

Le processus d'appel



Service Canada

Le programme d'assurance-emploi est maintenant sous la responsabilité de Service Canada.

Service Canada fait toujours tout en son pouvoir pour rendre des décisions justes concernant les prestations d'assurance-emploi. Si nous refusons votre demande et décidons de **ne pas** vous verser de prestations, ou si nous vous demandons de rembourser certaines sommes payées en trop ou de payer une pénalité, vous en serez informé par écrit. Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous devriez communiquer sur-le-champ avec un agent de l'assurance-emploi pour vous expliquer. N'oubliez pas de fournir tous les détails pertinents à l'agent à qui vous parlerez, y compris tous les nouveaux renseignements que vous ne nous avez pas encore soumis.

Comment faire appel d'une décision

Si vous décidez de faire appel, vous devez envoyer le formulaire INS5210 (*Avis d'appel devant le conseil arbitral*) dûment rempli ou une lettre au Centre Service Canada de votre localité dans **les 30 jours** suivant la date où vous avez été informé de notre décision. Vous pouvez télécharger le formulaire sur notre site Web, à l'adresse www.ei-ae.gc.ca. Vous pouvez également vous rendre dans l'un des Centres Service Canada ou composer le 1-800-808-6352 pour en obtenir un exemplaire.

Voici les éléments qui doivent figurer dans votre lettre d'appel :

- Votre nom;
- Votre numéro d'assurance sociale;
- Les raisons pour lesquelles vous faites appel;
- Votre intention (ou non) d'assister à l'audience de votre appel;
- La langue (français ou anglais) dans laquelle vous voulez que votre appel soit entendu;
- Le nom et les coordonnées de la personne qui vous représentera à l'audience, le cas échéant;
- La date et votre signature.

Même si vous faites appel, nous vous recommandons de continuer à remplir vos déclarations toutes les deux semaines, comme d'habitude, que ce soit par Internet, par téléphone ou par la poste.

Remarque

Avant que votre appel soit entendu en première instance, le personnel du Centre Service Canada responsable de votre dossier le reverra et déterminera s'il peut résoudre la situation. Si la décision initiale de Service Canada demeure la même après ce premier examen, votre appel sera acheminé au conseil arbitral.

Le conseil arbitral, première instance d'appel

- Un agent de l'assurance-emploi préparera un dossier d'appel à l'intention du conseil arbitral de l'assurance-emploi. Vous et les parties intéressées recevrez une copie du dossier d'appel et pourrez ainsi vérifier que tous les faits sont exacts. Le conseil qui entendra votre appel est composé de personnes qui ne travaillent pas à Service Canada et qui examinent les faits de façon impartiale.
- Nous vous indiquerons, à vous ainsi qu'à votre représentant si jamais vous décidez de vous faire représenter, le moment et le lieu où le conseil entendra votre appel. En règle générale, les audiences ont lieu dans les 30 jours qui suivent la réception de la demande d'appel.

- Vous n'êtes pas tenu d'assister à l'audience, mais vous avez tout avantage à le faire, parce que vous pourriez alors y présenter des faits nouveaux ou fournir des explications qui pourraient aider le conseil à rendre sa décision.
- L'audience de votre appel peut se dérouler en français ou en anglais, à votre choix. Si vous avez de la difficulté à parler l'une de ces langues, vous pouvez vous faire accompagner d'un interprète.
- L'audience peut également se faire par téléphone ou téléconférence si les appelants ou les parties intéressées demeurent en région éloignée. Veuillez communiquer avec votre Centre Service Canada pour en savoir davantage.
- Pour obtenir plus de renseignements sur le processus d'appel, pour télécharger le formulaire INS5210 (*Avis d'appel devant le conseil arbitral*) ou pour consulter la *Loi sur l'assurance-emploi* et son règlement d'application ainsi que les décisions antérieures des tribunaux (jurisprudence), veuillez visiter le site Web « Au service des appelants de l'assurance-emploi », à l'adresse www.ei-ae.gc.ca. Les renseignements qui s'y trouvent pourront vous aider à vous préparer en vue de l'audience.
- Si vous jugez avoir subi du harcèlement dans le cadre de votre emploi antérieur et que vous craignez d'en parler ouvertement pendant l'audience, le président du conseil arbitral peut demander à certaines personnes de quitter la salle pendant votre témoignage.
- La décision du conseil arbitral n'est pas rendue sur-le-champ; elle vous sera postée.

Remarque

Votre ancien employeur recevra une copie de votre demande d'appel, et il se peut qu'il décide d'assister à l'audience.

Le juge-arbitre, appel de deuxième instance

- Dans certaines circonstances, vous pouvez également faire appel de la décision rendue par le conseil arbitral. Les appels devant le juge-arbitre ne sont possibles que si l'une **ou** plusieurs des conditions suivantes s'appliquent à votre situation :
 - le conseil ne vous a pas entendu de façon impartiale, ne vous a pas donné une chance raisonnable de vous faire entendre ou a outrepassé sa compétence;
 - le conseil a commis une erreur de droit en rendant sa décision;
 - le conseil a fondé sa décision sur une mauvaise interprétation des faits.
- Le simple fait d'être en désaccord avec la décision du conseil **ne** constitue **pas** un motif suffisant pour faire appel.
- Si vous décidez de porter la décision en appel, vous devez le faire par écrit **dans les 60 jours** suivant la réception de la décision du conseil arbitral. Pour ce faire, vous devez envoyer le formulaire INS3042 (*Avis d'appel devant le juge-arbitre*) ou une lettre d'appel à votre Centre Service Canada.

Les audiences des juges-arbitres sont ouvertes au public, car les décisions qui y sont rendues font jurisprudence et sont de caractère public. Toutes ces décisions sont affichées sur Internet; vous pouvez donc vous en servir pour préparer votre dossier d'appel.



Pour plus de renseignements sur le processus d'appel, pour télécharger le formulaire INS3042 (*Avis d'appel devant le juge-arbitre*) ou pour consulter la jurisprudence, veuillez visiter le site Web « Au service des appelants » de l'assurance-emploi, à l'adresse www.ei-ae.gc.ca. Sur la page d'accueil, vous trouverez un lien vers la « Bibliothèque de jurisprudence » dans le menu de droite, ainsi que des liens vers les sections « Appels devant le juge-arbitre », « Formulaires d'avis d'appel » et « Recherche de décisions rendues dans des cas similaires » dans le menu de gauche. Pour obtenir une copie papier du formulaire *Avis d'appel devant le juge-arbitre*, vous pouvez vous rendre dans un Centre Service Canada ou composer le 1-800-808-6352 pour que l'on vous en poste un exemplaire.

Appels de troisième et quatrième instances

La plupart du temps, les décisions du juge-arbitre sont finales, mais il existe des cas où il est possible de faire appel devant la Cour d'appel fédérale du Canada et enfin, devant la Cour suprême du Canada.

Pour en savoir davantage ou pour connaître la marche à suivre pour faire appel devant ces deux instances, veuillez communiquer avec votre Centre Service Canada.

Pour de plus amples renseignements sur le processus d'appel, visitez notre site Web, à l'adresse www.ei-ae.gc.ca.

Pour plus de renseignements sur les prestations d'assurance-emploi :

CLIQUEZ servicecanada.gc.ca
COMPOSEZ le 1-800-808-6352
VISITEZ un Centre Service Canada