

SECRETARIAT D'ADJUDICATION DES PENSIONNATS INDIENS
PROCESSUS D'ÉVALUATION INDÉPENDANT

11 RAPPORT 20 ANNUEL

Rapport annuel de l'adjudicateur en chef au Comité de surveillance du Processus d'évaluation indépendant

Indian Residential Schools

Adjudication Secretariat

Secrétariat d'adjudication

des pensionnats indiens

À propos du Secrétariat d'adjudication des pensionnats indiens

Le Secrétariat d'adjudication des pensionnats indiens, un tribunal quasi judiciaire indépendant, assure l'impartialité du traitement des demandes et de la prise de décisions relativement aux réclamations pour des sévices subis dans les pensionnats indiens administrés par le gouvernement fédéral.

Le Secrétariat d'adjudication gère le Processus d'évaluation indépendant (PEI), un processus non-accusatoire visant le règlement extrajudiciaire des réclamations pour sévices sexuels, sévices physiques graves et autres actes fautifs occasionnant de graves préjudices psychologiques au demandeur. Le PEI, l'un des divers programmes d'indemnisation créés dans le cadre de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens, représente pour les anciens pensionnaires la seule solution permettant de résoudre ces réclamations, à moins qu'ils aient choisi de s'exclure de la Convention de règlement. Les demandes au titre du PEI seront acceptées jusqu'au 19 septembre 2012.

Le Secrétariat d'adjudication est devenu l'un des plus grands tribunaux quasi judiciaires au Canada, et tient plus de 3 500 audiences en personne chaque année, avec l'aide de plus de 100 adjudicateurs et 200 employés. Le Secrétariat relève de l'adjudicateur en chef, Daniel Ish, c.r., qui a été nommé par le Comité de surveillance du PEI et dont la nomination a été ratifiée par les tribunaux.

Daniel Ish, c.r.
Adjudicateur en chef

Kaye E. Dunlop, c.r.
Michel Landry
Rodger W. Linka
Delia Opekokew
Daniel Shapiro, c.r.
Adjudicateurs en chef adjoints

Akivah L. Starkman, Ph. D.
Directeur exécutif

MESSAGE DE L'ADJUDICATEUR EN CHEF	4
STATISTIQUES CLÉS EN MATIÈRE DE RENDEMENT	6
GESTION DU VOLUME DES DEMANDES	8
Système interactif de gestion des dossiers	8
Audiences accélérées	8
Projet pilote pour les demandeurs âgés	9
Politique sur le report des audiences	9
Décisions abrégées	9
Règlements négociés	10
Dotation et capacité du Secrétariat	10
QUALITÉ ET ÉQUITÉ DU PROCESSUS DÉCISIONNEL	12
Nouveaux adjudicateurs	12
Renouvellement des adjudicateurs	12
Cohérence entre les décisions	12
Examens	12
Directives	13
GARANTIR UNE EXPÉRIENCE POSITIVE POUR TOUS LES DEMANDEURS	14
Soutien pour les avocats	14
Examen des honoraires des avocats	14
Représentation de qualité	15
DATE LIMITE DE PRÉSENTATION DES DEMANDES	17
Programmes de notification	17
Sensibilisation	17
Programme d'aide aux demandeurs	18
Ajouts à la liste des pensionnats admissibles	18
VERS LA CONCLUSION DU PEI	19

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'ADJUDICATEUR EN CHEF

L'exercice 2011 a été un modèle de contrastes pour le PEI. D'un côté, le rendement du PEI a fracassé des records; il s'agit du plus élevé jamais atteint. D'un autre côté, le besoin de s'occuper avant tout des demandeurs et de veiller à leur protection n'a jamais été aussi important.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes. En 2011, 3 746 audiences ont été tenues, ce qui se rapproche beaucoup des 4 000 premières audiences visées annuellement. Les adjudicateurs ont rendu 3 250 décisions au cours de l'année. Si l'on tient compte des 591 règlements négociés et des 549 abandons et non-admissions, près de 4 400 demandes ont été réglées durant l'année.

Le PEI n'est toutefois pas qu'une affaire de chiffres. Au-delà de ces réalisations, plus de 100 adjudicateurs, y compris 19 nouveaux adjudicateurs nommés en 2011, et 200 employés participent aux travaux du Secrétariat d'adjudication. Ces personnes, avec l'aide des différentes parties, déploient d'importants efforts afin de maintenir et d'améliorer la qualité de l'expérience du PEI pour les demandeurs. Bon nombre de leurs initiatives sont présentées en détail dans le rapport. Il faut maintenant s'employer à mener le PEI à sa conclusion.

À la fin de 2011, 24 708 demandes avaient été reçues, et 22 636 admises. De ce nombre, 13 590 (soit trois demandes sur cinq) ont été réglées. En ajoutant les demandes que nous prévoyons recevoir en 2012, il restera quelque 15 000 demandes à résoudre au cours des dernières années du PEI. Comme le précise le rapport, le Secrétariat d'adjudication a travaillé sans relâche au cours de l'année pour proposer des façons de conclure le PEI rapidement tout en respectant le courage et l'expérience de chaque survivant qui présente une demande.

Lors de la rédaction du présent rapport au printemps 2012, j'ai réalisé que des audiences allaient probablement être tenues jusqu'en 2015, et que les activités ultérieures aux audiences ainsi que la prise de décisions allaient se poursuivre encore pendant quelque temps après 2015. Même si je ne m'étais jamais attendu à une telle prolongation et à autant d'audiences additionnelles, je suis convaincu que les progrès que nous avons réalisés jusqu'à maintenant montrent que le PEI peut être mené à bien avec succès.

Toutefois, ces réussites sont en quelque sorte assombries par d'importantes inquiétudes concernant l'intégrité du processus. Cette année, un avocat a été radié, un autre a été suspendu en attendant sa radiation (il a été radié en 2012), et un cabinet d'avocats a fait l'objet d'une enquête menée par les tribunaux de surveillance. Tous ces cas portaient sur la conduite des avocats à l'égard de personnes vulnérables, souvent des personnes âgées, et de survivants des pensionnats indiens, et les infractions liées à leur conduite professionnelle étaient très graves. De plus, les

adjudicateurs ont relevé des cas où des avocats sont arrivés à l'audience sans être préparés, ont rencontré leur client pour la première fois lors de l'audience, ou ont refusé que leur client ait accès à des services de soutien en santé ou autres.

Lorsque j'ai accepté la nomination à titre d'adjudicateur en chef en 2007, je ne pensais pas que j'aurais à régler les avocats qui représentent les demandeurs. J'en suis toutefois venu à la conclusion qu'un tel rôle est nécessaire afin de préserver l'intégrité du PEI, un processus qui se veut axé sur le demandeur et ne devrait jamais porter préjudice aux personnes qui ont subi des sévices dans les pensionnats indiens. Le présent rapport donne un aperçu de certaines mesures prises en 2011 et

prévues en 2012 afin d'améliorer la qualité de la représentation juridique dans le cadre du PEI. De plus, je demanderai aux tribunaux de surveillance de me guider sur le rôle de l'adjudicateur en chef à cet égard, ainsi que sur la collaboration à laquelle je peux m'attendre en provenance des autres parties.

En 2012, nos travaux porteront principalement sur deux activités clés. La première, soit la planification de l'achèvement du PEI, occupe une place importante étant donné que la date limite pour la présentation des demandes est fixée au 19 septembre 2012, cinq ans après le lancement du processus. À ce moment, nous aurons une meilleure idée des tâches qu'il nous restera à faire, même si elles seront plus nombreuses que celles prévues lors de la mise en œuvre de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens.

Il faut maintenant s'employer à mener le PEI à sa conclusion

... PEI, un processus qui se veut axé sur le demandeur et ne devrait jamais porter préjudice aux personnes qui ont subi des sévices dans les pensionnats indiens.

La deuxième activité consistera à garantir que le PEI laisse un héritage glorieux afin de justifier l'importance historique de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens pour le Canada. Pour ce faire, il sera nécessaire que toutes les parties déploient des efforts continus à l'égard des survivants. Le PEI doit d'abord et avant tout servir leurs intérêts, éviter de leur porter préjudice et veiller à ne pas infliger une souffrance additionnelle à ces personnes qui portent un lourd fardeau depuis tant d'années déjà. Les adjudicateurs et les employés du Secrétariat d'adjudication s'engagent tout comme moi à offrir un processus équitable, compassionnel et axé sur le demandeur à tous les survivants qui présentent une demande au titre du PEI.


Daniel Ish, c.r.
Adjudicateur en chef

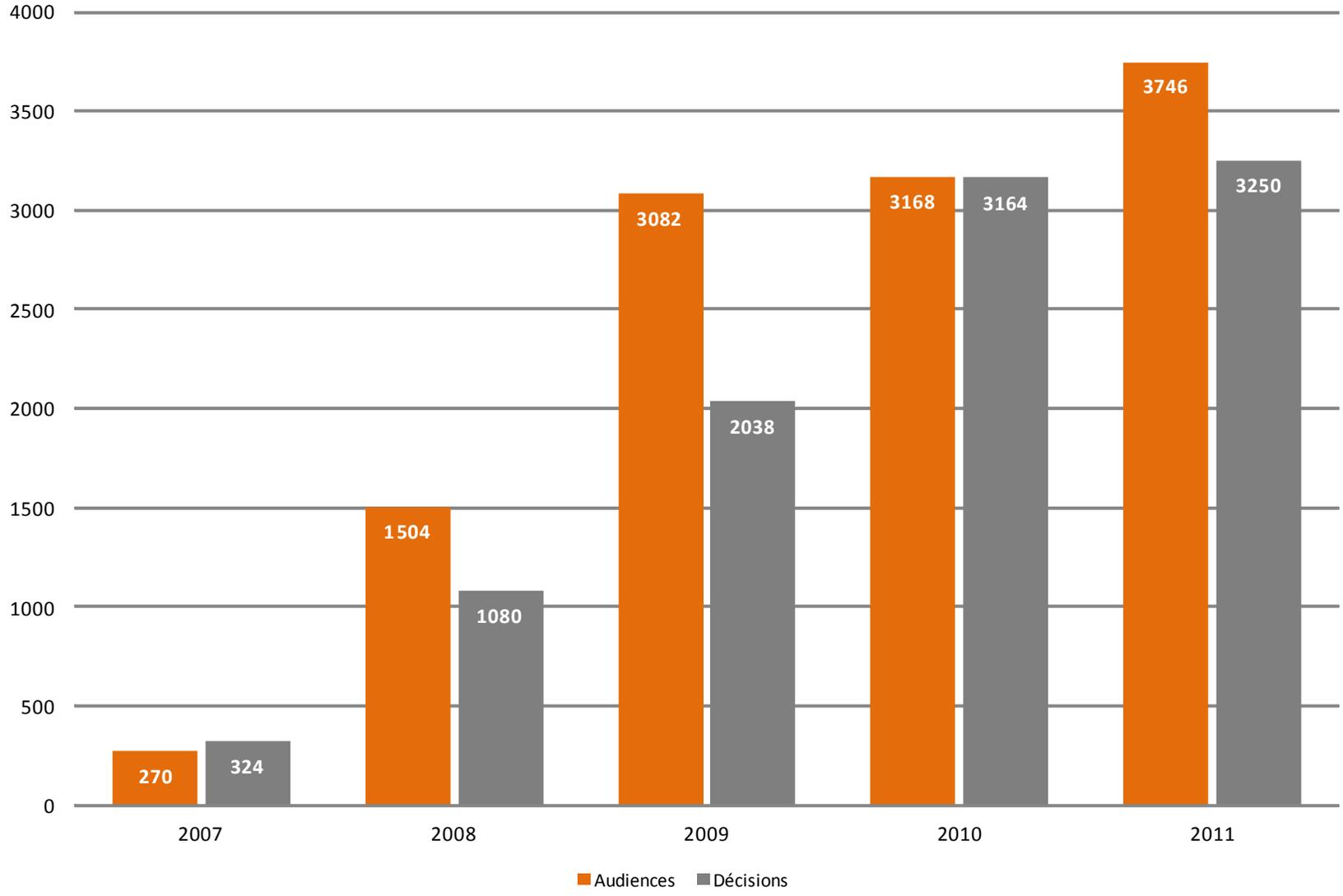
STATISTIQUES

CLÉS EN MATIÈRE DE

RENDEMENT

	2007	2008	2009	2010	2011	Depuis la mise en œuvre
Demandes reçues	3 832	5 445	4 746	5 156	5 529	24 708
Demandes réglées	404	1 522	3 104	4 170	4 390	13 590 [55%]
Décisions rendues par les adjudicateurs	324	1 080	2 038	3 164	3 250	9 856
Règlements négociés	0	47	385	436	591	1 459
Demandes inadmissibles ou retirées	80	395	681	570	549	2 275

AUDIENCES TENUES et DÉCISIONS ÉMISES par année



GESTION DU VOLUME DES DEMANDES

Toutes les parties au PEI ont dû composer avec un nombre de demandes plus élevé que prévu depuis le lancement du processus. Au départ, on prévoyait recevoir 12 500 demandes, mais à la fin de 2011, on en avait reçu près de 25 000. Le Secrétariat d'adjudication estime maintenant que d'ici la date limite de présentation des demandes, soit le 19 septembre 2012, un nombre total de 30 000 demandes auront été reçues.

Étant donné le volume élevé de demandes, toutes les parties ont dû s'efforcer de trouver des solutions afin de traiter les demandes efficacement tout en répondant aux exigences de la Convention de règlement et en offrant un haut niveau de service aux demandeurs.

Système interactif de gestion des dossiers

L'un des problèmes les plus préoccupants du PEI est la lenteur de production des documents obligatoires. La plupart des demandeurs doivent soumettre des dossiers en matière de santé, d'éducation et de revenus afin de prouver les niveaux de préjudice et de perte d'occasion les plus élevés, et aucune date d'audience ne peut être fixée avant que ces

documents soient prêts. Bien des avocats ont de la difficulté à obtenir ces documents, mais les causes de retard se sont avérées difficiles à déceler. De plus, certains avocats ne disposent pas de systèmes d'information appropriés pour suivre la production de documents parmi un nombre élevé de demandes.

Afin de répondre à ces deux préoccupations, le Secrétariat d'adjudication a conçu le Système interactif de gestion des dossiers (SIGD) en 2011. Cet outil Web sécuritaire permet aux avocats autorisés et à leur personnel de bureau de connaître l'état des demandes des clients en temps réel et d'inscrire des renseignements à jour directement dans le système. Il permet d'éliminer les nombreuses correspondances qui exigent beaucoup de temps, et fournit au Secrétariat de précieux renseignements sur les causes de retard qui étaient auparavant inconnues. Par exemple, si plusieurs avocats sont confrontés à des

retards dans une institution gouvernementale en particulier, nous pourrions être en mesure d'intervenir et d'offrir de l'aide.

En 2011, cinq cabinets d'avocats ont participé aux essais préliminaires du SIGD, et sa mise en œuvre a commencé au début de 2012. Le Secrétariat d'adjudication continue de rencontrer d'autres cabinets qui traitent un volume élevé de demandes et espère que la majorité des avocats utiliseront le système d'ici la fin de 2012. Les avocats et leur personnel contribuent également à cerner des caractéristiques qu'on pourrait ajouter aux versions à venir.

Audiences accélérées

Bien que la plupart des demandeurs doivent présenter des documents obligatoires avant qu'une date d'audience soit fixée, la Convention de règlement prévoit la tenue d'audiences accélérées à des fins de collecte d'éléments de preuve si, d'après la preuve médicale que fournit le demandeur, il y a des risques que le demandeur meure ou perde la capacité de témoigner si l'audience est reportée. En 2011, le Secrétariat d'adjudication a tenu 470 audiences accélérées, une hausse modeste par rapport aux 430 qui ont été tenues en 2010.

Au cours des années précédentes, l'adjudicateur en chef a exprimé des préoccupations en ce qui concerne la possibilité que le processus de traitement accéléré soit manipulé par certaines parties. Certains avocats demandent une audience accélérée pour tous leurs clients, en employant des lettres types qui ne tiennent pas compte des critères établis dans la Convention de règlement. Cela place le Secrétariat dans une position délicate : on ne veut pas refuser les audiences accélérées aux personnes qui en ont vraiment besoin, mais en même temps, on ne tolère pas que les demandeurs qui ont souvent attendu longtemps pour présenter tous les documents adéquats se fassent dépasser par d'autres.

Pour surmonter ce problème en partie, le Secrétariat d'adjudication a mis en œuvre en 2011 un nouveau formulaire pour les demandes d'audiences accélérées qui confère aux médecins traitants, plutôt qu'aux avocats ou aux employés du Secrétariat, la responsabilité d'évaluer les besoins médicaux du demandeur. Le Secrétariat d'adjudication continuera de surveiller ces demandes et de formuler des recommandations au besoin.

Projet pilote pour les demandeurs âgés

Toutes les parties se préoccupent du nombre élevé de demandeurs âgés en attente d'une audience (parfois depuis au moins deux ans). Bien que la Convention de règlement accorde la priorité aux demandeurs âgés de plus de 70 ans et de 60 ans, la demande doit toutefois être prête pour l'audience, c'est-à-dire que tous les documents requis doivent être présentés par le Canada et le demandeur avant que la date de l'audience soit fixée. Le recours au processus accéléré décrit ci-dessus est possible uniquement lorsqu'une preuve médicale montre que la demande doit être entendue sans attendre.

Dans le cadre des travaux en vue de conclure le PEI rapidement (voir les précisions ci-dessous), le Secrétariat d'adjudication a proposé certaines mesures visant à aider les demandeurs âgés. Les parties ont convenu d'élaborer un projet pilote pour les demandeurs âgés dans le cadre duquel certaines innovations pourraient être explorées, y compris de nouvelles approches d'établissement du calendrier et une gestion des cas intensive par les adjudicateurs.

Le Secrétariat d'adjudication a affecté un nombre considérable d'employés et d'adjudicateurs au projet. Pour qu'il soit couronné de succès, toutes les parties devront faire preuve d'un engagement intégral et continu.

Toutes les parties se préoccupent du nombre élevé de demandeurs âgés en attente d'une audience ...

Politique sur le report des audiences

Durant plusieurs années, les taux élevés de reports et d'annulations d'audiences empêchaient d'accroître le nombre annuel de règlements. En 2011, 19,94 % des audiences n'ont pas eu lieu à la date prévue, soit près d'une sur cinq. Ces reports occasionnent des coûts importants pour le Secrétariat d'adjudication (1,6 million de dollars en 2010-2011), de même que pour les autres parties qui se sont déplacées pour y assister. De plus, ces reports nuisent beaucoup aux autres demandeurs en attente d'une audience.

En 2011, le Secrétariat d'adjudication a effectué une analyse détaillée des reports dans le cadre du PEI et a mené des recherches à l'égard des pratiques d'autres tribunaux. Après avoir consulté des intervenants, l'adjudicateur en chef a publié un document d'orientation sur les reports, lequel est entré en vigueur le 5 décembre 2011. Le document énonce une nouvelle approche comprenant plusieurs éléments clés :

- Toutes les demandes de report, d'annulation ou de changement importantes reçues dans les 10 semaines précédant la date de l'audience doivent être approuvées par l'adjudicateur.
- L'adjudicateur peut exiger que les parties prennent toutes les mesures possibles afin d'empêcher le report et établir des conditions pour toute audience reportée.

- L'adjudicateur peut imposer des conséquences si un participant omet d'assister à l'audience sans raison valable ou si sa conduite entraîne des coûts évitables au Secrétariat.

La nouvelle procédure semble fonctionner comme prévu. Les adjudicateurs et les parties trouvent des façons créatives de maintenir les dates d'audiences fixées, et lorsqu'une demande de report est présentée, les adjudicateurs l'examinent avec soin. La nouvelle procédure a souligné l'importance d'une bonne préparation de la part des parties et des représentants. Par exemple, il est fort probable que les demandeurs qui ont rencontré plusieurs fois leur avocat dans les semaines précédant l'audience y assistent. Lorsque les demandeurs ne sont pas bien préparés, l'adjudicateur est capable de trouver une mesure de réparation qui ne pénalise pas indûment le demandeur.

La nouvelle procédure a souligné l'importance d'une bonne préparation de la part des parties et des représentants.

Décisions abrégées

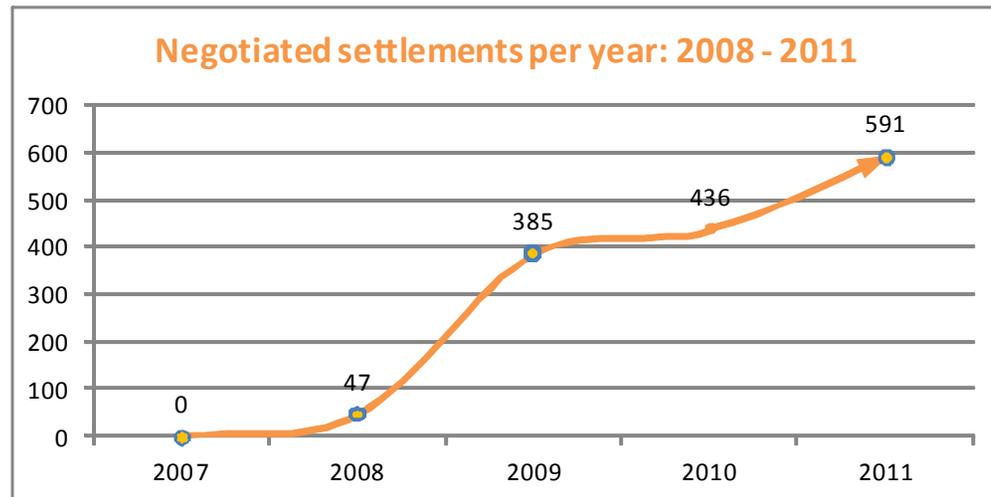
En 2010, les adjudicateurs ont commencé à offrir des décisions abrégées comme solution de rechange aux décisions ordinaires, lesquelles présentent la preuve et les conclusions de l'adjudicateur. Les décisions abrégées sont appropriées dans les cas où les parties s'entendent, lors de l'audience, sur le nombre de points accordés et l'indemnité à verser. Elles aident les demandeurs à tourner la page lors de l'audience et favorisent le versement rapide de l'indemnité. Les demandeurs ont toujours le droit de demander une décision exhaustive à des fins de commémoration ou pour d'autres raisons.

En 2011, 44 % des décisions ont été rendues sous forme abrégée, soit une hausse de 4 % par rapport à 2010. L'adjudicateur en chef continuera d'encourager le recours aux décisions abrégées dans les cas appropriés afin que les demandeurs puissent obtenir un règlement rapide et que les adjudicateurs utilisent leur temps de manière optimale.

Règlements négociés

Outre le processus d'audience, les parties peuvent négocier un règlement sans qu'une audience soit tenue.

Depuis la mise en œuvre de la Convention de règlement, le nombre de demandes réglées au moyen de négociations a augmenté chaque année, pour un total de 1 459 règlements depuis 2007, soit près de 11 % de l'ensemble des demandes réglées depuis le lancement du processus. En 2011, le nombre de règlements négociés était de 591 par rapport à 436 l'année précédente, soit une augmentation de 34 %.



En 2011, le Canada a entrepris un examen du processus de règlement négocié, a cerné certains aspects pouvant être améliorés et y a donné suite, ce qui a donné lieu à une résolution plus efficace et rapide des demandes.

Un règlement négocié peut se fonder sur une preuve existante issue de procédures judiciaires, du Mode alternatif de règlement des conflits (MARC), ou d'une entrevue effectuée par un représentant du Canada. Étant donné qu'un témoignage oral est requis dans la plupart des cas, les parties conviennent de négocier la réclamation habituellement tôt dans le processus, ce qui dans bien des cas permet d'éviter des annulations de dernière minute. À noter que la sélection minutieuse des demandes par le Canada et les autres parties a fait en sorte que seulement moins d'un pour cent des demandes acceptées au titre du PEI n'ont pas pu être réglées au moyen de négociations.

Le Secrétariat d'adjudication prend également des mesures pour accroître les perspectives de règlements négociés. Les dossiers de preuve sont maintenant

distribués au moment où l'on fixe la date de l'audience plutôt que cinq semaines avant celle-ci, afin de laisser aux parties plus de temps pour déterminer si une demande peut faire l'objet d'un règlement. De plus, les adjudicateurs ont reçu plus de formations sur le processus afin de

les aider à déterminer de façon juste les honoraires qu'il faut facturer lorsqu'une réclamation se règle au moyen de négociations.

Dotation et capacité du Secrétariat

Les règlements du gouvernement fédéral en matière de dotation ont posé certaines difficultés au Secrétariat d'adjudication. Ces règles, conçues pour le fonctionnement stable et à long terme des ministères, ne sont pas appropriées pour un organisme temporaire qui doit embaucher des employés rapidement afin d'administrer un processus axé sur la demande et supervisé par les tribunaux. Bien que le gouvernement ait toujours fourni les fonds nécessaires pour pourvoir aux postes associés au PEI, ses règles ont fait en sorte que dans les faits, la dotation est difficile et prend beaucoup de temps.

En 2011, alors que le gouvernement se préparait à réduire considérablement les effectifs dans d'autres secteurs, de nouvelles complications se sont présentées. Même si le budget et les niveaux de dotation du Secrétariat d'adjudication étaient protégés, sa capacité d'embauche a été limitée autrement.

Même si le budget et les niveaux de dotation du Secrétariat d'adjudication étaient protégés, sa capacité d'embauche a été limitée autrement.

En raison de la durée limitée du PEI, depuis 2008, le gouvernement exige que le Secrétariat embauche principalement des employés nommés pour une période déterminée plutôt qu'indéterminée

(personnel permanent). Par conséquent, plus d'un tiers des employés du Secrétariat ont été embauchés pour une durée déterminée, ce qui diminue leur sécurité d'emploi. En 2011, la sécurité d'emploi des employés a encore été réduite. La politique habituelle du gouvernement consiste à convertir automatiquement les postes de durée déterminée en postes de durée indéterminée après trois ans de service au sein d'un même ministère. Au début de novembre 2011, le gouvernement a suspendu cette conversion au sein du Secrétariat et dans plusieurs autres secteurs. Plus de 60 employés du Secrétariat d'adjudication sont touchés par cette mesure, de même que plus de 100 employés d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada dont le travail touche la Convention de règlement.

Bien qu'aucun employé du Secrétariat n'ait été mis à pied, nous craignons que les employés nommés pour une durée déterminée, privés d'une sécurité d'emploi réelle, soient tentés d'accepter des offres de postes de durée indéterminée ailleurs, ce qui annulerait le temps et les efforts considérables qui ont été consacrés à les choisir ainsi qu'à les former. Cet enjeu, combiné aux défis que posent les règles et les procédures de dotation du gouvernement, pourrait entraver davantage la pleine dotation requise pour assurer une efficacité et une productivité maximales. Le remplacement possible des employés actuels nommés pour une durée déterminée par des employés nommés pour une durée indéterminée déclarés excédentaires provenant d'autres organismes gouvernementaux constitue un autre risque. Un tel remplacement entraînerait une importante perte de mémoire organisationnelle et d'investissements en matière de formation, ainsi qu'une perte de productivité additionnelle, étant donné que les employés excédentaires doivent s'adapter au travail du Secrétariat et suivre des formations.

À mesure que les changements seront apportés en 2012, nous continuerons de surveiller les effets des règles de dotation du gouvernement sur notre capacité à atteindre les cibles et à respecter les engagements de la Convention de règlement, et produirons des rapports à cet égard.

QUALITÉ ET ÉQUITÉ DU PROCESSUS DÉCISIONNEL

Nouveaux adjudicateurs

Les adjudicateurs jouent un rôle fondamental dans le cadre du PEI. Ils sont les principaux responsables chargés de veiller à ce que les demandeurs aient une expérience d'audience positive et que le processus soit juste pour toutes les parties. Ils donnent le ton, posent toutes les questions, tirent les conclusions de fait et déterminent l'indemnité que le demandeur recevra.

Les adjudicateurs jouent un rôle fondamental dans le cadre du PEI.

Afin de s'assurer que les audiences de 2012 et des exercices ultérieurs soient tenues par un effectif adéquat d'adjudicateurs, une quatrième ronde de sélection a été menée en 2011. En juin, 19 nouveaux adjudicateurs ont été nommés, puis formés pendant cinq jours en août. Ils ont tenu leurs premières audiences à l'automne.

Renouvellement des adjudicateurs

En 2011, les adjudicateurs en chef adjoints ont mené une deuxième ronde d'évaluation des adjudicateurs nommés de 2007 à 2010. Les évaluations tenaient compte de facteurs comme la capacité des adjudicateurs à appliquer les règles du PEI, leur capacité à écrire, la rapidité des décisions, ainsi que leur diligence et leur compétence pour tenir des audiences de qualité. À la suite de ces évaluations, l'adjudicateur en chef a recommandé le renouvellement de 81 adjudicateurs et des 5 adjudicateurs en chef adjoints jusqu'à la fin du PEI. Le Comité de surveillance a accepté les recommandations.

Cohérence entre les décisions

Bien que le PEI ne fonctionne pas avec un système fondé sur des précédents faisant autorité, l'adjudicateur en chef prend des mesures pour assurer la cohérence du processus décisionnel auquel plus de 100 adjudicateurs de partout au pays ont recours.

Une base de données comprenant des décisions importantes est mise à la disposition des avocats et des adjudicateurs. Il est désormais possible de consulter plus de 3 317 dossiers, surtout des décisions découlant de la révision et des cas compliqués, notamment des sévices entre élèves. La base de données contient des critères de recherche sophistiqués facilitant la recherche. Tous les renseignements personnels concernant les demandeurs et les auteurs présumés sont supprimés des décisions avant leur publication.

Durant l'année, l'adjudicateur en chef et les adjudicateurs en chef adjoints ont tenu des réunions et ont organisé des séances de formation officielles et

non officielles afin de mettre leurs expériences et leurs pratiques exemplaires en commun. Étant donné que bien des audiences du PEI ont lieu dans des régions éloignées les unes des autres, ces réunions sont essentielles afin de promouvoir la collaboration et la cohérence à l'échelle du système.

Examens

Au cours de la dernière année, il y a eu une forte hausse du nombre et de la complexité des demandes de révision. Dans le cadre du PEI, chaque partie a le droit de demander une révision si l'adjudicateur n'a pas appliqué correctement les critères du PEI aux faits qu'il a déterminés. Le demandeur peut aussi solliciter une révision en cas d'erreur manifeste et dominante. Ces deux types de révision exigent une considération et une attention accrues de la part des adjudicateurs.

En 2011, 157 révisions ont été demandées, et 154 d'entre elles ont été menées à bien. D'importantes décisions découlant de la révision ont été publiées sur plusieurs sujets, notamment l'évaluation de la crédibilité et de la fiabilité, le fait de déterminer si les sévices sont liés à l'exploitation du pensionnat ou s'il s'agit de sévices commis par un élève, et la signification des catégories d'actes prouvés dans le cadre du PEI.

Directives

Afin de promouvoir la cohérence du processus décisionnel du PEI, l'adjudicateur en chef et ses adjoints collaborent avec le Comité de surveillance et son sous-comité technique pour rédiger des directives et des documents d'orientation portant sur des aspects précis du processus. En 2011, deux nouvelles directives ont été publiées :

La directive de l'adjudicateur en chef 9 codifie la procédure pour résoudre les questions de compétence qui pourraient empêcher le règlement d'une demande. L'objectif consiste à faire en sorte que les demandeurs évitent de consacrer trop d'efforts émotionnels, de temps et de ressources financières pour découvrir, au bout du compte, que leur demande ne relève pas du champ d'application du PEI. La directive permet à une partie de demander une téléconférence préalable à l'audience afin de régler ces questions dès le début.

Le document d'orientation 7 donne suite à la politique de l'adjudicateur en chef afin de réduire les reports d'audience inutiles en exigeant une approbation de l'adjudicateur pour les demandes d'ajournement présentées moins de 10 semaines avant l'audience. L'approche est décrite en détail dans une autre section du document.

Toutes les directives et les documents connexes sont publiés sur le site Web du PEI, à l'adresse www.iap-pei.ca.

GUARANTIR UNE EXPÉRIENCE POSITIVE POUR TOUS LES DEMANDEURS

De nombreuses personnes contribuent à la réussite d'une demande au titre du PEI : les adjudicateurs, les travailleurs en santé communautaire, les aînés, les représentants du Canada, les avocats, les représentants de l'Église et les employés du Secrétariat jouent tous des rôles importants.

Le PEI est un processus juridique complexe, et toutes les parties à la Convention de règlement recommandent que les demandeurs soient représentés par un conseiller juridique. La majorité des avocats du PEI offrent un bon service à leurs clients, qui font souvent face à des circonstances difficiles. Le fait que plus de 95 % des demandeurs aient choisi de faire appel aux services d'un avocat en témoigne.

Soutien pour les avocats

Le Secrétariat d'adjudication considère l'avocat du demandeur comme un partenaire important en ce qui a trait au traitement et au règlement des demandes du PEI. En 2011, plusieurs mesures ont été prises afin d'appuyer les avocats :

- Le Secrétariat a publié un guide à l'intention des avocats qui fournit des renseignements précis et détaillés sur tous les aspects du processus. Même si le guide profitera principalement aux avocats qui

travaillent depuis peu dans le cadre du PEI, il s'agit d'une référence utile pour tout avocat ayant besoin d'information sur des questions liées au processus.

- Le Système interactif de gestion des dossiers qu'on a décrit en détail précédemment est un outil Web en temps réel qui aide les avocats et le Secrétariat d'adjudication à gérer les dossiers.
- L'adjudicateur en chef et le personnel du Secrétariat d'adjudication ont fourni de l'orientation au besoin sur des questions pratiques.

Examen des honoraires des avocats

Aux termes des ordonnances des tribunaux qui mettent en œuvre la Convention de règlement, les adjudicateurs ont la responsabilité inhabituelle d'examiner tous les honoraires facturés aux demandeurs. Dans tous les cas, l'adjudicateur doit s'assurer que les frais n'excèdent pas 30 % de l'indemnité versée au demandeur. Sur demande du client ou de son propre chef, l'adjudicateur peut également examiner les honoraires afin de déterminer s'ils sont équitables et raisonnables.

En 2011, 4 450 examens des honoraires ont été réalisés, y compris 648 vérifications de leur caractère raisonnable et équitable.

Certains avocats ont soumis une contestation judiciaire concernant divers aspects du processus d'examen. En mars 2011, le juge en chef Winkler de l'Ontario, l'un des juges chargés de la supervision, a établi que le processus d'examen des honoraires prévu par les ordonnances des tribunaux permet qu'un appel soit interjeté devant l'adjudicateur en chef, mais il ne prévoit pas qu'une révision judiciaire poussée soit effectuée ou qu'un appel soit porté devant les

tribunaux. Des avocats des demandeurs ont porté cette directive en appel, laquelle sera entendue par la Cour d'appel de l'Ontario en février 2012.

En vertu de la Convention de règlement, le Canada verse 15 % de l'indemnité accordée au demandeur en tant que contribution pour les honoraires. Il en découle donc une diminution des frais payés par le demandeur. En moyenne, les demandeurs déboursent seulement 5 % de leur indemnité. Bien des demandeurs ne paient aucuns frais lié à leur indemnité, soit parce qu'ils ont négocié des honoraires équivalant à la contribution de 15 % versée par le Canada, soit parce qu'une révision des honoraires a donné lieu à une diminution de ceux-ci.

Toutefois, dans certains cas, les adjudicateurs ont décidé qu'une indemnité de 15 % pour défrayer les honoraires, soit la contribution du Canada, n'est pas équitable et raisonnable. En juin 2011, l'adjudicateur en chef a informé les avocats que, dans de rares cas, un adjudicateur peut fixer des honoraires en dessous de la contribution du Canada. Il a écrit que :

Dans certaines situations, des honoraires qui correspondent à 15 % ne sont pas justes et raisonnables, car ils constituent un dédommagement trop important pour les services rendus. Bien que l'on espère que ces situations ne sont pas fréquentes, il y a certainement eu des cas où l'avocat n'a aucunement communiqué avec le demandeur avant le jour de l'audience, où l'avocat s'est présenté à une audience avec un demandeur qui n'était pas le bon (à plus d'une occasion relativement au même dossier), où le retard dans la poursuite relative aux dossiers était entièrement attribuable à l'inaction de l'avocat et où les certifications accompagnant les demandes étaient fausses ou avaient été falsifiées. En somme, la contribution de 15 % du Canada aux fins des honoraires n'est pas un minimum garanti indépendamment de la suffisance et de la qualité des services juridiques fournis aux demandeurs.

À la fin de 2011, 12 révisions avaient donné lieu à une diminution des honoraires en dessous de 15 %.

Représentation de qualité

Durant plusieurs années, l'adjudicateur en chef a exprimé des préoccupations concernant le besoin de maintenir une norme élevée d'éthique et de représentation juridique au PEI. Bien que beaucoup d'excellents avocats fournissent un bon service aux demandeurs, leur travail risque d'être entaché par plusieurs incidents gênants survenus en 2011 :

- Un avocat de la Colombie-Britannique a été radié en raison de plusieurs irrégularités financières liées à des demandeurs du PEI et d'affirmations impolies et non professionnelles envers un adjudicateur.

- Un avocat du Manitoba a été suspendu pour avoir facturé à ses clients des honoraires dépassant les montants approuvés par les adjudicateurs. Plus de 60 demandeurs ont été victimes de fraude, pour un montant total de 900 000 \$. Une audience disciplinaire officielle a été fixée en février 2012. Si l'avocat est reconnu coupable, la Société du Barreau du Manitoba indemniserait les demandeurs pour toute perte.
- Après que des allégations de prêts inappropriés et de fausses déclarations dans les formulaires de demande du PEI aient été portées à l'attention du surveillant nommé par les tribunaux, l'un des juges chargés de la supervision a ordonné que ce dernier mène une enquête concernant un cabinet d'avocats de l'Alberta. L'enquête était toujours en cours à la fin de 2011.

Bien que ces cas attirent l'attention en raison de leur nature particulièrement scandaleuse, les adjudicateurs et le personnel du Secrétariat d'adjudication ont également reçus des commentaires de la part de demandeurs qui se préoccupent de la qualité de leur représentation juridique. Parmi les cas signalés, notons des avocats qui :

- Ne rappellent pas les demandeurs ou ne les tiennent pas informés de l'état de leur dossier;
- Ne rencontrent pas leurs clients avant le matin de l'audience;
- Omettent d'expliquer le processus à leurs clients et de demander des instructions concernant des questions importantes;
- Empêchent les clients d'accéder à des services de soutien en santé;

- Nuisent aux audiences en s'endormant, en consommant des substances intoxicantes ou en se comportant de manière inappropriée;
- Omettent d'expliquer clairement les frais et les taxes qui seront déduits de l'indemnité du demandeur;
- Procèdent à l'attribution des fonds issus du règlement ou à d'autres opérations financières inappropriées.

Jusqu'à présent, l'adjudicateur en chef a joué un rôle limité en ce qui concerne la surveillance des pratiques juridiques dans le cadre du PEI. Les demandeurs se préoccupant des pratiques de leur avocat ont généralement été dirigés vers les barreaux provinciaux et territoriaux, mais les adjudicateurs ont parfois dénoncé les avocats directement. Le processus disciplinaire des barreaux est lent et peu convenable pour corriger les problèmes à mesure qu'ils surgissent.

En novembre 2011, à la suite d'une audience portant sur les pratiques d'un cabinet d'avocats de l'Alberta, l'adjudicateur en chef a mis en œuvre des mesures additionnelles afin de protéger les demandeurs. Lorsque de telles situations surviennent, on demande aux adjudicateurs de remplir un rapport écrit spécial avec l'adjudicateur en chef. Ces questions préoccupantes comprennent notamment le manque de préparation, la manière dont le formulaire de demande a été rempli et les questions financières.

Plusieurs avocats ont contesté l'autorisation de l'adjudicateur en chef d'enquêter sur des questions de pratique juridique. La question sera tranchée par les tribunaux chargés de la supervision en 2012.

Il n'y a pas de raison que les demandeurs ne bénéficient pas du haut niveau de service assuré par les meilleurs avocats dans le cadre du PEI. L'adjudicateur en chef prendra plusieurs mesures en 2012 afin de favoriser une représentation juridique de grande qualité :

- Le Secrétariat d'adjudication publiera des renseignements utiles et accessibles aux demandeurs pour les informer de ce dont ils sont en droit de s'attendre de leur avocat, et leur fournir des conseils sur la façon de collaborer efficacement avec lui.
- L'adjudicateur en chef centralisera la gestion des plaintes concernant les avocats afin de cerner et de résoudre les problèmes plus rapidement.
- L'adjudicateur en chef continuera de travailler activement avec les barreaux en vue de promouvoir de bonnes pratiques et de prendre des mesures rapides pour surmonter les problèmes qui se présentent.
- Le Secrétariat d'adjudication travaillera avec l'organisme de surveillance des décisions judiciaires pour appuyer l'enquête qui se poursuit et pour aider les tribunaux à déterminer les mesures qu'il convient de prendre afin de protéger les demandeurs.

DATE LIMITE DE PRÉSENTATION DES DEMANDES

Mis à part les demandeurs qui se sont exclus de la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens, le PEI est l'unique moyen de régler une réclamation pour sévices subis dans un pensionnat inscrit dans la liste. En vertu de la Convention de règlement, les demandeurs ont cinq ans pour présenter une demande au titre du PEI, soit du 19 septembre 2007 au 19 septembre 2012. Après cette date, seul un recours très limité aux tribunaux sera offert aux anciens élèves.

Comme la dernière année pour présenter une demande est entamée, le Secrétariat d'adjudication a redoublé d'efforts pour informer les survivants à propos du PEI.

Programmes de notification

En tant que plus grand recours collectif de l'histoire du Canada, la Convention de règlement a également nécessité d'importants programmes de notification supervisés par les tribunaux afin de veiller à ce que les personnes inscrites au recours collectif connaissent leurs droits. Ces programmes sont conçus par une entreprise spécialisée en notification des recours collectifs qui peut fournir aux tribunaux des témoignages par affidavit concernant la portée et l'étendue des programmes.

Plusieurs campagnes nationales globales ont eu lieu depuis 2006 dans la presse écrite et les médias audio visuels, de même que par Internet et par téléphone. Durant 2011, un programme de notification visant à informer les demandeurs au titre du Paiement d'expérience commune (PEC) de la date limite pour la présentation des demandes a provoqué une petite vague de demandes du PEI.

Un programme de notification final sera lancé au début de 2012 pour rappeler aux personnes inscrites au recours collectif la date limite de présentation des demandes au titre du PEI. En plus des médias traditionnels, les notifications cibleront la population autochtone vivant en milieu urbain au moyen de publicités ambulantes et de mesures de sensibilisation dans les refuges pour sans-abri. De plus, une lettre personnelle sera envoyée à chaque demandeur au titre du PEC qui n'a pas présenté de demande pour le PEI. Ce plan de notification devrait toucher 82 % des adultes autochtones de plus de 25 ans et, si l'on tient compte des notifications précédentes en 2006, 2007 et 2011, 98 % de la population cible aura été interpellée 14 fois en moyenne.

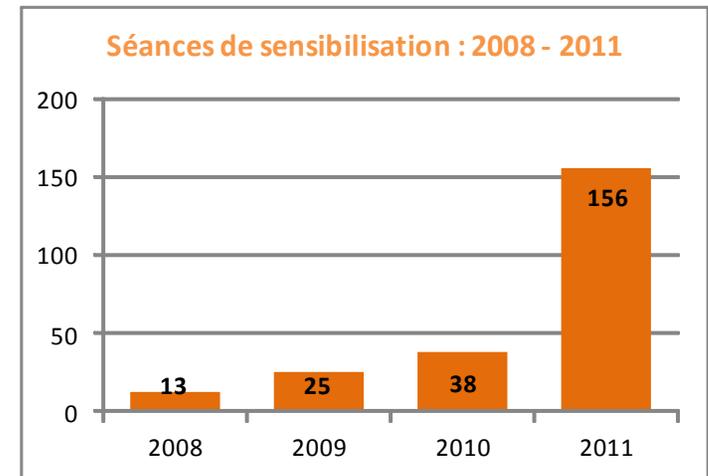
Sensibilisation

Le Secrétariat d'adjudication dirige un programme de sensibilisation d'envergure afin d'appuyer les programmes de notification officiels. En 2011, on a mis l'accent sur les populations difficiles d'accès, y compris les survivants qui vivent dans le Nord, dans des établissements de soins et des pénitenciers. De plus, certaines séances s'adressent à des collectivités où il y a un important écart entre les taux de demande au titre du PEC et du PEI, ce qui indique possiblement que des survivants ne sont pas au courant du PEI. Par

conséquent, des efforts ont été déployés en Saskatchewan, au Québec et dans le Nord.

Au total, 156 séances de sensibilisation ont été tenues en 2011, soit une importante hausse par rapport aux années précédentes.

Des interprètes en français et en langues autochtones



sont présents à bien des séances de sensibilisation. De plus, les documents de la présentation sont disponibles en anglais, en français, en dialecte du Nunavik, en ojibway, en dialectes d'énés (*South Slavey*, *North Slavey*, chipewyan, tlichio (dogrib)), et en innuinaqtun. Des aînés et des travailleurs en santé communautaire sont également présents lors des séances de sensibilisation afin de veiller au bien-être des personnes qui y assistent.

En 2011, l'accent a été mis sur les survivants sans abri, incarcérés ou qui reçoivent des soins afin de s'assurer qu'ils connaissent leur droit de présenter une demande. Le personnel du Secrétariat donne des séances dans les refuges et les établissements de soins, ainsi que des séances à l'intention des employés qui travaillent dans ces installations et ces organisations pour qu'ils nouent un dialogue avec cette population avec qui il est difficile d'établir des liens.

Le personnel du Secrétariat d'adjudication a également participé aux événements nationaux de la Commission de vérité et réconciliation qui ont eu lieu à Inuvik (T.N.-O.) et à Halifax (N.-É.). Les demandeurs (actuels et éventuels) ont pu rencontrer les membres du personnel en privé, leur poser des questions et connaître l'état de leur demande, s'il y a lieu. L'événement qui s'est déroulé à Inuvik a aussi contribué à établir des relations pour la prestation de séances d'information au sujet du PEI dans les collectivités isolées à l'échelle du Nord.

Le Secrétariat prévoit donner environ 130 séances durant les neuf mois qui restent avant la date limite pour la présentation des demandes fixée en septembre 2012. Après la date limite, des efforts continus de sensibilisation seront déployés afin de répondre aux besoins d'information des demandeurs au titre du PEI. En plus des séances données par le personnel, nous continuerons de collaborer avec les organisations communautaires de partout au pays pour veiller à ce que les renseignements concernant le PEI soient clairs, exacts et fournis en temps opportun.

Programme d'aide aux demandeurs

Bien que toutes les parties à la Convention de règlement recommandent que les demandeurs aient recours à un avocat qualifié dans le cadre du PEI, certains demandeurs n'ont pas accès à de tels services dans leur collectivité ou ne désirent pas en embaucher un. Pour ces demandeurs, la nécessité de remplir le formulaire de demande au titre du PEI peut constituer un obstacle à leur participation.

En septembre 2011, le Secrétariat d'adjudication a conclu un contrat avec l'Assemblée des Premières Nations concernant la prestation d'un programme national d'aide aux demandeurs en vue d'améliorer l'accès au PEI. Le personnel du programme rencontre les éventuels demandeurs non représentés pour leur donner les renseignements dont ils ont besoin pour remplir la demande, et les informer de l'utilisation qui en sera faite. Leur rôle se limite à expliquer aux demandeurs comment remplir et soumettre la demande. Ils ne fournissent pas d'avis juridiques.

Le Secrétariat a conçu un programme de formation spécial afin de s'assurer que le personnel fournisse des services uniformes et de grande qualité aux survivants, ainsi que des renseignements précis afin que les demandeurs éventuels puissent prendre une décision éclairée.

Le programme est offert gratuitement aux demandeurs. Le Secrétariat d'adjudication recommande que les demandeurs aient uniquement recours à un avocat ou à un employé du programme d'aide aux demandeurs formé par le Secrétariat pour présenter une demande au titre du PEI.

Ajouts à la liste des pensionnats admissibles

Les annexes E et F de la Convention de règlement dressent la liste des 130 établissements reconnus. Il existe toutefois une procédure afin d'ajouter d'autres établissements à la liste s'ils répondent à certains critères définis dans la Convention de règlement. Par exemple, l'école devait être dotée d'un pensionnat où les enfants étaient placés, hors de leur foyer familial, et le Canada doit avoir été conjointement ou exclusivement responsable de l'exploitation de ce pensionnat.

Depuis l'entrée en vigueur de la Convention de règlement, le Canada a ajouté six établissements à l'annexe F. Le 16 août 2011, les tribunaux chargés de la supervision ont rendu une décision afin d'en ajouter deux autres, soit *Stirland Lake High School (Wahbon Bay Academy)* et *Cristal Lake High School*, ce qui porte le total à 138. Un programme spécial de notification ciblée sera mis en œuvre en 2012 pour nouer un dialogue avec les anciens élèves de ces deux établissements. En ce qui concerne l'ensemble des écoles qui ont été ajoutées à la liste jusqu'à maintenant, il est possible de présenter une demande au titre du PEI jusqu'au 19 septembre 2012.

Plusieurs autres demandes en vue d'ajouter des établissements à la liste sont actuellement examinées par les tribunaux. Il en découle un degré d'incertitude pour le PEI, étant donné qu'il est difficile de prévoir le nombre d'anciens élèves ayant fréquenté ces écoles qui pourraient présenter une demande. De plus, on ne sait pas clairement le temps qui leur sera accordé par les tribunaux pour soumettre leur demande.

VERS LA CONCLUSION DU PEI

Comme l'indique le présent rapport, le Processus d'évaluation indépendant a réalisé d'importants progrès depuis la mise en œuvre de la Convention de règlement en 2007. À l'échelle du pays, peu de tribunaux ont tenu au cours de leur existence près de 12 000 audiences en personne, et encore moins en à peine plus de quatre ans, soit la durée du PEI jusqu'à maintenant. Toutefois, les audiences tenues à ce jour représentent environ la moitié du nombre qu'il faudra probablement tenir afin de régler toutes les demandes. Au cours de la dernière année, le Secrétariat d'adjudication a concentré ses efforts sur la planification de l'achèvement réussi du PEI.

Le Secrétariat d'adjudication a présenté un aperçu de la stratégie liée à la conclusion du PEI lors de la réunion du Comité de surveillance qui a eu lieu en mai 2011. D'après les projections établies à ce moment-là, il faudrait tenir des audiences jusqu'en mars 2015 pour traiter les 27 000 demandes admises. On a alors envisagé d'accélérer le processus actuel pour atteindre 4 000 audiences par année à partir d'avril 2011. Le document présente également les mesures administratives que le Secrétariat d'adjudication peut prendre pour que la gestion des cas restants soit proactive et que leur traitement se fasse sans retard.

L'approche présupposait que les tribunaux chargés de la supervision permettraient un report de la date d'achèvement figurant à l'article 6 de la Convention de règlement, qui indique que les demandes remplies d'ici la date limite fixée au 19 septembre 2012 seront traitées (c.-à-d. première audience tenue ou entente négociée conclue) en l'espace d'un an. Il est devenu apparent que cette attente n'est pas réaliste aux termes des processus et des procédures énoncés dans la Convention de règlement.

Non seulement le volume de demandes dépasse de beaucoup le taux d'instruction; mais seul un nombre restreint de demandes font l'objet d'une audience dans l'année suivant leur admission.

Bien que les parties aient finalement convenu qu'une prolongation serait nécessaire, les tribunaux ont clairement affirmé qu'il faudrait éviter de reporter la date d'achèvement. Bref, selon eux, les survivants des pensionnats indiens ont renoncé au droit d'intenter une poursuite en échange du PEI, qui leur offre un règlement rapide dans des délais établis. Toute demande de prolongation de ces délais serait examinée uniquement après que les parties aient épuisé toutes les façons possibles de conclure le processus plus rapidement.

Confronté à ce défi, le Secrétariat d'adjudication a entamé un examen exhaustif du PEI. Les retards imposés par le Convention de règlement sur des enjeux de longue date, comme les documents obligatoires, les reports d'audiences, la capacité de participation aux audiences, les évaluations effectuées par des experts et les retards relatifs aux décisions, ont tous fait l'objet d'un examen. D'autres approches de règlement ont été conçues, notamment des conférences sur la gestion des cas, des règlements

obtenus par médiation et des solutions de rechange au processus d'audience.

En août 2011, 31 propositions concrètes ont été présentées au Comité de surveillance, y compris les modifications qui pourraient être apportées par le Secrétariat et celles qui exigeraient le consentement des parties. En général, les parties sont satisfaites du processus existant et ne sont pas prêtes à renoncer

aux droits qu'elles ont négociés dans la Convention de règlement. Au lieu d'effectuer un remaniement de taille du PEI, les parties s'entendent sur plusieurs initiatives importantes en vue de conclure le PEI rapidement :

... les parties s'entendent sur plusieurs initiatives importantes en vue de conclure le PEI rapidement ...

- Le Secrétariat d'adjudication lancera le Système interactif de gestion des dossiers, un outil électronique visant à aider les avocats des demandeurs à gérer leur charge de travail et à fournir au Secrétariat des renseignements à jour sur l'état des demandes;
- L'adjudicateur en chef a mis en œuvre un nouveau processus pour réduire le nombre de reports inutiles;
- Le Canada a accepté de fournir des ressources afin de tenir 4 500 premières audiences par année à partir d'avril 2012;
- Les parties ont convenu d'entreprendre un projet pilote en 2012 afin de trouver des façons d'accélérer le processus pour les demandeurs de plus de 65 ans.

De plus, les parties continueront de se réunir en 2012 pour élaborer des mesures qui seront présentées dans une demande conjointe qu'elles soumettront aux tribunaux en vue de reporter la date d'achèvement. Malgré le nombre d'audiences qui augmente chaque année, la dernière audience aura lieu en 2015, et les décisions, les examens et les révisions d'honoraires se poursuivront au cours des deux ou trois années suivantes.

Dans le cadre de ces travaux, il est primordial de s'assurer que la conclusion rapide du PEI ne se fasse pas au détriment de la sécurité et du bien-être des demandeurs. Pour la plupart des demandeurs, il est important que leur demande fasse l'objet d'un règlement rapide, mais la rapidité ne représente qu'un aspect de leur expérience globale. Le PEI n'est pas simplement une approche de préparation de chèques, il s'agit d'efforts sincères que déploient le Canada et les organisations religieuses, avec l'aide des adjudicateurs et du personnel du Secrétariat, afin de promouvoir la guérison et la réconciliation entre les survivants des pensionnats indiens et des organisations responsables des expériences qu'ils y ont vécues.

... il est primordial de s'assurer que la conclusion rapide du PEI ne se fasse pas au détriment de la sécurité et du bien-être des demandeurs.

L'année 2012 constituera un jalon important de la réconciliation, étant donné que la date limite de présentation des demandes au titre du PEI arrivera à échéance et que l'accent sera mis sur le règlement des demandes restantes. Malgré toute son importance et ses défis, nous savons que le PEI constitue pour les survivants et leur famille un premier pas pour obtenir une guérison et tourner la page sur le sombre chapitre des pensionnats indiens. Le Secrétariat d'adjudication continuera d'appuyer les demandeurs et autres participants aux audiences en vue d'atteindre les buts historiques de la Convention de règlement.

Indian Residential Schools

Adjudication Secretariat

Secrétariat d'adjudication

des pensionnats indiens

Ligne d'information	Ligne d'écoute 24 h	Site Web	Demandes des médias	Demandes générales
1.877.635.2648	1.866.925.4419	www.iap-pei.ca	media@iap-pei.ca	info@iap-pei.ca

Réception des demandes	Réception des documents	L'adjudicateur en chef	Directeur exécutif
Suite 3-505, 133 rue Weber Nord Waterloo (Ontario) N2J 3G9	C.P. 1575, succ B Ottawa (Ontario) K1P 0A9	100-1975 rue Scarth Regina (Saskatchewan) S4P 2H1	2723 chemin Lancaster a/s de la pièce 341, 90 rue Sparks Ottawa (Ontario) K1A 0H4