



**MINISTRE DES
SERVICES À LA FAMILLE ET CONSOMMATION**

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

Septembre 2010

Son Honneur l'honorable Philip S. Lee, C.M., O.M.
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de la Commission d'appel des services sociaux pour l'exercice 2009-2010.

Veillez accepter, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'expression de mes salutations les plus respectueuses,

Gord Mackintosh



**Services à la famille et Consommation
Commission d'appel des
services sociaux**

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

Téléphone : (204) 945-3003

Télécopieur : (204) 945-1736

Septembre 2010

Monsieur Gord Mackintosh
Ministre des Services à la famille et Consommation
Palais législatif, bureau 357
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Ministre,

Nous avons l'honneur de vous présenter en annexe le Rapport annuel de la Commission d'appel des services sociaux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2010. La Commission d'appel des services sociaux est tenue d'établir un rapport annuel indépendant en vertu de la *Loi sur la Commission d'appel des services sociaux* qui a été promulguée en février 2002.

La Commission joue un rôle important du fait qu'elle contribue à garantir à la population du Manitoba l'accès à un processus d'appel juste et équitable pour une vaste gamme de programmes et de services. Il s'agit, entre autres, de divers programmes d'aide financière, de la délivrance de licence à des établissements de services de garde d'enfants, de programmes à l'intention des personnes handicapées, d'agences d'adoption privées et d'établissements de soins en résidence.

La Commission continue de surveiller les tendances dans les appels dont elle est saisie, sachant que, lorsque nous vous donnons des conseils sur les problèmes relativement aux programmes et aux politiques, nous aidons à améliorer l'ensemble du système.

Le présent document est un compte rendu du travail de la Commission dans ces domaines. Nous le soumettons respectueusement à votre attention.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos salutations distinguées.

La présidente,

Kristine Barr



TABLE DES MATIÈRES

Composition de la Commission	Page 8
Biographies des membres de la Commission	Page 9
Compétence de la Commission d'appel des services sociaux	Page 13
Données financières	Page 16
Statistiques en matière d'appel	Page 17
Demandes de réexamen	Page 22
Résumé des activités de la Commission en tant qu'organisme consultatif	Page 23
Sélection de résumés de cas	Page 25
<i>La Loi sur la Commission d'appel des services sociaux</i>	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 Services à la famille et du Logement.

Membres de la Commission d'appel pendant l'exercice financier 2009-2010 :

Présidente : Kristine Barr

Vice-président : Jany Keenan

Membres : Phillip Calver
Valerie Debooy
Edward Goralski
Maureen Hemphill
Mark Koenker
Sara Lazareck
John Leggat
George Pelletier
Louise Plamondon
Dennis Ruggles
Kalen Schick (a démissionné)
Andrew Simpson
Cindy Stroppa

Personnel de la Commission d'appel des services sociaux :

Heather Hamelin, directrice
Judi Moxley, directrice adjointe
Linda Bothorel, adjointe administrative
Karen McKane, secrétaire administrative

Avocate : Lawrie Cherniack

BIOGRAPHIES DES MEMBRES DE LA COMMISSION – 2009-2010

Kristine Barr, présidente

Nommée le 12 janvier 2005

M^{me} Barr est avocate auprès du service juridique « A Woman's Place Domestic Violence Legal Service » au Nor'West Co-op Community Health Centre. Elle siège à la division scolaire de Winnipeg en qualité de commissaire d'écoles élue depuis 1998. Elle est présidente du comité de finance. M^{me} Barr est cofondatrice du Programme Teen Talk du Klinik Community Health Centre, où elle a travaillé antérieurement comme éducatrice, comme coordonnatrice de soutien par un pair et comme coordonnatrice de la campagne provinciale de prévention de la grossesse chez les adolescentes Think Again. Elle a fait du bénévolat dans de nombreux organismes communautaires comme l'Association du Barreau du Manitoba, le Rainbow Resource Centre, la Women's Health Clinic et la Manitoba Association of Women and the Law. M^{me} Barr se dévoue pour la promotion des droits de la personne et de la justice sociale.

Jany Keenan, vice-présidente

Nommée le 7 juin 2006

Maintenant retraitée, M^{me} Keenan a été infirmière autorisée pendant de nombreuses années. Diplômée en droit de l'Université du Manitoba en 1993, M^{me} Keenan a pratiqué le droit jusqu'en 1996 puis a travaillé au ministère de la Justice jusqu'à la retraite. Elle est membre du conseil d'administration de la CEDA (Community Education Development Association) depuis 1996. Elle milite pour la défense des intérêts des enfants d'âge scolaire et elle effectue des présentations en leur nom à la commission scolaire.

Dennis Ruggles, vice-président

Nommé le 7 juin 2006

M. Ruggles a travaillé dans le transport en commun plusieurs années, pendant lesquelles il a fait partie de l'Amalgamated Transit Union en tant que président, délégué syndical principal, membre du conseil d'administration et délégué officiel. Il a été directeur général de l'Injured Workers Association of Manitoba. Il a été élu à la Division scolaire de Seven Oaks en octobre 2006.

Phillip Calver

Nommé le 24 juin 2008

Actuellement à la retraite, M. Calver a travaillé deux ans comme travailleur social à Portage la Prairie, après avoir obtenu son baccalauréat ès arts. Il est ensuite retourné à l'université où il a reçu le diplôme de baccalauréat spécialisé en psychologie. Après avoir été diplômé de l'École de droit du Manitoba, il a exercé le droit de 1985 jusqu'à sa retraite en 2006. Il a travaillé principalement dans le domaine du droit de la famille. Il œuvre actuellement à titre de membre du comité des entrevues du synode du Manitoba et du Nord-Ouest de l'Ontario, qui fait partie de l'Église Unie du Canada.

Valerie Debooy

Nommée le 17 avril 2009

M^{me} Debooy a obtenu son diplôme en 1974, en tant qu'infirmière autorisée. Elle a travaillé pendant 33 ans à titre d'infirmière spécialisée en néonatalogie et de coordonnatrice d'une clinique spécialisée en développement clinique de l'enfant à l'Hôpital pour enfants. Elle a récemment pris sa retraite et fait du bénévolat au centre communautaire local.

Edward Goralski

Nommé le 17 avril 2009

M. Goralski est né et a grandi à Winnipeg, au Manitoba. Il travaille dans le secteur de l'accueil où il participe activement à la section locale 206 du Syndicat des employés d'hôtel, clubs, restaurants et tavernes. En 1976, il a été élu au poste de secrétaire-trésorier, il a pendant 29 ans servi les membres de l'industrie dans l'ensemble du Manitoba. M. Goralski a également agi à titre de fiduciaire du régime de pension du syndicat et d'administrateur pour le régime de soins de santé auto-administré du syndicat.

Maureen Hemphill

Nommée le 24 juin 2008

Mère de quatre enfants et grand-mère de six petits-enfants, M^{me} Hemphill a servi les Manitobains pendant 20 ans, en tant que politicienne municipale et provinciale. Elle a également travaillé comme infirmière; présidente de la Division scolaire d'Assiniboine Sud; présidente de l'Association des commissaires d'école du Manitoba; députée de Logan et ministre de l'Éducation.

Mark Koenker

Nommé le 18 avril 2007

Pasteur de l'Evangelical Lutheran Church in Canada (ELCIC), M. Koenker travaille au conseil de nombreux organismes sans but lucratif et communautaires, et, tout dernièrement, en tant que membre fondateur et vice-président de Heart Housing Inc. Il est le pasteur actuel de la paroisse luthérienne rurale de Beauséjour, qui rassemble trois congrégations du nord-est de Beauséjour. Il siège au conseil national des églises de l'ELCIC et il a aussi travaillé pour le gouvernement.

Sara Lazareck

Nommée le 24 juin 2008

M^{me} Lazarek est née et a grandi à Winnipeg, au Manitoba. Elle travaille actuellement comme gestionnaire de cas dans l'équipe mobile de la Co-occurring Mental Health and Substance Use Disorders Initiative de l'Office régional de la santé de Winnipeg, un programme de santé mentale offert dans la collectivité axé sur l'aide, le traitement et la défense des personnes souffrant d'une affection mentale grave et persistante, ainsi que d'une dépendance à une substance. M^{me} Lazarek est bachelière ès sciences de l'Université de Winnipeg en 1999. Elle a aussi reçu le diplôme de baccalauréat en réadaptation médicale spécialisé en ergothérapie, à l'Université du Manitoba, en 2004. Ses expériences antérieures auprès des populations marginalisées comprennent le Main Street Project, le Service mobile d'intervention d'urgence, le service de traitement de la toxicomanie du Centre des sciences de la santé et le Schizophrenia Treatment and Education Program. M^{me} Lazarek a siégé pour un mandat de deux ans à titre de présidente chargée des prix et des nominations pour l'Association des ergothérapeutes du Manitoba, ainsi que pour un mandat de quatre ans au comité du fonds de dotation de l'École de réadaptation médicale.

George Pelletier

Nommé le 3 mai 2006

M. Pelletier a siégé au conseil de la Société d'aide juridique du Manitoba de 2002 à 2005 et à celui de la Manitoba Metis Federation de 1997 à 2000. Ancien président de la Westman Metis Association de 1990 à 1997, il est membre des Chevaliers de Colomb depuis 30 ans. M. Pelletier s'est joint récemment à la United Commercial Travellers Association.

Louise Plamondon

Nommée le 17 avril 2009

M^{me} Plamondon est une enseignante et administratrice à la retraite, qui a travaillé tant en milieu rural qu'en milieu urbain. Sa carrière d'enseignante lui a permis de se concentrer sur les jeunes avec qui elle a travaillé et elle les a orienté le long de leur parcours. Elle est mariée et a deux merveilleux enfants et elle a récemment eu le bonheur de devenir grand-mère d'une jolie fillette. Elle participe à diverses activités culturelles communautaires et, au cours de la dernière année, elle a fait du bénévolat à Meals on Wheels.

Andrew Simpson

Nommé le 7 juin 2006

Ancien étudiant de l'Université du Manitoba. M. Simpson a été victime d'un accident de voiture en décembre 1974. Il a été hospitalisé pendant deux ans et demi. Depuis, il enseigne la natation à des personnes handicapées, il fait des études en industries environnementales et il aide des personnes souffrant de problèmes physiques. Il fait du bénévolat pour Oak Hammock Marsh, il travaille à la Lower Fort Garry Nursery et donne de son temps à Élections Canada.

COMPÉTENCE 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 Services à la famille et Consommation. La Commission est directement responsable devant le ministre des Services à la famille et Consommation.

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

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.

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*.

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*.

Programme à l'intention des personnes vulnérables ayant une déficience mentale (admissibilité et régime de soins individuel)

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.

DONNÉES FINANCIÈRES

En 2009-2010, le budget annuel de la Commission d'appel des services sociaux s'élevait à 438 000 \$. Ce montant était réparti de la façon suivante : 358 000 \$ pour les salaires et les avantages sociaux du personnel et des membres de la Commission, et 80 000 \$ pour les frais de fonctionnement. Les dépenses réelles se sont élevées à 413 000 \$, ce qui représente une sous-utilisation de fonds de 25 000 \$.

Les indemnités journalières des membres de la Commission proviennent des crédits salariaux. Au cours de l'exercice financier 2009-2010, les indemnités journalières ont totalisé 68 863 \$.

Dépenses réelles*

09-1C Commission d'appel des services sociaux

Dépenses par affectation budgétaire de moindre importance	Dépenses réelles 2009-2010 en milliers de \$	ETP**	Dépenses prévues 2009-2010 en milliers de \$	Écart positif (négatif)
Salaires et avantages sociaux des employés	332	4	358	(26)
Total des autres dépenses	81		80	1

* Les montants sont exprimés en milliers de dollars.

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

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.

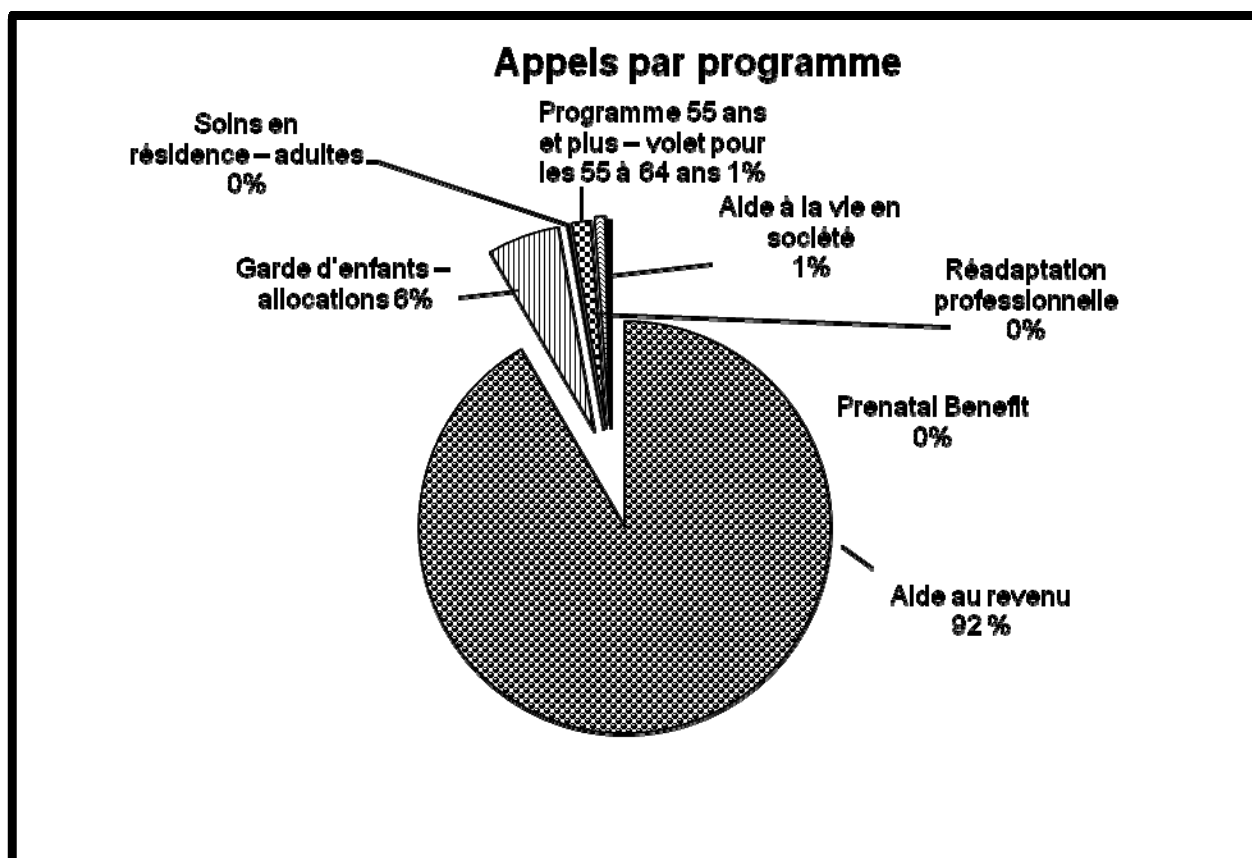
STATISTIQUES EN MATIÈRE D'APPELS

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, 606 appels ont été interjetés, comparativement à 540 au cours de l'exercice précédent.

Appels par programme :

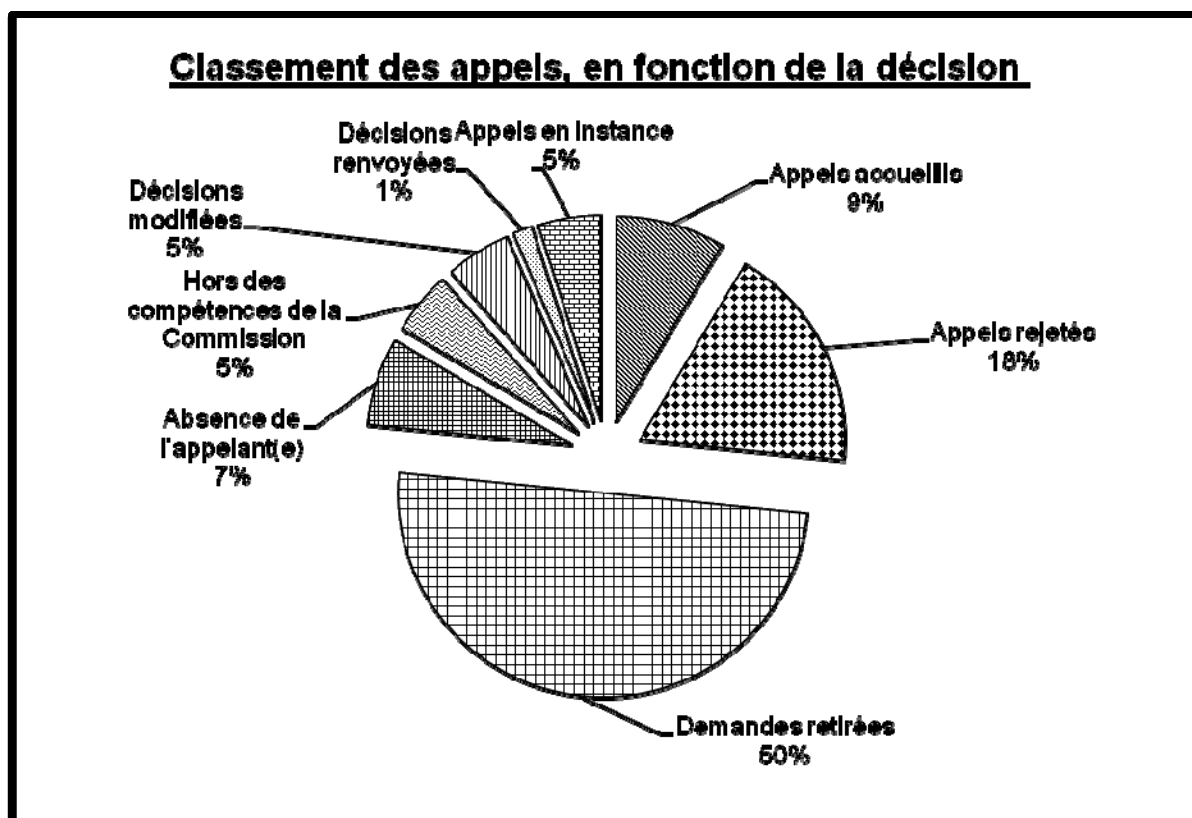
Voici la ventilation par programme des 606 appels :

Aide au revenu	555
Garde d'enfants – allocations	34
Soins en résidence – adultes	1
Programme 55 ans et plus – volet pour les 55 à 64 ans	9
Aide à la vie en société	5
Allocations prénatales	1
Réadaptation professionnelle	1



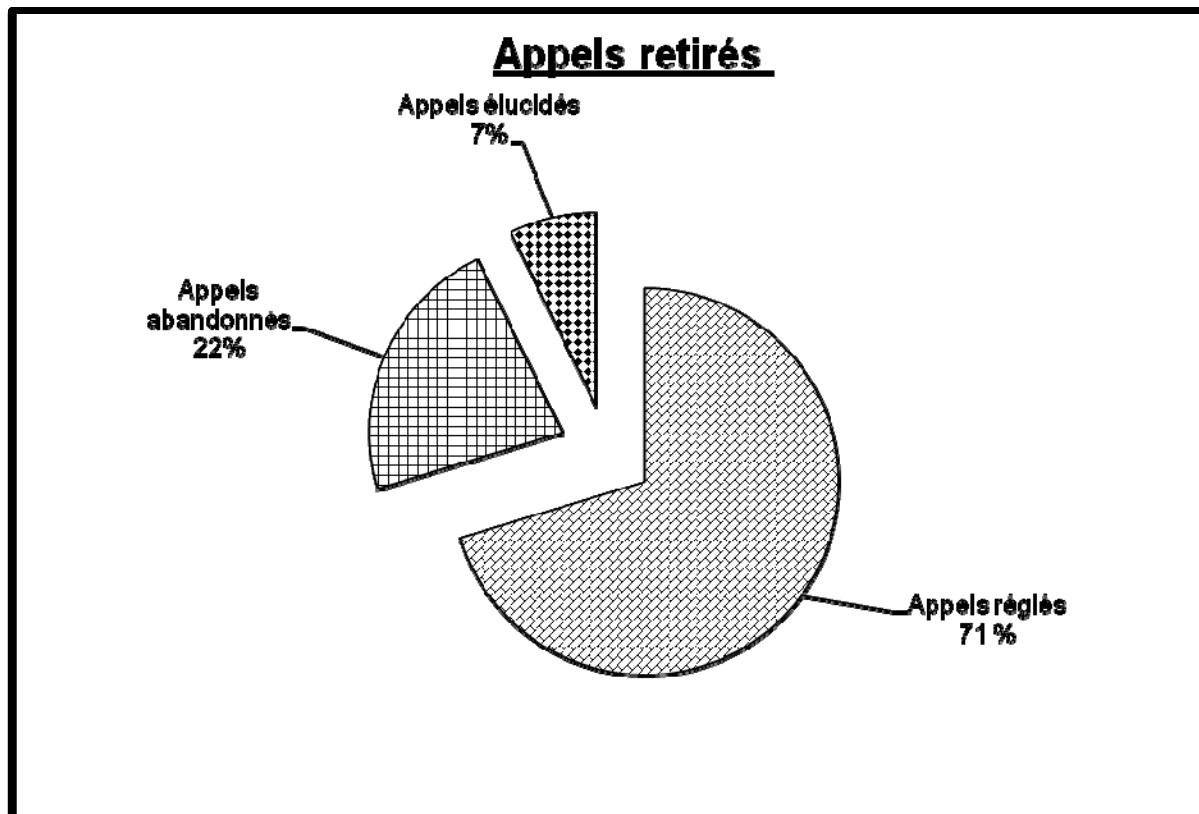
Classement des appels, en fonction de la décision :

	<u>2009-2010</u>	<u>%</u>	<u>2008-2009</u>	<u>%</u>
Appels accueillis	52	9	44	8
Appels rejetés	109	18	70	13
Demandes retirées	303	50	300	56
Absence de l'appelant(e)	42	7	43	8
Hors des compétences de la Commission	30	5	30	6
Décisions modifiées	31	5	29	5
Décisions renvoyées	9	1	6	1
Appels en instance	30	5	18	3
TOTAL	606	100	540	100



Appels retirés :

Appels réglés ¹	213
Appels abandonnés ²	68
Appels élucidés ³	22



Les 303 appels retirés, ajoutés aux 52 appels accueillis, font un total de 355 appels (soit 59 % du total), dont le résultat a été favorable aux appelants.

Remarques :

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

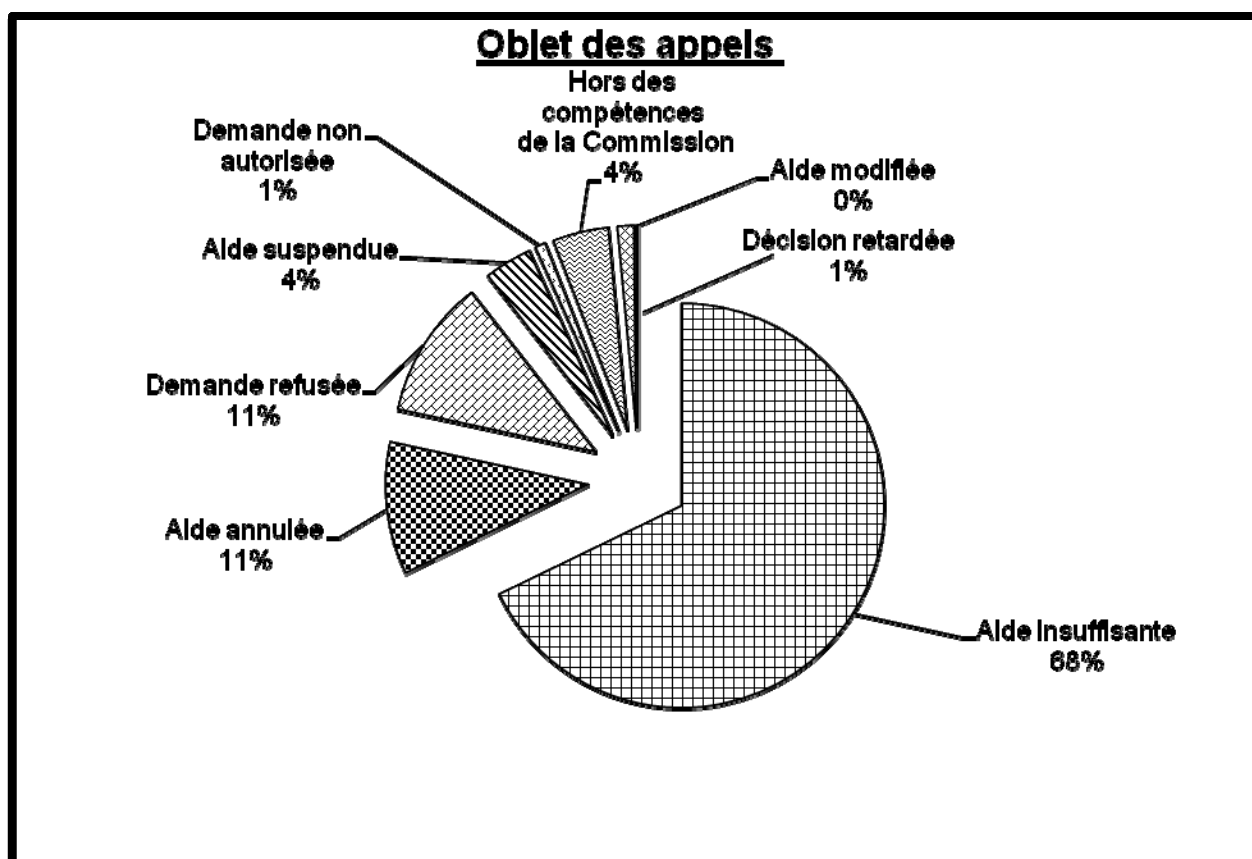
² On dit qu'un appel a été **abandonné** quand la Commission n'a pu communiquer avec l'appelant pendant une période prolongée et qu'elle a clos son dossier.

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

Objet des appels :

Voici la répartition des objets pour lesquels 606 appels ont été interjetés au cours de l'exercice financier 2009-2010 :

Aide insuffisante	411
Aide annulée	64
Demande refusée	67
Aide suspendue	23
Demande non autorisée	5
Hors des compétences de la Commission	27
Décision retardée	8
Aide modifiée	1



Appels accueillis :

Au cours de l'exercice 2009-2010, 52 appels ont été accueillis. En voici la répartition :

Aide à l'emploi et au revenu	52
------------------------------	----

Motifs d'appel :

Voici les motifs les plus fréquents des 606 appels interjetés en 2009-2010 :*

Admissibilité médicale	107
Ressources financières	57
Besoins en matière de santé	56
Paievements en trop	49
Frais d'hébergement	48
Absence de coopération	28
Besoins spéciaux	50
Union de fait	15
Cessation d'emploi inconsidérée	24
Besoins de base	31

Ces motifs valent pour 465 appels, soit 77 % 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

Nombre de demandes :

	<u>2009-2010</u>	<u>2008-2009</u>
Total des demandes reçues	24	17
Provenant de l'appelant	23	12
Provenant de l'intimé	1	5

Demandes de réexamen d'une décision, par programme :

	<u>2009-2010</u>	<u>2008-2009</u>
Aide à l'emploi et au revenu	24	13
Garde d'enfants – allocations	0	3
Programme 55 ans et plus	0	1

Décisions rendues pour les demandes de réexamen :

	<u>2009-2010</u>	<u>2008-2009</u>
Demandes admises	4	4
Demandes rejetées	19	12
Demandes retirées	1	1

Sur le nombre de demandes admises :

	<u>2009-2010</u>	<u>2008-2009</u>
Décisions confirmées	2	0
Décisions modifiées	0	3
Décisions infirmées	1	1
Demandes retirées	0	0
Décisions en instance	1	0

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN TANT QU'ORGANISME CONSULTATIF

La *Loi sur la Commission d'appel des services sociaux* autorise la Commission d'appel à conseiller le ministre et à lui faire des recommandations à l'égard des services sociaux fournis en vertu des lois désignées. La Commission s'est réunie trois fois, en tant qu'organisme consultatif, pendant l'exercice financier 2009/10. Les recommandations et les questions exprimées par la Commission au cours de cet exercice sont les suivantes :

- La Commission n'approuvait pas le fait que, selon le Ministère, une personne était considérée comme vivant en union de fait dès la première journée où le conjoint de cette personne emménageait avec elle. Ce critère déterminait l'admissibilité, tant au Programme d'aide à l'emploi et au revenu qu'au Programme d'allocations pour la garde d'enfants. La Commission estimait que cela n'était pas juste et qu'il fallait qu'il y ait une certaine période de cohabitation pour qu'un couple puisse être considéré comme une union de fait. Cette préoccupation a aussi été soulevée par le Bureau de l'ombudsman, dans le cadre de son examen du Programme d'aide à l'emploi et au revenu (PAER). Récemment, le PAER a mis en œuvre certains changements positifs afin d'allouer un délai de trois mois avant que l'évaluation de l'admissibilité doive être faite pour toute personne, comme couple en union de fait.
- La Commission a recommandé que, pour le Programme d'allocations pour la garde d'enfants, on envisage de mettre en œuvre d'autres exemptions pour les familles qui ont des naissances multiples, du fait qu'il y a des coûts supplémentaires lorsque les familles ont des jumeaux, des triplets, etc.
- En ce qui concerne le Programme d'aide à l'emploi et au revenu, la Commission avait des réserves sur le Programme de services de santé. En particulier, la Commission a entendu un certain nombre d'appels sur le montant que le Ministère versait pour un examen de la vue. Le taux standard versé par le Ministère au cours de l'exercice 2009-2010 était de 35 \$. Plusieurs appelants qui ont fait des recherches auprès de plusieurs fournisseurs de services et ils ont constaté que le prix le plus abordable pour subir un examen de la vue à Winnipeg était de 65 \$ et que la plupart des examens de la vue coûtaient en fait au moins 70 \$. La Commission a recommandé que le Ministère augmente ses taux pour qu'ils correspondent au coût réel. Le Ministère a depuis fait passer son taux à 40 \$.
- En ce qui concerne un traitement de physiothérapie, la Commission s'est dite inquiète parce que, bien que le traitement de physiothérapie soit expressément énuméré dans le Règlement sur l'aide à l'emploi et au revenu comme étant un service couvert, les personnes ayant besoin de physiothérapie sont avisées par le Ministère de demander à leur médecin de les aiguiller vers un hôpital où la physiothérapie est dispensée dans le cadre

de leur couverture offerte par Santé Manitoba. Le Ministère ne voulait pas aider financièrement les personnes ayant besoin de physiothérapie ailleurs que dans un hôpital. Par conséquent, la Commission a recommandé que les personnes ayant besoin de soins de physiothérapie qui n'étaient pas offerts dans un hôpital, ou qui n'habitaient pas à une distance raisonnable d'un hôpital fournissant ces services, reçoivent des fonds pour ces services.

- La Commission a recommandé que le PAER élabore des documents en langage clair sur la couverture offerte dans le cadre du Programme de services de santé et les processus permettant d'avoir droit à ces prestations.
- La dernière question soulevée par la Commission portait sur l'exigence du PAER qui impose aux prestataires du PAER de présenter une demande de prestations du RPC à l'âge de 60 ans. La Commission a estimé que les personnes qui reçoivent de l'aide au revenu devraient avoir les mêmes choix que tous les autres Canadiens à qui il est permis de présenter une demande à 65 ans.

SÉLECTION DE RÉSUMÉS DE CAS

Nous avons choisi les résumés de cas qui suivent pour illustrer certaines situations typiques d'appel et pour exposer les raisons qui motivent les décisions de la Commission. Nous les avons choisis dans l'espoir qu'ils aideront le public à mieux comprendre le fonctionnement de la Commission et à savoir à quoi s'attendre quand on se prépare à interjeter appel.

Exemple 1

Programme : Aide à l'emploi et au revenu

Objet de l'appel : Insuffisance de l'aide au revenu

Particularité : Refus de l'admissibilité médicale

Décision : Confirmée

L'appelant a interjeté appel du refus de son admissibilité médicale à compter du 1^{er} octobre 2009. Cette décision était fondée sur l'information insuffisante fournie par le comité médical et selon laquelle l'appelant ne remplissait pas les critères lui permettant d'être inscrit sous la catégorie médicale, conformément au paragraphe 5(1) de la *Loi sur l'aide à l'emploi et au revenu*.

5(1) Le directeur fournit une aide au revenu, conformément à la présente loi et à ses règlements, à une personne ou en sa faveur, si à son avis, cette personne, selon le cas :

(a) en raison de son âge, de sa mauvaise santé physique ou mentale, ou de son incapacité ou de troubles physiques ou mentaux d'une durée probable de plus de 90 jours :

(i) était incapable de gagner un revenu suffisant pour subvenir à ses besoins essentiels et à ceux des personnes à sa charge, le cas échéant,

Le Ministère a déclaré que l'appelant avait présenté un compte rendu d'évaluation médicale en août 2009; celui-ci était daté de mai 2009 et disait que l'appelant s'était disloqué le coude gauche en décembre 2008. L'information ne donnait pas à entendre que des dates avaient été fixées pour une chirurgie et qu'il avait été prescrit des médicaments analgésiques. Le médecin avait indiqué que l'appelant souffrait d'une incapacité temporaire et ne pourrait pas utiliser son bras gauche au travail. Sur la base de ces renseignements, le comité médical a établi que l'appelant ne répondait pas aux critères énoncés au paragraphe 5(1), car son état ne l'empêchait pas d'occuper un certain type d'emploi en vue de gagner un revenu suffisant pour subvenir à ses besoins essentiels.

L'appelant a expliqué qu'il s'était disloqué le coude gauche en décembre 2008. Lorsqu'il s'est blessé, il prenait un analgésique, et une opération était prévue éventuellement, mais aucune date n'a été fixée pour une chirurgie jusqu'à présent. Selon son auto-évaluation, il avait du mal à soulever, à transporter et à atteindre des

objets avec son bras gauche. Il pouvait faire du bénévolat à la Siloam Mission, car il pouvait cuisiner et nettoyer les tables, mais seulement avec son bras droit, et il ne soulevait pas d'objets lourds avec son bras gauche. Son bras allait mieux jusqu'à récemment lorsqu'il a été frappé par une automobile, accident qui a aussi aggravé son mal de dos. À l'audience, il a donné la date d'un rendez-vous à la clinique Pan Am, soit le 19 novembre 2009, pour y faire évaluer son coude en vue d'une éventuelle chirurgie.

Dans ce cas-là, la Commission a souscrit à la décision du ministère de refuser l'admissibilité médicale. Le médecin a déclaré que l'état de la personne était temporaire, que son bras gauche ne l'empêcherait pas d'occuper un certain type d'emploi et qu'elle ne répondait donc pas aux critères. Le témoignage de l'appelant au cours de l'audience n'a pas convaincu la Commission qu'il ne pourrait pas travailler dans une certaine mesure. Cela étant, la Commission a confirmé la décision du directeur. L'appelant a été invité à fournir des renseignements médicaux à jour aux fins d'examen.

Exemple 2

Programme : Aide à l'emploi et au revenu

Objet de l'appel : Insuffisance de l'aide au revenu

Particularité : Besoins essentiels

Décision : Annulée

L'appelant a interjeté appel du fait qu'il ne recevait pas la totalité de sa prestation pour ses besoins essentiels lorsqu'il résidait dans un refuge pour sans-abri. Le Ministère a vérifié auprès du refuge pour confirmer qu'il y séjournait quelquefois. En fonction de ces renseignements, il a établi que l'appelant vivait en pension et qu'il n'avait pas droit à des fonds pour acheter de la nourriture. Il recevait 66,40 \$ pour ses besoins essentiels et 25 \$ au titre d'allocation pour les chercheurs d'emploi. L'appelant a expliqué qu'il ne pouvait pas toujours manger au refuge et qu'il avait demandé à recevoir la totalité de sa prestation au titre des besoins essentiels, soit un montant de 195 \$.

La *Loi sur l'aide à l'emploi et au revenu* énonce que le gouvernement du Manitoba peut prendre des mesures afin de fournir aux résidents du Manitoba les choses et les services nécessaires à leur santé et à leur bien-être, y compris une allocation pour les nécessités de la vie, l'hébergement, les services de santé essentiels et un service funéraire au décès.

«

Conformément à l'aliné a 1c) de l'annexe A du Règlement sur l'aide à l'emploi et au revenu, la personne inscrite dans la catégorie de l'aide financière générale a droit à un montant de 195 \$ pour les nécessités de la vie. L'alinéa g) de cet article prévoit que « s'il n'est pas nécessaire, en raison des conditions de logement du bénéficiaire, de pourvoir à un ou à plusieurs besoins essentiels couverts par l'allocation de base, le montant peut être distribué conformément aux conditions qu'approuve le directeur : »

Il a semblé à la Commission que le Ministère avait refusé d'accorder de l'argent à l'appelant pour qu'il achète de la nourriture, au motif que le refuge fournissait

certains repas et que, par conséquent, il n'avait pas besoin de fonds au titre des besoins essentiels pour acheter de la nourriture. Toutefois, la Commission a établi qu'un refuge pour sans-abri n'est pas une pension, car la nourriture n'est pas garantie tous les jours. Conformément à la loi susmentionnée, l'appelant avait le droit de recevoir une allocation pour se nourrir puisque c'était une chose nécessaire à sa santé et à son bien-être. Sur cette base, la Commission a annulé la décision du directeur et a ordonné au Ministère de donner de l'argent à l'appelant, au titre des besoins essentiels, et ce, de manière rétroactive, à la date de son inscription initiale.

Exemple 3

Programme : Allocations pour la garde d'enfants

Objet de l'appel : Insuffisance des allocations

Décision : Renvoyée

L'appelante interjette appel du montant d'allocation pour la garde d'enfants qu'elle reçoit.

Aux termes de la *Loi sur la garde d'enfants*, les niveaux de revenu sont établis aux fins des allocations, d'après une formule qui permet une exemption en raison du coût de la vie, en fonction de la taille de la famille et non pas des dépenses réelles. Tout revenu gagné par les membres de la cellule familiale est considéré comme étant disponible pour faire face aux frais de subsistance, y compris les frais de garderie. Pour les résidents qui vivent au nord du 53^e parallèle, une exemption supplémentaire du revenu est autorisée afin de compenser pour l'augmentation du coût de la vie.

L'appelante a expliqué que sa contribution du parent de 199,95 \$ est trop élevée. L'appelante est chef de famille monoparentale et elle a de la difficulté à payer ses factures et à faire ses remboursements de prêts étudiants. Elle a souvent emprunté de l'argent et elle a, par le passé, mis en gage des objets pour joindre les deux bouts. Elle a expliqué que, bien qu'elle reçoive des paiements de pension alimentaire, ces montants mensuels sont sporadiques. Elle a dit avoir des difficultés financières.

Le Ministère a expliqué que le revenu annuel de l'appelante, soit 23 053,80 \$, incluait le revenu qu'elle avait gagné et les paiements de pension alimentaire mensuels qu'elle déclarait. Des exemptions supplémentaires au montant de 10 429 \$, au titre de chef de ménage et de 5 164 \$ au titre du premier enfant à charge, avaient été calculées, conformément au Règlement. Il a été établi que sa contribution du parent serait de 199,95 \$. Conformément au Règlement, le Ministère ne peut pas accorder d'autres exemptions en raison du loyer élevé ou du remboursement des dettes comme les prêts étudiants. Le Ministère a signalé à l'audience qu'il ne savait pas que ses paiements de pension alimentaire étaient sporadiques et il a convenu de faire la moyenne de ses paiements de pension alimentaire effectifs et de fixer un nouveau montant pour son allocation, de manière rétroactive à la date de dépôt de la demande.

Dans ce cas, la Commission a renvoyé cette affaire au Ministère pour examen. La Commission a examiné les nouvelles données financières présentées et tenu compte de la volonté du Ministère de fixer un nouveau montant d'allocation, de manière rétroactive. La décision de renvoyer l'affaire garantirait à l'appelante de recevoir un meilleur taux d'allocation à compter de la date à laquelle de dépôt de la demande, ce qui réduirait ses difficultés financières.

Exemple 4

Programme : Aide à l'emploi et au revenu

Objet de l'appel : Insuffisance de l'aide au revenu

Particularité : Insuffisance du montant au titre du loyer

Décision : Modifiée

L'appelante a interjeté appel du montant qui lui avait été accordé pour son loyer dans son budget du Programme d'aide à l'emploi et au revenu.

L'appelante est chef de famille monoparentale avec trois enfants. Son loyer n'inclut pas le coût des services publics. Selon les directives du programme, le taux pour quatre personnes est de 351 \$ par mois. Le logement où vivent l'appelante et ses enfants coûte 675 \$.

L'appelante a signé un formulaire visant à demander au programme de faire parvenir, tous les mois, le montant réel de son loyer au propriétaire et de donner au Ministère la permission de déduire l'excédent du montant de son loyer, soit 324 \$, de ses prestations mensuelles.

L'appelante a déclaré ne pas toucher de chèque mensuel de prestation nationale pour enfants parce qu'elle n'a repris la garde de ses enfants que récemment et elle devait donc présenter une autre demande à cet égard. Elle a été informée qu'elle recevrait quelque 700 \$ par mois, mais elle ne sait pas exactement quand elle aura son premier chèque. La déduction des 324 \$ lui cause d'importantes difficultés financières.

Le Ministère a élaboré un barème pour le loyer dans le Manuel administratif d'aide à l'emploi et au revenu qui indique aux travailleurs le montant de loyer admissible en fonction de la taille de la famille et si le coût des services publics est ou non compris dans le loyer. Selon les directives du paragraphe 19.1.1, pour une famille de quatre personnes, le montant du loyer de base est de 351 \$ par mois. Les directives énoncent aussi que, dans des circonstances exceptionnelles, un montant pouvant équivaloir au montant maximal du loyer effectif peut être approuvé.

Le Ministère n'a pas augmenté les taux d'aide au revenu au titre de l'hébergement depuis longtemps. Toutefois, le Ministère a instauré un supplément de loyer appelé Programme d'allocations-logement du Manitoba pour les Manitobains à faible revenu. Cette allocation est offerte à toute personne inscrite dans la catégorie des personnes handicapées ou des adultes sans enfant à charge. La Commission présume que les personnes ayant des enfants à charge ne sont pas admissibles au Programme d'allocations-logement du Manitoba, car elles reçoivent la prestation

nationale pour enfants. Ces fonds sont exemptés par le PAER et peuvent être utilisés pour payer l'excédent de loyer.

Dans les circonstances particulières de l'appelante, la Commission a conclu qu'il y avait des circonstances exceptionnelles justifiant d'accorder à l'appelante un montant de loyer supérieur à celui prévu par les directives, jusqu'à ce qu'elle reçoive la prestation fiscale pour enfants. La Commission a estimé que, puisque tous les autres chefs de famille monoparentale pouvaient utiliser les ressources de leur prestation fiscale pour enfants pour payer l'excédent de loyer, l'appelante devrait avoir un certain pouvoir discrétionnaire, pour ce qui est du montant accordé pour les frais d'hébergement. Lorsque l'appelante aura la prestation fiscale pour enfants, elle pourra utiliser ces fonds pour payer son excédent de loyer. Par conséquent, la décision du directeur a été annulée, et il a été ordonné au Ministère de lui verser l'intégralité du montant du loyer jusqu'à ce que l'appelante commence à recevoir la prestation fiscale pour enfants.

Exemple 5 *L'exemple suivant est une demande de réexamen*

Programme : Aide à l'emploi et au revenu

Objet de l'appel : Insuffisance de l'aide au revenu

Particularité : Refus de l'admissibilité médicale

Décision : Modifiée

L'appelante a interjeté appel en disant que les prestations d'aide au revenu qu'elle recevait étaient insuffisantes et a déclaré ce qui suit dans son avis d'appel : [TRADUCTION] « Décision d'inadmissibilité aux prestations aux termes de l'alinéa 5(1)a ». La lettre de décision en date du 17 juillet 2008 était jointe à l'avis d'appel. À l'audience, le représentant de l'appelante a demandé que son admissibilité médicale soit rétroactive au 17 novembre 2007, soit à la date à laquelle elle avait présenté une demande d'aide au revenu, à l'origine.

L'appelante avait présenté des renseignements médicaux en décembre 2007 faisant état de douleurs musculaires chroniques, d'hypothyroïdie, de dyspepsie, d'une diminution de la concentration, d'asthme et de douleur chronique au cou et aux épaules. D'après ces renseignements, le directeur avait rejeté sa demande d'admissibilité médicale le 3 janvier 2008, car le comité médical avait décidé que son état de santé ne l'empêcherait pas d'occuper un certain type d'emploi sédentaire. Le 7 juillet 2008, d'autres renseignements avaient été présentés, lesquels faisaient état de douleurs myo-fasciales, d'une diminution de la concentration, de migraines et d'asthme. Le Ministère a une fois de plus rejeté sa demande, estimant que son état de santé ne l'empêcherait pas d'occuper un emploi sédentaire. Le Ministère avait constaté que, bien que sa demande ait indiqué un traumatisme crânien subi dans un accident d'automobile, aucun renseignement précis n'avait été donné sur ce point, ni sur la façon dont cela changeait sa capacité de travailler.

La représentante a fait valoir que les états pathologiques combinés de l'appelante répondaient aux critères imposés par la loi, en ce qui concerne l'inscription dans la catégorie médicale; en effet, elle est incapable de gagner un revenu suffisant pour

subvenir à ses besoins essentiels et son état de santé durera plus de 90 jours. La représentante de l'appelante a fait valoir que les états pathologiques combinés et le fait que l'appelante ait été aiguillée vers un spécialiste des douleurs musculaires suffisaient pour qu'elle réponde aux critères. De plus, le Ministère avait l'obligation de demander plus de renseignements au spécialiste des douleurs musculaires à cette époque. M^{me} Johnson a expliqué que, du fait de l'état de santé et de la situation personnelle de l'appelante, celle-ci n'avait pas interjeté appel de la décision. Le médecin a déclaré qu'elle était incapable de travailler mais sans préciser de délai. Selon une auto-évaluation en date du 16 mai 2008, elle avait eu recours à la Manitoba Brain Injury Association pour obtenir du soutien. M^{me} Johnson a fait valoir que le Ministère devrait accorder plus d'attention à ces renseignements et que M^{me} C. aurait dû être jugée admissible.

À l'audience, l'appelante a présenté de nouveaux renseignements médicaux à la Commission sur son état pathologique, lesquels montraient de façon beaucoup plus définitive que les rapports d'évaluations médicales antérieurs que, du fait du traumatisme crânien et des autres états pathologiques, l'appelante était incapable de gagner un revenu suffisant pour subvenir à ses besoins essentiels.

La Commission a examiné soigneusement tous les renseignements écrits et verbaux qui ont été présentés à l'audience et a conclu ce qui suit :

Lorsque la Commission a rendu sa décision, elle a rejeté la demande visant à antidater la décision à décembre 2007, puisque cela n'avait pas été réclamé dans l'avis d'appel.

La Commission a également confirmé la décision du directeur de refuser l'admissibilité médicale en juillet 2008, et la Commission a estimé que les renseignements médicaux présentés au Ministère à l'époque n'étaient pas suffisants.

La Commission avait été convaincue par ce qui avait été présenté à audience que l'appelante répondait aux critères d'admissibilité aux termes de l'alinéa 5(1)a) du *Règlement sur l'aide à l'emploi et au revenu*.

Par conséquent, la décision du directeur a été modifiée, et la Commission a ordonné que l'appelante soit inscrite dans la catégorie des personnes handicapées à compter du mois suivant.

L'appelante a déposé une demande de réexamen où elle disait que la Commission avait omis de tenir compte d'éléments de preuve pertinents dans sa décision de ne pas ordonner au Ministère d'inscrire l'appelante pour la période de juillet 2008 jusqu'au 1^{er} mai 2009. Lorsque le comité a examiné cette demande, ainsi que la lettre de décision, il a jugé qu'il ne pouvait pas établir s'il avait été tenu compte ou non des renseignements présentés par l'appelante à l'audience pour cette période précise. Par conséquent, le comité a admis la demande de réexamen.

Une nouvelle audience a été tenue pour revoir la période de juillet 2008 jusqu'au 1^{er} mai 2009. Le nouveau comité a confirmé la décision du comité original et a déclaré précisément dans ses motifs de décision :

[TRADUCTION]

La Commission a établi que, lorsqu'il est interjeté appel d'une décision du Ministère, seuls les renseignements dont disposait le Ministère au moment où la décision a été rendue devraient être pris en compte par la Commission. Si le président admet en preuve de nouveaux renseignements à l'audience, ceux-ci ne devraient être examinés par le comité qu'à compter de la date à laquelle ils ont été examinés. De la même manière, si la Commission est convaincue principalement par un témoignage fait à l'audience, elle rendrait alors une décision que le directeur aurait pu rendre à la date à laquelle le témoignage a été entendu.