) renvoyer l'affaire à la Commission d'appel afin que celle-ci la réexamine conformément aux directives qu'elle estime opportunes.

RÈGLEMENTS

Règlements

25 Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par règlement :

- a) désigner des lois ou des règlements pour l'application de la définition de « loi désignée » à l'article 1;
- b) prendre toute autre mesure qu'il estime nécessaire ou utile à l'application de la présente loi.

RAPPORT ANNUEL

Rapport annuel

26 Dans les six mois qui suivent la fin de l'exercice du gouvernement, la Commission d'appel présente au ministre un rapport sur ses activités pendant l'exercice. Le ministre dépose une copie du rapport devant l'Assemblée législative dans les 15 premiers jours de séance de celle-ci suivant sa réception.

IMMUNITÉ

Immunité

27 La Commission d'appel et ses membres bénéficient de l'immunité pour les actes accomplis ou les omissions commises de bonne foi dans l'exercice effectif ou censé tel des attributions que leur confère la présente loi.

DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Définitions transitoires

28(1) Les définitions qui suivent s'appliquent au présent article.

« **ancienne loi** » La Loi sur les services sociaux, c. S165 des **L.R.M. 1987**. ("former Act")

« **ancienne loi désignée** » Loi désignée telle qu'elle était libellée juste avant l'entrée en vigueur de la présente loi. ("former designated Act")

Appels commencés

28(2) Les appels qui sont commencés, en vertu d'une ancienne loi désignée, devant le Comité consultatif des services sociaux visé par l'ancienne loi mais qui ne sont pas terminés au moment de l'entrée en vigueur de la présente loi se poursuivent et sont tranchés conformément aux dispositions de l'ancienne loi désignée comme si la présente loi n'était pas entrée en vigueur.

MODIFICATIONS CORRÉLATIVES

29 à 32

NOTE : Les modifications corrélatives que contenaient les articles 29 à 32 ont été intégrées aux lois auxquelles elles s'appliquaient.

33

NOTE : Les modifications corrélatives que contenait l'article 33 de la *Loi modifiant la loi sur les services sociaux*, L.M. 2000, c. 31, ne sont pas proclamés.

34

NOTE : Les modifications corrélatives que contenait l'article 34 ont été intégrées à la *Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale* à laquelle elles s'appliquaient.

CODIFICATION PERMANENTE ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Codification permanente

35 La présente loi peut être citée sous le titre : *Loi sur la Commission d'appel des services sociaux*. Elle constitue le chapitre S167 de la *Codification permanente des lois du Manitoba*.

Entrée en vigueur

36(1) La présente loi, à l'exception de l'article 33, entre en vigueur à la date fixée par proclamation.

Entrée en vigueur de l'article 33

36(2) L'article 33 entre en vigueur en même temps que la *Loi modifiant la Loi sur les services sociaux*, c. 31 des L.M. 2000.

NOTE : Le chapitre 9 des L.M. 2001, sauf l'article 33, est entré en vigueur par proclamation le 18 février 2002.