

Rule # 06-2018

**Internal Review**

Page 1 of 6

Originally Approved: January 2018

Revision Date: April 8, 2025

**Authority**

Under the authority of the Housing Services Act, 2011 (HSA) and its Regulations, each Service Manager is required to develop Local Rules. The Service Manager procedures and requirements in the Local Rule are to be implemented by all Housing Providers in Cornwall and Stormont, Dundas and Glengarry operating under the *Housing Services Act, 2011*.

**Intent**

The City of Cornwall, as the Service Manager for the City of Cornwall and the United Counties of Stormont, Dundas and Glengarry (SD&G), will establish an Internal Review Local Rule. This Local Rule is to be followed by the tenants of review body and system to provide an avenue for reviews and a process for dealing with internal review requests.

**Housing Provider Decisions**

Housing Providers shall follow the internal review process set out in twelve steps listed in this Directive.

1. The following Housing Provider decisions are reviewable based on the four points below:

**Local Rule**

- Size and type of unit that household is eligible for
- Amount of rent payable by the household
- Household is no longer eligible for rent-geared-to-income assistance
- Household ineligible for rent-geared-to-income assistance (new household members joining a unit).

2. The Housing Provider must provide a Notice of Decision Letter to households advising of the decision they are considering and provide the household with an opportunity to request a review. It shall allow the household a minimum of thirty (30) calendar days to provide information, documentation, or comments which may affect the decision being made by the Housing Provider.  
The notice must state the five points listed below:

Rule # 06-2018

**Internal Review**

Page 2 of 6

Originally Approved: January 2018

Revision Date: April 8, 2025

- the effective date of the decision; and
- the reasons for the decision; and
- the process to request a review; and
- provide a copy of the Request for Internal Review of a Decision form; and
- must allow a minimum of thirty (30) calendar days to request the review.

If the decision is that the household is no longer eligible for rent-geared-to-income assistance and subsidy is revoked, the Housing Provider must give the household, a minimum of Ninety days' notice that the rent will increase to market rent effective the first day of the month following the ninety days.

3. If the household requests an internal review, the Housing Provider shall conduct the review within ten business days of the request and must ensure that the individual(s) conducting the review the four points listed below:

- has not discussed the decision with the decision maker; and
- has not participated in the original decision; and
- is knowledgeable about the relevant provisions of the Act and regulations; and
- may not discuss the decision with the decision maker except during the course of the review.

4. If a Housing Provider does not have sufficient staff to meet this requirement, they shall contact another Housing Provider to request that they conduct the review.

5. Within fifteen (15) calendar days of conducting the review, the reviewer shall provide written notice of its decision, the effective date of the decision and the reasons for the decision to the two points below:

- the household that requested the review, and
- the person who made the original decision.

**Rule # 06-2018**

**Internal Review**

**Page 3 of 6**

**Originally Approved: January 2018**

**Revision Date: April 8, 2025**

6. If the internal review relates to the amount of rent payable by the household, the effective date of the decision shall be the date of the original decision unless the review results in an increase in the amount of rent payable set out in the original decision. Then the effective date of the increased rent payable is the first day of the second month following the review decision.

7. For all other internal reviews, the effective date of the decision is the later of the date specified by the reviewer or the day the reviewer made its decision.

8. If the household did not request a review of a decision to deem the household ineligible for rent-geared-to-income assistance and subsidy has been revoked, the household must provide a written request for an extension of time to request an internal review of the decision. If the Housing Provider determines there are extenuating circumstances that prevented the household from requesting an internal review and providing the necessary documentation or information within the required timelines, the Housing Provider may approve the request for the extension of time and shall conduct an internal review.

9. Upon completion of the internal review, if the decision is made that the household is eligible for rent-geared-to-income assistance, the Housing Provider shall reinstate subsidy effective the first day of the month in which the decision is made. If the market rent was charged and payable for more than one month, the household shall be responsible to pay the market rent and Housing Providers should allow households to enter into a repayment agreement.

10. If the decision is that the household is no longer eligible for rent-geared-to-income assistance and subsidy is revoked, the Housing Provider must give the household, a minimum of Ninety days' notice that the rent will increase to market rent effective the first day of the month following the ninety days.

Rule # 06-2018

**Internal Review**

Page 4 of 6

Originally Approved: January 2018

Revision Date: April 8, 2025

11. The Housing Provider shall retroactively reinstate subsidy to the day it was revoked, going back no more than 60 days (2 months), even if market rent was payable for more than one month, if it is determined that extenuating circumstances prevented the household from requesting an internal review and providing the necessary documentation or information within the required timelines, when eligibility of the household is proven. Should individuals take longer than 60 days to verify that they are still eligible for subsidy, they will be responsible for the Market Rent amounts changed over the 2-month limit.

12. A decision made by the reviewer is final once it is made.

**NOTE:** The Service Manager reserves the right to randomly audit internal review decisions. If the Service Manager determines the review to be inaccurate, they may undertake to review the decision again.

Reporting – Each Housing provider will submit a complete copy of the chart below, to the Service Manager, on a quarterly basis.

Tenant's Name: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Name of decision maker: \_\_\_\_\_  
Date review received: \_\_\_\_\_  
Date review completed: \_\_\_\_\_  
Reason for review: \_\_\_\_\_  
Name of reviewer: \_\_\_\_\_  
Reviewer decision: \_\_\_\_\_

Rule # 06-2018

**Internal Review**

Page 5 of 6

Originally Approved: January 2018

Revision Date: April 8, 2025

**Service Manager Decisions**

The Service Manager shall follow the internal review process set out in six steps listed in this Directive.

1. The following Service Manager decisions are reviewable based on the two points below:

- Household is deemed ineligible for placement on the registry waitlist
- Household is not approved for priority status.

2. Households must be notified, in writing, of the decision made by the Service Manager. The Notice of Decision must state the four points listed below:

- the effective date of the decision; and
- the reasons for the decision; and
- the process to request a review; and
- must allow a minimum of thirty (30) calendar days to request the review.

3. Within ten business days following expiration of the request for review or upon receipt of the additional information, the Service Manager shall make a decision and provide a written notice of the decision to the household. The notice must state the two points listed below:

- the effective date of the decision; and
- the reasons for the decision

Rule # 06-2018

**Internal Review**

Page 6 of 6

Originally Approved: January 2018

Revision Date: April 8, 2025

4. If the household requests an internal review, the Service Manager shall conduct the review and must ensure that the individual(s) conducting the review meet the three points listed below. The Reviewer:

- has not discussed the decision with the decision maker; and
- has not participated in the original decision; and
- is knowledgeable about the relevant provisions of the Act and regulations.

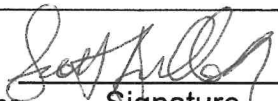
5. If the household did not request a review of a decision of the Service Manager, within the allotted time frame, the household must provide a written request for an extension of time to request an internal review of the decision. If the Service Manager determines there are extenuating circumstances that prevented the household from requesting an internal review and providing the necessary documentation or information within the required timelines, the Service Manager may approve the request for the extension of time and shall conduct an internal review.

6. A decision made by the reviewer is final once it is made.

**References**

Housing Services Act, 2011, section 155, 156, 158 & 159  
O. Reg. 367/11, section 138 & 139  
O. Reg. 298/01, section 52 & 53

**Local Audit  
Requirements**

|                      |                                                        |                                                                                                   |                           |
|----------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Completed by:</b> | Scott Bulloch<br>Interim Housing Programs Supervisor   | <br>Signature | <b>Date:</b> May 15 2025  |
| <b>Approved by:</b>  | Margaret Durocher<br>Interim Manager, Housing Services | <br>Signature | <b>Date:</b> May 15, 2025 |

Règles locales

Règle numéro  
06-2018

Révision interne

Page 1 de 6

Approbation initiale : janvier 2018

Date de révision : 8 Avril 2025

**Autorité**

Au terme de la *Loi de 2011 sur les services de logement* et de ses règlements, chaque gestionnaire de service doit élaborer des règles locales. Les procédures et les exigences établies dans la règle locale par les gestionnaires de service doivent être mises en œuvre par tous les fournisseurs de logement à Cornwall et dans les comtés de Stormont, Dundas et Glengarry (SDG) régis par la *Loi de 2011 sur les services de logement*.

**Objet**

La ville de Cornwall, en tant que gestionnaire de services pour la ville de Cornwall et les comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry (S.D. et G), établira une règle locale portant sur les révisions internes. Cette règle locale doit être suivie par les locataires des organismes et des systèmes de révision afin de fournir un moyen d'effectuer les révisions et un processus pour le traitement des demandes de révisions internes.

*Fournisseurs de logements - décisions*

Les fournisseurs de logements se conformeront au processus de révision interne établi conformément aux douze étapes reprises dans la présente directive.

1. Les décisions des fournisseurs de logements indiquées ci-dessous sont sujettes à révision en fonction des quatre éléments suivants :

**Règle locale**

- grandeur et type de logement auquel le ménage est admissible;
- montant du loyer payable par le ménage;
- le ménage n'est plus admissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu;
- le ménage n'est pas admissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (nouveaux membres du ménage qui intègrent un logement);

2. Le fournisseur de logements doit donner une lettre d'avis de décision aux ménages pour les informer de la décision envisagée et offrir aux ménages l'occasion de faire une demande de révision. Le ménage aura un minimum de trente (30) jours

**Règles locales**

|                                     |                                 |             |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Règle numéro<br>06-2018             | Révision interne                | Page 2 de 6 |
| Approbation initiale : janvier 2018 | Date de révision : 8 Avril 2025 |             |

civils pour fournir les renseignements, la documentation ou les commentaires pouvant influencer sur la décision prise par le fournisseur de logements.

L'avis doit faire état des cinq éléments repris ci-dessous :

- date d'entrée en vigueur de la décision;
- raisons de la décision;
- processus pour faire une demande de révision;
- fournir une copie du formulaire de demande de révision interne d'une décision;
- fournir un minimum de trente (30) jours civils pour présenter la demande de révision.

S'il est décidé que le ménage n'est plus admissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu et qu'il est mis fin au subside, le fournisseur de logements doit fournir au ménage un avis d'un minimum de 90 jours stipulant que le loyer augmentera pour atteindre la valeur du loyer du marché à compter du premier jour du mois suivant les 90 jours d'avis.

3. Si le ménage fait une demande de révision interne, le fournisseur de logements fera la révision dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande et devra assurer que le ou les particuliers effectuant la révision respectent les quatre conditions énoncées ci-après:

- n'ont pas discuté de la décision avec le décideur;
- n'ont pas participé à la prise de la décision initiale;
- sont au fait des dispositions pertinentes de la Loi et des règlements;
- ne discutent pas de la décision avec le décideur en dehors du processus de révision.

4. Si un fournisseur de logements n'a pas suffisamment de personnel pour satisfaire à l'exigence susmentionnée, il devra communiquer avec un autre fournisseur de logements pour lui demander d'effectuer la révision.

5. Dans les quinze (15) jours civils suivant la révision, l'évaluateur doit fournir un avis écrit concernant la décision, la date d'entrée en vigueur de la décision et les motifs étayant la décision aux deux entités suivantes :

Règles locales

Règle numéro  
06-2018

Révision interne

Page 3 de 6

Approbation initiale : janvier 2018

Date de révision : 8 Avril 2025

- le ménage qui a fait la demande de révision;
- la personne qui a pris la décision initiale.

6. Si la révision interne porte sur le montant du loyer payable par le ménage, la date d'entrée en vigueur de la décision sera la date de la décision initiale, à moins que la révision ne donne lieu à une augmentation du montant du loyer payable établi lors de la décision initiale. La date d'entrée en vigueur de l'augmentation du loyer payable est alors le premier jour du deuxième mois suivant la décision concernant la révision.

7. Pour toutes les autres révisions internes, la date d'entrée en vigueur de la décision est le dernier en date du jour précisé par l'évaluateur ou le jour de la prise de décision par l'évaluateur.

8. Si le ménage n'a pas fait une demande de révision d'une décision visant à le déclarer non admissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu et qu'il a été mis fin au subside, le ménage doit fournir une demande écrite pour faire prolonger le délai de demande d'une révision interne de la décision. Si le fournisseur de logements détermine qu'il existe des circonstances atténuantes ayant empêché le ménage de faire une demande de révision interne et de fournir la documentation ou les renseignements requis, dans les délais impartis, il peut accepter la demande de prolongation et effectuera une révision interne.

9. Au terme de la révision interne, s'il est décidé que le ménage est admissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu, le fournisseur de logements rétablira le subside à compter du premier jour du mois au cours duquel la décision est prise. Si le loyer du marché a été facturé et payé durant plus d'un mois, le ménage sera responsable du paiement du loyer du marché et les fournisseurs lui permettront de conclure une entente de remboursement.

10. S'il est décidé que le ménage n'est plus admissible à une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu et qu'il est mis fin au subside, le fournisseur de logements doit donner au ménage un avis d'un minimum de 90 jours stipulant que le loyer augmentera pour atteindre la valeur du loyer du marché à compter du premier jour du mois suivant les 90 jours d'avis.

Règles locales

Règle numéro  
06-2018

Révision interne

Page 4 de 6

Approbation initiale : janvier 2018

Date de révision : 8 Avril 2025

11. Le fournisseur de logements rétablira le subside rétroactivement à partir du jour où il a été supprimé, retourner au maximum 60 jours (2 mois), même si le loyer du marché était payable durant plus d'un mois, s'il est déterminé que des circonstances atténuantes ont empêché le ménage de faire une demande de révision interne et de fournir la documentation ou les renseignements requis, dans les délais impartis, lorsque l'admissibilité du ménage est établie.

12. Une décision prise par l'évaluateur est définitive.

**REMARQUE :** Le gestionnaire de services se réserve le droit de faire une vérification au hasard des décisions relatives aux révisions internes. S'il détermine que la révision est erronée, il peut procéder à nouveau à la révision de la décision.

Rapport – chaque fournisseur de logements remettra au gestionnaire de services une copie complète du tableau ci-dessous, tous les trimestres.

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| Nom du locataire:                 | _____ |
| Address:                          | _____ |
| Name du décideur:                 | _____ |
| Date de réception de la révision  | _____ |
| Date d'achèvement de la révision: | _____ |
| Raison pour la révision:          | _____ |
| Nom du reviseur:                  | _____ |
| Décision du reviseur              | _____ |

Règles locales

Règle numéro  
06-2018

Révision interne

Page 5 de 6

Approbation initiale : janvier 2018

Date de révision : 8 Avril 2025

Gestionnaire de service - décisions

Le gestionnaire de service se conformera au processus de révision interne établi conformément aux six étapes reprises dans la présente directive.

1. Les décisions suivantes prises par le gestionnaire de services sont sujettes à révision selon les deux éléments suivants :

- le ménage est jugé inadmissible à un placement sur la liste d'attente du registre;
- le ménage n'a pas obtenu le statut prioritaire.

2. Les ménages doivent être informés par écrit de la décision prise par le gestionnaire de services. L'avis de décision doit faire état des quatre éléments repris ci-après :

- date d'entrée en vigueur de la décision;
- raisons de la décision;
- processus pour faire une demande de révision;
- un minimum de trente (30) jours civils pour présenter la demande de révision.

3. Dans les dix jours ouvrables suivant l'expiration de la demande de révision ou à la réception des renseignements supplémentaires requis, le gestionnaire de services prendra une décision et fournira au ménage un avis écrit de décision. L'avis doit faire état des deux éléments repris ci-après :

- date d'entrée en vigueur de la décision;
- raisons de la décision.

4. Si le ménage fait une demande de révision interne, le gestionnaire de services fera la révision et devra assurer que le ou les particuliers effectuant la révision respectent les trois conditions énoncées ci-après. L'évaluateur :

- n'a pas discuté de la décision avec le décideur;
- n'a pas participé à la prise de la décision initiale;
- est au fait des dispositions pertinentes de la Loi et des règlements.

Règles locales

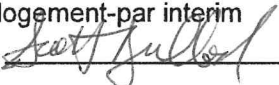
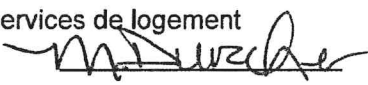
|                                     |                                 |             |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------|
| Règle numéro<br>06-2018             | Révision interne                | Page 6 de 6 |
| Approbation initiale : janvier 2018 | Date de révision : 8 Avril 2025 |             |

5. Si le ménage n'a pas fait une demande de révision d'une décision prise par le gestionnaire de services dans les délais prescrits, le ménage doit fournir une demande écrite pour faire prolonger le délai de demande d'une révision interne de la décision. Si le gestionnaire de services détermine qu'il existe des circonstances atténuantes ayant empêché le ménage de faire une demande de révision interne et de fournir la documentation ou les renseignements requis, dans les délais impartis, il peut accepter la demande de prolongation et effectuera une révision interne.

6. Une décision prise par l'évaluateur est définitive.

Références

Loi de 2011 sur les services de logement, article 155, 156, 158 et 159  
Règl. de l'Ont. 367/11, article 138 et 139  
Règl. de l'Ont. 298/01, article 52 et 53

|                                         |                                                                                                                                                                       |                    |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Exigences de<br>vérification<br>locales |                                                                                                                                                                       |                    |
| Rempli par                              | Scott Bulloch<br>Superviseur de programme de logement-par interim<br>Signature    | Date: 8 Avril 2025 |
| Approuvé par                            | Margaret Durocher<br>Gestionnaire par interim, Services de logement<br>Signature  | Date: 8 Avril 2025 |