



[TRADUCTION]

Citation : *IF c Ministre de l'Emploi et du Développement social*, 2022 TSS 1365

## Tribunal de la sécurité sociale du Canada Division d'appel

# Décision

**Partie appelante :** I. F.

**Partie intimée :** Ministre de l'Emploi et du Développement social  
**Représentantes :** Emilee Fisher et Suzette Bernard

---

**Décision portée en appel :** Décision de la division générale datée du  
12 mai 2022  
(GP-22-55)

---

**Membre du Tribunal :** Neil Nawaz

**Mode d'audience :** Téléconférence

**Date de l'audience :** Le 16 novembre 2022

**Personnes présentes à l'audience :** Partie appelante  
Représentantes de la partie intimée

**Date de la décision :** Le 29 novembre 2022

**Numéro de dossier :** AD-22-484

## Décision

[1] L'appel est rejeté. La division générale n'a pas commis d'erreur.

## Aperçu

[2] La requérante, I. F., cherche à obtenir des paiements rétroactifs supplémentaires de pension de la Sécurité de la vieillesse.

[3] La requérante est née en août 1944. Elle a présenté une demande de pension de la Sécurité de la vieillesse pour la première fois en décembre 2011<sup>1</sup>. Service Canada a refusé sa demande, car elle n'avait pas fourni une preuve de sa résidence au Canada.

[4] En mai 2019, la requérante a de nouveau présenté une demande de pension de la Sécurité de la vieillesse<sup>2</sup>. Cette fois, Service Canada a approuvé la demande de la requérante et lui a accordé une pleine pension qui commence en juin 2018. Service Canada a expliqué que, selon la loi, les paiements peuvent être rétroactifs à 11 mois au maximum.

[5] La requérante pensait avoir droit à plus de paiements rétroactifs. Toutefois, elle n'a pas présenté une demande de révision à Service Canada avant le 12 mai 2021, soit près de trois ans après le délai prévu de 90 jours. Service Canada a refusé d'accorder à la requérante une prolongation du délai pour demander une révision.

[6] La requérante a porté la décision de Service Canada en appel devant la division générale du Tribunal de la sécurité sociale. La division générale a jugé qu'il n'était pas nécessaire de tenir une audience orale et, après avoir examiné le dossier écrit, elle a rejeté l'appel. La division générale a conclu que Service Canada, qui agissait au nom du ministre, a agi de façon judiciaire lorsqu'il a rejeté la demande de révision de la requérante parce qu'elle a été présentée en retard.

---

<sup>1</sup> Voir la première demande de pension de la Sécurité de la vieillesse de la requérante, estampillée le 20 décembre 2011, à la page GD2-8.

<sup>2</sup> Voir la deuxième demande de pension de la Sécurité de la vieillesse de la requérante, estampillée le 7 mai 2019, à la page GD2-3.

[7] La requérante demande maintenant à la division d'appel la permission de faire appel de la décision de la division générale. Elle avance que la division générale a commis les erreurs suivantes :

- Elle a ignoré sa demande d'audience en personne et elle a tranché l'appel en se fondant uniquement sur les documents dont elle disposait.
- Elle a tenté de communiquer avec la requérante par téléphone, alors qu'elle avait explicitement informé le personnel du Tribunal qu'elle devait être contactée par courriel seulement.
- Elle a rendu sa décision sans lui donner l'occasion raisonnable d'embaucher une avocate ou un avocat.

[8] J'ai accordé à la requérante la permission de faire appel parce que j'estimais qu'elle avait des causes défendables. Plus précisément, il était possible de soutenir que la division générale lui avait refusé le droit d'être entendue et qu'elle n'avait pas examiné adéquatement sa demande de révision tardive. Au début du mois, j'ai tenu une audience par téléconférence pour discuter en détail de ces deux points.

## **Question en litige**

[9] Il existe quatre moyens d'appel à la division d'appel. La partie requérante doit démontrer que la division générale a :

- agi de façon injuste;
- outrepassé ses pouvoirs ou refusé de les exercer;
- mal interprété la loi;
- fondé sa décision sur une erreur de fait importante<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Voir l'article 58(1) de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*.

[10] Pour avoir gain de cause, la requérante doit démontrer que la division générale a commis une erreur qui correspond à l'un ou l'autre des moyens d'appel ci-dessus. Plus précisément, je dois répondre aux questions suivantes :

- La division générale a-t-elle omis de vérifier que le ministre avait bien tenu compte de tous les critères appropriés lorsqu'il a rejeté la demande de révision tardive de la requérante?
- La division générale a-t-elle refusé à la requérante le droit d'être entendue lorsqu'elle a :
  - refusé la demande d'audience en personne de la requérante;
  - ignoré le fait que la requérante ait demandé à ce qu'on communique avec elle par courriel seulement;
  - rendu sa décision avant que la requérante ait l'occasion d'embaucher une avocate ou un avocat?

## Analyse

[11] J'ai examiné la décision de la division générale ainsi que le droit applicable et les éléments de preuve qu'elle a utilisés pour rendre sa décision. Je conclus que la division générale n'a pas commis d'erreur.

### **La division générale n'a pas omis de vérifier que le ministre a bien tenu compte de tous les critères juridiques appropriés**

[12] Cette question ne figure pas explicitement parmi les motifs d'appel soulevés par la requérante. Elle concorde toutefois avec son argument plus général, selon lequel le ministre n'a pas tenu compte des circonstances qui ont mené au retard de sa demande de pension de la Sécurité de la vieillesse et de sa demande de révision.

[13] Comme l'a noté à juste titre la division générale, une personne qui n'est pas satisfaite d'une décision quant à sa pension de la Sécurité de la vieillesse a 90 jours pour demander une révision au ministre<sup>4</sup>.

[14] Le ministre peut accorder un délai plus long pour demander une révision s'il est convaincu des éléments suivants : (i) il existe une explication raisonnable pour demander un délai plus long; (ii) la personne a démontré l'intention constante de demander une révision<sup>5</sup>.

[15] Si la demande de révision est présentée plus de 365 jours après que la personne a été informée de la décision, le ministre doit aussi être convaincu que : (iii) la demande de révision a une chance raisonnable de succès; (iv) l'autorisation du délai supplémentaire ne porte préjudice à aucune partie<sup>6</sup>. Le ministre doit tenir compte des quatre critères et être convaincu qu'ils sont tous remplis<sup>7</sup>.

[16] Dans cette affaire, personne ne conteste que la requérante a présenté sa demande de révision plus de 365 jours en retard. La question que la division générale devait trancher était la question de savoir si le ministre a examiné la demande tardive de la requérante conformément à la loi.

[17] J'ai accordé à la requérante la permission de faire appel en partie parce que j'estimais qu'elle avait une cause défendable selon laquelle la division générale n'a pas noté que le ministre a tenu compte de trois critères seulement. Cependant, les quatre critères doivent être pris en considération au moment de décider s'il accorde ou non une prolongation du délai.

---

<sup>4</sup> Voir l'article 27.1(1) de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*.

<sup>5</sup> Voir l'article 29.1(1) du *Règlement sur la sécurité de la vieillesse*.

<sup>6</sup> Voir l'article 29.1(3) du *Règlement sur la sécurité de la vieillesse*.

<sup>7</sup> Voir la décision *Lazure c Canada (Procureur général)*, 2018 CF 467. Cette affaire porte sur quatre critères semblables figurant dans le *Régime de pensions du Canada* ainsi que dans ses règlements connexes, mais le même principe s'applique à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et au *Règlement sur la sécurité de la vieillesse*.

[18] Toutefois, après avoir pris connaissance des arguments des deux parties, je suis convaincu que la division générale a examiné la décision du ministre selon les normes appropriées.

[19] Pour rendre sa décision, la division générale a vérifié si le ministre avait tenu compte des quatre critères. Elle a conclu que le ministre a accepté l'explication de la requérante pour justifier son retard et qu'il a reconnu son intention constante de demander une révision. Toutefois, comme l'a noté la division générale, le ministre a conclu que la cause de la requérante n'avait aucune chance raisonnable de succès, car la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* prévoit que les paiements de pension peuvent être rétroactifs à 11 mois au maximum.

[20] La division générale devait seulement décider si le ministre a tenu compte des quatre critères et s'il a exercé son pouvoir discrétionnaire de façon judiciaire pour accorder ou non la demande de révision tardive de la requérante<sup>8</sup>. Il ne relevait pas de la compétence de la division générale d'examiner le fond des délibérations du ministre ni de décider si ces délibérations ont mené à une conclusion appropriée ou raisonnable.

[21] En ce qui concerne le quatrième critère, la division générale a écrit :

Finally, the minister evaluated whether it was unjust for one or the other of the parties to grant a prolongation. The minister concluded that there would be no injustice, as all the documents necessary to proceed to the examination of the request were still accessible<sup>9</sup>.

Cependant, lorsque j'ai examiné la feuille de travail que le ministre a utilisée pour évaluer la demande de révision de la requérante, j'ai remarqué qu'il n'a pas répondu à

---

<sup>8</sup> Comme la division générale l'a noté à juste titre, un pouvoir discrétionnaire n'est pas exercé de manière judiciaire s'il est possible d'établir que la personne qui rend la décision a : (i) agi de mauvaise foi; (ii) agi dans un but ou pour un motif irrégulier; (iii) pris en compte un facteur non pertinent; (iv) ignoré un facteur pertinent; (v) agi de manière discriminatoire. Voir la décision *Canada (Procureur général) c Purcell*, [1996] 1 CF 644 et la décision *Canada (Procureur général) c Uppal*, 2008 CAF 388.

<sup>9</sup> Voir la décision de la division générale au paragraphe 17.

la dernière question : [traduction] « Est-ce que l'autorisation du délai supplémentaire porte préjudice au ministre ou à une autre partie? »<sup>10</sup>.

[22] À la lumière de cette omission, j'ai supposé que le ministre et son personnel n'avaient peut-être pas tenu compte du quatrième critère, même s'ils sont tenus de le faire selon la loi. Toutefois, après avoir réfléchi davantage à la question, je ne suis pas convaincu que le ministre a failli à la tâche dans ce cas-ci. Même si c'était le cas, je ne pense pas que cela aurait fait une différence.

[23] D'abord, le fait que le personnel ait omis de répondre à la dernière question de la feuille de travail ne veut pas nécessairement dire que la question a été ignorée; elle a peut-être été prise en considération sans que la réponse soit consignée. De plus, même si le personnel a oublié de répondre à une question ou a jugé qu'il n'était pas nécessaire de le faire, cela n'aurait fait aucune différence. Le ministre peut prolonger le délai pour demander une révision si la demande a été reçue après un an, mais seulement si elle répond à **chacun des quatre** critères. Dans ce cas-ci, le ministre avait déjà conclu que la demande de la requérante n'avait aucune chance raisonnable de succès. Même si le ministre avait explicitement conclu que l'autorisation du délai supplémentaire ne lui porterait pas préjudice, il aurait dû tout de même rejeter la demande de révision parce que l'un des quatre critères n'appuyait pas la cause de la requérante.

[24] Il est probable que le personnel du ministre a tenu compte de cette réalité, et a donc jugé qu'il n'était pas nécessaire de répondre à la quatrième question. Il est tout aussi probable que la division générale a compris la logique derrière cette omission et a conclu que le ministre avait dûment pris en compte chacun des quatre critères juridiques. Je ne vois aucune raison d'intervenir dans cette conclusion.

---

<sup>10</sup> Voir le document de décision de Service Canada daté du 26 octobre 2021 concernant la demande de prolongation tardive du délai de 90 jours pour présenter une demande de révision, rempli par Isabelle B., évaluatrice médicale de Service Canada, à la page GD2-33.

## **La division générale n'a pas refusé à la requérante la possibilité d'être entendue**

[25] La requérante était surprise de recevoir une décision sans qu'une audience orale ait eu lieu. Elle a appris que la division générale a tranché l'appel sur « la foi du dossier », c'est-à-dire qu'elle a entièrement fondé sa décision sur l'examen des documents déjà au dossier. Elle soutient que la division générale a tranché l'appel sans lui donner une véritable chance de défendre sa cause.

[26] Maintenant que j'ai examiné la question en profondeur, je suis convaincu que la division générale a tenu une audience complète et équitable. Voici les raisons qui m'ont amené à tirer cette conclusion.

### **– La loi permet à la division générale de choisir le mode d'audience**

[27] Dans son avis d'appel qu'elle a déposé à la division générale, la requérante a déclaré qu'elle voulait qu'une audience en personne ait lieu, plutôt qu'un autre mode d'audience, comme une téléconférence ou une vidéoconférence<sup>11</sup>.

[28] Lorsque le Tribunal a reçu le dossier du ministre au sujet de la demande de la requérante, il a acheminé une copie à la requérante accompagnée d'une lettre qui contenait l'information suivante :

[traduction] Si vous souhaitez soumettre des documents additionnels en réponse à la présente documentation, veuillez nous les faire parvenir au plus tard le **26 février 2022**. Toute documentation fournie en réponse aux documents additionnels doit nous être acheminée au plus tard le **17 mars 2022**.

L'appel sera assigné à une ou un membre du Tribunal (personne qui rend la décision), peu après les dates mentionnées ci-dessus.

Par la suite, la ou le membre prendra l'une des mesures suivantes :

- (a) trancher l'appel en se fondant sur les renseignements au dossier;

---

<sup>11</sup> Voir l'avis d'appel daté du 4 janvier 2022 que la requérante a déposé à la division générale à la page GD1-7.

(b) faire parvenir un avis d'audience aux parties<sup>12</sup>.

[29] Selon la loi, la division générale peut à sa discrétion décider du mode d'audience approprié pour chaque appel. La division générale peut fonder sa décision sur les documents et les observations déjà déposés au dossier. Elle peut aussi tenir une audience au moyen de questions et réponses écrites, d'une téléconférence, d'une vidéoconférence ou en personne<sup>13</sup>.

[30] Cela dit, la division générale doit exercer son pouvoir discrétionnaire conformément aux règles d'équité procédurale. La Cour suprême du Canada s'est prononcée sur cette question dans l'affaire *Baker*<sup>14</sup>. Elle a affirmé qu'il suffit qu'une décision touche les droits, les privilèges ou les intérêts d'une personne pour entraîner l'obligation d'équité. Toutefois, la notion d'équité procédurale est variable et elle doit être évaluée selon le contexte de chaque affaire. Dans la décision *Baker*, on énumère des facteurs pouvant être pris en compte pour décider de quelle façon l'obligation d'équité s'applique dans une affaire en particulier. Parmi ces facteurs figurent :

- l'importance de la décision pour les personnes visées;
- les attentes légitimes de la personne;
- les choix de procédure offerts à la personne devant rendre la décision.

[31] Je n'ai aucun doute que cette affaire est très importante pour la requérante. Je comprends également qu'elle s'attendait à obtenir une audience la plus complète possible. Cependant, j'accorde aussi beaucoup de poids à la nature de l'ensemble de lois qui régit la division générale. Le Tribunal a été créé pour régler équitablement et efficacement les différends dont il est saisi. Pour ce faire, le Parlement a donné à la division générale le pouvoir de décider du mode d'audience. Ce pouvoir ne doit pas être remis en question, sauf s'il y a une bonne raison de le faire<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> Voir la lettre datée du 7 février 2022 que le Tribunal a fait parvenir à la requérante.

<sup>13</sup> Voir les articles 21 et 28 du *Règlement sur le Tribunal de la sécurité sociale*.

<sup>14</sup> Voir la décision *Baker c Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)*, [1999] 2 RCS 817.

<sup>15</sup> La Cour d'appel fédérale a confirmé que la seule façon de renverser une ordonnance discrétionnaire est de prouver que la personne ayant rendu la décision a commis une erreur « manifeste et dominante ». Voir la décision *Horseman c Horse Lake First Nation*, 2015 CAF 122 au paragraphe 7.

[32] Dans cette affaire, non seulement la division générale avait le pouvoir de procéder sur la foi du dossier, mais elle avait de bonnes raisons de le faire :

- ***Aucun autre renseignement n'était requis pour rendre la décision.*** Les questions que devait trancher la division générale portaient entièrement sur des questions de droit, à savoir si le ministre a tenu compte de la demande tardive de la requérante de façon judiciaire et selon les quatre critères prévus par le *Règlement sur la sécurité de la vieillesse*. Il semble que chaque élément expliquant la décision du ministre de refuser la demande de la requérante a été documenté, puis communiqué à la division générale. Je ne vois pas ce que la requérante aurait pu dire ou faire de plus pour aider la division générale à vérifier si le ministre avait rempli ses obligations légales.
- ***La crédibilité n'est pas en cause.*** Je comprends que la requérante voulait raconter sa version des faits à la division générale en personne. Cependant, en raison des questions juridiques plutôt techniques qui devaient être tranchées, cela n'aurait rien changé. La requérante soutient qu'il y a plusieurs années, le personnel de Service Canada lui a donné de mauvais conseils sur la période à laquelle pouvaient remonter les paiements rétroactifs de pension de la Sécurité de la vieillesse. Elle affirme avoir attendu avant de présenter une demande de pension parce qu'elle avait compris à tort que, peu importe le moment où elle présenterait sa demande (lorsqu'elle aurait trouvé ou remplacé son certificat de citoyenneté), le gouvernement lui verserait une pension rétroactive à ses 65 ans. Elle insiste pour dire que si elle avait su que les paiements rétroactifs de sa pension étaient limités à 11 mois, elle aurait fait les choses différemment. Malheureusement pour la requérante, même si ce qu'elle dit est vrai, cela n'a aucune incidence quand vient le temps de trancher la question principale, à savoir si le ministre a proprement examiné sa demande de révision tardive.
- ***La cause de la requérante n'a pas de fondement juridique.*** Il est vrai que trois des quatre critères étaient en faveur de la requérante. Toutefois, en

raison du critère qui n'était pas rempli, la cause de la requérante était vouée à l'échec, peu importe ce qu'elle aurait pu dire. En effet, le ministre a conclu que la cause de la requérante n'avait aucune chance raisonnable de succès. Premièrement, il est clairement indiqué dans la loi que les paiements de pension rétroactifs sont limités à 11 mois, et la requérante n'est visée par aucune exception. Deuxièmement, rien dans la loi ne force le ministre à reconnaître ou à réparer les conséquences de mauvais conseils donnés par son personnel. Il semble que la division générale a tenu compte de ces faits, puis elle a conclu qu'elle ne pouvait pas remettre en question les conclusions que le ministre a tirées lorsqu'il a examiné la cause de la requérante. Je ne suis pas en mesure de le faire non plus.

[33] Dans l'affaire *Parchment*, la Cour fédérale a affirmé que la division générale avait « l'entière discrétion d'établir le mode d'audience » en vertu *du Règlement sur la sécurité de la vieillesse*, à condition qu'il n'empêche pas les parties de défendre intégralement leur cause<sup>16</sup>. Dans la présente affaire, la requérante a expliqué les circonstances qui ont fait en sorte qu'elle a présenté sa demande de révision trois ans en retard. Plus précisément, elle a joint de longues observations écrites à l'avis d'appel qu'elle a déposé à la division générale. Comme je l'ai mentionné précédemment, je ne vois pas en quoi des observations orales auraient pu éclaircir davantage les questions faisant l'objet de l'appel. Donc, la division générale avait une bonne raison de ne pas tenir d'audience orale et de choisir de trancher l'affaire en se fondant sur l'examen des documents.

[34] La requérante a peut-être été surprise de recevoir sa décision sans qu'une audience orale ait eu lieu, mais elle aurait dû s'y attendre. Dans la lettre datée du 7 février 2022 envoyée par le Tribunal, il était clairement indiqué que les parties avaient cinq semaines pour présenter d'autres renseignements et que la suite des choses se déroulerait de l'une des deux façons suivantes : la requérante recevrait un avis d'audience ou [traduction] « l'appel allait être tranché en fonction des renseignements

---

<sup>16</sup> Voir la décision *Parchment c Canada (Procureur général)*, 2017 CF 354.

au dossier ». La division générale a rendu sa décision 13 semaines plus tard, le 12 mai 2022. Toutefois, je ne vois pas en quoi le droit de la requérante d'être entendue a ainsi été bafoué ni en quoi elle aurait été traitée de façon injuste.

– **Les tentatives du Tribunal de joindre l'appelante par téléphone ne lui ont pas causé de préjudice**

[35] Dans l'avis d'appel qu'elle a déposé à la division générale, la requérante a explicitement demandé à ce qu'on communique avec elle par courriel seulement<sup>17</sup>. La requérante a expliqué qu'elle serait hors du pays jusqu'en mai 2022 qu'elle suspendrait son service téléphonique jusqu'à son retour.

[36] La requérante avait cru comprendre que le personnel accompagnateur du Tribunal l'aiderait avec son appel<sup>18</sup>. Cependant, l'accompagnatrice a tenté de la joindre par téléphone, ce qui allait à l'encontre des préférences de la requérante<sup>19</sup>. L'accompagnatrice a laissé un message vocal à la requérante, qui n'a jamais rappelé. Ensuite, la requérante n'a eu aucune nouvelle du Tribunal jusqu'à ce que la division générale l'informe trois mois plus tard que son appel avait été rejeté.

[37] Je reconnais que, comme le Tribunal n'a pas respecté le mode de communication choisi par la requérante, elle n'a jamais reçu l'aide du personnel accompagnateur. Malgré cela, je ne vois pas en quoi il s'agit d'un manquement à la justice naturelle.

[38] Dans les faits, l'accompagnatrice a tenté de joindre la requérante par téléphone. Elle n'a apparemment pas remarqué que la requérante avait demandé à ce qu'on ne communique pas avec elle par téléphone. Toutefois, lorsque l'accompagnatrice a appelé au numéro répertorié, le service n'était pas suspendu, contrairement à ce que la requérante avait affirmé plus tôt. L'accompagnatrice a laissé un message à la requérante, donc il est compréhensible qu'elle ait pensé avoir communiqué avec la requérante.

[39] Le fait que le Tribunal ait communiqué avec la requérante par téléphone plutôt que par courriel l'a privée du service d'accompagnement. Toutefois, je ne pense pas

---

<sup>17</sup> Voir l'avis d'appel daté du 4 janvier 2022 que la requérante a déposé à la division générale à la page GD1.

<sup>18</sup> Voir le courriel daté du 15 février 2022 que la requérante a fait parvenir au Tribunal.

<sup>19</sup> Voir les notes d'une conversation téléphonique datée du 17 février 2022.

que cela ait rendu la procédure inéquitable ni entaché les résultats. Le personnel accompagnateur est spécialement formé pour renseigner et guider les parties non représentées tout au long du processus d'appel. Par contre, ce service est offert par courtoisie et il ne constitue pas un droit. Rien dans la loi n'indique qu'une partie requérante a droit à une aide personnalisée pendant le processus d'appel. Que le personnel accompagnateur l'aide ou non, on s'attend tout de même à ce que la requérante se familiarise avec les règles et les procédures du Tribunal.

[40] Comme je l'ai mentionné, ces règles et procédures permettent à la division générale de trancher l'appel de la requérante en se fondant sur l'examen des documents déjà déposés. De plus, la requérante a été informée par écrit que le Tribunal pouvait trancher l'appel de cette façon. La requérante a aussi été informée par écrit qu'elle avait cinq semaines pour présenter d'autres documents. Compte tenu de ces circonstances, la requérante ne peut pas soutenir qu'elle n'a pas été bien informée des procédures ou qu'on ne lui a pas donné l'occasion de défendre sa cause, d'autant plus que les principales questions qui devaient être tranchées relevaient entièrement de questions de droit.

– **La requérante a eu une occasion raisonnable d'embaucher une avocate ou un avocat**

[41] La requérante soutient que la division générale a rendu sa décision avant qu'elle puisse avoir recours à des services juridiques.

[42] Une fois de plus, je ne vois pas en quoi cet argument est fondé. La requérante a présenté une demande de pension de la Sécurité de la vieillesse en mai 2019. Elle a su peu après qu'elle avait droit à seulement 11 mois de paiement rétroactifs. À partir de ce moment, elle pouvait avoir recours à des services juridiques, si elle le souhaitait, pour prouver que le gouvernement l'avait traitée injustement. Lorsqu'elle a présenté sa demande de révision avec plus d'un an de retard, elle s'est exposée à un autre obstacle juridique dans sa quête pour obtenir des prestations rétroactives supplémentaires. Elle savait alors qu'elle faisait face à des questions juridiques d'une certaine complexité, mais elle est tout de même allée de l'avant avec ses appels devant le Tribunal et elle a continué de se représenter seule.

[43] La requérante a fait parvenir plusieurs courriels à la division générale. Aucun de ses courriels ne mentionnait qu'elle souhaitait avoir recours à des services juridiques ni qu'elle souhaitait retarder la procédure pour lui donner le temps d'embaucher une

avocate ou un avocat<sup>20</sup>. C'est seulement une fois devant la division d'appel qu'elle a fait valoir qu'elle n'avait pas de représentation juridique. Toutefois, elle n'a pas soulevé cette question auprès de la division générale. Elle ne peut donc pas soulever cette question de manière crédible auprès de la division d'appel.

## Conclusion

[44] La division générale n'a pas commis d'erreur qui relève de l'un des motifs d'appel prévus. D'après ce que je peux voir, elle a fait des démarches complètes et sincères pour appliquer la loi. Sa décision est maintenue.

[45] Par conséquent, l'appel est rejeté.



---

Membre de la division d'appel

---

<sup>20</sup> Voir les courriels datés du 15, 17 et 18 février 2022 envoyés par la requérante.