

# Évaluation du Programme des remplisseurs de formulaires du Cadre national de règlement (CNR)

*30 novembre 2007*

## Table des matières

	Page
1.0 Sommaire	3
2.0 Introduction et contexte	5
3.0 Planification et méthode	8
3.1 Cadre d'évaluation	8
3.2 Processus et outils de la collecte de données	9
3.3 Analyse après action du remplisseur de formulaires	9
4.0 Analyse et constatations	11
4.1 Remplisseurs de formulaires	11
4.2 Réunion des groupes de réflexion	13
4.3 Anciens élèves	14
4.4 Adjudicateurs	20
4.5 Réseau de consultation des avocats des demandeurs (RCAD) et Groupe de référence de l'adjudicateur en chef (GRAC)	21
4.6 Personnel de Résolution des questions des pensionnats indiens Canada (RQPIC)	22
4.7 Indian Residential Schools Survivor Society (IRSSS)	23
4.8 Analyse des données	24
5.0 Conclusions	26
6.0 Résumé des forces et des faiblesses	28
7.0 Recommandations sur la fonction de remplisseur de formulaires du PEI	30
8.0 Recommandations sur la formation des remplisseurs de formulaires	34
9.0 Présentation sommaire des membres de l'équipe	
10.0 Annexes	
<i>Annexe A -</i> Données brutes d'entrevue	34
<i>Annexe B -</i> Table des matières de la trousse des RF de RQPIC	39
<i>Annexe C -</i> Grille d'embauche des remplisseurs de formulaires	40
<i>Annexe D -</i> <i>Commentaires additionnels d'un remplisseur de formulaires</i>	42
<i>Annexe E -</i> Lignes directrices en matière de soins futurs	43
<i>Annexe F -</i> <u>Certificat</u> d'avis juridique indépendant	47
<i>Annexe H -</i> Statistiques concernant les remplisseurs de formulaires	48
<i>Annexe I -</i> Déroulement du processus du MARC	50

## 1.0 SOMMAIRE

Les données qualitatives et quantitatives recueillies démontrent clairement qu'il y a place, dans le Processus d'évaluation indépendant (PEI), pour une fonction de remplisseur de formulaires auprès des demandeurs non représentés (DNR). Il est par ailleurs évident que, pour qu'elle soit efficace et contribue à l'objectif clé d'aider les DNR à cheminer vers la guérison et la réconciliation, la fonction nécessite une restructuration. Les difficultés et les pratiques exemplaires associées au MARC doivent être examinées, tout comme les commentaires et les données obtenus au cours du processus d'évaluation.

Le Programme des remplisseurs de formulaires du MARC s'est révélé un service précieux. Toutefois, certains remplisseurs de formulaires ont outrepassé leur mandat ou n'ont pas été en mesure de fournir un service complet, en partie en raison du nombre élevé de DNR et des difficultés géographiques. Il en a résulté des conflits, de la confusion et du ressentiment chez de nombreux intervenants, sentiments qui s'expliquaient différemment selon le groupe concerné. De plus, la fonction en constante évolution n'était pas assez soutenue au moyen de ressources (à l'intérieur comme à l'extérieur de RQPIC), de formation et de services de soutien en santé, et tous ces facteurs ont aggravé les difficultés.

Les éléments clés couverts par le programme de formation initial étaient les mêmes pour tous les remplisseurs de formulaires, soit remplir les formulaires de demande du MARC, obtenir la signature des formulaires de quittance, et savoir où et comment se procurer des services juridiques ou d'appui. Cependant, d'autres aspects ont été négligés; par exemple, la plupart des remplisseurs de formulaires n'étaient pas prêts psychologiquement à entendre les récits des DNR, puis à rester détachés vis-à-vis d'eux. Malheureusement, lorsqu'il y a eu un roulement des remplisseurs de formulaires, cette formation de base n'a pas été dispensée. Après avoir fourni aux nouvelles recrues le guide de formation du MARC, l'accès à un programme de formation sur le Web et l'encadrement d'un pair du domaine, on s'attendait à ce qu'elles s'acquittent du travail. Chaque organisme contractant devait dispenser une formation supplémentaire, mais aucune pratique n'a été appliquée uniformément à la grandeur du pays.

Dans certaines régions du pays, les remplisseurs de formulaires n'étaient pas assez nombreux pour assumer la charge de travail. Cette situation a souvent prolongé le temps de réponse et retardé la rencontre initiale entre le remplisseur de formulaires et le DNR. Par ailleurs, de nombreux DNR ont divulgué progressivement l'information demandée; les remplisseurs de formulaires ont parfois dû rencontrer jusqu'à cinq fois le même DNR pour obtenir un formulaire dûment rempli, de sorte qu'ils n'ont pas pu répondre à tous les DNR qui faisaient appel à eux. De plus, certains DNR n'ont pas pu accéder rapidement au remplisseur de leur choix, à savoir homme ou femme, locuteur de leur langue ou personne représentative de la culture de leur communauté.

Même si les remplisseurs de formulaires étaient fortement encouragés à rencontrer les DNR en présence d'un travailleur de la santé communautaire (résolution) (TSC-R), cela n'a pas toujours été le cas. Malheureusement, il en a parfois résulté que les DNR se sont attachés au remplisseur de formulaires, et vice-versa. Ce résultat, que ne devait pas produire le rôle du remplisseur de formulaires, a brouillé les lignes directrices et les limites établies par Résolution des questions des pensionnats indiens Canada (RQPIC). Si la fonction de remplisseur de formulaires est maintenue dans le PEI, il faudra adopter une mesure claire, précise et progressiste qui réglera les difficultés du processus actuel et permettra aux remplisseurs de formulaires de se concentrer sur leur rôle à l'intérieur du processus global.

Compte tenu de ce qui précède, la formation et la reconnaissance professionnelle de tous les remplisseurs de formulaires sont essentielles, avant même le début du travail prévu au PEI. Les suggestions concernant le programme de formation reviennent régulièrement et elles sont

abordées tout au long du rapport, plus particulièrement dans la section des recommandations. Voici quelques points saillants :

- Les remplisseurs de formulaires doivent comprendre leur rôle à l'intérieur du PEI et l'exposer aux DNR afin que ces derniers cessent de s'attendre à communiquer avec eux en dehors du rôle qui leur est assigné.
- Les remplisseurs de formulaires doivent comprendre le PEI et l'expliquer aux DNR, en plus de les aider à saisir quand ils doivent consulter un avocat, le cas échéant, et comment.
- Surtout, le processus de remplissage de formulaires doit d'abord miser sur la guérison et la réconciliation des DNR, ce qui implique une volonté philosophique et des répercussions concrètes sur la restructuration de la fonction de remplisseur de formulaires.

Les intervenants qui ont pris part au processus d'évaluation étaient, dans l'ensemble, sur la même longueur d'onde. On a aussi relevé des incohérences qui, quoique peu nombreuses, prennent énormément d'importance, car elles sont surtout associées aux DNR et sont en directe contradiction avec d'autres intervenants. L'examen des similitudes et des incohérences rend très claire la définition de la voie à suivre pour améliorer le processus, définir les rôles, assurer les services et renforcer les principes directeurs de guérison et de réconciliation. Il s'en dégage la recommandation de maintenir le Programme des remplisseurs de formulaires à l'intérieur du PEI.

## 2.0 INTRODUCTION ET CONTEXTE

Résolution des questions des pensionnats indiens Canada a été créé en juin 2001 pour orienter les efforts déployés par le gouvernement fédéral afin de gérer et de régler les réclamations pour abus et de remédier aux séquelles laissées par les pensionnats indiens. En novembre 2003, le gouvernement a instauré le Cadre national de règlement, qui prévoit une stratégie de traitement des litiges, des mesures de soutien en matière de santé, un programme de commémoration et un mode alternatif de règlement des conflits (MARC).

Le MARC était un moyen plus complet de proposer des choix supplémentaires aux anciens élèves sollicitant une indemnité pour abus sexuels, violences physiques ou isolement injustifié. Ce processus volontaire apportait aux anciens élèves une solution juste, rapide et positive pour régler les réclamations hors des tribunaux. Pour accéder au MARC, un demandeur devait remplir un formulaire de demande détaillé et le soumettre à RQPIC. Même si on s'attendait à ce que la plupart des demandeurs se fassent aider par un avocat pour remplir le formulaire de demande, certains ont exercé leur droit de ne pas être représentés. Dans le cadre du MARC, RQPIC devait préparer les dossiers en vue des audiences et y représenter le gouvernement du Canada. En raison de la nature complexe des documents nécessaires au dépôt d'une demande, et parce que certains demandeurs ont décidé de ne pas faire appel à un avocat, un service de remplissage de formulaires était proposé aux DNR, à la demande de ceux-ci.

Des contrats ont été octroyés à des organisations afin qu'elles assurent des services de remplissage de formulaires au Québec, en Ontario, au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta, en Colombie-Britannique et dans les Territoires du Nord-Ouest.

Le Secrétariat du Processus d'évaluation indépendant (PEI) fournira des services d'appui aux demandeurs dans les limites du modèle du PEI. L'évaluation du Programme des remplisseurs de formulaires à cette étape-ci permet au Secrétariat d'apprendre des leçons tirées jusqu'à présent et de veiller à ce que ces leçons soient appliquées à la conception et à la mise en œuvre des processus de remplissage de formulaires qui s'inscrivent dans le PEI.

Cette évaluation se veut à la fois sommative et formative, et porte sur le Programme des remplisseurs de formulaires prévu au MARC. L'expérience et l'expertise d'une multitude d'intervenants ont éclairé les recommandations concernant un rôle éventuel associé au PEI.

Comme principe directeur, il fallait avant tout déterminer ce qui, en matière de guérison et de réconciliation, convenait le mieux aux anciens élèves. Les intervenants participants nourrissaient de fortes opinions sur tous les aspects du Programme des remplisseurs de formulaires. La collecte de données se concentrait sur les aspects qui fonctionnaient, ceux qui ne fonctionnaient pas, ce qu'il fallait changer et les recommandations sur le maintien du rôle toutefois révisé des remplisseurs de formulaires. Les principales recommandations s'inspiraient des aspects réussis et des modifications recommandées.

Les remplisseurs de formulaires de RQPIC ont été choisis en fonction de leur expérience, à savoir s'ils avaient déjà travaillé auprès des Autochtones, fait de la consultation, transmis des connaissances et assumé des responsabilités administratives. Ils ont été retenus pour remplir une fonction très délicate. Leur formation était jugée adéquate, complète et vaste pour le rôle prévu au départ.

Le programme de formation couvrait divers aspects qui ont aidé le remplisseur de formulaires à s'acquitter de son travail. La Grille d'embauche figure à l'Annexe C, et la table des matières du programme de formation se trouve à l'Annexe B.

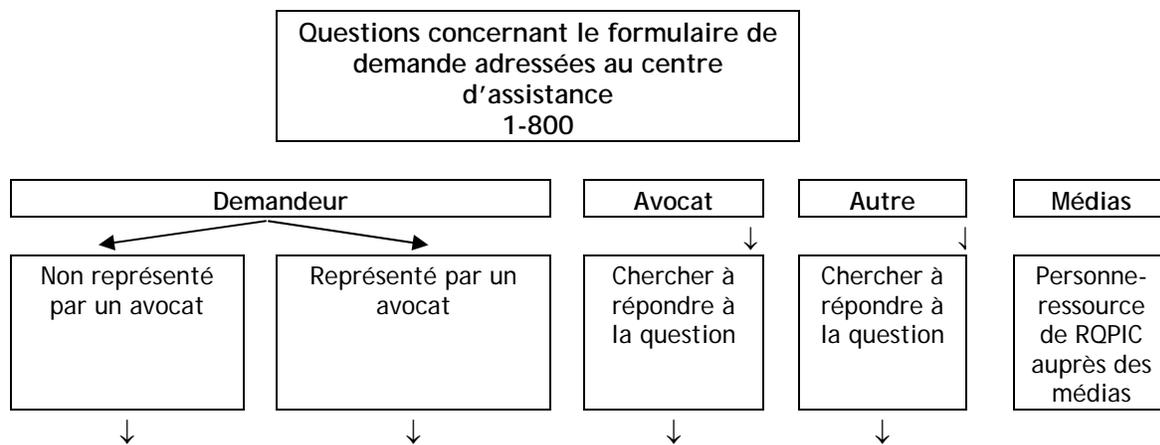
## Contexte

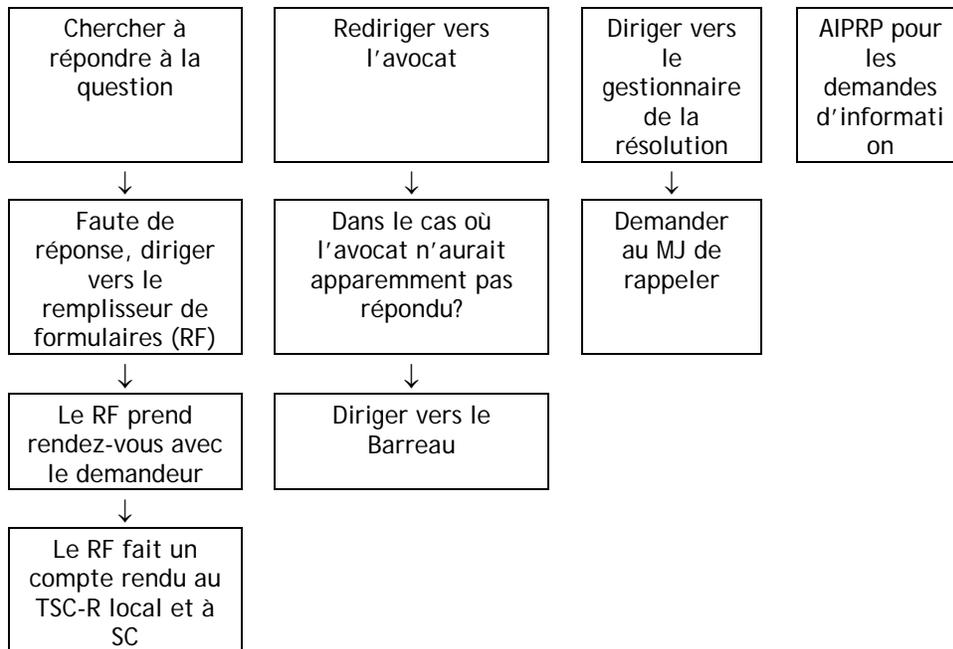
RQPIC entendait aider les demandeurs non représentés à remplir leur demande, mais il ne pouvait le faire lui-même en raison d'un conflit d'intérêts. Il a plutôt formé et financé des organisations possédant de l'expérience pour ce qui est d'aider les Autochtones à composer avec les processus juridiques ou gouvernementaux, en vue de leur confier le rôle de remplisseurs de formulaires. À cette fin, les fournisseurs envisagés étaient les travailleurs sociaux autochtones auprès des tribunaux, les centres d'amitié et les centres de droit autochtone des universités. On a recommandé un projet pilote pour les cinq mois qui ont suivi le lancement du MARC, afin de tracer la voie à une stratégie à long terme dont l'élaboration et l'exécution seraient soumises à un appel d'offres.

L'idée était de diriger les demandes et les questions concernant la trousse de demande du MARC et tous les documents de communication vers le centre d'assistance 1-800. Le centre d'assistance se voulait un guichet unique d'information et de référence et offrait des services de counseling 24 heures par jour en cas de crise. Les opérateurs étaient formés à tous les aspects du MARC et possédaient une compréhension générale du formulaire de demande du MARC. Le centre d'assistance effectuait un tri en offrant aux demandeurs des réponses aux questions techniques de base liées au formulaire de demande. Les demandeurs qui avaient besoin d'une aide plus poussée étaient redirigés vers des mesures d'appui au remplissage de formulaires.

Pour assurer le suivi et la coordination de ces mesures d'appui au remplissage de formulaires, le centre d'assistance devait entrer en communication avec le remplisseur de formulaires, confirmer sa disponibilité et lui fournir les coordonnées du demandeur. Le remplisseur de formulaires prenait ensuite rendez-vous avec le demandeur. Puisque le formulaire de demande sollicite des détails sur les sévices subis et leurs répercussions, le remplisseur de formulaires devait savoir où trouver des services de counseling dans la région, y compris la personne-ressource pour les PI à Santé Canada et les travailleurs de la santé communautaire (résolution) (TSC-R). Des conseillers en intervention d'urgence étaient également accessibles 24 heures par jour, au moyen de la ligne d'écoute téléphonique. Le remplisseur de formulaires aidait le demandeur au mieux de ses capacités, fixait des rendez-vous de suivi (au besoin), informait le demandeur des prochaines étapes (p. ex., remplissage du formulaire, signature de la déclaration et dépôt du formulaire) et préparait un résumé statistique à l'appui des besoins en matière de facturation, de préparation de rapports et de prévision (p. ex., dates des rendez-vous, durée et nature de l'aide apportée).

Voici comment le centre d'assistance devait traiter les questions sur le formulaire de demande :





### Chevauchement des services de remplissage de formulaires et de consultation

Le processus par lequel un DNR recevait de l'aide pour remplir un formulaire n'était pas conçu de façon linéaire, c'est-à-dire qu'il ne consistait pas à passer simplement d'une question à l'autre. De nombreuses questions se sont révélées des déclencheurs potentiels de souvenirs pénibles et ont souvent causé diverses formes de traumatisme émotionnel. Par conséquent, le remplissage du formulaire de demande pouvait prendre des heures, voire des jours. Bien souvent, il était difficile de déterminer à quel moment le remplisseur de formulaires devait passer le relais au conseiller. Par conséquent, on s'attendait des remplisseurs de formulaires qu'ils aient une certaine formation de conseiller en situation de crise et, par mesure supplémentaire de précaution, ils devaient organiser des services de counseling pour les DNR, par exemple auprès d'un TSC-R ou d'un fournisseur de services professionnels de counseling, par l'entremise du bureau régional de Santé Canada.

De plus, on craignait sérieusement que, faute de préparation adéquate, les personnes offrant de l'aide pour remplir les formulaires soient invariablement confrontées à de fortes émotions en entendant les détails des sévices racontés par les DNR. On a cru que cela pouvait avoir un effet négatif sur le remplisseur de formulaires. L'idée était de couvrir en partie ce travail préparatoire par de la formation, par exemple sur les techniques d'autogestion de la santé, des comptes rendus réguliers, des conférences téléphoniques hebdomadaires et le suivi des collègues de travail.

### 3.0 PLANIFICATION ET MÉTHODE

#### 3.1 Cadre d'évaluation

Les évaluateurs ont travaillé étroitement avec le responsable du projet afin de concevoir le cadre d'évaluation. Le cadre d'évaluation se fondait sur la série de questions suivantes :

1. À qui servira l'évaluation?
2. Qu'est-ce qui est évalué?
3. Quelles méthodes appliquerons-nous à notre évaluation?
4. Comment allons-nous recueillir et analyser l'information?
5. Comment allons-nous justifier nos conclusions?

Pour assurer la qualité de l'évaluation, nous appliquerons les normes d'évaluation de programme suivantes :

1. Utilité (L'évaluation est-elle utile?)
2. Faisabilité (L'évaluation est-elle viable et pragmatique?)
3. Propriété (L'évaluation respecte-t-elle les règles d'éthique?) (Cela englobe la confidentialité.)
4. Exactitude (L'évaluation est-elle exacte?)

L'évaluation emprunte les étapes suivantes :

1. Faire participer les intervenants.
2. Décrire le Programme et le mandat.
3. Orienter la conception de l'évaluation.
4. Recueillir et analyser les données.
5. Formuler des conclusions.
6. Préparer l'évaluation.

### 3.2 Processus et outils de collecte de données

La documentation actuellement disponible a fait l'objet d'un examen et comporte entre autres ce qui suit :

- Plan opérationnel et système de mesure du rendement de RQPIC pour 2005-2006
- CGRR et CVAR relatifs au Cadre national de règlement
- Demande de propositions auprès des remplisseurs de formulaires
- Contrats de remplissage de formulaires
- Programmes de formation des remplisseurs de formulaires
- Rapports des remplisseurs de formulaires (trimestriels ou autres)
- Échantillon représentatif de formulaires remplis (avec ou sans aide)
- Notes ou comptes rendus des réunions et des conférences téléphoniques auxquelles ont participé les remplisseurs de formulaires

Des entrevues personnelles ou téléphoniques ont été menées auprès de participants clés, soit :

- Anciens élèves
- Remplisseurs de formulaires
- Gestionnaires de la résolution (GR) pour l'Est
- Gestionnaires de la résolution (GR) pour l'Ouest
- Membres de l'équipe d'évaluation
- Équipes de résolution
- Représentants de l'IRSSS
- Membres du RCAD et du GRAC
- Adjudicateurs

### 3.3 Analyse après action (AAA) des remplisseurs de formulaires

McLennan Consulting a facilité une analyse après action (AAA) à l'aide du modèle décrit dans le tableau ci-après. L'analyse après action facilitée se résume à une réunion de groupe intensive tenue après une activité, afin de réaliser un autoexamen des mesures prises par un groupe ou découlant d'une action.

Nous avons choisi ce processus particulier parce qu'il permet aux remplisseurs de formulaires d'évaluer eux-mêmes le Programme au moyen d'un travail d'équipe honnête, objectif et confidentiel. L'exercice a soulevé des détails pertinents sur ce que les remplisseurs de formulaires voyaient comme les facteurs clés de réussite et les éléments du Programme des remplisseurs de formulaires du MARC à améliorer. Le travail en table ronde et la facilitation

proactive encouragent tous les membres prenant part à l'examen à apporter leur contribution. Ils leur procurent une occasion d'apprendre et, en écoutant les commentaires de leurs pairs, de réfléchir à leurs propres activités selon un angle différent de celui adopté s'ils avaient répondu seuls aux questions. Ce processus a réduit la partialité de chacun, mais sans affaiblir la force ou le dynamisme du processus de réflexion de groupe.

Les remplisseurs de formulaires ont réalisé qu'ils tiendraient vraisemblablement un rôle très limité dans l'élaboration du Programme des remplisseurs de formulaires prévu au PEI. Cependant, parce qu'ils étaient sur le terrain et procédaient à la mise en œuvre du Programme au quotidien, leurs points de vue concernant les forces et les faiblesses du Programme méritent une attention particulière.

Que devait-il se produire?	Que s'est-il produit?
Qu'est-ce qui a bien réussi?	Que faut-il améliorer?
<i>Voie à suivre?</i>	

Toutes les entrevues par téléphone et en personne avec d'autres intervenants, dont les anciens élèves, ont aussi emprunté la même structure générale. Tous les aspects du Programme ont été étudiés au moyen de questions regroupées sous ces quatre thèmes. En soumettant les mêmes questions directrices à chaque groupe d'intervenants, les évaluateurs ont pu récolter différents points de vue au sujet du processus et ils en ont tiré un tableau clair des éléments communs aux groupes et des particularités de chacun.

Cette approche a contribué à élargir et à approfondir notre compréhension de l'interaction entre les remplisseurs de formulaires et chaque groupe d'intervenants et, par conséquent, à forger une vision claire de la façon dont ce rôle doit être repensé et appliqué au PEI, notamment ce qu'il lui faut pour être fonctionnel sans déroger à ses principes directeurs de guérison et de réconciliation des demandeurs.

## 4.0 ANALYSE ET CONSTATATIONS

### 4.1 Remplisseurs de formulaires

Les remplisseurs de formulaires ont été interrogés en groupe dans le cadre d'une AAA facilitée. Comme groupe, ils avaient à cœur leur mandat et en faisaient une priorité. Ils essayaient toujours de répondre aux questions et de donner de l'information, en vue de créer un processus porteur de guérison et de réconciliation pour les DNR et de faciliter toute mesure à cette fin.

Les remplisseurs de formulaires croyaient offrir un service très utile, mais disaient ne pas avoir le temps, le nombre, les ressources nécessaires ou un mandat suffisamment large pour s'acquitter du rôle pour lequel ils avaient été embauchés, conformément à l'énoncé de travail figurant à leur contrat. Par comparaison à ce qui avait été prévu, le nombre de DNR était largement supérieur et les remplisseurs de formulaires se sont d'avantage investis émotionnellement. La frustration des remplisseurs de formulaires provenait en partie du fait que leur rôle et leur fonction semblaient changer constamment à mesure que ressortaient les lacunes du MARC proposé aux DNR. À titre d'exemple, les services d'interprétation étaient difficiles d'accès, car la formation des remplisseurs de formulaires ne traitait pas de la façon et du moment d'y accéder. En réalité, ces services étaient fournis sur une base ponctuelle et approuvés au cas par cas par le directeur de Résolution Est ou Ouest. Le remplisseur de formulaires devait cerner le besoin, communiquer avec le responsable du projet, justifier le besoin et, bien souvent, aller au-delà de ses fonctions pour trouver la ressource. Les services d'interprétation devaient s'inscrire dans le processus formel de demande du PEI.

Pendant la durée du MARC, les remplisseurs de formulaires de toutes les provinces devaient non seulement remplir des formulaires, mais aussi chercher et trouver les DNR pour l'équipe d'évaluation ou pour les gestionnaires de la résolution, aider activement les DNR à dénicher les documents obligatoires et, dans bien des cas, préparer les plans de soins futurs des anciens élèves. En raison des services et du soutien déficients offerts aux DNR tout au long du MARC, bon nombre de remplisseurs de formulaires ont trouvé très difficile de résister à la tentation de se faire des défenseurs.

La majorité des remplisseurs de formulaires étaient autochtones et s'identifiaient à la culture ou parlaient la langue des DNR. À l'entrevue, de nombreux remplisseurs de formulaires ont aidé d'anciens élèves à s'ouvrir et à se sentir plus à l'aide de divulguer des détails. Dans certains cas, cette relation était très forte et les DNR demandaient aux remplisseurs de formulaires de les accompagner aux audiences. Les remplisseurs de formulaires n'étaient pas rémunérés pour cette fonction, mais leurs frais de déplacement étaient remboursés. Il est intéressant de noter que l'une des principales préoccupations des DNR était que les remplisseurs de formulaires ne parlaient pas toujours leur langue et connaissaient peu les règles autochtones à suivre. Cela s'expliquait fort probablement par le manque de ressources du Programme des remplisseurs de formulaires, et par le fait que la plupart des remplisseurs de formulaires couvraient une vaste superficie. Les remplisseurs de formulaires ont aussi affirmé qu'ils croyaient bien connaître les difficultés des demandeurs et y être sensibles, et qu'ils préservaient la confidentialité de l'information divulguée tout en traitant les demandeurs avec respect et dignité.

Par conséquent, les remplisseurs de formulaires étaient frustrés de ne pas se sentir respectés par la communauté juridique. Ils se voyaient comme des professionnels compétents et bien intentionnés, qui s'efforçaient de répondre aux besoins des DNR malgré un mandat étroit. Les remplisseurs de formulaires attribuaient en partie le problème à leur titre, « remplisseur de formulaires », qui reflétait mal la portée et la profondeur de leur travail. Ils ont recommandé les titres suivants si le poste devait s'inscrire dans le PEI :

- travailleur de soutien du PEI;
- agent de soutien auprès des demandeurs du PEI;
- agent de liaison du PEI;
- facilitateur des demandes de PEI;
- travailleur de soutien auprès des demandeurs.

Les remplisseurs de formulaires savaient très bien qu'ils n'étaient pas une solution pour tous les DNR. À titre d'exemple, ils ont indiqué qu'ils avaient dirigé près de 300 demandeurs à des avocats, après une première rencontre entre 2005 et 2007, dont plus de 90 % en Alberta, au Manitoba et au Québec.

Selon les remplisseurs de formulaires, tout rôle devra à l'avenir être assorti d'une formation plus poussée sur le service de référence juridique du PEI. Cela s'explique en partie par la possibilité qu'on rouvre des demandes afin de revoir l'indemnité ou d'envisager une indemnité supplémentaire pour pertes d'occasions ou sévices entre élèves. Les remplisseurs de formulaires veulent plus particulièrement qu'une méthode soit mise au point pour diriger les anciens élèves dont le cas est complexe (p. ex., préjudices de niveau 4 ou plus) vers un avocat, mais en veillant tout de même à ce qu'ils continuent d'être traités avec respect et dignité dans une optique de guérison et de réconciliation. Cette mesure va dans le sens de la recommandation qui préconise une formation précise, claire, détaillée et constante pour les remplisseurs de formulaires dans le cadre du PEI. Les remplisseurs de formulaires se préoccupaient aussi des rapports souvent conflictuels entre eux et la communauté juridique. Cela témoigne du besoin d'informer aussi bien les remplisseurs de formulaires que les avocats sur les rôles et les communications respectueuses à privilégier afin de mieux servir les DNR.

Une incohérence qu'il faudra régler, à supposer que le PEI conserve la fonction de remplisseur de formulaires, réside dans la différence marquée entre les diverses régions du pays quant aux fonctions reconnues, aux rapports avec les remplisseurs de formulaires et au recours à leurs services. On notait aussi une profonde différence, d'une province à l'autre, entre la perception de certains remplisseurs de formulaires à l'égard du processus et de leurs rapports avec les gestionnaires de la résolution (GR). Un programme de formation et de reconnaissance professionnelle associé au PEI devrait corriger ces incohérences.

De nombreux remplisseurs de formulaires sentaient que leurs services étaient respectés et recherchés par les collectivités des Premières Nations, puisque la plupart des demandeurs étaient aiguillés vers eux par d'autres anciens élèves ou par des dirigeants communautaires. Pour les exercices 2005-2006 et 2006-2007, 7 460<sup>1</sup> personnes ont été dirigées vers les remplisseurs de formulaires. De ce nombre, 5 425 personnes ou 72 % avaient été directement envoyées aux remplisseurs de formulaires, entre autres, par des membres de la communauté ou des connaissances des DNR. Il semble s'en dégager un message puissant qui appuie le besoin de maintenir ce genre de programme dans le PEI.

Les remplisseurs de formulaires ont compris et accepté la nécessité de repenser le rôle, afin de mieux répondre aux besoins des DNR. Ils ont fortement exprimé l'espoir que tout changement contribue à la guérison et à la réconciliation des demandeurs. Ils ont aussi signalé que certains services de soutien n'étaient pas toujours accessibles aux demandeurs et recommandé de remédier au manque de constance de tels services dans le cadre du PEI. Ces services sont, notamment, l'accès aux TSC-R afin qu'ils travaillent de concert avec les

---

<sup>1</sup> Les données du Manitoba étant incomplètes, il va sans dire que ce chiffre aurait dû être supérieur.

remplisseurs de formulaires; un accès accru aux méthodes de guérison traditionnelles; des services d'interprétation; une façon de bien expliquer le processus aux DNR afin qu'ils sachent à quoi s'attendre et quand s'y attendre au cours du PEI.

Il semble que bien des fois, certains éléments essentiels et escomptés du MARC n'aient pas été menés à bien, comme la préparation des plans de soins futurs (PSF), étant donné que la responsabilité n'avait pas été clairement attribuée. Personne, au sein des groupes de fournisseurs de services possibles (p. ex., les gestionnaires de la résolution, les TSC-R et les remplisseurs de formulaires), n'était tenu de veiller à l'établissement d'un PSF. En définitive, le gestionnaire de la résolution devait communiquer avec le DNR deux semaines avant l'audience pour veiller à ce qu'un PSF soit en place si le DNR en exprimait le besoin. Parce que le PSF est très personnel, on croyait que les DNR s'en chargeraient eux-mêmes. En fait, bon nombre de DNR hésitaient à prendre cette initiative et à élaborer un PSF sans aide. Dans le PEI, on espère que cet appui sera plus évident et proactif, ce qui pourrait se faire en assignant la responsabilité au nouveau rôle de fournisseur de services de soutien aux demandeurs (FSSD), au sein de la Direction générale des services à la clientèle du Secrétariat du PEI, un rôle qui, à certains égards, remplace celui du gestionnaire de la résolution prévu au MARC.

#### 4.2 Réunion des groupes de réflexion

Le Secrétariat du PEI, en partenariat avec la Commission de vérité et de réconciliation et la National Residential Schools Survivors Society, a tenu deux séances de réflexion à Edmonton et à Montréal au cours de l'été 2006. Près de 200 anciens élèves et autres intervenants ont participé à ces séances. Pour ce qui est du Secrétariat du PEI, l'objectif principal des séances de réflexion consistait à solliciter des commentaires sur ce qui suit :

- Préparation des demandeurs aux audiences du PEI;
- Renforcement du soutien apporté aux demandeurs dans le cadre du PEI;
- Difficultés que le formulaire de demande et le guide du PEI risquent de poser aux demandeurs;
- Création de salles d'audience (PEI) qui répondent aux besoins des demandeurs.

Les résultats pertinents pour l'avenir du Programme des remplisseurs de formulaires étaient les suivants :

##### Renforcement du soutien apporté aux demandeurs

- Les demandeurs non représentés et les aînés ont besoin d'être mieux renseignés et appuyés avant, pendant et après l'audience, laquelle doit être menée dans la langue du demandeur et prévoir, sur demande, des cérémonies traditionnelles, un soutien aux aînés et autres.
- Il faut embaucher plus d'agents de soutien auprès des demandeurs, d'agents d'information ou de remplisseurs de formulaires.
- Des remplisseurs de formulaires locaux devraient être formés au sein des communautés et rémunérés, et ils devraient travailler avec le demandeur tout au long du processus.
- Les remplisseurs de formulaires et les travailleurs de la santé communautaire (résolution) devraient toujours unir leurs efforts pour aider les demandeurs.

- Il faut davantage considérer une approche adaptée au sexe et à la culture pour les demandeurs qui racontent leur expérience.

#### Préparation aux audiences du PEI

- Les documents (p. ex., dépliant ou vidéo) devraient être produits en diverses langues et décrire ce à quoi le survivant devra s'attendre à l'audience (p. ex., description et disposition de la salle, et personnes présentes).
- Pendant et après le PEI, des travailleurs communautaires doivent être facilement accessibles au cas où des blessures referaient surface; après une audience, il faudrait faire un compte rendu, organiser des cercles de partage et expliquer ce qui s'est produit. Une fois les audiences terminées, les demandeurs doivent être en mesure d'évaluer le PEI, les gestionnaires de la résolution et les adjudicateurs.

#### Autres commentaires connexes :

- Le niveau de langue du guide du PEI ne convient pas à la plupart des survivants.
- Les renseignements sur l'admissibilité au PEI n'abordent pas les éléments suivants : soins futurs, préjudices, facteurs aggravants, perte d'occasions, perte de revenus réelle et lettre de règlement.
- Le formulaire ne peut être rempli par l'ancien élève sans l'aide d'une personne-ressource, telle qu'un avocat, et cette personne n'est pas accessible rapidement.
- Il n'y a pas assez de remplisseurs de formulaires pour aider les anciens élèves à remplir leurs formulaires.
- Ni le guide ni le remplisseur de formulaires ne précisent ce à quoi servent les renseignements qu'il faut indiquer sur le formulaire.
- Aucun renseignement n'est fourni aux membres de la famille ou aux auxiliaires qui pourraient aider le survivant à comprendre la demande et les processus.
- Aucune description ne précise le rôle des parties qui interagissent avec les survivants, tels que les remplisseurs de formulaires, les intervenants et autres.
- Il est irréaliste de demander aux remplisseurs de formulaires de couvrir de vastes territoires et de diffuser de l'information.
- Trop de personnes interagissent avec un même survivant, sans apporter un soutien constant, par exemple au moyen d'un formulaire qui identifie le réseau.
- Les avocats envoient du personnel sans expérience (stagiaires, techniciens juridiques, jeunes avocats, etc.) travailler avec les survivants. Par conséquent, l'information et la continuité des récits se perdent, peu de personnes-ressources comprennent la documentation, les répercussions et les processus de demande, et ces gens ne sont pas disponibles pour informer les survivants dans la communauté.

#### 4.3 Anciens élèves

Le 29 septembre 2007 : En plus des commentaires recueillis auprès des groupes de réflexion, McLennan Consulting a réalisé des entrevues plus poussées avec les demandeurs, au sujet du processus de remplissage de formulaires prévu par le MARC.

Cinq demandeurs et une personne représentant ses parents ont pris part à la séance de six heures. Ils provenaient des nations Blood, Piikani et Siksika, en Alberta, et d'autres demandeurs de l'Alberta et de la Saskatchewan ont témoigné de leur expérience. Nous avons aussi interrogé des DNR du Québec. Si on en juge par la constance des commentaires des groupes de réflexion réunis à Montréal et à Edmonton, ce petit groupe était représentatif de l'ensemble des DNR.

La séance a débuté par les précisions suivantes :

- Tous participaient de plein gré;
- Le processus était confidentiel, si bien que rien ne les identifiait dans le rapport final;
- Les participants avaient le droit de quitter la séance à tout moment;
- Ils avaient le choix de rester en groupe, de rencontrer l'évaluateur seul, ou les deux (les six participants sont restés ensemble pendant toute la séance);
- Ils devaient recevoir chacun une copie des commentaires réunis et pouvaient y faire des retraits, des ajouts ou des changements pour veiller à ce que le produit final reflète exactement leurs pensées. Encore une fois, ils pouvaient choisir d'abandonner le processus à cette étape, en indiquant s'ils souhaitaient inclure leurs commentaires;
- La séance tournait autour du Programme des remplisseurs de formulaires, qui constituait la première étape du MARC pour certains DNR.

Les quatre questions directrices étaient :

1. Quelles étaient vos attentes lorsque vous avez amorcé le remplissage du formulaire du MARC?
2. Vos attentes se sont-elles concrétisées? Veuillez expliquer.
3. Êtes-vous satisfait ou insatisfait du processus? Veuillez expliquer.
4. Auriez-vous des suggestions pour améliorer le processus?

L'évaluateur non autochtone a remarqué que les Autochtones expriment leurs émotions et leur passion très différemment des non-Autochtones. Il faut porter attention aux mots, et non nécessairement au ton utilisé, même s'il y a eu beaucoup de larmes à l'entrevue. Comme nous le soulignons plus loin, même si la frustration était forte, ce groupe ne dérogeait pas de sa mission ferme qui consistait à se faire voir et entendre en tant que personnes.

En amorçant le processus de remplissage de formulaires du MARC, les demandeurs s'attendaient à ce qu'il soit moins litigieux, plus propice à la guérison et plus facile à comprendre et à diriger, à ce que les indemnités soient accordées en fonction de l'expérience, et à ce que le processus soit moins éprouvant que le recours aux tribunaux. Les demandeurs croyaient que leur expérience serait pleinement entendue, que les remplisseurs de formulaires seraient accessibles et qu'ils n'auraient pas à transiger avec des avocats. Les DNR ont dit savoir que le gouvernement recommandait qu'ils soient tous représentés par un avocat, et que s'ils choisissaient cette option, leur avocat recevrait 650 \$. Les renseignements au sujet des avocats ont été mal interprétés, car on croit maintenant que les 650 \$ auxquels les DNR font référence devaient leur permettre d'obtenir un avis juridique indépendant aux fins de l'examen de la demande après adjudication et de la signature de la quittance définitive. La diffusion d'information a semble-t-il été médiocre, car les demandeurs s'attendaient à recevoir les services d'un remplisseur de formulaires parlant

couramment leur langue, ce que ne garantissait pas le MARC. Un des thèmes récurrents, et une déception par la suite, était le désir qu'on les honore, les respecte et leur fasse confiance, mais rarement, s'il en est, les demandeurs n'ont senti que c'était le cas au cours du processus, du dépôt de la demande à l'adjudication.

De l'avis des demandeurs, les attentes ont toutes été lamentablement déçues.

NOTE : Ces préoccupations sont abordées dans la Section 8.0 consacrée aux recommandations.

Voici leurs déceptions, leurs frustrations et le manque de respect, d'honneur et de confiance qu'ils ont perçu :

- Ils n'ont pas été entendus. Les remplisseurs de formulaires rapportaient de manière sélective ce que les demandeurs leur racontaient, et ne leur soumettaient pas le texte pour approbation finale. Ils en ont reçu une copie en même temps que le gouvernement et l'Église. Ils étaient souvent ahuris par le manque de précision ou de détails, ou les deux.

NOTE : Pour tenter d'éviter ce problème, la politique du MARC exigeait des DNR qu'ils soumettent leur formulaire.

- Bien souvent, ils n'avaient jamais raconté les sévices qu'ils avaient subis avant de s'ouvrir au remplisseur de formulaires. Aucun des demandeurs présents ou, à leur connaissance, aucun autre survivant, n'était accompagné d'une personne de soutien. Ils rencontraient les travailleurs de la santé pour la première fois à l'audience. Ces derniers n'entretenaient aucun rapport avec les demandeurs, n'avaient pas été choisis par eux, et parlaient rarement, sinon jamais, leur langue.
- Bien souvent, le processus ne respectait pas le protocole approprié et ne satisfaisait pas aux attentes culturelles du demandeur.
- Les remplisseurs de formulaires manquaient souvent leurs rendez-vous.
- Les remplisseurs de formulaires n'étaient pas accessibles.
- Les remplisseurs de formulaires les informaient souvent de la recevabilité de leur demande.
- Les remplisseurs de formulaires leur disaient souvent s'ils seraient placés dans la catégorie A ou B durant le processus de remplissage de formulaires, ainsi que le montant de l'indemnité qu'ils pourraient recevoir.
- Des demandeurs croyant avoir des demandes légitimes ont été refusés à l'étape de l'évaluation car, à leur avis, le formulaire avait été mal ou incorrectement rempli.

NOTE : Afin de mener à bien le processus d'évaluation, la politique du MARC exigeait que la personne responsable de l'évaluation communique avec le DNR pour obtenir plus d'information ou les renseignements manquants sur le formulaire.

- De nombreux demandeurs se sont sentis pressés pendant les entrevues organisées pour remplir les formulaires.
- Certains demandeurs devaient se rendre dans des hôtels pour rencontrer les remplisseurs de formulaires, plutôt que les remplisseurs de formulaires viennent à eux.

- L'Alberta ne comptait que trois remplisseurs de formulaires, et il leur était donc pratiquement impossible de bien faire leur travail.
- Les demandeurs n'étaient pas consultés sur le lieu de rencontre. On présumait que personne ne souhaitait une rencontre dans sa propre maison ou dans sa communauté. C'était vrai pour certains, mais sûrement pas pour tout le monde.
- Les hommes se sentaient mal à l'aise de raconter les menus détails à une femme, et les femmes éprouvaient le même malaise vis-à-vis d'un homme. Le demandeur négligeait souvent d'importants détails nécessaires pour que sa réclamation puisse être traitée en vertu du modèle A.
- La plupart des demandeurs et des aînés, sinon tous, ne comprenaient pas le processus. Ils n'avaient personne à qui demander des précisions, et la responsabilité de diriger le processus revenait à d'autres demandeurs. C'était le cas de tout le groupe, ainsi que de nombreux autres demandeurs de l'Alberta et de la Saskatchewan. On a cité en exemple un jeune homme qui représentait les intérêts de son grand-père de 92 ans dont la réclamation avait été rejetée dans le cadre du MARC, et qui n'avait aucune idée de la façon de porter la décision en appel ni de l'endroit où s'adresser.

Compte tenu des réponses obtenues à la question « Vos attentes se sont-elles concrétisées? », il est évident que les DNR présents et les autres qui ont témoigné de leur expérience à l'évaluateur étaient très mécontents du processus. En grande partie, les demandeurs ne se sont pas sentis honorés, respectés et crus, ou encore considérés comme des personnes.

Même si le processus de remplissage de formulaires leur inspirait un profond mécontentement, les DNR, aussi bien ceux qui étaient présents que ceux dont ils rapportaient les commentaires, croyaient que ce pouvait être une étape constructive, efficace et positive vers la guérison et la résolution. C'est précisément ce qu'ils cherchaient à atteindre. Ils se sentaient exclus d'un processus expressément créé pour composer avec leur expérience. Ils se sont rendus à la séance avec l'espoir que, cette fois-ci, ils seraient entendus avec honnêteté et respect, et que leur témoignage aurait du poids puisque c'est sur leur vie passée et présente que le processus avait une incidence.

Certains DNR ont dit avoir rempli deux rôles, l'un de DNR et l'autre de remplisseur de formulaires non rémunéré, reconnu ou apprécié. Dans chaque communauté, au moins une personne a assumé les rôles et les responsabilités des remplisseurs de formulaires et des travailleurs communautaires; les demandeurs n'y voient aucun problème, car cette méthode leur convient. Les participants ont reconnu avoir rempli ces rôles par choix. Il semble par contre que s'ils ne l'avaient pas fait, de nombreux DNR n'auraient pas été entendus.

Les participants ont formulé les suggestions suivantes en se fondant sur leur propre expérience et sur celle d'autres personnes qui leur ont demandé de parler en leur nom :

- Les remplisseurs de formulaires doivent parler la langue des demandeurs. Ils doivent comprendre les « nuances de la langue », soit les particularités, la sémantique et la syntaxe, et être capables de la traduire fidèlement en anglais.
- Les remplisseurs de formulaires doivent comprendre la culture et la façon d'être de chaque demandeur, afin de rédiger ce qui leur est raconté selon le point de vue du demandeur.
- Les DNR masculins doivent transiger avec des remplisseurs de formulaires masculins et les DNR féminins, avec des remplisseurs de formulaires du même sexe.

- Il faut allouer beaucoup plus de temps à chaque DNR. Avant le remplissage de formulaires, il faut communiquer avec les DNR aussi souvent qu'ils en ont besoin pour raconter leur histoire qui, parce qu'elle est personnelle, varie beaucoup d'un à l'autre. Étant donné le traumatisme associé à leur expérience et les détails à fournir, les DNR jugeaient impératif de prendre contact et de faire connaissance avec le remplisseur de formulaires avant d'avoir à se raconter à lui. De plus, les entrevues doivent être transcrites; ce processus est souvent laborieux puisqu'il faut passer de la langue du DNR à l'anglais. La transcription doit ensuite être soumise au DNR pour qu'il y apporte des ajouts ou des compléments d'information, avant de passer à la prochaine étape.
- Il doit y avoir deux remplisseurs de formulaires par communauté – un homme et une femme –, ou il doit être possible d'accéder à un homme ou à une femme d'une autre communauté.
- Les DNR veulent embaucher les remplisseurs de formulaires par l'entremise du groupe du MARC de chaque communauté, peu importe si ce groupe est une entité juridique. Les DNR veulent choisir eux-mêmes les personnes qui les aideront.
- Les DNR veulent choisir l'endroit où se déroulera le remplissage de formulaires, par exemple chez eux ou dans un lieu sûr à l'intérieur ou à l'extérieur de la communauté. S'ils choisissent la dernière option, les repas et le kilométrage devraient être payés.
- Les DNR veulent des renseignements plus complets et plus clairs au sujet du processus, qu'ils leur soient fournis dans leur langue ou expliqués verbalement dans leur langue.
- Les DNR veulent que les remplisseurs de formulaires les accompagnent jusqu'à l'audience.
- Les DNR souhaitent que les remplisseurs de formulaires soient formés au processus, disposent d'une liste à cocher des choses qu'ils sont appelés à faire et leur communiquent cette liste; ils veulent qu'on les informe et les consulte et qu'on écoute et prenne en compte leurs commentaires à toutes les étapes du processus créé expressément pour eux.
- Le dernier point est relié au précédent. Les DNR ont indiqué à maintes reprises qu'il leur importait surtout qu'on leur fasse confiance. Ils savent ce qu'il leur faut à eux et aux autres DNR, et ils ont besoin qu'on les respecte et qu'on leur fasse confiance pour prendre soin les uns des autres. Cela signifie que les décideurs sont appelés à croire que les DNR savent ce qu'il faut faire et qu'ils le feront pour les membres de leurs communautés. Tout ce processus a été créé en réaction à des forces extérieures à leurs communautés. Les DNR ont clairement dit que le processus ne réussira que si les forces extérieures à la communauté cessent de le contrôler.

Voici d'autres difficultés relevées à la séance; elles ne sont pas propres à l'étape du remplissage de formulaires prévue au MARC, mais elles s'y rapportent :

- Les DNR ne veulent pas de TSC-R, surtout ceux qu'ils voient pour la première fois à une audience. Ils veulent contrôler leur propre guérison, leur mode de participation et le choix des personnes chargées de les aider, que ce soit de manière traditionnelle, non autochtone ou autonome.
- Comme tous les groupes interrogés l'ont soulevé, et comme le gouvernement du Canada l'a écrit, l'objectif de RQPIC était d'aider les anciens élèves à cheminer vers la guérison et la réconciliation. On trouve de nombreuses références à la collaboration avec les

groupes autochtones et, pourtant, les DNR ont le sentiment qu'on ne les croit pas aptes à gérer leurs propres affaires.

- Tout au long de l'entrevue, ils disaient continuellement n'avoir certes pas connu cet esprit de collaboration. Comme exemple concret de collaboration, ils ont soulevé le maintien éventuel de la fonction de remplisseur de formulaires dans le PEI. Les DNR ont clairement signalé la pertinence de cette mesure pour l'évaluation du remplissage de formulaires, car ils souhaitent prendre part au processus décisionnel et à la planification de toute révision à apporter au processus de remplissage de formulaires prévu au PEI; entre autres, les DNR veulent participer au choix des remplisseurs de formulaires, car qui d'autre que le locuteur d'une langue autochtone peut déterminer si un remplisseur de formulaires éventuel parle couramment sa langue?
- Les DNR ont trouvé que toutes les parties faisaient preuve de paternalisme et de condescendance. Ils ont clairement exprimé ce point de vue et proposé leurs propres solutions. Comme exemple de cette attitude affichée par tous les intervenants, ces derniers laissaient souvent entendre qu'ils savaient ce qui était mieux pour les DNR, sans leur avoir demandé ce qu'ils jugeaient le plus approprié pour eux. Les DNR ont affirmé qu'un moyen évident d'améliorer cette situation serait de reconnaître et de respecter le fait qu'ils savent ce qui leur convient le mieux. Ils disent avoir ressenti qu'on s'attendait à ce qu'ils démontrent silencieusement et docilement leur reconnaissance pour l'indemnité qui leur était accordée.
- Ils ont aussi constaté cette attitude lorsque le gouvernement a déclaré que Santé Canada coordonnerait et financerait la consultation professionnelle. Pourtant, les DNR avaient clairement dit souhaiter décider de leur guérison, et non qu'on décide pour eux. Cela pourrait se traduire par des conseillers professionnels non autochtones ou par des guérisseurs traditionnels. En fait, ils voulaient être respectés et jugés aptes à décider. Ce point s'avère très pertinent pour la présente évaluation du processus de remplissage de formulaires, et pour la suite des choses si le processus se poursuit; parce qu'il importe aux DNR de choisir leur propre parcours vers la guérison et la réconciliation, la diffusion des renseignements précités est cruciale.
- Il y avait manifestement de nombreuses similitudes dans les réponses fournies aux quatre questions directrices, tant par les DNR que par les remplisseurs de formulaires, au sujet des problèmes et des solutions. Pour ne citer que deux éléments en exemple, notons le nombre insuffisant de remplisseurs de formulaires, et l'absence ou l'insuffisance des travailleurs communautaires. Il est toutefois intéressant de noter que certaines préoccupations soulevées par les remplisseurs de formulaires n'ont pas été abordées par les DNR, ce qui laisse croire que ceux-ci ignoraient totalement l'existence de tels services, qu'ils n'en étaient pas informés ou qu'ils ne s'intéressaient pas à cet aspect particulier. À titre d'exemple, l'adjudicateur pouvait aller à la rencontre des DNR pour la tenue de l'audience s'ils en faisaient la demande et les DNR avaient le choix de la date de l'audience. Ces choix devaient conférer plus de contrôle aux DNR (puisque'ils ont dit ne sentir aucun contrôle sur le processus en entier, les mots « plus de contrôle » sont relatifs). Cependant, si les DNR avaient connu l'existence de ces options, il semble très probable qu'ils auraient eu l'impression d'exercer un certain contrôle.
- La déclaration des remplisseurs de formulaires selon laquelle ils ont trop d'expérience pour être exclus du PEI contredit une foule de commentaires formulés par d'autres intervenants, notamment les DNR. Selon les DNR, les remplisseurs de formulaires n'étaient pas aptes à bien faire le travail, et il y a donc lieu de se demander à quoi rime l'expérience dans ce cas-ci. Encore une fois, les DNR étaient sensibles aux conditions de travail des remplisseurs de formulaires, c'est-à-dire qu'ils étaient trop peu pour le

nombre de DNR, mais ils aimeraient participer à la sélection des remplisseurs de formulaires si la fonction est maintenue dans le cadre du PEI.

#### 4.4 Adjudicateurs

Les adjudicateurs ont tous reconnu la nécessité de proposer une certaine forme d'aide aux DNR. Ils étaient aussi d'accord pour dire que les anciens élèves seraient mieux servis par des avocats, surtout que le PEI est plus complexe et exige l'obtention de renseignements détaillés sur la perte de revenus et d'occasions sur les sévices entre élèves.

La plupart des membres de ce groupe croyaient que les remplisseurs de formulaires jouaient un rôle positif et prodiguaient en fait un service très utile à ceux qui ne voulaient pas transiger avec une personne occupant une fonction jugée officielle ou faisant figure d'autorité, notamment les avocats. D'autres étaient d'avis qu'il valait à peine un peu mieux que les DNR se fassent aider par les remplisseurs de formulaires plutôt que de remplir seuls les formulaires.

Tous appuyaient un certain type de formation ou de reconnaissance professionnelle qui veillerait à ce que les remplisseurs de formulaires restent à leur affaire. On a critiqué le fait que les remplisseurs de formulaires aient outrepassé leurs fonctions et embelli certains formulaires. En plus de nuire aux DNR, cela remettait en question le rôle du remplisseur de formulaires.

On a largement reconnu que si la fonction devait continuer, il faudrait offrir une meilleure formation et clairement définir les rôles dès le départ. Tout changement apporté aux rôles devrait être immédiatement et clairement annoncé aux remplisseurs de formulaires et aux anciens élèves. Ce pourrait être fait au moyen de séances d'information régulières avec les remplisseurs de formulaires, que ce soit par téléphone ou en personne. On devrait aussi informer les DNR par courriel ou par la poste, en gardant à l'esprit que certains ne savent pas lire et écrire et ont besoin d'un traducteur.

Bien des idées ont porté sur le processus global, plutôt que sur le remplissage de formulaires. Il a été fortement recommandé que les TSC-R rencontrent les anciens élèves représentés et non représentés, et établissent des liens avec eux bien avant l'audience. Les DNR doivent être mieux informés du processus auquel ils participent et recevoir des renseignements plus complets sur les plans de soins futurs. Au sujet du dernier élément, de nombreux adjudicateurs ont signalé que c'était là un domaine où certains remplisseurs de formulaires offraient un excellent appui aux DNR. On a suggéré de produire une brochure d'information semblable à ce que le ministère du Travail proposerait aux personnes qui soumettent des demandes. Produite en anglais, en français et, au besoin, dans des langues autochtones, cette brochure fournirait une description complète du processus.

NOTE : McLennan Consulting a transmis un exemplaire de la brochure au responsable du projet.

Les adjudicateurs ont dit avoir eu l'impression que la majorité des avocats faisaient remplir les formulaires par d'autres. Ils ont remarqué que bien des formulaires étaient mal remplis, que ce soit par les remplisseurs de formulaires de RQPIC, d'autres remplisseurs de formulaires non reconnus, des avocats ou les personnes retenues par les avocats, les pires étant souvent ceux remplis par les personnes retenues par les avocats. Selon les adjudicateurs, les personnes chargées de remplir les formulaires, qui qu'elles soient, doivent recevoir une formation adéquate avant d'aider un ancien élève.

Le mot de la fin accablant mais non unanime des adjudicateurs était le suivant : si les DNR ont accès au modèle du PEI, il faut y prévoir une fonction de remplisseur de formulaires. Il faut toutefois proposer une formation complète, préciser clairement les rôles et fournir une

certaine garantie que les intérêts des anciens élèves qui choisissent de ne pas se faire représenter sont protégés.

#### **4.5 Réseau de consultation des avocats des demandeurs (RCAD) et Groupe de référence de l'adjudicateur en chef (GRAC)**

Les membres du RCAD et du GRAC sont convaincus que les anciens élèves ne peuvent qu'être bien servis s'ils confient leur demande à un avocat. En aucun cas, selon eux, il n'est plus avantageux de se représenter soi-même que de faire appel à un avocat. Bien des participants refusaient de discuter du meilleur moyen d'aider les anciens élèves qui persistaient à défendre seuls leurs intérêts. Quelques-uns, par contre, étaient d'avis qu'un peu d'aide valait mieux que rien. À certains égards, les membres du RCAD et du GRAC entretenaient des opinions similaires sur le maintien de la fonction dans le cadre du PEI.

Selon les avocats, la principale difficulté tenait au fait que les remplisseurs de formulaires n'avaient pas de formation juridique et éventuellement n'aidaient pas les anciens élèves à obtenir la plus forte indemnité possible.

(NOTE : Les évaluateurs ont sollicité des données sur le montant des indemnités versées aux anciens élèves non représentés et à ceux ayant eu recours à un avocat, mais ces données n'étaient pas disponibles. Pour les prochaines évaluations, il serait fort utile d'obtenir des données sur tous les cas de préjudice de niveau inférieur à 4 qui permettent de comparer les indemnités moyennes accordées aux DNR et aux demandeurs représentés, afin de déterminer si les DNR reçoivent autant que s'ils étaient représentés.)

En outre, les membres du RCAD et du GRAC interrogés ont raconté des anecdotes sur l'embellissement des faits et le manque de renseignements pertinents inscrits sur les formulaires et ont accusé les remplisseurs de formulaires d'avoir encouragé le renvoi des avocats et tout simplement d'avoir omis de recommander aux DNR de se faire représenter par un avocat à la rencontre initiale, comme l'exigeait la politique du MARC. Ces allégations n'ont pas été prouvées, mais le RCAD et le GRAC croient fortement que certains remplisseurs de formulaires ont parfois rabaissé les avocats.

Il a beaucoup été question de la façon d'affecter un avocat aux anciens élèves qui n'en veulent pas, qui ne font pas confiance aux avocats ou qui ne souhaitent pas traiter de cette affaire avec des non-Autochtones. De nombreux participants ont dit que c'était une question d'éducation et que si les anciens élèves comprenaient clairement les options offertes et le processus, ils choisiraient de se faire représenter.

Plus d'un avocat a dit que le recours aux remplisseurs de formulaires rémunérés directement ou indirectement par le Canada constituait un conflit d'intérêts. Le Canada le reconnaît et le comprend, d'où la mise sur pied du Secrétariat autonome du PEI pour gérer la fonction de remplisseur de formulaires.

On a suggéré de recourir à des travailleurs autochtones auprès des tribunaux ou à des avocats de service, plutôt qu'à des remplisseurs de formulaires reconnus. L'idée a fait l'objet de discussions avec d'autres intervenants, et il en est ressorti qu'elle soulève la notion de « faute », car les membres des Premières nations ne sont en contact avec ces personnes qu'en des situations négatives d'accusations criminelles. Cette question n'a pas été abordée avec les DNR, puisqu'elle ne faisait pas partie de l'évaluation. Le seul moyen de savoir ce que les DNR en pensent serait de s'informer auprès d'eux.

Certaines questions doivent être examinées pour éviter quelques-unes des difficultés qu'éprouvent les avocats avec les remplisseurs de formulaires et pour veiller à ce que le meilleur intérêt des anciens élèves soit pris en considération au chapitre de la guérison et de

la réconciliation. Il faudrait, entre autres, dispenser une formation adéquate sur les exigences associées au formulaire du PEI et aider les remplisseurs de formulaires à comprendre et à expliquer la demande aux anciens élèves.

Les rôles et la fonction des remplisseurs de formulaires doivent être clairement définis, et ces derniers doivent comprendre qu'embellir ou deviner les faits ou influencer le DNR de quelque façon que ce soit peut nuire à sa demande, car la crédibilité du DNR est alors remise en question. Les membres du RCAD et du GRAC interrogés ont par ailleurs avancé que les remplisseurs de formulaires doivent être salariés, et non rémunérés à la journée ou à l'acte. Comme nous l'avons signalé précédemment, certains appuyaient l'idée d'une ressource juridique chargée d'aider les DNR à prendre des décisions; cependant, d'autres y voyaient un conflit d'intérêts et croyaient que toutes les mesures prises pour détourner les DNR des avocats indépendants ne peuvent que nuire à leur cause.

On craignait que le recours à un avocat soit moins propice à la guérison et à la réconciliation que le processus convivial et autoreprésenté de remplissage assisté de formulaires. Nous avons étudié la question. De nombreux avocats ont dit être également en mesure de contribuer au processus. Dans certains cas, des avocats ont semble-t-il déployé beaucoup d'efforts pendant l'entrevue pour expliquer leur vision du respect et de l'honneur qui doivent être portés aux anciens élèves. Par ailleurs, le groupe a déclaré que le MARC n'était pas la tribune où entendre les récits des anciens élèves, étant donné qu'il existait d'autres avenues et programmes à cette fin, comme la Commission de vérité et de réconciliation (CVR) et le programme de commémoration.

#### **4.6 Personnel de Résolution des questions des pensionnats indiens Canada (RQPIC)**

La difficulté la plus évidente qui est ressortie des entrevues était la différence entre la façon dont le Programme des remplisseurs de formulaires est perçu et utilisé dans toutes les régions du Canada, la façon dont les remplisseurs de formulaires des différentes régions perçoivent et assument leur rôle, et la façon dont les remplisseurs de formulaires des différentes provinces et les GR entretiennent des rapports.

Selon le personnel de RQPIC, les remplisseurs de formulaires offraient un précieux service lorsqu'ils s'en tenaient à leur mandat. Bien des fois, lorsque les remplisseurs de formulaires débordaient de leurs fonctions, il en résultait des malentendus, des dossiers stagnants et de la frustration de part et d'autre. Certaines activités liées au remplissage de formulaires suscitaient plus de frustration dans certaines provinces que dans d'autres. Au cours de l'AAA du remplissage de formulaires, on a noté une différence sensible entre la façon dont chaque remplisseur de formulaires s'y prenait pour s'acquitter de ses fonctions et résoudre des problèmes. Dans certaines régions, par exemple, si un DNR à la recherche d'information communiquait avec un remplisseur de formulaires, il était probable que ce dernier appelle directement le gestionnaire de la résolution. Dans d'autres régions, il était plus probable que le remplisseur de formulaires demande au DNR de communiquer avec le gestionnaire de la résolution, lequel appelait ensuite le remplisseur de formulaires, au besoin, qui, lui, faisait suivre la demande ou entrait en communication avec l'ancien élève si cela s'avérait nécessaire. C'est cette dernière série d'étapes que prévoyait le MARC.

Dans le PEI, on devra délimiter plus clairement le processus et les fonctions liés au remplissage de formulaires, afin d'en assurer l'uniformité. Il faudrait entre autres se pencher sur l'organigramme général pour voir à ce que les lacunes des services offerts aux DNR soient corrigées, par exemple en attribuant la responsabilité d'établir un plan de soins futurs.

Presque tout le monde s'accordait pour dire que, lorsque les remplisseurs de formulaires s'acquittent correctement de leurs tâches, l'expérience des DNR est moins éprouvante que la voie des tribunaux, car la guérison et la réconciliation sont les objectifs clés, tout comme

l'honneur et le respect, quoique ces deux derniers éléments n'aient pas vraiment été ressentis par les DNR. De plus, on espérait que si le PEI conserve la fonction de remplisseur de formulaires, les titulaires seront en mesure de savoir quand les anciens élèves non représentés ont besoin d'un avocat et de leur en faire la recommandation.

On soutenait fortement l'intensification de la communication entre le remplissage de formulaires et l'admission, avant même de mettre en œuvre un programme relevant du PEI. La formation des remplisseurs de formulaires aurait avantage à miser sur une compréhension approfondie du formulaire et de l'utilité de chaque section. Toute une série de services d'appui et d'aiguillage doit également être mise en place. La langue, l'identité culturelle et la proximité géographique sont des facteurs clés que doit prévoir le PEI pour les remplisseurs de formulaires qui, eux, appuient tous ces éléments.

Tous les groupes interrogés, de même que RQPIC, ont signalé que les remplisseurs de formulaires devaient travailler à l'intérieur de limites bien définies et assumer des rôles très clairs. Même si le remplissage de formulaires peut constituer une solution de rechange valable pour les DNR, il ne peut fonctionner si les remplisseurs de formulaires outrepassent leurs rôles et leurs limites, à savoir :

- dire aux DNR s'ils devraient se prévaloir du modèle A ou du modèle B;
- dire aux DNR si leur réclamation ouvre droit à une indemnité;
- défendre les intérêts d'un DNR après le dépôt d'un formulaire;
- aider à organiser le renvoi des avocats;
- travailler avec les avocats pour apporter une aide juridique aux DNR concernant le remplissage des formulaires du MARC.

#### **4.7 Indian Residential Schools Survivor Society (IRSSS)**

En général, toutes les personnes interrogées à l'IRSSS convenaient que la fonction de remplisseur de formulaires procurait une merveilleuse solution de rechange aux anciens élèves non représentés dans le cadre du MARC. Le Programme des remplisseurs de formulaires a répondu aux attentes et fourni le réconfort et la confiance nécessaires à bien des gens qui n'auraient peut-être pas eu l'occasion ni le courage d'emprunter le MARC. Le remplisseur de formulaires faisait plus qu'aider les anciens élèves à remplir leur formulaire. Bien souvent, il favorisait les rapports entre les anciens élèves et le processus. Sans pour autant en être un défenseur, ce rôle a contribué à enclencher la guérison et la réconciliation. Le personnel d'IRSSS a dit avoir donné aux DNR la confiance et les connaissances nécessaires relativement au processus et aux options à leur portée, ce qui leur faisait défaut avant de parler au remplisseur de formulaires.

D'après ce groupe, puisque de nombreux anciens élèves se sentent liés à une culture orale plutôt qu'écrite, et que cette culture leur est familière, ils sont souvent mal à l'aise face à un processus au sein duquel ils pourraient se sentir à nouveau brimés. Ils ont cependant signalé que l'autoreprésentation était beaucoup plus rapide et moins pénible, et qu'elle constituait bien souvent une meilleure solution pour les anciens élèves. On croyait que de nombreux avocats profitaient financièrement du MARC, et que cette situation ne contribuait guère à la guérison et à la réconciliation. Des indemnités supérieures et un certain contrôle de l'accès à ces indemnités par les avocats sont souhaitables et, à bien des égards, le PEI prévoira des mesures en ce sens.

L'IRSSS a convenu avec tous les autres intervenants qu'il faut apporter des changements à la fonction de remplisseur de formulaires dans le cadre du PEI. Compte tenu du volume des demandes, de la nécessité de répondre rapidement et des divulgations parfois longues, le nombre de remplisseurs de formulaires devrait être jusqu'à deux fois supérieur, car ils ne peuvent fournir à la tâche, surtout dans les régions plus éloignées. Les DNR ont sollicité l'affectation de deux remplisseurs de formulaires par communauté, ce qui ferait bien plus que doubler le nombre actuel de remplisseurs de formulaires.

Ce groupe a réitéré le besoin d'approfondir la formation. Certains ont suggéré les domaines de formation suivants : explication du PEI, explication des différences entre le PEI et le MARC, et remplissage du formulaire de demande de manière à aider au mieux les anciens élèves.

Selon les participants, certains anciens élèves ont tourné la page, mais d'autres non, surtout en raison des contraintes qui empêchent les remplisseurs de formulaires de faire participer plus pleinement les DNR. Une autre raison évoquée était le manque d'appui offert aux DNR pendant et après le MARC. Les personnes interrogées ont dit qu'il fallait accroître l'accès à des formes plus traditionnelles de guérison et de consultation. Il est clairement ressorti qu'il faut favoriser une bonne compréhension du déroulement du MARC et veiller à ce que les DNR reçoivent de l'aide et de l'appui à toutes les étapes du processus.

#### 4.8 Analyse des données

Les données statistiques recueillies afin de suivre et d'évaluer le rendement des remplisseurs de formulaires dans le cadre du MARC ne permettaient pas une analyse détaillée. Certaines des données recueillies n'étaient pas nécessaires et, en fait, étaient contraires au mandat du MARC. À titre d'exemple, les remplisseurs de formulaires devaient s'informer de l'appartenance des demandeurs (Premières Nations, Métis ou autres). Or, puisque le MARC ne devait faire aucune distinction en fonction de l'appartenance, la question n'aurait pas dû figurer à la liste. En outre, une certaine confusion régnait chez les remplisseurs de formulaires, à savoir où placer des renseignements exigés dans le rapport mensuel, par exemple quelles activités étaient associées au « soutien au demandeur » et lesquelles étaient considérées comme un « appui à RQPIC ». À part ces incohérences, des champs de données incomplets dans certaines régions rendaient difficile et imprécise une analyse détaillée de certains éléments.

D'autres données, cependant, pouvaient nous aider à déterminer le rendement de certains aspects du Programme des remplisseurs de formulaires dans le cadre du MARC, et les améliorations à apporter aux critères de mesure relatifs au PEI.

Les données fournies par les remplisseurs de formulaires nous indiquent que le nombre total d'heures facturées pour l'ensemble des activités était tout juste inférieur à 24 000 heures entre 2005 et 2007. Cela représente en moyenne 12 000 heures par an pour les 15 remplisseurs de formulaires, ou quelque 800 heures chaque année par remplisseur de formulaires. Pour cette période, les remplisseurs de formulaires ont aidé un peu plus de 1 500 DNR amorçant ou terminant le remplissage des formulaires de demande du MARC, soit une moyenne de 16 heures par DNR. Dans le cadre du PEI, on s'attend à recevoir 14 500 demandes au total entre 2008 et 2013. De ce nombre, 40 % ou 5 800 devraient provenir de demandeurs non représentés. Si nous extrapolons à partir du modèle précité, il nous faudrait éventuellement 16 heures pour chacun des 5 800 DNR, soit 92 800 heures d'aide au remplissage de formulaires sur 5 ans, ou 18 560 heures par an. En appliquant la moyenne du MARC de 800 heures par remplisseur de formulaires, le PEI exigerait 24 remplisseurs de formulaires par an pour les cinq années du mandat. Le Secrétariat du PEI ne s'attend toutefois pas à une distribution égale des demandes. Il croit que les demandes seront très nombreuses pour les 2 ou 3 premières années et qu'elles ralentiront considérablement par la

suite, au cours des années 4 et 5. Cela signifie que la nécessité de compter 24 remplisseurs de formulaires ne sera pas constante pour chacune des années du Programme. Une projection plus prudente de 120 années-travail de remplisseur de formulaires au cours du mandat de 5 ans du PEI se lirait comme suit :

Année 1 - 24

Année 2 - 36

Année 3 - 36

Année 4 - 12

Année 5 - 12

Cette extrapolation n'a rien de concluant, mais elle illustre le besoin éventuel d'augmenter considérablement le nombre de remplisseurs de formulaires formés dans le cadre du PEI. Il est peu probable que tous les DNR éventuels voudront recourir aux services d'un remplisseur de formulaires, et donc la nécessité de compter sur un certain nombre de remplisseurs de formulaires formés devra être évaluée chaque année.

Entre 2005 et 2007, les remplisseurs de formulaires ont donné près de 4 000 séances d'information sur le MARC. Cette précieuse source d'information a permis à des demandeurs potentiels de comprendre le processus et les options offertes, et témoigne en outre d'un grand besoin de communication auprès des anciens élèves relativement au PEI.

Compte tenu de la confusion que semaient certains champs de données chez les remplisseurs de formulaires, il est clair que la majeure partie des données recueillies n'étaient pas axées sur le suivi du Programme des remplisseurs de formulaires ni utiles à cette fin. Il faut s'appliquer davantage à la conception des critères de mesure du Programme des remplisseurs de formulaires prévu au PEI. Des données précieuses ont toutefois été recueillies, et elles fourniront une base de travail solide au PEI et au responsable du projet.

## 5.0 CONCLUSIONS

Même si chaque groupe d'intervenants entretenait un point de vue différent au sujet du processus de demande et du rôle que les remplisseurs de formulaires y jouent, leurs constatations comportent des similitudes. Celles-ci fournissent des indications claires quant aux aspects du rôle potentiel de remplisseur de formulaires qu'il faudrait améliorer dans le PEI. Tous, à part le groupe du RCAD et du GRAC, s'accordaient pour dire qu'il faut maintenir la fonction de remplisseur de formulaires dans le PEI. Les fonctions et les tâches du remplisseur de formulaires, à l'intérieur du PEI global, doivent être déterminées. Certains domaines clés doivent être développés afin d'optimiser les avantages que ce genre de rôle apporte aux anciens élèves :

- Le rôle doit être clairement défini dans le PEI et s'inscrire dans un organigramme général à l'intention du DNR.
- Le rôle doit être adapté à la culture et au sexe des anciens élèves.
- La formation doit être globale, universelle et à jour.

Les aspects opérationnel et logistique de la fonction de remplisseur de formulaires doivent être améliorés; ces améliorations ne sont pas importantes en soi, sauf si ce n'est que pour amener les remplisseurs de formulaires à mieux répondre aux besoins de guérison et de réconciliation des DNR. Le manque de remplisseurs de formulaires, de formation, de limites claires, de définition et de sensibilité a valu une piètre revue au processus et aux remplisseurs de formulaires. Après avoir rencontré ces derniers et examiné le Programme avec d'autres intervenants, on peut en conclure que le Programme a été mis en oeuvre efficacement et adéquatement, mais que son étendue ainsi que la formation et le rôle des titulaires n'ont pas été révisés à mesure que les besoins et les conflits possibles devenaient apparents.

Malgré leurs bonnes intentions, les remplisseurs de formulaires n'étaient bien souvent pas outillés pour rester émotionnellement détachés des DNR avec lesquels ils travaillaient. Si on ajoute à cela les lacunes des services offerts aux DNR dans le cadre du MARC, il est facile de voir comment, à l'occasion, ils ont débordé de leur rôle pour aider les DNR.

Les remplisseurs de formulaire se sont acquitté de leur mandat qui consistait à proposer un moyen plus sûr et plus convivial de recevoir les indemnités, tout en préservant la dignité et le respect des DNR. Cela n'a parfois pas été le cas mais, en général, le Programme était réussi et bien accueilli par les DNR. Ce sont le manque de formation et le nombre élevé de DNR souhaitant recourir au MARC qui ont inspiré aux DNR des perceptions négatives à l'endroit des remplisseurs de formulaires, en plus de faire obstacle à une expérience positive pour tous, quoique les DNR se préoccupaient sérieusement du fait que les remplisseurs de formulaires ne parlaient pas du tout ou pas assez leur langue et ne connaissaient pas les règles culturelles à suivre. Cette dernière observation constitue un aspect extrêmement important des mœurs autochtones.

La communauté juridique s'opposait fortement au Programme. Dans bien des cas, on croyait que les intérêts des demandeurs non représentés par un avocat compétent n'étaient pas servis à l'intérieur de ce qui était un processus juridique. Cependant, les points de vue des DNR, des remplisseurs de formulaires, des adjudicateurs et du personnel de l'IRSSS et de ROPIC vont dans le sens inverse. Il n'y a pas à douter que le processus était plus rapide et moins éprouvant et que les indemnités ne peuvent servir qu'à tirer des hypothèses, en l'absence de données détaillées. À part le RCAD et le GRAC, les intervenants ont fourni peu d'indications, sinon aucune, selon lesquelles les DNR auraient reçu des indemnités moins équitables que les demandeurs représentés par un avocat. L'exigence du MARC voulant que

tous les DNR fassent examiner leur dossier par un avocat indépendant élimine cette préoccupation.

En vertu du modèle de MARC : « Acceptation de la compensation et libération des défendeurs :

« À l'expiration de la période de révision sur réception de la décision de la dernière révision, les défendeurs prépareront une quittance au montant de la décision finale et la transmettront au plaignant. Le plaignant aura 30 jours à partir de la mise à la poste de la quittance, à moins qu'un délai additionnel ait été accordé à la fin de l'audience, pour accepter la décision finale en signant la quittance.

« Le plaignant doit attester qu'il a obtenu un avis juridique sur les conséquences de la signature de la quittance. Le plaignant n'ayant pas été représenté par un avocat jusqu'à ce stade sera tenu de consulter un avocat pour recevoir cet avis. À cette fin, le gouvernement paiera 600 \$, que le plaignant signe ou non la quittance. L'avocat d'un plaignant qui était représenté recevra 600 \$ pour ce service particulier, indépendamment du fait que le gouvernement paie 15 % de la compensation accordée en guise de contribution aux frais juridiques. »

## 6.0 RÉSUMÉ DES FORCES ET DES FAIBLESSES

	Faiblesses	Forces	Recommandations
DNR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de RF</li> <li>- Pas assez de contrôle pour les DNR</li> <li>- Manque de connaissances linguistiques et culturelles</li> <li>- MARC non expliqué clairement</li> <li>- Intervention trop tardive des TSC-R dans le processus</li> <li>- Déplacement exigé pour se rendre à l'entrevue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus de contrôle que pour le processus civil</li> <li>- Plus sûr sur le plan émotif</li> <li>- Dignité et honneur préservés</li> <li>- Guérison amorcée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Embaucher plus de RF</li> <li>- Expliquer clairement le processus</li> <li>- Guérison traditionnelle</li> <li>- Sensibilisation et sensibilité à la culture</li> <li>- Maîtrise de la langue</li> <li>- Plus de temps par DNR</li> <li>- Choix du lieu de rencontre</li> </ul>
Remplisseurs de formulaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de RF</li> <li>- Aucun appui aux DNR tout au long du MARC</li> <li>- Indemnité supérieure aux DNR</li> <li>- Intervention trop tardive des TSC-R dans le processus</li> <li>- Méconnaissance du programme des RF au sein des communautés</li> <li>- Formulaires trop complexes et trop longs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus de contrôle donné aux DNR</li> <li>- Méthode plus sûre et plus conviviale</li> <li>- Importance placée sur la guérison et la réconciliation</li> <li>- RF autochtones</li> <li>- RF hommes et femmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Embaucher plus de RF</li> <li>- Mieux former les RF</li> <li>- Définir clairement les rôles de tous les intervenants, y compris les DNR</li> </ul>
Adjudicateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation inadéquate des RF</li> <li>- Intervention trop tardive des TSC-R dans le processus</li> <li>- Complexité des formulaires</li> <li>- Faible connaissance des DNR au sujet du MARC</li> <li>- PSF souvent mal faits</li> <li>- RF débordent de leur mandat</li> <li>- RF modifient ou embellissent parfois les récits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De nombreux DNR ne pouvaient ou ne voulaient pas déposer une demande sans l'aide d'un RF</li> <li>- Certains PSF très bien préparés par les RF</li> <li>- Possibilité des DNR de se réunir quand et où bon leur semble, et processus plus facile et moins éprouvant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans le cadre du PEI, mieux former les RF à la perte d'occasions et de revenus</li> </ul>
RCAD et GRAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aucune formation juridique</li> <li>- Intérêts des DNR non servis</li> <li>- Avocats rabaissés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mieux que pas de soutien du tout pour les DNR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le PEI ne devrait compter aucun RF</li> <li>- Les RF doivent savoir quand faire appel à un avocat pour les DNR</li> </ul>
IRSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervention trop tardive des TSC-R dans le processus</li> <li>- Manque de RF</li> <li>- Mandat outrepassé</li> <li>- Formation insuffisante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processus holistique plus humain</li> <li>- Propice à la guérison et à la réconciliation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir le Programme dans le PEI</li> <li>- Offrir une meilleure formation sur les formulaires et le sens des questions</li> </ul>
RQPIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervention trop tardive des TSC-R dans le processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processus moins éprouvant</li> <li>- Dignité et honneur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre le Programme</li> <li>- Offrir une meilleure</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de RF</li> <li>- Mandat outrepassé</li> <li>- Piètres rapports de certains avec les TSC-R</li> <li>- Récits parfois embellis</li> </ul>	<p>préservés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membres de la Première Nation locale</li> <li>- Choix d'homme ou de femme</li> <li>- Bons rapports avec les GR. La culture leur était familière et ils s'identifiaient à la région</li> </ul>	<p>formation sur les formulaires et le sens des questions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nécessité de comprendre la perte d'occasions</li> <li>- Nécessité de définir clairement les rôles et la fonction</li> <li>- Embaucher plus de RF</li> <li>- Faire participer les TSC-R dès la rencontre initiale</li> </ul>
--	---	---	--

## 7.0 RECOMMANDATIONS SUR LA FONCTION DE REMPLISSEUR DE FORMULAIRES DU PEI

NOTE : Toutes les recommandations formulées par les divers intervenants figurent à l'Annexe A. Bon nombre des recommandations qui suivent avaient été soulevées par tous les groupes d'intervenants et ont été fusionnées, dans la mesure du possible, pour mettre l'accent sur les recommandations clés nécessaires afin d'accroître l'efficacité du Programme et de le centrer sur la guérison et la réconciliation. Le lecteur pourrait trouver très utile de lire toutes les recommandations des intervenants exposées à l'Annexe A.

1. La fonction de remplisseur de formulaires doit être maintenue dans le PEI et devrait prévoir la prestation des services suivants :
  - Communiquer avec le DNR et organiser une rencontre avec lui et un TSC-R. Le RF ne devrait pas au départ ni par la suite rencontrer un DNR sans la présence d'un TSC-R.
  - Avant le début de l'entrevue, le RF doit :
    - i. Faciliter l'accès aux services d'interprétation, au besoin (voir la recommandation 2 ci-dessous).
    - ii. Expliquer le PEI étape par étape; le RF devrait exposer tout le processus au DNR, lui expliquer chaque étape et vérifier si les explications sont bien comprises.
    - iii. Aviser le DNR qu'il devrait consulter un avocat et lui indiquer la marche à suivre.
    - iv. Expliquer les rôles de soutien prévus au PEI - Quels sont les rôles des RF, des TSC-R, des FSC, des adjudicateurs, et comment chacun devrait-il ou pourrait-il interagir avec les DNR tout au long du processus?
    - v. Expliquer le formulaire de demande du PEI section par section, ce qu'il renferme, comment le remplir et pourquoi le remplir d'une certaine façon. Répondre à toutes les questions.
    - vi. Évaluer l'état de préparation des DNR et les aider à cerner leurs appuis (famille, aîné, conseiller, TSC-R, Santé Canada, etc.).
  - Ne pas donner d'opinion personnelle sur le PEI ni sur d'autres aspects du processus au DNR.
  - Interroger les DNR et remplir le formulaire. Les RF doivent rapporter le récit des DNR le plus fidèlement possible. Ils **doivent préciser les faits, et non les embellir**.
  - Quand le DNR croit avoir fini, examiner le formulaire rempli avec lui.
  - Passer ensuite en revue le PEI avec le DNR pour s'assurer qu'il comprend ses responsabilités, la suite du PEI et qui devrait participer à chaque étape. Le PSF en fait partie.
  - Faire le bilan avec le TSC-R, afin de procéder à une analyse après action de l'entrevue et de l'interaction avec le DNR. Cette mesure peut être prise après chaque séance avec le DNR ou une fois le formulaire rempli.
2. Tous les DNR devraient avoir accès à un remplisseur de formulaires qui parle leur langue. Le remplisseur de formulaires doit comprendre les « nuances de la langue », soit les particularités, la sémantique et la syntaxe, et être capable de la traduire aisément en anglais ou en sens inverse. Il doit être au fait de la culture et de la façon

d'être du DNR qu'il rencontre, et être en mesure de mettre par écrit les propos du DNR selon le point de vue de ce dernier.

Malgré la recommandation précédente, on s'attend à ce que des services d'interprétation soient exigés par le PEI, comme pour le MARC, en plus des services de remplissage de formulaires. Les recommandations sont donc les suivantes :

- Le responsable du projet et les services juridiques (SJM) doivent examiner la responsabilité associée à la prestation de services d'interprétation.
  - Si on détermine que des services d'interprétation peuvent être proposés, ces services devraient être confiés à contrat à des organismes autochtones régionaux.
3. Les DNR doivent avoir le choix de transiger avec un remplisseur de formulaires homme ou femme.
  4. Il est clairement ressorti des entrevues avec les remplisseurs de formulaires et le personnel de RQPIC que le remplisseur de formulaires pouvait consacrer tout le temps nécessaire à chaque DNR, pour veiller à ce qu'il raconte son histoire à sa façon et à son rythme. Cependant, les entrevues avec les DNR ont révélé que ce n'était pas toujours le cas. Il faut allouer le temps nécessaire à chaque DNR afin de respecter le principe directeur premier de guérison et de réconciliation.

Avant le remplissage de formulaires, il faut communiquer avec les DNR aussi souvent qu'ils en ont besoin pour raconter leur histoire qui, parce qu'elle est personnelle, varie beaucoup d'un à l'autre. Étant donné le traumatisme associé à leur expérience et les détails à fournir, les DNR ont signalé qu'il était impératif de prendre contact et de faire connaissance avec le remplisseur de formulaires avant d'avoir à se raconter à lui.

5. Le premier contact établi par un remplisseur de formulaires doit se faire en présence d'un TSC-R. De plus, le remplisseur de formulaires doit, au besoin, favoriser une relation entre le TSC-R et le DNR. C'est le TSC-R, et non le remplisseur de formulaires, qui accompagnera le DNR à toutes les étapes et l'appuiera au moment et à l'endroit opportuns jusqu'à la fin du processus.

NOTE : Les DNR ont dit souhaiter que les remplisseurs de formulaires qu'ils ont choisis les accompagnent jusqu'à l'audience. Ce rôle ne devait pas faire partie de leurs fonctions. Cela dit, les remplisseurs de formulaires ont parfois assisté aux audiences pour offrir un soutien psychologique aux DNR, à la demande de ceux-ci. Les remplisseurs de formulaires n'étaient pas rémunérés pour ce rôle et ne représentaient pas RQPIC aux audiences. Comme nous l'avons dit précédemment, les TSC-R sont plus aptes à s'acquitter du rôle et des fonctions de soutien auprès des DNR jusqu'à la conclusion du PEI.

6. Pour favoriser la guérison et la réconciliation des DNR, il importe de leur donner un certain contrôle sur le PEI. Les DNR ont suggéré de participer au processus de sélection des remplisseurs de formulaires, peut-être comme membres du comité de sélection des DP, et de contribuer à l'élaboration du programme de formation et de reconnaissance professionnelle des remplisseurs de formulaires.
7. Il faudrait déployer tous les efforts possibles pour que l'endroit où aura lieu le remplissage de formulaires (p. ex. à la maison ou dans un lieu sûr à l'intérieur ou à l'extérieur de la communauté) réponde aux besoins des DNR. Aucun DNR ne devrait avoir à défrayer quoi que ce soit pour le remplissage et le dépôt de son formulaire.

8. Les remplisseurs de formulaires devraient être tenus de suivre un programme complet de formation. Nous avons fait des recommandations au sujet d'un tel programme à la section 7.0. Le programme devrait prévoir des formations d'appoint qui abordent les changements et les ajouts apportés au rôle ou à la fonction.
9. Le programme de formation devrait prévoir la reconnaissance professionnelle des remplisseurs de formulaires du PEI. Cette reconnaissance leur donnera le titre de remplisseur de formulaires reconnu pour le PEI. Un remplisseur de formulaires qui aurait perdu son titre professionnel pour n'avoir pas respecté, notamment, les lignes directrices applicables ne serait plus autorisé à exercer ses fonctions d'ici à ce qu'il regagne son titre. Un examen régulier et un sondage auprès des utilisateurs à la suite du processus devraient s'inscrire dans cette reconnaissance professionnelle.
10. Tout organisme retenu à contrat pour le remplissage des formulaires du PEI doit se nommer un représentant qui empruntera le processus de reconnaissance professionnelle.
11. Dans le cadre du PEI, un programme d'autogestion de la santé doit être conçu à l'intention des remplisseurs de formulaires. Même si la formation initiale en a traité, l'autogestion de la santé par les remplisseurs de formulaires n'a pas été bien expliquée ou présentée au cours du MARC. On pourrait entre autres avoir recours à des séances de rétroaction entre le TSC-R et le remplisseur de formulaires après les entrevues avec les DNR, ainsi qu'aux services professionnels du Secrétariat du PEI.
12. Bien des préoccupations des remplisseurs de formulaires se rapportaient au nombre excessif de DNR sollicitant leur aide. Pour atténuer cette préoccupation et pour composer avec le nombre élevé de DNR qui devraient présenter une réclamation dans le cadre du PEI, comme cela a été le cas pour le MARC, il faut augmenter le nombre de remplisseurs de formulaires. (Voir commentaires.) Les intervenants ont avancé différents chiffres : par exemple, certains ont indiqué qu'il faudrait 500 remplisseurs de formulaires ou 2 par communauté (ce qui peut équivaloir à ce nombre ou l'excéder) ou encore deux fois plus que les 14 ou 15 remplisseurs de formulaires affectés au MARC. À la lumière des données statistiques recueillies à ce jour, des commentaires des intervenants, des hauts taux d'utilisation escomptés au cours des 36 premiers mois du Programme et des projections actuelles du PEI quant aux DNR éventuels, nous recommandons ce qui suit **comme point de départ** :

Colombie-Britannique - 2  
 Saskatchewan - 2  
 Québec - 2  
 Atlantique - 2  
 Nord - 2  
 Manitoba - 4  
 Ontario - 4  
 Alberta - 6  
 TOTAL - 24

13. Les critères de mesure utilisés pour l'analyse du Programme des remplisseurs de formulaires provenaient principalement des rapports mensuels des remplisseurs de formulaires. Malheureusement, les données n'ont pas été interprétées et rapportées avec constance d'une région à l'autre, et il a donc été difficile de les analyser et de les interpréter. On recommande l'élaboration et l'application de critères de mesure plus complets et plus pertinents dans le cadre du Programme prévu au PEI. Sur une base mensuelle ou trimestrielle, le responsable du projet devrait revoir les critères de

mesure du PEI, afin d'assurer la réalisation du mandat. Le respect de ces critères devrait figurer parmi les exigences de la reconnaissance professionnelle.

14. Pour le PEI, le remplisseur de formulaires sera mieux en mesure de servir le DNR s'il dispose d'un organigramme expliquant les étapes à suivre par les DNR, où recevoir de l'aide et qui les aidera à franchir chaque étape. Une « liste à cocher » devrait être dressée, et chaque boîte à cocher devrait être associée à un responsable (p. ex. le remplisseur de formulaires, le TSC-R, le gestionnaire de la demande, les adjudicateurs). Voici certaines des principales lacunes que l'organigramme doit aborder :

- À la rencontre initiale, il faut expliquer l'organigramme du processus au DNR, soit quand, où et comment le remplisseur de formulaires interagit avec le DNR, et où se termine son rôle.
- Dans le modèle du MARC, les gestionnaires de la résolution communiquaient directement avec les DNR sans les aviser d'abord, afin d'obtenir des renseignements additionnels nécessaires pour faire avancer leur dossier. Les DNR, les remplisseurs de formulaires, les GR et l'IRSSS ont tous déclaré que ce processus avait beaucoup perturbé certains DNR. Dans le PEI, le TSC-R devrait au départ communiquer avec le DNR au nom du Secrétariat du PEI et, si le DNR lui en fait la demande, le TSC-R devrait participer à tous les appels à trois afin de soutenir le DNR lorsqu'il communique avec le Secrétariat du PEI.
- Pour le premier contact, il faudrait utiliser la section des préférences prévue au formulaire du PEI, afin d'exposer le plan de soins futurs qui doit être suivi par le FSC.
- La section des préférences pourrait aussi indiquer si le DNR préfère un FSC autochtone.

NOTE : Veuillez consulter la Figure 1 (organigramme actuel du MARC) et la Figure 2 (organigramme proposé pour le PEI).

15. Le nouveau rôle de remplisseur de formulaires doit être exécuté de la même façon à la grandeur du Canada. Dans toutes les provinces, les FSC doivent interagir de la même manière avec les remplisseurs de formulaires et tous les autres intervenants dans le processus. L'uniformité du service offert aux DNR est essentielle.
16. Le contact initial, le suivi et la fin du cheminement doivent être plus rapides, et des vérifications doivent être produites pour veiller à ce que la demande de chacun soit traitée sans retard. Les DNR seront servis plus rapidement si le rôle des remplisseurs de formulaires est plus clairement défini et si ces derniers sont mieux formés. Dans le cadre du PEI, il faudrait songer à fixer un échéancier pour le traitement des dossiers du début à la fin.
17. La création d'un poste d'ombudsman juridique est jugée essentielle. Le titulaire du poste servirait de personne-ressource au remplisseur de formulaires lorsqu'un DNR insiste pour continuer de se représenter seul, même après que le remplisseur de formulaires a déterminé qu'il convenait de recommander une représentation juridique en raison de la complexité de la demande. Cette personne-ressource aidera le remplisseur de formulaires à déterminer si une représentation juridique s'impose, et pourrait fournir au DNR les renseignements dont il a besoin pour retenir les services d'un avocat.

## 8.0 RECOMMANDATIONS SUR LA FORMATION DES REMPLISSEURS DE FORMULAIRES

Le programme de formation doit avoir pour principes directeurs la guérison et la réconciliation des anciens élèves. La compassion, le respect, l'identité culturelle, la proximité géographique, le développement de liens positifs et la sécurité des anciens élèves et des remplisseurs de formulaires doivent tous être des termes à appliquer au Programme, à la formation et à la mise en œuvre. Cette formation devrait comporter une reconnaissance professionnelle, et un remplisseur de formulaires qui ne possède pas les compétences nécessaires ou qui déborde de son rôle risque de perdre son titre. Tous les remplisseurs de formulaires, évaluateurs, fournisseurs de services dans le cadre du PEI et TSC-R devront se rencontrer au moins une fois, en personne, pour favoriser le travail d'équipe, s'entendre sur un message et amorcer la création de liens pour mieux régler les conflits éventuels.

L'évaluation a aussi clairement démontré la nécessité d'exiger une reconnaissance professionnelle des organismes contractants. Une des façons d'y parvenir serait de créer un volet « formation des formateurs »; RQPIC pourrait former une personne qui, à son tour, en formerait d'autres au sein de son organisation, en s'appuyant sur un guide des procédures opérationnelles normalisées du PEI et sur une trousse d'outils axés sur le Web renfermant, par exemple, une liste de questions et réponses, des instructions détaillées sur le remplissage du formulaire de demande et des mises à jour en temps réel. Cependant, le processus de reconnaissance professionnelle exigera tout de même que le responsable du projet assume un rôle de gestion, afin de veiller à ce que toutes les parties respectent les normes établies.

18. Les remplisseurs de formulaires doivent très bien comprendre le formulaire et le processus du PEI. Ils doivent savoir ce que chaque question vise à préciser; comment expliquer chaque question pour obtenir les renseignements voulus sans influencer le DNR; comment préciser le récit sans en changer le sens; quand et où le DNR devrait solliciter un avis juridique, p. ex., s'il convient de consulter un ombudsman juridique comme le recommande la présente évaluation. Il devrait en plus fournir une liste des avocats reconnus. Cette section exigera des formateurs possédant de l'expérience en évaluation et d'autres ayant une formation juridique.
19. La fonction et le rôle du remplisseur de formulaires dans le cadre du PEI doivent être clairement définis. Les remplisseurs de formulaires doivent, notamment, comprendre l'organigramme du PEI, les fonctions à exécuter à chaque étape du processus, la façon de franchir chaque étape et les limites à ne pas dépasser et, surtout, ils doivent disposer d'une liste de personnes-ressources qui peuvent aider le DNR sur des sujets ou des fonctions qui ne relèvent pas de leurs responsabilités ou de leurs tâches.
20. Les remplisseurs de formulaires doivent être en mesure d'expliquer les différences entre le MARC et le PEI, et ce qu'elles signifient pour le DNR.
21. Les remplisseurs de formulaires doivent savoir élaborer un programme d'autogestion de la santé et en reconnaître le besoin, ce que le MARC ne couvrait pas.
22. Pendant l'entrevue, qui est souvent chargée d'émotions, le remplisseur de formulaires doit rester concentré sur son travail. Cela ne signifie pas qu'il n'aura aucune réaction, mais que son travail consiste à assurer une présence au DNR et non à concentrer l'entrevue sur lui, ce qui risquerait de bloquer la divulgation. Le TSC-R peut faire preuve de vigilance à cet égard et devrait aussi être disposé à faire le point avec le remplisseur de formulaires après l'entrevue. Il est primordial que ce volet de la formation des remplisseurs de formulaires soit assuré par un conseiller professionnel hautement expérimenté, car ces derniers doivent connaître les situations qui risquent de se produire et savoir les gérer sans laisser croire qu'ils sont des conseillers professionnels.

## 9.0 PRÉSENTATION SOMMAIRE DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

### **Gordon McLennan : Partenaire principal et gestionnaire du projet**

M. McLennan possède une vaste expérience sur les scènes nationale et internationale en ce qui concerne les programmes ministériels, l'évaluation du personnel, l'élaboration et la mise en place de programmes, et la gestion de projets. Son expertise porte sur l'évaluation du rendement par rapport au mandat et sur les mesures correctives à prendre. Des analyses de situation, des analyses après action, la réaffectation des ressources, la réalisation d'entrevues, l'établissement de rapports à court terme, l'élaboration de plans d'action, l'encadrement professionnel visant à aider les participants à atteindre les objectifs sont tous des mesures utilisées au cours du processus. M. McLennan est un excellent communicateur et un facilitateur polyvalent. Il a travaillé dans divers milieux culturels à des situations intenses, délicates et parfois hostiles, et a toujours réussi à trouver des solutions gagnantes sur toute la ligne grâce à une marche à suivre convenue par toutes les parties.

### **Heather McLennan : Partenaire principale**

M<sup>me</sup> McLennan compte près de 30 années d'expérience auprès de tous les groupes d'âge, de la petite enfance au troisième âge, et dans toutes sortes de situations au Canada et à l'étranger. Nombre de ces situations comportaient des particularités culturelles et peuvent être qualifiées à juste titre d'expérience humaine. M<sup>me</sup> McLennan a assumé diverses responsabilités de plus en plus grandes et de plus en plus complexes. Ses aptitudes à la pensée critique et à l'analyse se sont aiguisées au fil de recherches universitaires exhaustives, de l'évaluation de projets, de MARC et de CRF, d'une collection éclectique de travaux associés à des organismes gouvernementaux, à des tribunaux et à son expérience de conseillère professionnelle. Elle a travaillé pendant 7 ans dans les Antilles, et compte 20 ans d'expérience en counseling et dans l'élaboration et l'évaluation de programmes au sein de la communauté mi'kmaq. Elle a travaillé auprès de tous les groupes d'âge, y compris des nombreux survivants des pensionnats indiens.

### **Rev. Marsha Mundy : Personne-ressource**

Récemment ordonnée prêtre par l'Église anglicane, la révérende Mundy avait auparavant cumulé 25 années d'expérience en consultation, en médiation et en administration. Elle possède une vaste expérience de soutien psychologique et de services de santé. Sa capacité de mener des entrevues en faisant preuve d'empathie et son expérience auprès de la communauté des Premières Nations au Canada, aussi bien à titre de professionnelle que dans sa propre famille, en font une ressource précieuse. Parfaitement bilingue, elle possède en outre de fortes aptitudes à la coordination, à la médiation et au règlement de conflits.

### **Rev. Marsha Mundy : Personne-ressource**

## Annexe A - Données brutes d'entrevue

### COMMENTAIRES DES REMPLISSEURS DE FORMULAIRES (RF)

#### Situation attendue (situation réelle = \*)

Les RF ne devaient pas participer aux audiences  
Les RF ne devaient pas élaborer de plans de soins futurs  
Les RF devaient effectuer des appels hebdomadaires  
Les RF devaient diriger les demandeurs vers des organismes de soins de santé et d'autres organismes  
Les RF devaient recommander aux demandeurs de consulter un avocat  
Les RF devaient informer les demandeurs de toutes leurs options  
Les RF devaient transcrire intégralement les déclarations, sans les modifier  
Les RF devaient diriger les demandeurs qui souhaitaient faire affaire avec un avocat vers une société d'avocats  
Les RF devaient communiquer avec les sociétés d'avocats si des plaintes étaient formulées à leur sujet  
Les RF devaient être indépendants  
Les RF ne devaient pas formuler d'opinions quant au MARC  
Les RF ne devaient pas donner de conseils juridiques  
Les RF devaient présenter des séances d'information de groupe  
Les RF ne devaient remplir que les formulaires du MARC  
REMARQUE : Un commentaire a été formulé par après selon lequel on aurait demandé aux RF de remplir toutes sortes de formulaires  
Les RF ne devaient pas utiliser de noms, seulement des numéros de dossiers  
Les RF devaient offrir un soutien jusqu'à l'audience  
La priorité devait être accordée aux survivants  
Les RF ne devaient remplir que des formulaires, rien d'autre  
Les rencontres pouvaient s'effectuer en personne ou par téléphone\*  
Les RF n'étaient pas des conseillers  
Le processus devait durer 9 mois  
Les RF devaient faire preuve de compassion et d'empathie\*  
Le processus devait être convivial  
Les RF ont eu à fournir de l'information sur les options\*  
Les RF ont été appelés à travailler avec différents intervenants\*  
Les RF devaient se retirer si un avocat intervenait dans le dossier\*

Une formation devait être donnée si les rôles changeaient  
Les RF ont eu à produire des statistiques et rapports mensuels\*  
Les RF devaient sensibiliser les demandeurs  
Les RF ont contribué à l'obtention des documents obligatoires\*  
Les RF ont traduit des communications officielles\*  
Les RF ont aidé les GR à localiser des demandeurs\*  
Les RF ont eu à expliquer des documents\*  
Les RF devaient communiquer en temps utile avec les demandeurs après réception des demandes  
Les RF devaient avoir la possibilité de communiquer les mêmes renseignements à différents ministères  
Les RF devaient faire preuve de sensibilité à l'égard des survivants  
Les RF devaient faire signer le formulaire de décharge par le demandeur  
Le gouvernement devait maintenir le contact jusqu'à l'arrivée du chèque  
Le processus était rigide  
Les recommandations à consulter les RF ne venaient que du Centre d'assistance  
Les RF ne devaient pas assurer la tenue de dossiers ou de listes  
Les demandeurs n'entamaient le processus que s'ils le voulaient \*  
Le processus devait être confidentiel  
Le service de remplissage de formulaires n'a pas été publicisé  
Les RF devaient évaluer le risque de suicide  
Tous les survivants avaient accès au processus\*  
Les RF devaient offrir un appui quant à l'autogestion de la santé  
Les RF ont dû faire appel à des TSC-R dans certains cas\*  
Les RF devaient recevoir une formation\*  
Les RF ne devaient être associés d'aucune façon au congédiement d'avocats  
Les dépenses devaient être remboursées en 30 jours  
Les RF devaient demander si les demandeurs étaient représentés\*  
Il ne devait y avoir qu'un seul RF au Québec\*

#### Aspects positifs

La possibilité de se rendre dans différentes communautés  
La meilleure coordination du fait que les TSC-R et que les RF travaillent pour la même organisation  
Le fait d'être un Autochtone  
Le fait d'être un survivant

La possibilité de faire appel à un RF de sexe masculin ou féminin, ce qui rendait le processus moins intimidant et mettait les gens à l'aise  
Le fait d'avoir la même identité culturelle (autochtone) que les demandeurs  
Le caractère informel du processus  
Les recommandations de bouche-à-oreille  
La compassion et l'empathie exprimées  
La possibilité d'effectuer plus d'une visite, sans ressentir de pression  
L'approche à « guichet unique »  
La facilité des communications avec Joan et avec les GR  
Le fait de ne pas avoir à se rendre au palais de justice ni à participer à des réunions officielles  
La possibilité de consulter l'adjudicateur sur place, au besoin  
La possibilité de fixer les audiences aux dates voulues  
Le contrôle plus important donné au demandeur  
La souplesse du processus  
La compréhension et le partage améliorés de l'information

#### **Aspects négatifs**

La période d'attente pour la traduction  
La confusion parfois associée aux multiples communications avec les demandeurs  
Le nombre insuffisant de RF  
La fin sans préavis du MARC  
La rigueur des lignes directrices  
Les lacunes et les incohérences relevées en ce qui a trait à la formation  
Le fait que tous les survivants ne savaient pas qu'il était optionnel de faire appel à un remplisseur de formulaire (les demandeurs ne connaissaient pas bien leurs options)  
La longueur du formulaire, la police de caractères, la mise en forme du document  
Le fait que l'information sur le demandeur ne soit pas toujours mise à la disposition du RF  
La malhonnêteté des avocats

#### **Recommandations en matière de formation**

Établir la procédure à suivre pour remplir le formulaire  
Apprendre aux RF à expliquer les différentes questions en mots courants, sans influencer les demandeurs  
Établir l'objectif de chaque question du point de vue juridique  
Définir les termes afin que les explications soient les mêmes pour tous  
Expliquer les modalités de transfert d'un dossier du MARC au PEI  
Établir la procédure à suivre pour déterminer les niveaux de préjudice  
Établir la procédure à suivre pour élaborer des plans de soins futurs

Concevoir un diagramme illustrant le fonctionnement du processus  
Établir la procédure à suivre pour évaluer le risque de suicide  
Établir une liste des soins physiologiques  
Dresser des plans des pensionnats  
Établir clairement les rôles et les responsabilités de tous les participants au processus  
Établir une liste de ressources  
Donner de la formation vidéo  
Expliquer le fonctionnement du processus d'audience et proposer des modèles de plans de soins futurs  
Établir la procédure à suivre pour remplir les formulaires afin qu'ils ouvrent droit à indemnité  
Expliquer les politiques et les lignes directrices applicables au PEI  
Fournir des ordinateurs portatifs et des copies électroniques du formulaire aux RF  
Expliquer les mécanismes de deuil (FADG)  
Donner de la formation en matière de sensibilisation aux cultures autochtones  
Enseigner les techniques permettant de mieux composer avec les transferts et les contre-transferts  
Perfectionner les techniques d'entrevue des RF  
Établir la procédure à suivre pour déposer des plaintes auprès des sociétés d'avocats  
Établir les critères d'admissibilité et de non-admissibilité, afin que les RF se mettent au diapason des GR  
Expliquer comment aider les gens qui présentent des réclamations en groupe

#### **Recommandations**

Former les RF communautaires aux frais des communautés  
Promouvoir le travail des RF dans les régions  
Créer du matériel promotionnel  
Embaucher davantage de RF, et en faire travailler dans la région atlantique  
Faire jouer aux RF les mêmes rôles dans le cadre du PEI que dans le cadre du MARC  
Rencontrer les GR pour assurer un soutien dans les régions  
Créer une vidéo sur la procédure à suivre pour traiter les demandes  
Prévoir des rencontres mensuelles avec les TSC-R  
Présenter de la formation vidéo dans les communautés  
Émettre d'avance des bons de traduction  
Permettre aux RF d'exécuter des fonctions liées au PEC  
Former les RF question par question, leur expliquer l'objet du formulaire et des questions, etc.

Établir une façon de répondre aux questions qui sera la même pour tous

Établir des réseaux avec les avocats pour mieux servir les demandeurs

Offrir la possibilité de travailler avec des demandeurs lorsqu'un avocat recommande cette démarche

Donner une formation sur l'autogestion de la santé

Établir les pratiques exemplaires et rencontrer individuellement les RF

Donner de la formation sur les plans de soins futurs, sur les successions, etc.

Établir une liste de vérification dont se serviront tous les RF, pour uniformiser les pratiques

Établir une liste de ressources communautaires en milieu urbain/rural pour les postcures

Réduire le nombre de numéros 1-800

Expliquer les différences entre le MARC et le PEI

Aider le Secrétariat du PEI (SPEI) de toutes les façons possibles

Avoir une liste de vérification liée aux audiences, à passer avec chaque demandeur

Faire des mises en situation d'audience

Établir des programmes de sensibilisation au PEI

Permettre aux RF de participer aux audiences pour offrir du soutien

Établir des formulaires de consentement pour tous les documents obligatoires

Établir des formulaires de décharge

Permettre aux RF d'aider à localiser des demandeurs

Transmettre aux RF les demandes de renseignements présentées par les demandeurs sur l'état de leur réclamation

Effectuer des visites de suivi dans les communautés, sur demande ou au besoin

Confier 30 % des demandes aux RF

Permettre aux RF de fournir de l'aide relativement au formulaire de paiement complémentaire (transfert du MARC au PEI)

Donner de la formation pour assurer l'uniformité des tâches exécutées par les RF

Instaurer des unités indépendantes chargées des plaintes auprès des avocats dans chaque région

Procéder à une annonce publique à l'échelle nationale/régionale en ce qui a trait aux ressources disponibles et à la Convention de règlement

Fixer des conférences téléphoniques et des rencontres avec tous les intervenants pour établir clairement les rôles de chacun

Remettre aux demandeurs des cartes d'identification renfermant leur numéro de dossier du PEI, pour consultation rapide

Établir une liste de vérification faisant état des documents nécessaires au titre du PEI

Illustrer clairement au moyen d'un diagramme le fonctionnement du processus et indiquer, au besoin, la marche à suivre pour recommander un avocat, afin que le demandeur reçoive le meilleur service possible tout au long du PEI

#### **Observations finales**

Il faut un énoncé public de politique/de mission sur les rôles du RF, etc.

Les membres du personnel devraient assister à une entrevue aux côtés d'un RF

Il faut sensibiliser davantage les gens

Les RF ont trop d'expérience pour être exclus du PEI

#### **Questions en suspens**

Le processus était-il destiné uniquement aux Autochtones, aux Métis, etc.? Pourquoi en avoir inclus d'autres?

Statistiques concernant les recommandations faites aux demandeurs par les RF

### **COMMENTAIRES DES ADJUDICATEURS**

#### **Situation attendue**

Les RF devaient aider les anciens élèves/les demandeurs non représentés (DNR) à remplir les formulaires du MARC

Les RF ne devaient pas donner de conseils juridiques

Les RF ne devaient pas se porter à la défense des intérêts des demandeurs

Les personnes incapables de s'acquitter seules des démarches devaient bénéficier de l'aide des RF (sans les RF, ces personnes n'auraient probablement pas présenté de réclamations)

#### **Situation réelle**

Les formulaires ont été remplis

Le formulaire était très difficile à comprendre sans aide

#### **Aspects positifs**

De nombreux demandeurs qui n'auraient pas présenté de demande ont fini par le faire

De nombreux formulaires étaient mieux remplis que ceux faits par les avocats

La plupart des plans de soins futurs préparés par les RF étaient mieux faits que les autres

#### **Aspects négatifs**

Il était parfois difficile pour les RF de remplir adéquatement les formulaires étant donné qu'ils n'avaient aucune formation juridique

La démarche n'était parfois pas objective

Les expériences relatées dans certains formulaires avaient été modifiées par les RF au

point où les DNR ne reconnaissent pas leurs propres histoires  
Certains formulaires ne contenaient pas les renseignements voulus pour déterminer l'admissibilité du demandeur à une indemnité; il a fallu chercher à obtenir ces renseignements pendant les audiences  
De nombreux DNR n'étaient pas préparés en vue du déroulement de l'audience; certaines personnes s'attendaient à ce que l'adjudicateur leur présente un chèque

### **Recommandations**

Assurer la participation des RF au PEI; les DNR n'ont aucune autre option et, en réalité, le Canada a l'obligation de fournir ce service  
Définir clairement le rôle des RF et les former quant aux techniques d'entrevue et de conversation  
S'assurer que les RF comprennent le formulaire du PEI, qui est plus complexe en raison des questions de pertes de revenus/d'occasions, et qu'ils sont en mesure d'expliquer en mots courants aux DNR le but de chaque section du formulaire  
Conseiller aux adjudicateurs de donner davantage de rétroaction aux RF sur les formulaires remplis  
Brosser un tableau des préjudices indemnisés dans le cadre du PEI, et établir la procédure à suivre pour en vérifier l'existence  
Expliquer aux RF que le fait d'influencer les réponses des demandeurs ou de les deviner nuit à la réclamation potentielle du DNR; il est préférable de laisser l'adjudicateur faire ressortir les faits que de jouer aux devinettes  
Exiger dès le départ une rencontre entre les DNR et les TSC-R, et non seulement à l'audience  
Former les RF afin qu'ils comprennent les mots et les phrases clés du point de vue de l'indemnisation  
Embaucher des RF autochtones et offrir aux demandeurs le choix entre un homme et une femme  
Ne pas attribuer un RF cri à un DNR pied-noir  
S'assurer que le RF est en mesure de consulter un avocat, au besoin, pour DNR qui a droit à une indemnité importante  
S'assurer que les RF ne brodent pas les histoires  
S'assurer que les RF fournissent davantage de renseignements aux anciens élèves sur les options leur étant offertes (p. ex. dépliants du ministère du Travail)  
Assurer un meilleur transfert des connaissances, car la plupart des DNR ne comprennent rien au processus

## **COMMENTAIRES DU RCAD ET DU GRAC**

### **Situation attendue**

Les RF devaient aider les anciens élèves non représentés à remplir leur formulaire du MARC  
Les RF devaient aider les Autochtones à remplir les formulaires de demande dans les régions éloignées  
Les RF devaient aider les personnes qui ne souhaitent pas traiter avec des avocats blancs à être admis au MARC

### **Situation réelle**

Les RF n'avaient pas de formation juridique, ce qui a donné lieu à un remplissage de piètre qualité  
Les RF ont outrepassé leur mandat et ont influencé les réponses des demandeurs; les formulaires n'allaient parfois pas dans le sens des témoignages présentés à l'audience, parce que les RF comprenaient mal les questions juridiques  
Les RF ont fourni des réponses qu'ils n'auraient pas dû compte tenu de la portée de leur rôle et de la formation reçue  
Les RF ont déconseillé aux demandeurs de faire appel à des avocats, alors qu'ils devaient plutôt le leur recommander  
Certains anciens élèves ont tout de même fait appel à un avocat, après avoir bénéficié des services de RF  
Les remplisseurs de formulaires ont donné des conseils quasi-juridiques

### **Aspects positifs**

Les anciens élèves non représentés ont eu de l'aide, ce qui est parfois mieux que de ne pas en avoir du tout

### **Aspects négatifs**

Les formulaires n'ont pas été remplis correctement ni dans l'intérêt des anciens élèves  
Les RF ont eu l'impression que les anciens élèves n'avaient jamais besoin des services d'un avocat  
Les anciens élèves n'ont pas toujours obtenu l'indemnité maximale à laquelle ils avaient droit, ce qui n'aurait pas été le cas s'ils avaient consulté un avocat  
Les RF ont donné aux anciens élèves un faux sentiment de sécurité  
Les RF ont souvent indiqué aux anciens élèves s'ils étaient admissibles à des indemnités en vertu du modèle A ou B  
Les RF ont mal expliqué le processus  
Les RF ont souvent laissé des anciens élèves à eux-mêmes après la rencontre initiale  
Les anciens élèves se sont sentis perdus

Il n'y avait pas suffisamment de RF pour toutes les personnes qui souhaitaient utiliser ce service

### Recommandations

Ne pas attribuer de rôle à jouer aux RF dans le cadre du PEI car il s'agit d'une demande complexe qui nécessite un avocat  
Si on affecte des tâches aux RF dans le cadre du PEI, mieux former ces personnes pour s'assurer de mettre toutes les chances du côté des anciens élèves non représentés afin qu'ils obtiennent les indemnités auxquelles ils ont droit  
Embaucher un avocat de service qui aiderait les anciens élèves en ce qui a trait à leurs réclamations  
Inciter les avocats à participer à la formation  
S'assurer que les RF collent à leur rôle et qu'ils n'outrepassent pas les limites qui leurs sont imposées  
Rémunérer les RF à salaire et non par une indemnité quotidienne ou par dossier traité  
Éliminer le conflit d'intérêts qui existe à l'heure actuelle du fait que les RF soient payés par le Canada; le processus est réputé être indépendant  
Accroître de façon significative le nombre de RF  
Accroître de façon significative le nombre de TSC-R  
Instaurer de meilleures communications avec les communautés en ce qui a trait à tous les aspects de la Convention de règlement (PEC, vérité et réconciliation, services de counseling, PEI)  
Faciliter les choses pour les anciens élèves, qui ont du mal à comprendre le processus et à relater leurs expériences  
Voir à ce que les anciens élèves relatent leurs expériences ailleurs qu'à l'audience, à moins que cela ne soit nécessaire du point de vue de l'indemnisation  
S'assurer que tous comprennent mieux le formulaire et le processus

### COMMENTAIRES DU PERSONNEL DE RQPIC

#### Situation attendue

Les RF ne devaient aider les anciens élèves qu'avec leurs demandes  
Les RF devaient faire preuve d'empathie et de compassion  
Les RF devaient travailler avec la communauté  
Les RF devaient travailler avec les TSC-R  
Les anciens élèves devaient se sentir en sécurité

#### Situation réelle

Les TSC-R n'étaient pas toujours disponibles, ce qui a obligé les RF à s'acquitter de ce rôle  
La plupart des RF se sentaient à l'aise dans ce rôle  
Le personnel de RQPIC a fait appel aux RF pour obtenir de l'information sur le choix de modèle et la collecte de documents  
Les RF ont aidé à localiser des demandeurs à la demande du personnel de RQPIC  
De nombreux formulaires étaient mieux remplis que ceux faits par des avocats  
Le nombre de RF ne suffisait pas à la demande  
Les RF ont exécuté une tâche très utile  
Les RF ont contribué à l'élaboration de soins futurs  
Les attentes étaient très variées dès le départ  
La collecte de documents et l'évaluation des risques de suicide faisaient partie du rôle  
Les RF ont fait preuve de dignité et de respect dans leurs tentatives de communication et de demandes de renseignements  
Les RF ont parfois brodé les histoires  
Certains RF se sont portés à la défense des anciens élèves et n'ont pas respecté les processus établis avec les GR

#### Aspects positifs

Les anciens élèves analphabètes ou intimidés par les figures d'autorité se sentaient à l'aise avec les RF et estimaient être bien servis par eux  
De nombreuses réclamations n'auraient pas été admises sans l'intervention des RF  
Les RF étaient des gens de la place  
Les RF étaient des Autochtones  
Les demandeurs pouvaient être servis par un homme ou par une femme  
Les RF entretenaient d'excellents rapports avec les GR  
Les RF étaient sensibilisés aux réalités culturelles et géographiques des demandeurs  
Le financement a été mis à bon escient  
Les demandeurs faisaient confiance aux RF  
Le respect, la dignité et la guérison étaient de la plus haute importance

#### Aspects négatifs

Les RF n'étaient pas des avocats et n'étaient parfois pas en mesure de déterminer les niveaux de préjudice plus élevés  
Les déclarations n'étaient parfois pas signées  
Les RF donnaient parfois des conseils alors qu'ils ne devaient qu'expliquer les différences et le processus et consigner de l'information  
Certains RF entretenaient de mauvais rapports avec les TSC-R  
Il n'y avait pas suffisamment de RF et ceux-ci ne disposaient pas d'assez de temps pour se rendre

fréquemment auprès des demandeurs, selon le contexte

Il n'est pas possible de résoudre un deuil en une seule entrevue, mais il est à souhaiter que cette première étape puisse mener à la guérison et à la réconciliation

Les RF ont effectué certains appels sans effectuer les démarches préalables nécessaires

Certains anciens élèves avec qui RQPIC a communiqué directement ont été indignés car on leur avait laissé entendre que leur dossier était confidentiel

Certains demandeurs s'attendaient à obtenir toutes les précisions nécessaires auprès des RF

Les anciens élèves comprenaient mal le processus même après avoir rencontré les RF

Certains RF avaient du mal à travailler avec les TFC-R

### **Recommandations**

Affecter des tâches semblables aux RF dans le cadre du PEI

Mieux former les RF

Embaucher jusqu'à 30 ou 40 RF de plus dans le cadre du PEI

Retirer les RF du processus une fois le formulaire rempli

Établir clairement les rôles des RF ainsi que les choses à faire et à ne pas faire

Donner de la formation sur le formulaire même et sur les critères de sélection, etc., afin que les RF sachent quoi indiquer dans le formulaire et ce que le PEI souhaite y retrouver

Étendre le rôle des RF au PEI également

S'assurer que les RF sont des gens de la place, des Autochtones, et offrir aux anciens élèves le choix entre un homme et une femme

Tenir compte des données démographiques (âge, sexe et race)

Former les RF en ce qui a trait à l'élaboration de plans de soins futurs

S'assurer que les RF sont en mesure d'identifier les dossiers du volet complexe et de recommander aux demandeurs de consulter un avocat

Former les RF qui travaillent dans le cadre du PEI en ce qui a trait aux documents à remplir, établir une liste de gens auprès desquels ils pourront trouver de l'aide et vérifier leurs conseils juridiques

Établir un meilleur lien entre l'unité d'examen de l'admissibilité et les RF

S'assurer que les RF entretiennent de bons rapports avec les agents de gestion de cas aux fins de la collecte de documents

Expliquer que le processus et les soins dépendent grandement du fait qu'il s'agisse d'une réclamation provenant d'un milieu urbain ou d'une région éloignée

S'assurer que le RF parle la langue de l'ancien élève

S'assurer que le RF participe à la première rencontre avec le TSC-R

### **COMMENTAIRES DU PERSONNEL DE L'IRSS**

#### **Situation attendue**

Le processus devait être plus convivial et attentionné et les DNR traités avec dignité et respect

Les RF devaient aider les DNR à remplir leurs formulaires

Les RF devaient disposer de suffisamment de temps pour établir un lien de confiance avec les DNR de façon à faciliter la divulgation des renseignements

Le processus devait aider les DNR à résoudre leur deuil

#### **Situation réelle**

Dans de nombreux cas, le processus s'est déroulé beaucoup plus rapidement que prévu  
Les DNR ayant fait appel aux services des RF ont été plus satisfaits que ceux ayant travaillé avec des avocats

Certains DNR ont déploré le manque de méthodes alternatives de guérison disponibles, mais les choses se sont améliorées

Un RF nouvellement embauché n'avait reçu aucune formation officielle

La résolution du deuil n'était pas toujours possible

#### **Aspects positifs**

Le processus était rapide, simple et beaucoup plus rapide que le processus civil, qui prenait de deux à trois ans

Il s'agissait d'un meilleur processus

De nombreux DNR évoluant dans un milieu de tradition orale ont pu faire remplir leur demande. Cela n'aurait jamais été possible autrement

#### **Aspects négatifs**

Il devrait être permis aux personnes évoluant dans un milieu de tradition orale de présenter une réclamation de vive voix

Les indemnités étaient accordées aux niveaux inférieurs du modèle B, ce qui a heurté les gens  
Les indemnités accordées différaient d'un adjudicateur à l'autre

Il aurait fallu dans certains cas plus de temps pour permettre une divulgation graduelle des renseignements, mais les RF manquaient souvent de temps étant donné qu'ils n'étaient pas assez nombreux

Le processus d'audience était parfois intimidant, les DNR connaissaient mal le

processus et ne rencontraient le TSC-R qu'à l'audience; il aurait fallu que cette rencontre s'effectue bien avant

### **Recommandations**

Enseigner aux RF les méthodes de règlement de conflits et perfectionner leurs aptitudes en matière de communication

Affecter un nombre égal de RF dans les zones urbaines et dans les régions éloignées

Mieux définir les limites et les rôles

S'assurer que les TSC-R participent à la rencontre initiale

Former officiellement tous les RF; il est arrivé que certaines personnes entrées en fonction après la formation initiale ne reçoivent aucune formation

Fournir des ordinateurs portatifs et des copies électroniques de formulaire, avec signatures électroniques, aux RF

Simplifier le formulaire

Fournir aux RF des explications simples qu'ils pourront donner aux demandeurs, tant en ce qui a trait au sens des questions qu'aux renseignements qu'il convient d'indiquer dans le formulaire

S'assurer que les DNR comprennent que le PEI est un processus indépendant des travaux de la Commission de vérité et de réconciliation ou des activités de commémoration

Faire travailler ensemble les RF et les avocats

Inciter les adjudicateurs à participer à la formation et à donner de la rétroaction

Permettre aux RF de travailler avec les demandeurs représentés

Permettre aux RF de se porter à la défense des intérêts des DNR et de les appuyer tout au long du processus

## Annexe B - Table des matières de la Trousse des remplisseurs de formulaires de RQPIC

Résolution des questions des pensionnats indiens Canada  
Mode alternatif de règlement des conflits  
Trousse à l'appui des remplisseurs de formulaires de demande

Centre d'assistance des pensionnats indiens (8 h à 20 h HNC, du lundi au vendredi) <ul style="list-style-type: none"><li>• Renseignements généraux sur le MARC</li><li>• Commandes de trousse de demande</li></ul>	1-800-816-7293 info@irsr-rqpi.gc.ca <a href="http://www.irsr.gc.ca">www.irsr.gc.ca</a>
Ligne d'écoute des pensionnats indiens (24 h/24) <ul style="list-style-type: none"><li>• Intervenants autochtones</li></ul>	1-866-925-4419 <a href="mailto:Crisis1@irsss.ca">Crisis1@irsss.ca</a>

### Table des matières

#### Onglet 1 - Rôle du remplisseur de formulaires

Annexe A	Résumé des fonctions du remplisseur de formulaires
Annexe B	Liste des personnes-ressources
Annexe C	Ressources en matière d'autogestion de la santé
Annexe D	Mises à jour et avis

#### Onglet 2 - Introduction au Cadre de règlement

Annexe A	Mise à jour RQPIC (mai 2004)
Annexe B	Principales personnes-ressources de RQPIC
Annexe C	Déclaration de réconciliation
Annexe D	Recommandations issues des échanges exploratoires : Principes directeurs

#### Onglet 3 - Fondements du MARC

Annexe A	Introduction au MARC
Annexe B	Avis de changement : Guide et formulaire du MARC
Annexe C	Formulaire de demande du MARC
Annexe D	Guide sur le MARC
Annexe E	Avis de recours collectifs
Annexe F	Document d'orientation sur le Modèle de RC
Annexe G	Réclamations de groupe dans le cadre du MARC

#### Onglet 4 - Travailler avec des demandeurs non représentés

Annexe A	Éléments à prendre en compte au moment de travailler avec des demandeurs non représentés
Annexe B	Liste de vérification pour le remplissage de formulaires
Annexe C	Programme de soutien en santé mentale
Annexe D	Sensibilisation au stress traumatique et émotionnel
Annexe E	Conseils juridiques et recommandation de consulter un avocat
Annexe F	Avocats et sociétés d'avocats avec qui communiquer
Annexe G	Lettres types
Annexe H	

#### Onglet 5 - Remplir le formulaire de demande

Guide section par section

#### Onglet 6 - Exigences applicables à la facturation et à l'établissement de rapports

Annexe A	Facture type
Annexe B	Frais de déplacement
Annexe C	Exigences liées à l'établissement de rapports mensuels

## Annexe C - Modèle d'embauche des remplisseurs de formulaires

### Exigences cotées

Candidat :

Cote de sécurité :

Lieu :

<p>R-1 La ressource proposée doit avoir une expérience manifeste de la prestation d'aide à des Autochtones en ce qui a trait à des programmes gouvernementaux et/ou au système juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux points pour chaque mois consacré à des projets consistant à aider des Autochtones en ce qui a trait à des programmes gouvernementaux et/ou au système juridique</li> </ul>		
<p>Points max. : 30</p> <p>Points du candidat :</p>	<p>Dates/mois totaux</p> <p>Nom de l'entreprise</p>	<p>Commentaires : Satisfait aux exigences</p>
<p>R-2 La ressource proposée doit avoir une expérience manifeste du counseling de gens en détresse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux points par mois</li> <li>• Dix (10) points bonus si l'expérience est liée aux abus sexuels et aux violences physiques perpétrés à l'endroit d'Autochtones</li> </ul>		
<p>Points max. : 30</p> <p>Points du candidat :</p>	<p>Dates/mois totaux</p> <p>Nom de l'entreprise</p>	<p>Commentaires : Satisfait aux exigences</p>
<p>R-3 La ressource proposée doit connaître dans une certaine mesure les séquelles des pensionnats indiens, et avoir acquis ces connaissances en cours d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0-13 points : Moins de six mois d'expérience, et l'expérience n'est pas pertinente ou l'est très peu du point de vue des exigences du projet ou celle-ci n'a pas été décrite adéquatement</li> <li>• 14 points : Entre six mois et un an d'expérience, et l'expérience est assez pertinente du point de vue des exigences du présent projet et a été décrite adéquatement</li> <li>• 15-20 points : Plus d'un an d'expérience et l'expérience est entièrement pertinente du point de vue des exigences du présent projet; la description donnée est pleinement satisfaisante</li> </ul>		

Points max. : 20 Points du candidat :	Dates/mois totaux Nom de l'entreprise	Commentaires : Satisfait aux exigences			
R-4 La ressource proposée doit avoir une expérience manifeste de la production de rapports mensuels de suivi 1 point par rapport produit					
Points max. : 10 Points du candidat :	Dates/mois totaux Nom de l'entreprise	Commentaires : Satisfait aux exigences			
R-5 La ressource proposée doit avoir une expérience manifeste de la présentation d'ateliers d'information et/ou de formation 1 point par atelier donné					
Points max. : 10 Points du candidat :	Dates/mois totaux Nom de l'entreprise	Commentaires : Satisfait aux exigences			
R-6 La ressource proposée doit avoir la capacité manifeste de partager de l'information au sein de l'équipe du soumissionnaire et avec au moins une autre organisation 2 points par projet d'équipe reposant sur le partage de connaissances (Remarque : les soumissionnaires doivent clairement faire valoir l'importance du partage de connaissances dans le cadre de chaque projet décrit; un projet dont la durée dépasse six mois peut compter pour deux.)					
Points max. : 10 Points du candidat :	Dates/mois totaux Nom de l'entreprise	Commentaires : Satisfait aux exigences			
Sous-total			110		
R-7	Prix*				
<b>TOTAL</b>					

- Le pointage accordé à R-7 sera calculé comme suit : résultat le plus faible multiplié par l'évaluation

## **Annexe D - Commentaires additionnels d'un remplisseur de formulaires**

Rencontre d'évaluation

19 septembre 2007

Commentaires sur le MARC à présenter à l'occasion de la rencontre d'évaluation des remplisseurs de formulaires.

### Aspects positifs du MARC

- 1) La possibilité de rencontrer les demandeurs à l'endroit de leur choix.
- 2) La possibilité d'exprimer ma compassion et ma compréhension à l'endroit des survivants tout en les aidant avec leur demande.
- 3) Dans de nombreux cas, les remplisseurs de formulaires étaient les premiers à entendre l'histoire des survivants; c'est pourquoi j'ai ressenti le besoin de permettre aux demandeurs d'aller à leur propre rythme.
- 4) L'importance accordée aux mesures continues de soutien des demandeurs.
- 5) La possibilité de transmettre régulièrement des informations à jour aux demandeurs, et de les aider immédiatement lorsqu'ils en avaient besoin.
- 6) La possibilité d'aiguiller les demandeurs vers la ligne d'écoute, vers les TSC-R ou vers d'autres services.

### Aspects négatif du MARC

- 1) Les problèmes de confiance. En raison des nombreuses années passées dans les pensionnats indiens, les demandeurs ont du mal à faire confiance aux représentants du gouvernement et aux figures d'autorité, ce qui rend parfois le processus plus difficile. Par conséquent, j'estime qu'il est très important que les intervenants comme les remplisseurs de formulaires soient impliqués dans toutes les facettes du travail (MARC, PEI).
- 2) Le processus de recommandation n'était pas toujours efficace, étant donné que les demandeurs étaient plus souvent qu'autrement incapables d'entrer en communication avec la personne vers qui ils avaient été dirigés. Dans la plupart des cas, les demandeurs se butaient à une boîte vocale, ce qui les incitait à me rappeler et à m'exposer les mêmes questions et préoccupations.

Comme nous avons un marché avec le Secrétariat du PEI, j'estime qu'il serait très important d'obtenir la participation de GR et/ou d'autres membres du personnel afin qu'ils travaillent directement avec les remplisseurs de formulaires. Comme il a été dit dans le cadre de différentes discussions, les choses devaient se passer ainsi. Le Ministère devait nous envoyer directement le travail.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

*[Nom omis]*

Remplisseur de formulaires du MARC  
Projet RQPIC



## Annexe E - Lignes directrices en matière de soins futurs

Titre <b>Lignes directrices en matière de soins futurs</b> <b>MARC</b>	
État Définitif	Date Août 2006

### Objet

Orienter les travailleurs en santé communautaire (résolution), les coordonnateurs régionaux de Santé Canada, les remplisseurs de formulaires, les gestionnaires de la résolution (GR) et les avocats des demandeurs en ce qui a trait aux échanges qu'ils auront avec les demandeurs relativement à l'élaboration des plans de soins futurs.

### Définition du plan de soins futurs

Certains demandeurs pourraient être admissibles à recevoir une indemnité pour soins futurs en même temps que l'indemnité leur étant attribuée dans le cadre du MARC. Aux fins du programme du MARC, un plan de soins futurs est un plan de soins élaboré par le demandeur, souvent avec l'aide d'un membre de sa famille, d'un médecin, d'un conseiller ou d'un Aîné/guérisseur, pour l'aider à composer avec les préjudices à l'origine de la réclamation. Les soins futurs peuvent comprendre, sans s'y limiter, les discussions avec le conseiller ou l'Aîné/le guérisseur pour mieux développer ses compétences parentales ou accroître sa capacité de composer avec les aléas de la vie et/ou pour suivre une thérapie afin d'apprendre à maîtriser la colère, de cesser de consommer de l'alcool ou d'autres drogues de façon excessive ou de traiter une dépression.

Les plans de soins futurs peuvent prévoir que le demandeur aura besoin, par exemple, de services de counseling auprès d'une personne de son choix, de soins psychiatriques, de l'appui d'un Aîné/guérisseur et de transport (dans une mesure raisonnable, ce qui comprend également, le cas échéant, les frais de repas et d'hébergement). Le plan de soins futurs devrait indiquer la fréquence des séances (nombre de séances) et le coût de chaque séance.

### Contexte

- Lorsqu'un demandeur prouve une réclamation du Modèle A et des préjudices subséquents dans le cadre du MARC, il peut être admissible à recevoir une indemnité pour soins futurs. Le demandeur a l'option de demander à être indemnisé pour des besoins liés aux soins futurs et pour les frais de transport connexes.
- À la Section 11 du formulaire de demande du MARC, le demandeur doit indiquer s'il réclame une indemnité pour les coûts des soins futurs. Dans l'affirmative, le demandeur doit fournir les détails de son plan de traitement en remplissant la Section 11 avant de présenter son formulaire du MARC.

- Le Modèle de règlement de conflits pour les réclamations liées aux pensionnats indiens<sup>2</sup> établit à la page 44 des facteurs précis qui doivent être pris en compte par les adjudicateurs lorsque ceux-ci évaluent des réclamations pour soins futurs. Le document stipule que « lorsqu'une réclamation a été faite pour des soins futurs, l'adjudicateur prendra en considération la possibilité d'accorder des dommages-intérêts additionnels à l'intérieur du cadre et selon les critères qui y sont établis. Les facteurs pertinents incluront dans ce cas les impacts que les sévices attestés ont eus sur la personne, les traitements reçus pour ces impacts, la disponibilité de traitement dans la collectivité de résidence du plaignant et le besoin d'aide pour couvrir les frais de déplacement ainsi que le degré d'engagement du plaignant à obtenir des soins futurs. »
- Il devrait y avoir un fondement réaliste dans la preuve pour pouvoir en arriver à la conclusion que<sup>3</sup> :
  - le demandeur prévoit suivre une voie thérapeutique particulière;
  - la thérapie devrait, dans une certaine mesure, répondre aux besoins du demandeur; et
  - le coût de la thérapie proposée est raisonnable.
- Le Guide du MARC stipule à la page 57 que le demandeur peut se voir accorder :
  - jusqu'à 10 000 \$ pour le traitement médical général et/ou du counseling;
  - jusqu'à 15 000 \$ si un traitement psychiatrique est requis.

### **Marche à suivre : quelques conseils**

- S'assurer que le demandeur est prêt à aborder la question de ses besoins au chapitre des soins futurs au cours de l'audience afin d'éviter, dans la mesure du possible, un ajournement de l'audience du demandeur en raison de l'absence d'un plan de soins futurs. Les personnes qui sont appelées à communiquer avec le demandeur (y compris le remplisseur de formulaires, le TSC-R et le GR) doivent, avant l'audience, lui expliquer en détail la Section 11 du formulaire du MARC. Le manquement à fournir un plan de soins futurs peut retarder le règlement de la réclamation.
- Veiller à l'application d'une approche commune qui est conforme à la politique du gouvernement souhaitant la promotion de la réconciliation et la protection des demandeurs.
- Comprendre que le demandeur peut être traumatisé en raison des éléments suivants :

---

<sup>2</sup> [http://www.irsr-rqpi.gc.ca/english/dispute\\_resolution\\_adr\\_policy\\_paper.html](http://www.irsr-rqpi.gc.ca/english/dispute_resolution_adr_policy_paper.html) (NDT : lien corrompu)

<sup>3</sup> Consignes acheminées par courriel aux GR par Doug Ewart, conseiller principal auprès du sous-ministre, 2/14/2005.

- a) le remplissage du formulaire de demande peut être une expérience difficile étant donné qu'il oblige les demandeurs à se remémorer les expériences qu'ils ont vécues dans les pensionnats indiens;
- b) les demandeurs peuvent être très fragiles;
- c) de nombreux demandeurs sont âgés et/ou en mauvaise santé;
- d) certains demandeurs ne savent ni lire ni écrire et/ou n'ont pas reçu d'enseignement dans un cadre officiel;
- e) certains demandeurs ne comprennent ni l'anglais ni le français;
- f) certains demandeurs n'ont pas vécu d'expérience de guérison dans le passé;
- g) la plupart des demandeurs ne comprennent rien au concept des soins futurs;
- h) les demandeurs ne peuvent pas prédire comment ils se sentiront après l'audience et dans le futur;
- i) de nombreux demandeurs ne connaissent pas les ressources auxquelles ils ont accès dans la communauté;
- j) pour diverses raisons, les demandeurs ne seront pas en mesure de donner suite à une recommandation de consulter un médecin, une infirmière, un professionnel de la santé ou une ressource communautaire.

### **Approche suggérée**

- Si un demandeur a besoin d'aide pour élaborer son plan de soins futurs, on peut lui recommander de consulter son médecin, un psychologue ou un psychiatre, un spécialiste, un thérapeute, un conseiller en santé mentale, un Aîné/guérisseur ou un membre de sa famille. Au cours de ces rencontres, il pourrait être utile au demandeur d'avoir avec lui la Section 11 du formulaire du MARC.
- Le Canada paiera jusqu'à 150 \$ aux fins de l'élaboration d'un plan de soins futurs par un professionnel de la santé reconnu, comme un psychologue, un psychiatre, un médecin, un thérapeute, un conseiller en santé ou un Aîné/guérisseur traditionnel. Les plans élaborés par toute autre personne doivent être préapprouvés par RQPIC. Les fournisseurs de soins de santé peuvent acheminer une facture à RQPIC, qui sera payée sur règlement de la réclamation. Des exceptions à cette règle pourront être faites au cas par cas.
- L'Administration centrale et les bureaux régionaux de Santé Canada travailleront avec des organisations partenaires (p. ex. l'IRSSS) en vue de créer de l'information sur les ressources régionales qui pourront également venir en aide aux demandeurs pour ce qui est de l'élaboration de leurs plans de soins futurs.

## Remplisseur de formulaires

- Il est impératif d'aborder avec tous les demandeurs du Modèle A la question du plan de soins futurs au moment du remplissage du formulaire. Le remplisseur de formulaires doit expliquer au demandeur la Section 11 du formulaire de demande, et diriger les demandeurs vers les ressources appropriées.
- Il est important pour le remplisseur de formulaires de savoir comment accéder à certains des services de counseling offerts aux demandeurs dans le cadre du Programme de soutien en santé mentale (PSSM) ou ailleurs et de comprendre ces services, qui sont notamment offerts par les Services de santé non assurés<sup>4</sup> (SSNA), par la Fondation autochtone de guérison (FADG) et/ou par d'autres organismes dans la communauté, la province ou le territoire d'attache du demandeur. L'aide apportée relativement au plan de soins futurs peut prendre la forme de soutien ou d'une indemnité de déplacement, simplement. Les frais dont s'acquittera et ne s'acquittera pas le Canada devraient être clairement indiqués dans le plan de soins futurs.

## Travailleur en santé communautaire (Résolution)

- Le TSC-R rencontrera vraisemblablement le demandeur pour la première fois à l'audience, et n'aura aucune connaissance de ses besoins particuliers. Dans une telle situation, si on demande à un TSC-R de donner son avis sur les besoins en soins futurs d'un demandeur, le TSC-R dirigera le demandeur vers une personne qui pourra l'aider au sein de sa communauté. Si le TSC-R connaît mal les ressources disponibles, il peut demander au demandeur à quels services il a accès dans sa communauté ou lui proposer des exemples qui figurent au premier point de forme de la rubrique Approche suggérée.
- Il est important pour le TSC-R de savoir comment accéder à certains des services de counseling offerts aux demandeurs dans le cadre du Programme de soutien en santé mentale (PSSM) ou ailleurs et de comprendre ces services, qui sont notamment offerts par les Services de santé non assurés<sup>5</sup> (SSNA), par la Fondation autochtone de guérison (FADG) et/ou par d'autres organismes dans la communauté, la province ou le territoire d'attache du demandeur. L'aide apportée relativement au plan de soins futurs peut prendre la forme de soutien ou d'une indemnité de déplacement, simplement. Les frais dont s'acquittera et ne s'acquittera pas le Canada devraient être clairement indiqués dans le plan de soins futurs.

## Gestionnaire de la résolution

- Le gestionnaire de la résolution doit assurer un suivi auprès du demandeur/de l'avocat deux semaines avant l'audience, pour confirmer qu'un plan de soins futurs a été présenté, le cas échéant.

---

<sup>4</sup> Seuls les services à court terme d'intervention en situation de crise sont indemnisés par les SSNA, et se limitent aux Premières nations et aux Inuits (les Métis et les Indiens non inscrits ne sont pas admissibles en vertu du programme des SSMA).

<sup>5</sup> Seuls les services à court terme d'intervention en situation de crise sont indemnisés par les SSNA, et se limitent aux Premières nations et aux Inuits (les Métis et les Indiens non inscrits ne sont pas admissibles en vertu du programme des SSMA).

- Lorsqu'un demandeur refuse initialement une indemnité pour soins futurs mais qu'il change d'avis avant l'audience ou au cours de celle-ci, le GR réagira aux propositions faites par l'adjudicateur et/ou le demandeur à la lumière de la preuve à la disposition de l'adjudicateur, ou proposera l'ajournement de l'audience afin qu'un plan puisse être élaboré<sup>6</sup>. Le GR peut également proposer à l'adjudicateur que l'audience se termine sur les observations des parties (le demandeur ou son avocat, le Canada et l'Église), et que celles-ci reprennent leurs échanges à une date ultérieure à l'occasion d'un appel conférence ou par courrier électronique pour régler la question du plan de soins futurs.

## Annexe F - Certificat d'avis juridique indépendant

### CERTIFICAT D'AVIS JURIDIQUE INDÉPENDANT

Je, (*insérer le nom de l'avocat*), suis un avocat qui exerce ma profession dans la ville de \_\_\_\_\_, (province/territoire) et suis un membre en règle du (*insérer le nom du barreau*).

Je certifie par les présentes avoir fourni un avis juridique indépendant au demandeur (*insérer le nom du demandeur*) en ce qui a trait à la signature de la quittance dans le cadre du Mode alternatif de règlement des conflits de Résolution des questions des pensionnats indiens Canada.

J'ai expliqué au demandeur toutes les dispositions de la quittance et celui-ci a indiqué avoir compris mes propos. J'ai expliqué au demandeur en quoi consistait la quittance ainsi que les conséquences associées à la signature du document, en insistant tout particulièrement sur la disposition (xx), en vertu de laquelle le demandeur renonce au droit d'intenter des poursuites à l'endroit du gouvernement (*et de l'Église, le cas échéant*) en ce qui a trait à des allégations liées aux expériences vécues dans un pensionnat indien ou au fonctionnement général des pensionnats indiens. J'ai également indiqué au demandeur qu'en signant la quittance et en acceptant l'indemnité, ce dernier accepte de mettre fin à toute action intentée à l'endroit du gouvernement (*et de l'Église, le cas échéant*) en ce qui a trait à des allégations liées à un pensionnat indien, sans que des frais ne lui soient imposés par le gouvernement (*et par l'Église, le cas échéant*).

J'ai expliqué que la quittance n'empêche pas au demandeur d'intenter des actions futures à l'endroit du gouvernement pour la perte d'une langue autochtone particulière et/ou d'une culture autochtone particulière par suite de sa fréquentation d'un pensionnat ou de plusieurs pensionnats, si les tribunaux ouvraient droit à de telles actions.

Je me suis assuré que le demandeur avait compris la nature de la quittance et les conséquences associées à la signature du document. Je me suis également assuré que le demandeur n'avait été contraint d'aucune façon ni indûment influencé, et qu'il signait la quittance de son propre gré.

Signé à \_\_\_\_\_, en ce \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour de \_\_\_\_\_ 200 .

\_\_\_\_\_  
Témoin

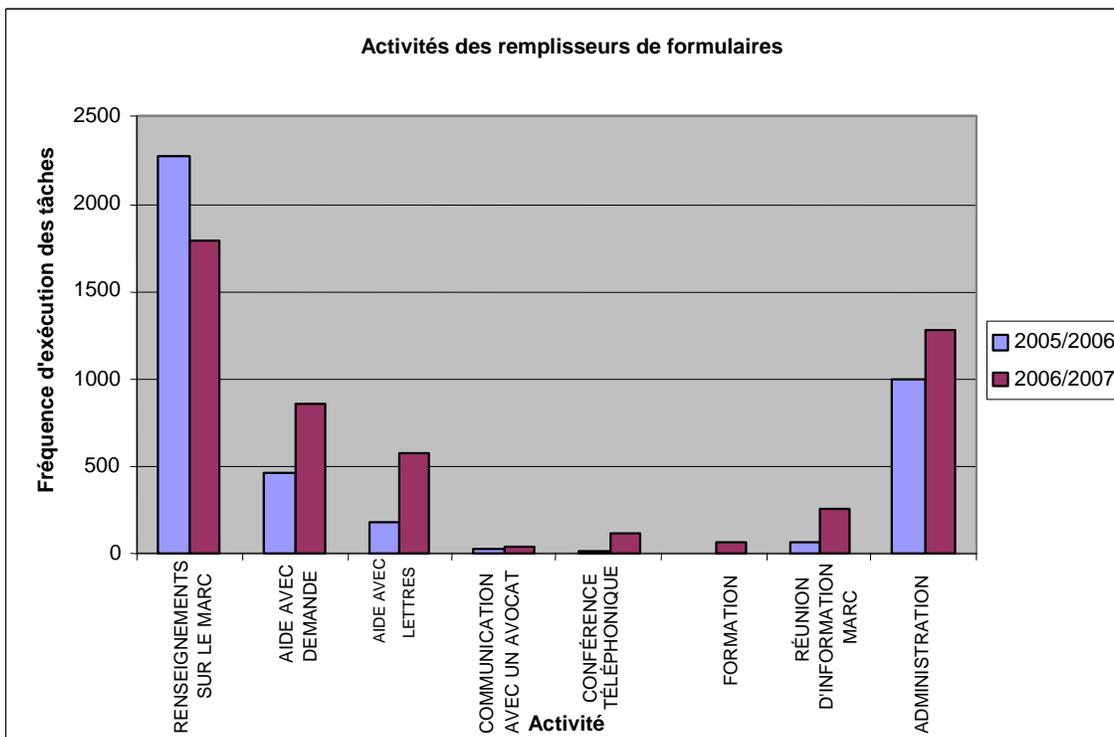
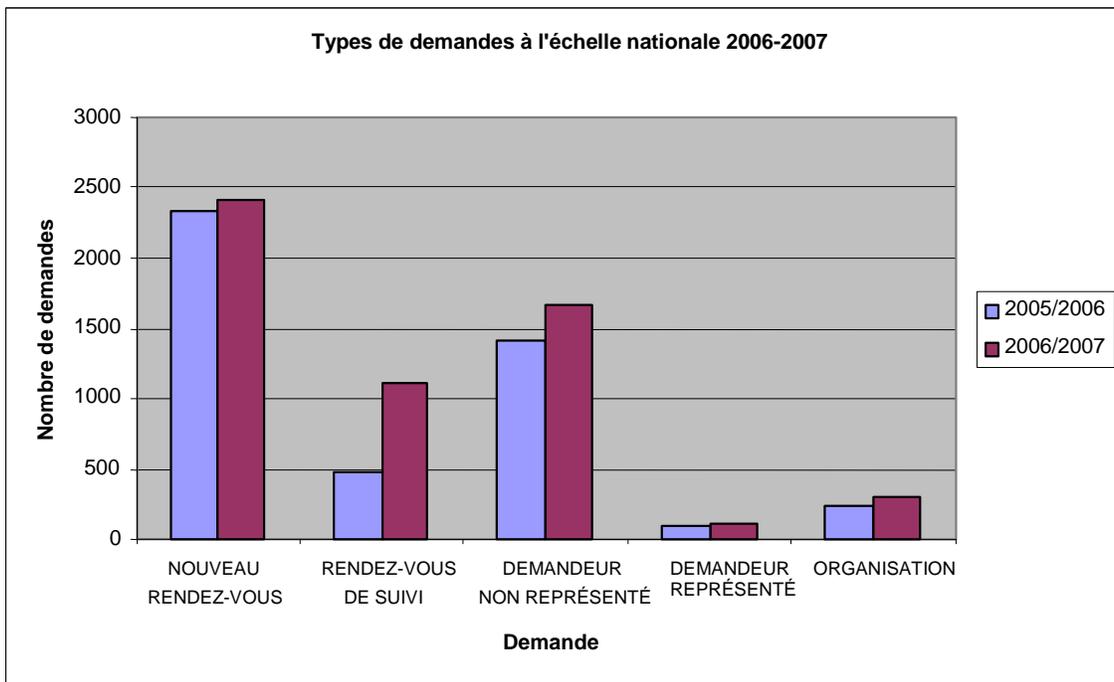
\_\_\_\_\_  
Avocat

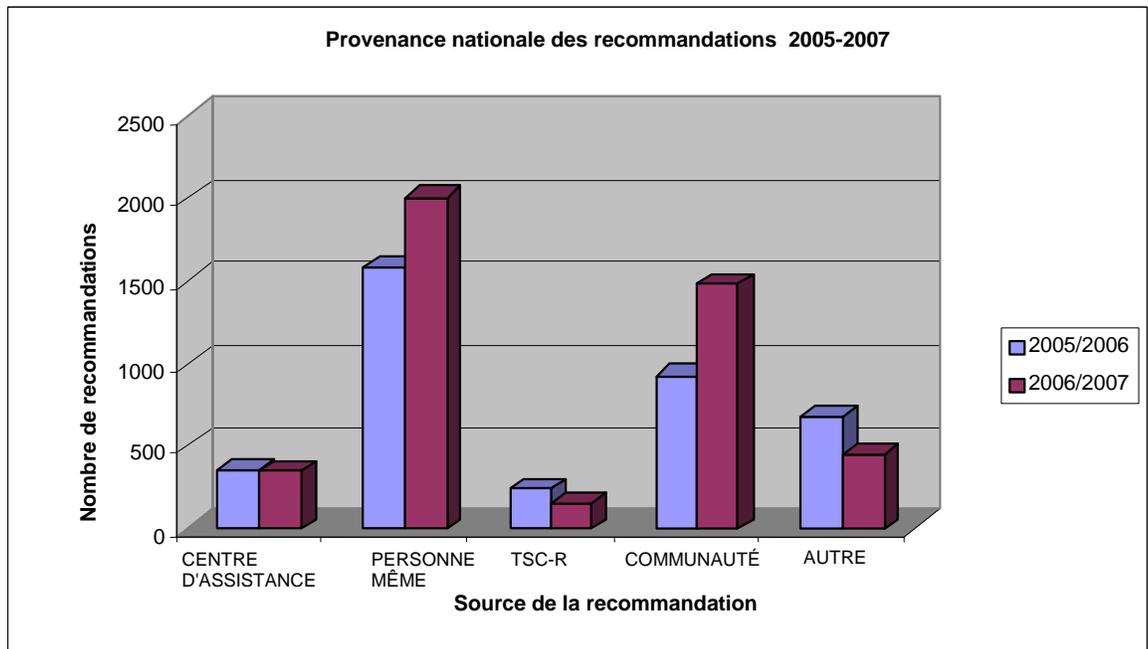
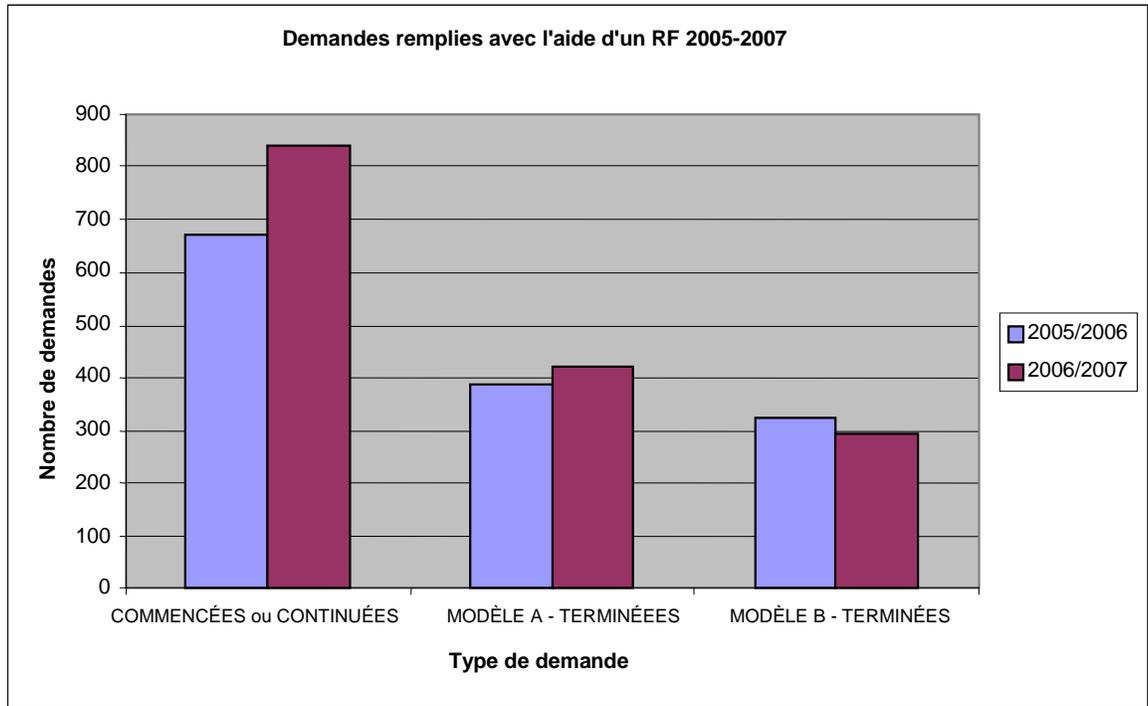
PAR LES PRÉSENTES, JE RECONNAIS ET DÉCLARE que toutes les déclarations faites dans le certificat qui précède sont vraies et exactes, et que j'ai demandé moi-même avis à l'avocat, qui a agi dans mes propres intérêts, et que j'ai reçu l'avis susmentionné avant de signer la quittance.

\_\_\_\_\_  
Demandeur

\_\_\_\_\_  
Avocat

**STATISTIQUES CONCERNANT LES REMPLISSEURS DE FORMULAIRES**





Annexe I - Déroulement du processus du MARC

