



# Comment faire appel en assurance-emploi (division d'appel)



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Qui sommes-nous et quelle est notre raison d'être</b>	<b>1</b>
1.1. Qui peut faire appel	1
<b>2. Processus d'appel relatif à l'assurance-emploi – Division d'appel</b>	<b>2</b>
2.1. Avant de faire appel	2
2.2. Quand faire appel	3
2.3. Comment faire appel	4
Comment demander la permission d'en appeler (pour toutes les décisions de la division générale à l'exception des décisions de rejet sommaire)	4
Comment faire appel d'une décision de rejet sommaire de la division générale	4
Motifs pour faire appel	4
Appels en retard	5
Où déposer un appel	5
2.4. Étapes clés du processus d'appel	5
2.5. Audiences	6
Modes	7
Audiences par téléconférence	7
Audiences par vidéoconférence	7
Audiences en personne	8
Audiences par questions et réponses écrites	8
Comment se préparer à une audience	9
Comment demander un changement à la date d'audience	9
Déroulement d'une audience	10
2.6. Décisions	11
Après avoir reçu la décision de la division d'appel	12
<b>3. Représentants</b>	<b>13</b>
3.1. Rôle d'un représentant	13
<b>4. Coûts</b>	<b>14</b>
<b>5. Interprètes et traduction</b>	<b>15</b>
5.1. Interprètes	15
5.2. Traduction de documents	15
<b>6. Normes de service</b>	<b>16</b>
<b>7. Autres ressources disponibles</b>	<b>17</b>
<b>8. Communiquer avec nous</b>	<b>18</b>
8.1. Pour communiquer avec le Tribunal	18
8.2. Courrier de la part du Tribunal	18

# 1. Qui sommes-nous et quelle est notre raison d'être

Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada est un tribunal administratif quasi judiciaire qui est indépendant du ministère d'Emploi et Développement social Canada. Le Tribunal a le mandat d'instruire les appels de décisions de révision rendues par la Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC), et de rendre des décisions relatives à ce type d'appel.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision de révision rendue par la CAEC au sujet d'une demande de prestations d'assurance-emploi, vous pouvez faire appel de cette décision au Tribunal.

Le mandat du Tribunal est d'offrir aux Canadiens des processus d'appel justes, impartiaux et équitables.

Le Tribunal se compose d'une division générale et d'une division d'appel. Tous les appels au Tribunal doivent commencer à la division générale, premier niveau d'appel. Lorsqu'une partie croit que la décision de la division générale contient une erreur, la partie peut interjeter appel auprès du deuxième niveau d'appel, la division d'appel. Toutes les décisions sont prises par un seul membre.

Le Tribunal comprend que le processus d'appel peut sembler long et que l'attente d'une décision peut être difficile. Cependant, le Tribunal doit suivre les lois et les règlements pour rendre les décisions de qualité en temps opportun.

## 1.1. Qui peut faire appel

Pour faire appel à la division d'appel, une partie doit détenir une décision de la division générale qui selon elle comporte une erreur.

Toute décision rendue par la division générale du Tribunal liée à une demande de prestations d'assurance-emploi peut faire l'objet d'un appel devant la division d'appel.

Toute personne faisant l'objet d'une décision de la division générale peut faire appel de cette décision à la division d'appel. Cela inclut un prestataire, un employeur, une partie mise en cause et la Commission de l'assurance-emploi du Canada.

## 2. Processus d'appel relatif à l'assurance-emploi – Division d'appel

### 2.1. Avant de faire appel

La division d'appel est le deuxième niveau d'appel du Tribunal. Cela signifie que les parties peuvent seulement faire appel à la division d'appel si elles ont déjà reçu une décision de la division générale.

Une partie ne peut pas faire appel à la division d'appel simplement parce qu'elle n'est pas d'accord avec la décision de la division générale. Un appel devant la division d'appel n'est pas une deuxième chance pour les parties de présenter leurs cas et de démontrer leur droit à une prestation en vertu de la loi sur l'assurance-emploi. Un appel à la division d'appel doit rencontrer les exigences de la loi telles que décrites ci-dessous.

#### Aperçu du processus d'appel

La loi établit un processus en deux étapes pour la plupart des appels devant la division d'appel.

**Étape 1** | Permission d'en appeler; ce qui signifie qu'il faut obtenir la permission d'en appeler d'un membre du Tribunal;

**Étape 2** | Si la permission d'en appeler est accordée, le membre du Tribunal rendra une décision sur le bien-fondé de l'appel.

#### Étape 1

À l'étape de la permission d'en appeler, une partie doit démontrer que l'appel a une chance raisonnable de succès en se basant sur l'un des trois motifs décrits ci-dessous :

- 1) la division générale n'a pas observé un principe de justice naturelle ou a autrement excédé ou refusé d'exercer sa compétence;
- 2) la division générale a rendu une décision entachée d'une erreur de droit, que l'erreur ressorte ou non à la lecture du dossier;
- 3) la division générale a fondé sa décision sur une conclusion de fait erronée, tirée de façon abusive ou arbitraire ou sans tenir compte des éléments portés à sa connaissance.

Un membre de la division d'appel accordera ou refusera la permission d'en appeler.

#### Étape 2

Si la permission d'en appeler est accordée, le membre de la division d'appel décidera du bien-fondé de l'appel, ce qui signifie que le membre devra décider s'il est probable ou non que la division générale ait commis au moins une des erreurs énumérées dans la liste des motifs d'appel ci-dessus.

## Exception

Si la division générale a rejeté l'appel de façon sommaire, une partie peut faire appel à la division d'appel sans demander la permission d'en appeler. Dans ce cas, l'étape 1 n'est pas nécessaire et le membre du Tribunal décidera uniquement du bien-fondé de l'appel (étape 2).

## 2.2. Quand faire appel

En règle générale, le Tribunal doit recevoir l'appel dans les **30 jours** suivant la date où la décision de la division générale a été communiquée aux parties.

Pour s'assurer de respecter le délai, les parties devraient compter les journées à partir du jour suivant la journée où la décision de la division générale a été communiquée (les jours fériés, les samedis et les dimanches sont inclus dans les 30 jours).

**Exemple (s'applique à toutes les décisions de la division générale, à l'exception d'un rejet sommaire) :**

Si une partie reçoit la décision de la division générale le 3 septembre, le 4 septembre sera la première journée. Ceci signifie que la division d'appel du Tribunal doit recevoir l'appel au plus tard le 3 octobre.

Toutefois, si le 3 octobre est un samedi ou un dimanche, le Tribunal doit recevoir l'appel au plus tard, le lundi suivant.

Septembre							Octobre						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
					1	2	1	2	3	4	5	6	7
3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14
10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21
17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28
24	25	26	27	28	29	30	29	30	31				

Si la division générale a rejeté de façon sommaire l'appel, le délai de 30 jours ne s'applique pas. Toutefois, une partie qui désire faire appel d'un rejet sommaire de la division générale à la division d'appel doit le faire dès que possible après avoir reçu la décision de la division générale. Pour s'assurer que la division générale a bien rejeté l'appel de façon sommaire, une partie peut se référer à la lettre qui accompagne la décision de la division générale. L'objet de la lettre sera « Décision – Rejet sommaire ». Une partie peut également téléphoner au Tribunal si elle désire confirmer que la division générale a bien rejeté l'appel de façon sommaire.

## **2.3. Comment faire appel**

### **Comment demander la permission d'en appeler (pour toutes les décisions de la division générale à l'exception des décisions de rejet sommaire)**

Pour présenter une demande d'appel à la division d'appel, une partie doit remplir et envoyer le formulaire Demande à la division d'appel – Assurance-emploi au Tribunal. Elle doit inclure tous les renseignements requis et joindre la décision de la division générale du Tribunal. Si vous ne pouvez pas accéder au formulaire Demande à la division d'appel en ligne, veuillez contacter le Tribunal et celui-ci vous enverra une copie. Vous trouverez les coordonnées dans la section 8.

Selon la loi, la permission d'en appeler est une première étape obligatoire pour tous les appels présentés à la division d'appel à l'exception des appels d'une décision de rejet sommaire de la division générale.

### **Comment faire appel d'une décision de rejet sommaire de la division générale**

Pour faire appel d'une décision de rejet sommaire de la division générale, une partie doit remplir et envoyer le formulaire Demande à la division d'appel – Assurance-emploi au Tribunal. Elle doit inclure tous les renseignements requis et joindre la décision de la division générale du Tribunal. Si, pour une raison ou une autre, une partie ne peut pas obtenir le formulaire Demande de permission d'en appeler devant la division d'appel en ligne, elle peut communiquer avec le Tribunal et il lui enverra le formulaire.

### **Motifs pour faire appel**

À la division générale, il suffit à un demandeur d'expliquer pourquoi il est en désaccord avec la décision de révision de la Commission de l'assurance-emploi du Canada. Cependant, lorsqu'une partie fait appel devant la division d'appel, elle doit d'abord obtenir la permission d'en appeler à la division d'appel en prouvant que l'appel a une chance raisonnable de succès. Pour ce faire, une partie doit démontrer que la division générale a commis l'une des infractions suivantes :

- a) elle n'a pas observé un principe de justice naturelle, a outrepassé sa compétence ou refusé de l'exercer;
- b) elle a rendu une décision entachée d'une erreur de droit, que l'erreur ressorte ou non à la lecture du dossier;
- c) elle a fondé sa décision sur une conclusion de fait erronée, tirée de façon abusive ou arbitraire ou sans tenir compte des éléments portés à sa connaissance.

Ainsi, si une partie veut faire appel d'une décision de la division d'appel, elle doit expliquer clairement de quelle façon le membre de la division générale a commis une erreur dans la décision de la division générale.

## Appels en retard

Cette section ne s'applique pas aux appels d'une décision de rejet sommaire de la division générale.

Si un demandeur dépose un appel après le délai de 30 jours, l'appel pourrait ne pas être accepté. Les demandeurs qui déposent un appel en retard devront expliquer dans le formulaire Demande à la division d'appel – Assurance-emploi pourquoi l'appel est en retard. Ce formulaire se trouve à <http://www1.canada.ca/fr/tss/formulaires.html>, ou veuillez communiquer avec le Tribunal pour obtenir une copie.

Un membre de la division d'appel devra décider si l'appel peut aller de l'avant. Les demandeurs peuvent inclure des documents qui appuient leurs explications, comme une copie d'un rapport médical. Pour établir que c'est dans l'intérêt de la justice de permettre à l'appel de procéder, les demandeurs doivent expliquer :

- La raison pour laquelle l'appel est en retard;
- Les arguments qui appuient l'appel et qui démontrent qu'il a une chance raisonnable de succès;
- Les démarches entreprises qui démontrent l'intention continue de faire appel;
- Pourquoi le fait d'accueillir l'appel en retard ne serait pas injuste envers l'autre partie.

Un membre de la division d'appel ne peut permettre à l'appel d'aller de l'avant si plus de 12 mois se sont écoulés depuis que la décision de la division générale a été communiquée aux parties.

Si le membre de la division d'appel refuse d'accueillir l'appel en raison du retard, la division d'appel fermera le dossier d'appel. Si les parties ne sont pas d'accord avec cette décision, elles peuvent déposer une demande de contrôle judiciaire à la Cour fédérale.

## Où déposer un appel

Vous pouvez envoyer vos documents d'appel au Tribunal par la poste, électroniquement ou par télécopieur. Veuillez consulter la section 8 pour nos coordonnées.

## 2.4. Étapes clés du processus d'appel

**Étape 1** | Pour commencer un appel, une partie doit remplir et envoyer le formulaire Demande à la division d'appel – Assurance-emploi au Tribunal. Une partie doit inclure tous les renseignements requis et envoyer le tout au Tribunal en prenant soin de joindre la décision de la division générale.

**Étape 2** | Le Tribunal accusera réception de l'appel. S'il manque des renseignements, le Tribunal demandera à la partie qui fait appel de les fournir. Le processus d'appel ne commencera que lorsque le Tribunal recevra les renseignements manquants. Si l'appel semble avoir été déposé en retard, le Tribunal en informera la partie qui fait appel. Le processus d'appel ne commencera que lorsqu'un membre du Tribunal décidera que l'appel peut aller de l'avant.

**Étape 3** | L'appel sera assigné à un membre du Tribunal.

**Étape 4** | Le membre du Tribunal décidera, basé sur les documents au dossier, si une permission d'en appeler doit être accordée ou non et fournira les motifs pour sa décision. Si la permission n'est pas accordée, l'appel ne continuera pas et le dossier sera fermé.

Cette étape ne s'applique pas si la division générale a rejeté l'appel de façon sommaire.

**Étape 5** | Si la permission est accordée, les parties auront 45 jours pour envoyer des arguments au sujet de l'appel. Après 45 jours, que des arguments aient été envoyés ou non, le membre du Tribunal décidera :

- a) de rendre une décision en se fondant sur les documents et les arguments des parties au dossier;
- b) de tenir une audience.

**Étape 6** | Si le membre du Tribunal décide de tenir une audience, le Tribunal enverra aux parties, ainsi qu'à leurs représentants (s'il y a lieu), un avis d'audience qui indiquera le mode d'audience et d'autres détails comme l'heure, la date et le lieu de l'audience. Le membre du Tribunal pourrait tenir une audience :

- par téléconférence;
- par vidéoconférence;
- en personne;
- par questions et réponses écrites.

**Étape 7** | Après l'audience, le membre du Tribunal rendra une décision au sujet de l'appel. Le Tribunal enverra la décision écrite aux parties. Le Tribunal a mis en place des normes de service qui précisent les délais attendus pour rendre une décision (veuillez consulter la section 6 du document).

**Étape 8** | Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision de la division d'appel, vous pouvez consulter la section Après avoir reçu la décision de la division d'appel, pour obtenir des renseignements au sujet des options qui s'offrent à vous.

## 2.5. Audiences

Les membres du Tribunal décident de la plupart des demandes de permission d'en appeler en se fondant sur les renseignements au dossier d'appel. Cette décision est aussi connue sous le nom de « décision sur la foi du dossier ».

Lorsque le membre du Tribunal accorde la permission d'en appeler, il peut ensuite décider de rendre une décision sur la foi du dossier ou tenir une audience.

Les audiences sont publiques. Toutefois, toute l'audience, ou une partie de celle-ci peut être tenue à huis clos si le membre du Tribunal est d'avis que les circonstances de l'affaire l'exigent. Une partie peut demander au membre du Tribunal de tenir toute l'audience, ou une partie de celle-ci à



huis clos. Cette demande doit être présentée au début de l'audience.

## Modes

Le Tribunal peut tenir une audience :

- par téléconférence;
- par vidéoconférence;
- en personne;
- par questions et réponses écrites.

Le membre du Tribunal décidera du mode d'audience.

### **Audiences par téléconférence**

Une audience par téléconférence se déroule par téléphone.

Un avis d'audience sera envoyé aux parties ainsi qu'à leurs représentants (s'il y a lieu). L'avis d'audience avisera les parties de la date et de l'heure de l'audience par téléconférence ainsi que du numéro à composer pour se joindre à la téléconférence. Les parties doivent composer le numéro indiqué dans l'avis d'audience.

Si les parties ont un témoin, ou des témoins, elles doivent s'assurer que les témoins sont en mesure de composer le numéro de la téléconférence à la date et à l'heure prévues.

On suggère aux parties de composer le numéro de téléphone 10 minutes avant l'heure prévue de l'audience par téléconférence.

Le Tribunal enregistre un fichier audio de toutes les audiences par téléconférence. Les parties peuvent demander au Tribunal une copie de l'enregistrement audio.

### **Audiences par vidéoconférence**

Une audience par vidéoconférence se déroule à l'aide d'équipement de vidéoconférence pour que les participants puissent s'entendre et se voir de différents endroits. Par exemple, les parties pourraient être à un endroit et le membre du Tribunal à un autre.

L'avis d'audience sera envoyé aux parties et à leurs représentants (s'il y a lieu). L'avis d'audience indiquera la date, l'heure et le lieu de l'audience par vidéoconférence.

Normalement, le Tribunal organisera la vidéoconférence à un endroit près de l'adresse que le demandeur a fournie au Tribunal. Habituellement, il s'agit d'un bureau de Service Canada de sa région.

Si les parties ont un témoin, ou des témoins, elles doivent s'assurer que les témoins sont en mesure d'assister à l'audience par vidéoconférence à la date, l'heure et le lieu prévus.

On suggère aux parties d'arriver au moins 30 minutes avant l'heure prévue pour l'audience par vidéoconférence.

Le Tribunal enregistre un fichier audio de toutes les audiences par vidéoconférence. Les parties peuvent demander au Tribunal une copie de l'enregistrement audio.

## **Audiences en personne**

Pour une audience en personne, toutes les parties ainsi que le membre du Tribunal assistent à l'audience au même endroit.

Un avis d'audience sera envoyé aux parties ainsi qu'à leurs représentants (s'il y a lieu). L'avis d'audience avisera les parties de la date, de l'heure et du lieu de l'audience en personne.

Normalement, le Tribunal organisera l'audience en personne à un endroit près de l'adresse que le demandeur a fournie au Tribunal. Habituellement, il s'agit d'un bureau de Service Canada de sa région.

Si les parties ont un témoin, ou des témoins, elles doivent s'assurer que leurs témoins sont en mesure d'assister à l'audience à la date, l'heure et le lieu prévus.

On suggère aux parties d'arriver 30 minutes avant l'heure prévue de l'audience en personne.

Le Tribunal enregistre un fichier audio de toutes les audiences en personne. Les parties peuvent demander au Tribunal une copie de l'enregistrement audio.

## **Audiences par questions et réponses écrites**

Les audiences par questions et réponses écrites se déroulent sans la présence des parties. Le membre du Tribunal posera des questions, par écrit, à l'une ou plusieurs des parties et celles-ci devront envoyer leur réponse par écrit.

L'avis d'audience indiquera les questions, la partie qui doit y répondre et la date à laquelle le Tribunal doit recevoir les réponses. Le Tribunal doit recevoir les réponses aux questions avant l'échéance indiquée dans l'avis d'audience.

Le Tribunal enverra à toutes les parties les réponses des autres parties, en précisant l'échéance pour fournir des commentaires supplémentaires. Le membre pourrait également poser des questions additionnelles.

Une fois les échéances passées, le membre du Tribunal rendra une décision au sujet de l'appel en se fondant sur les renseignements au dossier.

## Comment se préparer à une audience

- 1) Lorsqu'elle se prépare pour une audience, une partie devrait prendre en compte ce qui aidera le membre du Tribunal à comprendre les raisons de l'appel.
- 2) Une partie pourrait lire à nouveau la décision de la division générale et examiner tous les documents que le Tribunal lui a envoyés. De plus, une partie pourrait écouter l'enregistrement audio de l'audience de la division générale. Les parties peuvent demander au Tribunal une copie de l'enregistrement audio par courriel, par lettre, ou elles peuvent envoyer un formulaire Demande d'enregistrement audio d'une audience au Tribunal.
- 3) Les parties peuvent consulter les différentes ressources juridiques suivantes : la *Loi sur l'assurance-emploi*, le *Règlement sur l'assurance-emploi*, ainsi que les décisions de la Cour suprême du Canada, la Cour d'appel fédérale et la Cour fédérale.
- 4) Les parties peuvent également tenir compte des décisions précédentes du Tribunal.
- 5) On suggère aux parties de se préparer à répondre à certaines questions comme :
  - Pourquoi l'erreur est-elle une erreur de droit? Est-ce qu'une partie précise de la décision de la division générale va à l'encontre d'une disposition de la Loi sur l'assurance-emploi, du Règlement sur l'assurance-emploi, ou d'une décision de la Cour suprême du Canada, de la Cour d'appel fédérale ou de la Cour fédérale?
  - Pourquoi l'erreur de fait a-t-elle été commise de façon abusive ou arbitraire ou sans tenir compte des éléments portés à sa connaissance? Quels sont les numéros de page des documents qui furent présentés devant la division générale qui établissent le type d'erreur? À quel moment (par exemple : à 30 minutes et 40 secondes du début de l'audience devant la division générale) un témoin a-t-il expliqué un fait qui établit qu'il s'agit de ce type d'erreur?
  - Pourquoi la division générale n'avait-elle pas compétence au sujet d'une question précise? Est-ce que c'est une disposition de la loi qui établit une telle compétence? Si la division générale n'avait pas compétence, quel tribunal ou quelle cour avait la compétence?
- 6) Toutes les audiences du Tribunal se déroulent en français ou en anglais. Si les habiletés des parties dans ces langues sont limitées, elles doivent communiquer avec le Tribunal dès la réception de l'avis d'audience et le Tribunal fournira un interprète, et ce, sans frais.
- 7) On suggère aux parties d'organiser et d'apporter tous les documents à l'audience. Elles doivent s'assurer d'apporter le dossier complet paginé qui lui a été fourni par le Tribunal.
- 8) On suggère aux parties d'arriver suffisamment de temps avant l'heure prévue pour l'audience.

## Comment demander un changement à la date d'audience

### Dans les deux jours suivant la réception de l'avis d'audience

Une partie peut demander que la date de l'audience soit changée en téléphonant au Tribunal dans les deux jours ouvrables suivant la réception de l'avis d'audience. Les employés du Tribunal fixeront une nouvelle date. Chacune des parties ne peut se prévaloir de ce changement administratif qu'une seule fois.

## **Plus de deux jours suivant la réception de l'avis d'audience**

Si plus de deux jours ouvrables se sont écoulés depuis qu'une des parties a reçu l'avis d'audience, ou si un changement administratif a déjà été accordé, une partie qui désire changer la date d'audience devra présenter une demande d'**ajournement**.

### **Demande d'ajournement**

Une demande d'ajournement doit être présentée au Tribunal par écrit (lettre, courriel ou télécopieur) et la partie qui la demande doit expliquer pourquoi elle ne peut pas assister à l'audience à la date et à l'heure prévues dans l'avis d'audience. Le membre du Tribunal décidera s'il accorde ou non l'ajournement.

Si le membre du Tribunal accorde l'ajournement, le Tribunal fixera une nouvelle date. Si l'ajournement est refusé, l'audience se déroulera à la date prévue.

Si le membre du Tribunal accorde l'ajournement demandé par une partie, le membre du Tribunal ne lui accordera pas un deuxième ajournement à moins de circonstances exceptionnelles.

L'audience se déroulera à la date et à l'heure prévues dans l'avis d'audience, à moins que les parties reçoivent un avis contraire du Tribunal selon lequel la date d'audience a été changée.

### **Déroulement d'une audience**

C'est le membre du Tribunal qui préside l'audience.

La durée de l'audience dépend de la complexité et du nombre de questions en appel.

Une audience du Tribunal (autre qu'une audience par questions et réponses écrites) suit une structure prédéterminée :

#### **Début de l'audience**

Au début de l'audience, le membre du Tribunal présentera des mots d'introduction et expliquera comment se déroulera l'audience.

#### **Argumentation**

Chacune des parties aura la chance de présenter sa cause.

La partie ayant fait appel à la division d'appel devra expliquer pourquoi elle croit que la division générale :

- a) n'a pas observé un principe de justice naturelle ou a autrement excédé ou refusé d'exercer sa compétence;
- b) a rendu une décision entachée d'une erreur de droit, que l'erreur ressorte ou non à la lecture du dossier;
- c) a fondé sa décision sur une conclusion de fait erronée, tirée de façon abusive ou arbitraire ou sans tenir compte des éléments portés à sa connaissance.

Les autres parties auront aussi la chance de présenter leurs arguments.

Avant la fin de l'audience, chacune des parties aura une dernière chance de déclarer pourquoi elle croit que le membre du Tribunal devrait décider en sa faveur et de présenter des arguments factuels ou juridiques si elle le désire.

## **Conclusion et décision**

Généralement, le membre du Tribunal mettra un terme à l'audience en présentant un mot de clôture. Par la suite, il prendra et rédigera sa décision.

Le Tribunal enverra la décision par la poste à toutes les parties, ainsi qu'aux représentants, si les parties sont représentées.

## **2.6. Décisions**

Le Tribunal enverra la décision par la poste à toutes les parties, ainsi qu'aux représentants, si les parties sont représentées.

Les membres s'efforcent d'atteindre les normes de service du Tribunal et de rendre des décisions en temps opportun. Il faudra généralement plus de temps pour traiter les cas exceptionnels comme les dossiers reliés à la Charte, les appels de groupe, les appels tardifs, les dossiers en attente et ceux pour lesquels une partie a été ajoutée. Une bonne raison pour laquelle le Tribunal pourrait ne pas atteindre les normes de service proposées serait dans les cas où une prorogation du délai a été accordée pour respecter les règles de la justice naturelle. De plus, il y a plusieurs facteurs sur lesquels le Tribunal n'a aucun contrôle et qui pourraient l'empêcher d'atteindre les normes de service comme une augmentation du volume de dossiers, la complexité des cas et la disponibilité des membres.

Le Tribunal publie sur son site Web toutes les décisions de la division d'appel. Toutefois, les noms du prestataire et des personnes de son entourage (s'il y a lieu) sont remplacés par leurs initiales et les renseignements personnels comme la date de naissance, l'adresse et le numéro d'assurance sociale sont remplacés par un X.

## **Après avoir reçu la décision de la division d'appel**

Si une partie n'est pas d'accord avec la décision de la division d'appel, une demande de contrôle judiciaire peut être déposée devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour fédérale, selon la décision faisant l'objet du contrôle judiciaire. La lettre qui accompagne la décision de la division d'appel indiquera si la demande de contrôle judiciaire devrait être présentée à la Cour d'appel fédérale ou à la Cour fédérale.

Dans de rares circonstances, les parties peuvent également demander à la division d'appel d'annuler ou de modifier sa décision s'il existe des faits nouveaux. Pour se faire, une partie doit soumettre une demande d'annulation ou de modification de la décision de la division d'appel.

## 3. Représentants

Les parties à un appel peuvent se représenter elles-mêmes devant le Tribunal.

Les parties ont également le droit de nommer un représentant (comme un ami, un membre de la famille, un avocat ou un autre professionnel) à tout moment pendant l'appel. Pour ce faire, il y a lieu de remplir et signer le formulaire Désignation d'un représentant et autorisation de divulguer des renseignements. Ce formulaire donne l'autorisation au représentant d'agir au nom de la partie. À partir du moment où un représentant est désigné, le Tribunal communiquera avec lui et lui fournira l'information reliée à l'appel. Le représentant aura donc la responsabilité de fournir toute l'information reliée à l'appel avec la partie qui l'a désigné. Qu'elles soient représentées ou non, le Tribunal enverra à toutes les parties l'avis d'audience ainsi que la décision du Tribunal.

Si une partie décide de changer de représentant ou de ne plus être représentée, elle doit remplir et envoyer le formulaire Désignation d'un représentant et autorisation de divulguer des renseignements révisé au Tribunal dès que possible.

Les parties doivent déboursier les coûts reliés à la représentation.

Certaines parties pourraient se qualifier à des services d'aide juridique ou à une consultation gratuite avec un avocat. Des organismes locaux ou nationaux peuvent également conseiller les parties. Le Tribunal ne peut fournir d'avis juridique ou recommander un représentant.

### 3.1. Rôle d'un représentant

Un représentant peut aider tout au long du processus d'appel en préparant ou en obtenant des documents en appui à l'appel, en préparant l'avis d'appel, en questionnant des témoins à l'audience et en présentant des observations. Un représentant peut :

- représenter une partie pour toute la durée de l'appel, incluant l'audience;
- aider une partie jusqu'à l'audience et par la suite, la partie assiste seule à l'audience;
- représenter une partie à l'audience alors que c'est la partie qui a géré l'appel jusque-là.

Un témoin est une personne qui fournit des éléments de preuve au Tribunal. Habituellement, un représentant n'est pas un témoin.

## 4. Coûts

Il n'y a aucun frais pour déposer un appel au Tribunal. Toutefois, les parties pourraient devoir défrayer une partie ou la totalité des frais suivants :

- Photocopies
- Envoyer des documents au Tribunal par Postes Canada ou par un service de messagerie
- Payer un professionnel de la santé pour qu'il vous écrive un rapport (si vous le désirez)
- Embaucher un représentant pour comparaître en votre nom
- Traduction de documents rédigés dans une autre langue vers le français ou l'anglais
- Prendre congé au travail pour participer à votre audience
- Payer les dépenses de vos témoins pour leur permettre de participer à votre audience (au besoin)
- Frais de déplacement au lieu d'audience (s'il s'agit d'une audience en personne ou par vidéoconférence)

Veillez noter que le paragraphe 63(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* énonce ce qui suit :

« Si le président du Tribunal estime que des raisons spéciales le justifient dans un cas particulier, la partie tenue de se présenter à une audience peut se faire rembourser ses frais de déplacement et de séjour, jusqu'à concurrence des montants fixés par l'administrateur en chef du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, ou recevoir toute indemnité, y compris une indemnité pour perte de rémunération, selon les taux fixés par ce dernier. »



## 5. Interprètes et traduction

Les parties ont le droit de communiquer avec le Tribunal dans l'une ou l'autre des langues officielles : le français ou l'anglais.

### 5.1. Interprètes

Pour les audiences en personne, par vidéoconférence ou par téléconférence, le Tribunal fournira des services d'interprétation aux personnes qui ne peuvent communiquer efficacement en français ou en anglais. Dans de tels cas, le Tribunal en assumera le coût. Un interprète traduira les questions, les réponses et tout ce qui est dit à l'audience. Veuillez noter qu'un interprète ne peut pas représenter une partie.

Si une partie désire un interprète à l'audience, veuillez communiquer avec le Tribunal dès que possible.

### 5.2. Traduction de documents

Tous les documents soumis au Tribunal doivent être en français ou en anglais. Tout document envoyé au Tribunal dans une langue autre que le français ou l'anglais ne sera pas accepté. Il sera renvoyé à la partie qu'il l'a soumis.

Les documents rédigés dans une autre langue que le français ou l'anglais doivent être traduits en français ou en anglais. La partie qui désire déposer les documents est responsable de la traduction.

Toutes les traductions doivent inclure les coordonnées du traducteur (adresse, numéro de téléphone et adresse électronique) et une déclaration signée et datée du traducteur attestant que la traduction est complète et exacte. Il faut fournir au Tribunal les documents dans leur langue originale ainsi que la version traduite.

Il est de la responsabilité des parties de payer les frais pour ces traductions vers le français ou l'anglais. Le Tribunal pourrait vérifier la traduction pour s'assurer de son exactitude.

## 6. Normes de service

Le Tribunal fait des efforts constants pour fournir aux Canadiens des services efficaces, de qualité supérieure. À cette fin, le Tribunal a défini des normes de service pour chacune des sections et divisions et fait tout en son pouvoir pour les atteindre.

Ces normes de service ont été élaborées en 2015, en se basant sur une série d'hypothèses, une analyse de la capacité du Tribunal en matière de membres et de personnel, le volume de dossiers pour chaque section et division, l'évolution de ses systèmes opérationnels, la législation et les règlements actuels, les attentes raisonnables des parties ainsi que l'expérience acquise à ce jour. Ces normes de service pourraient être réexaminées de temps à autre en raison des circonstances changeantes.

Les normes de service du Tribunal s'appliquent aux dossiers ordinaires. Il faudra généralement plus de temps pour traiter les cas exceptionnels, comme les appels de groupe, les dossiers constitutionnels, les appels tardifs, les dossiers en suspens, ou les cas où des parties additionnelles sont mises en cause.

Plusieurs facteurs qui échappent au contrôle du Tribunal pourraient l'empêcher d'atteindre ses normes de service comme une augmentation du volume de dossiers, la complexité des dossiers, la disponibilité des membres et leur capacité à rencontrer les normes de rendement. De plus, il se peut que le Tribunal ne puisse pas atteindre les normes proposées pour les dossiers où fut accordé une demande de prorogation du délai d'appel ou un ajournement.

Pour la division d'appel – section de l'assurance-emploi, les normes de service suivantes s'appliquent :

Décisions relatives à la permission d'en appeler :

---

**85 %** des décisions relatives à la permission d'en appeler seront rendues dans les 60 jours du dépôt de la demande de permission d'en appeler.

Décisions finales – la permission d'en appeler a été accordée :

**85 %** des décisions finales seront rendues dans les 7 mois suivant la date à laquelle la permission d'en appeler a été accordée.

## 7. Autres ressources disponibles

Lors de la préparation de votre audience, nous vous invitons à consulter les outils suivants également disponibles sur notre site Web :

- **Outil de référence: assurance-emploi** - <https://www1.canada.ca/fr/tss/drl/refae.html>
- **Organismes qui peuvent vous aider** - <https://www1.canada.ca/fr/tss/organismes.html>
- **Lois, règlements et directives de pratique** - <https://www1.canada.ca/fr/tss/legislation.html>
- **Code de conduite des membres** - <https://www1.canada.ca/fr/tss/drl/codconmem.html>

## 8. Communiquer avec nous

Le Tribunal fournit des services en français et en anglais. Le courriel est le moyen le plus rapide de nous transmettre des renseignements.

### 8.1. Pour communiquer avec le Tribunal



#### Adresse postale

Tribunal de la sécurité sociale du Canada  
C.P. 9812  
Succursale T,  
Ottawa, ON K1G 6S3



#### Adresse électronique

info.sst-tss@canada.gc.ca



#### Téléphone

De 7 h à 19 h (heure normale de l'Est), du lundi au vendredi :  
1-877-227-8577 (sans frais au Canada et aux États-Unis)  
613-437-1640 (à l'extérieur du Canada et des États-Unis, appels à frais virés)



#### Télécopieur

1-855-814-4117 (sans frais au Canada)  
613-941-5121 (des frais d'interurbain peuvent s'appliquer)



#### ATS

Pour les personnes sourdes et malentendantes  
1-866-873-8381 (sans frais au Canada et aux États-Unis)  
1-613-948-8181 (à l'extérieur du Canada et des États-Unis, appels à frais virés)

### 8.2. Courrier de la part du Tribunal

Le Tribunal vous enverra par la poste des renseignements au sujet de votre appel, comme la date d'audience, les échéances et les décisions. Il est dans votre meilleur intérêt d'ouvrir et de répondre à toute lettre du Tribunal aussitôt que possible.

Il est important d'informer le Tribunal de tout changement de vos coordonnées le plus tôt possible. Vous pouvez facilement et rapidement mettre à jour votre adresse postale et votre numéro de téléphone en communiquant avec le Tribunal par le biais d'un des moyens de communication décrits ci-dessus.